

LAVANDERIAS de SUCESSO

Dicas para melhorar sua empresa.



Invista em novos formatos

Págs. 02 e 03



Loja organizada atrai mais

Págs. 04 e 05



Atenção aos detalhes

Pág. 06



Tecnologia e sustentabilidade

Págs. 07 e 08

Fale com o Sebrae-SP!

Essa é uma publicação do Sebrae-SP para ajudar você a melhorar cada vez mais o seu negócio. Nossa missão é estar sempre ao lado do empreendedor. Por isso, além dessas informações, também estamos à sua disposição nos nossos pontos de atendimento, no 0800, no site e nas redes sociais. Sempre que precisar de alguma orientação, ajuda ou apoio procure o Sebrae-SP. O Sebrae é o seu parceiro.



Alencar Burti
Presidente



Bruno Caetano
Superintendente



Tendências para o

A prestação de serviços de Lavanderia está mudando



O mercado brasileiro e a concorrência internacional

Tendências para o segmento de lavanderias

- As redes de lavanderias estrangeiras já chegaram ao Brasil e as americanas e francesas já estão há algum tempo operando no país.
- Até 2016, contudo, foi previsto um crescimento do mercado brasileiro de lavanderias de 25% ao ano. Entre os fatores para impulsionar tal crescimento estão:
 1. Ocorrência de eventos como a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos.
 2. Crescente eixo de turismo de negócios para feiras e conferências por todo o Brasil.
 3. Tendência de crescimento da lavanderia doméstica por comodidade e economia em equipamentos, energia elétrica e água da população.
 4. Terceirização dos serviços de lavanderia de empresas que buscam focar em suas atividades-fim.
- Em 2013, um fato novo que animou ainda mais o setor foi a recente aprovação da **Emenda Constitucional nº 77**, que estendeu aos trabalhadores domésticos os mesmos direitos trabalhistas já concedidos às demais categorias do mercado, implicando na mudança de hábito do consumidor pelos serviços de lavagem.
- Soma-se a tudo isso novos padrões de gastos, mais educação, envelhecimento da população, aumento de domicílios com um único morador, e principalmente, o novo papel das mulheres no mercado de trabalho (50% do total), tirando-as das tarefas rotineiras domésticas.
- O que era um simples serviço de lavar e passar de forma massificada, hoje está se tornando uma solução especializada e customizada por tipo de cliente, que nos dias de hoje, quer conveniência, soluções e atendimento personalizados, comodidade, instantaneidade, além de tecnologias mais modernas, ambientalmente sustentáveis, que deixem suas roupas mais limpas, passadas e com melhor aparência.

mercado de lavanderias

Ações para fidelizar e criar vínculos com o seu consumidor

Clientes fiéis são mais lucrativos para a lavanderia porque tendem a gastar mais à medida que a relação se desenvolve. Custam menos para serem prospectados, recomendam os seus serviços a amigos (agem como vendedores não pagos) e criam uma relação de confiança que os leva à disposição de pagar preços maiores, ao invés de procurar por descontos em concorrentes.



Concorrência: a evolução dos serviços de lavanderia

A correria da vida atual, a quase extinção da profissão de lavadeira, o aumento dos domicílios com um único morador e as áreas residenciais cada vez menores têm feito com que o hábito de lavar roupas em lavanderias comece

a se tornar comum no Brasil. Esse fato gera oportunidades de investimento em novos formatos de lavanderias, que associem conveniência, flexibilidade e conforto. Veja alguns exemplos:

Lavanderias autosserviços



Lavanderia + Cafeteria



Lavanderia + Cafeteria + Conserto de Roupas



Lavanderia + Cafeteria + Banca de Revistas



Lavanderia + Lojas de conveniência



Lavanderia + limpeza, higiene e impermeabilização de tecidos em geral



Tais como: estofados, colchões, bancos de automóveis, divisórias revestidas, carrinhos de bebê, cadeiras, tapetes, carpetes, puffs, poltronas, pelúcias, além de tratamentos em couros.

Quanto custa uma lavanderia



Segundo estimativas da Anel – Associação Nacional das Empresas de Lavanderias – o investimento inicial médio em uma nova lavanderia de aproximadamente 50m² de área útil é de R\$ 200 mil. Entre os custos estão obras gerais, comunicação visual, sistema de lavagem, sistema de informática (hardware e software), casulo e balcão, ar condicionado, cabides e embalagens, cabideiros e acessórios, insumos e capacho.



O que você deve considerar para

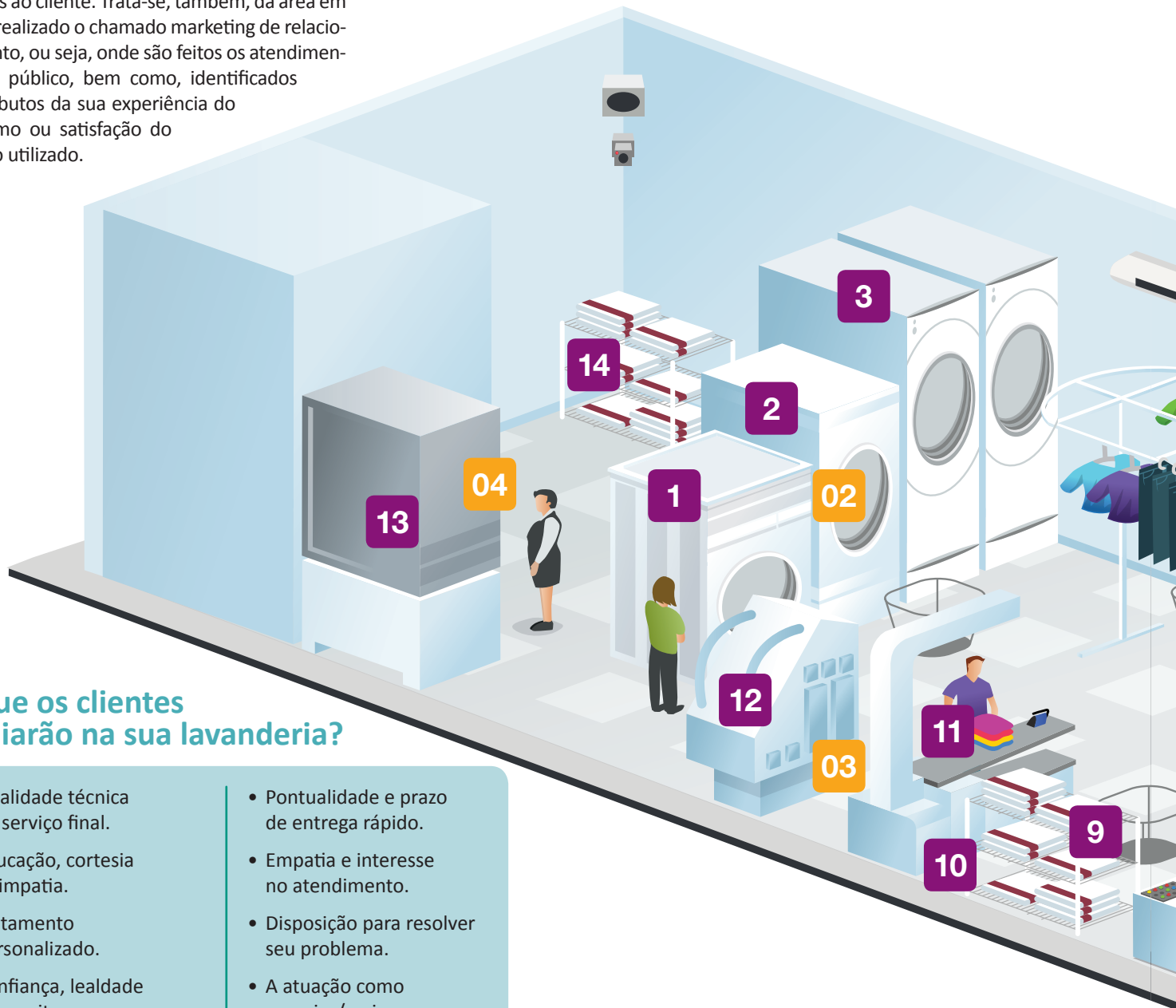
Visual merchandising: a frente do palco

Para uma lavanderia doméstica ou domiciliar, a escolha do ponto comercial é fundamental para o sucesso do negócio. Por isso, leve em consideração as necessidades do seu cliente final, como: estacionamento, ambiente acolhedor, facilidade de acesso, entre outros. Pense nas instalações como um “palco” ou “panorama de serviço” e projete todo o processo em torno do cliente, criando uma aparência agradável, sem ruídos e cheiros indesejáveis.

A frente do palco é o local em que os insumos são processados e onde ocorre a “montagem final” dos elementos dos serviços que serão entregues ao cliente. Trata-se, também, da área em que é realizado o chamado marketing de relacionamento, ou seja, onde são feitos os atendimentos ao público, bem como, identificados os atributos da sua experiência do consumo ou satisfação do serviço utilizado.

O espaço físico de uma lavanderia

- 01 Fachada:** é toda a área frontal da loja onde é gerada a percepção visual ao cliente. Qualquer negócio que busca diferenciar-se da concorrência deve começar cuidando para que o 1º IMPACTO seja eficaz.
- 02 Vitrine:** é o local utilizado para comunicar os serviços da lavanderia. Deve despertar o interesse do cliente em 30 segundos e induzir sua entrada na empresa.
- 03 Entrada:** deve facilitar ao máximo o acesso dos clientes no interior da empresa e comportar a passagem de cadeiras de rodas. A porta de vidro do tipo “empurrar/puxar” bem visível é o tipo recomendado para a maioria das empresas.
- 04 Balcão de recepção e entrega:** é o cartão de visitas da empresa e o local onde o cliente é recepcionado. Deve estar organizado, em estado de limpeza e conservação impecável, oferecendo conforto e bem-estar.
- 05 Sala de espera:** faz parte do projeto de humanização do atendimento. Enquanto aguarda, o cliente fica acomodado num local confortável.



O que os clientes avaliarão na sua lavanderia?

- Qualidade técnica do serviço final.
- Educação, cortesia e simpatia.
- Tratamento personalizado.
- Confiança, lealdade e respeito.
- Pontualidade e prazo de entrega rápido.
- Empatia e interesse no atendimento.
- Disposição para resolver seu problema.
- A atuação como parceiro/amigo.

organizar sua loja e atrair mais clientes

O fluxo operacional da lavanderia

- 01** **Recepção da mercadoria:** ao receber a mercadoria, o gerente deve cadastrar os dados do cliente e as informações do pedido no sistema. Em seguida, as peças são etiquetadas com números e transportadas aos cestos separadores.
- 02** **Lavagem:** o conjunto de equipamentos recomendado é composto por uma lavadora a seco, uma secadora e uma lavadora extratora, ambas a úmido (wetcleaning).
- 03** **Passagem e dobragem:** o conjunto mínimo recomendado é composto por uma prateleira para armazenar peças dobradas e edredons, uma mesa de passar com ferro a vapor e um manequim.
- 04** **Embalagem:** as roupas penduradas no manequim são posteriormente dobradas e colocadas em embalagens específicas por tipo de peça.
- 05** **Entrega:** as peças são transportadas para o suporte de roupas para devolução, até serem entregues ao cliente.

Equipamentos

- 01** Lavadora extratora convencional e/ou com sensor de umidade
- 02** Secadora convencional e/ou com sensor de umidade
- 03** Lavadora a seco
- 04** Transportador de roupas/conveyor
- 05** Suporte para roupas na entrega
- 06** Computador para controle de atendimento
- 08** Balança
- 07** Balcão de recepção de roupas
- 09** Carrinhos de apoio para roupas
- 10** Prateleiras para roupas prontas e dobradas
- 11** Mesa de passar e ferro a vapor
- 13** Embaladora
- 12** Mesa tira-mancha
- 14** Prateleira para armazenar peças dobradas e edredons

Layout e bastidores

As tarefas interrelacionadas devem estar o mais próximo possível uma das outras, para reduzir o tempo e a quantidade de movimentação de pessoas e coisas. Defina os fluxos destas tarefas e disponha máquinas, equipamentos e insumos de acordo com este fluxo. Lembre-se: “Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar”.

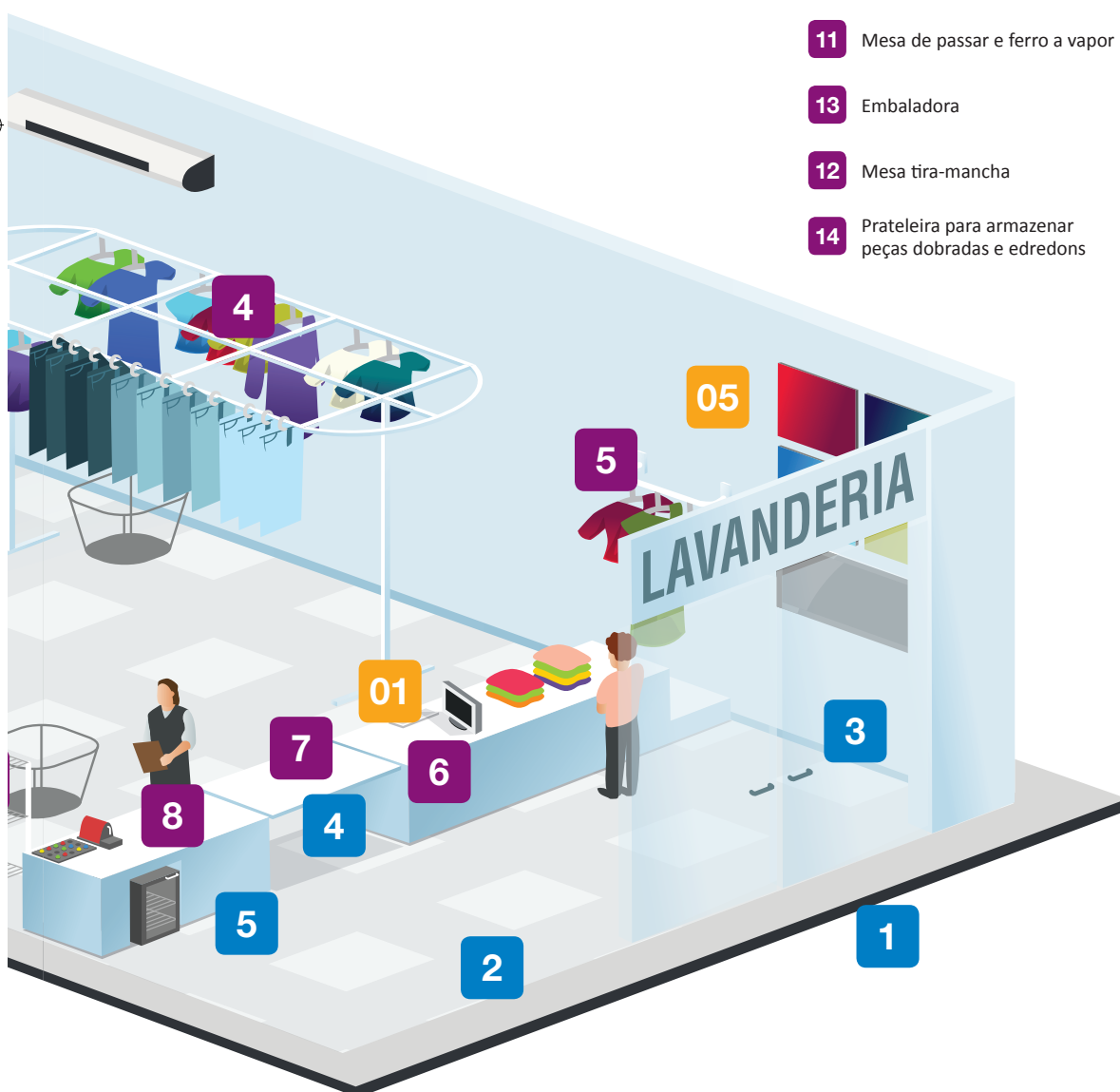
Tenha prateleiras para armazenar produtos químicos e outros insumos de alta periculosidade, usados no seu processo. Os produtos químicos utilizados devem ser armazenados no chamado Depósito de Materiais de Limpeza (DML), identificados e separados de acordo com suas características químicas (alcalinos, neutros, oxidantes, tira-manchas, etc) e riscos ocupacionais.

Mantenha as peças a serem processadas em cestos identificados, de acordo com a etapa em que estão.

O local de trabalho deve possuir áreas de circulação para as pessoas e coisas, as quais devem, prioritariamente, ser mantidas livres.

Os pisos devem estar limpos e secos, além de não possuírem irregularidades, evitando acidentes. Da mesma maneira, as instalações elétricas devem possuir disjuntores e estarem embutidas em conduítes.

Providencie uma iluminação adequada, que produza um ambiente claro e utilize sinalização visual para identificação de produtos, máquinas, áreas de trabalho, saídas, extintores, escadas, quadros de força, rotas de fuga, etc.





Cuidados com



Regularize a sua lavanderia



- As implementações do PPRA e do PCMSO devem ser feitas por Técnicos ou Engenheiros de Segurança do Trabalho, que desenvolverão ações em conjunto com o empresário.
- Lembre-se, contudo, que não basta que os programas sejam implementados na sua empresa. Para não cair no esquecimento, eles devem ser acompanhados periodicamente, durante todo o ciclo de vida do trabalho e da empresa.
- Existem muitas empresas especializadas no mercado que oferecem serviços de assessoria em PPRA e PCMSO. Pesquise nos sites de busca da internet e escolha a empresa de sua preferência.



Equipamentos, máquinas e ferramentas

- **Cuide da saúde de suas máquinas e equipamentos:** escreva procedimentos e defina responsabilidades para limpeza, conservação e manutenção preventiva. Lembre-se que sua produção e faturamento dependem do bom funcionamento dos seus equipamentos.
- **Evite desastres:** equipamentos que trabalham com água não podem conter vazamentos, devem ter suas partes elétricas protegidas e as partes móveis de máquinas (polias, correias, cestos de lavadoras e centrífugas) não podem estar expostas, permitindo o contato de pessoas, quando em funcionamento.



Matérias primas e insumos básicos

- **Identifique a periculosidade dos produtos químicos** e treine sua equipe no manuseio destes insumos.
- Mantenha a embalagem do fabricante com as recomendações de segurança destes produtos e **as instruções de uso em cartazes ou fichas** colocados no local de trabalho.
- Tenha **atenção aos produtos tóxicos**, eles devem ser armazenados de acordo com a instrução do fabricante.



Saúde e segurança no trabalho

- Normas Regulamentadoras (NR) de “Saúde e Segurança no Trabalho” são obrigatórias, independente do porte de sua empresa.
- 1. **NR 9/1978 do MTE - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA):** tem por objetivo a preservação da saúde e qualidade de sua vida e a dos seus funcionários;
- 2. **NR 7/ 1978 do MET - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO):** tem por objetivo a execução e acompanhamento dos resultados dos exames médicos obrigatórios, de acordo com a sua atividade.
- A empresa deve aplicar todas as medidas possíveis para eliminar ou minimizar riscos de acidentes e fornecer os chamados **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)**, de acordo com o tipo de risco. Entre os EPIs destacam-se: luvas, calçados e aventais impermeáveis, magotes e luvas com proteção térmica, óculos ou máscaras para produtos químicos, etc.
- Não se esqueça de treinar os funcionários no uso dos EPIs e de registrar a entrega destes materiais, evitando inconvenientes.
- Funcionários e visitantes não podem permanecer sem protetores auriculares em ambientes com ruídos contínuos ou intermitentes. Além dos protetores auriculares, procure soluções permanentes para abafá-los ou, quando possível, o confinamento das máquinas mais barulhentas.

os bastidores



Afinal, que tecnologia devo utilizar na minha lavanderia?

- **Limpeza das roupas:** as lavanderias costumam utilizar a lavagem à água como veículo para remoção da sujeira. Já na limpeza a seco, as opções disponíveis no mercado atual são os solventes percloroetileno e os hidrocarbonetos. O processo mais recente, contudo, é a chamada limpeza a úmido (wetcleaning), alternativa à limpeza a seco, que utiliza uma tecnologia sustentável sendo somente executada com equipamentos e produtos específicos. A limpeza a úmido combina a eficácia dos solventes na proteção dos tecidos com uma maior eficiência no uso da água.
- **Serviços de acabamento:** o acabamento das peças limpas é um dos principais atrativos dos serviços de uma boa lavanderia. Para oferecê-lo, os equipamentos utilizados são a mesa de passar com ferro a vapor ou a prensa e manequins, mas neste último caso, os equipamentos só devem ser adquiridos quando o volume de peças processado por dia for alto e justificar o investimento, que é cerca de cinco vezes o valor de uma mesa de passar completa.
- **Remoção de manchas:** os serviços de lavanderia são procurados por muitos clientes interessados em eliminar manchas difíceis de serem removidas. Para isso, a lavanderia profissional deve possuir uma mesa ou cabine “tira-manchas” específica para esse procedimento. Além do equipamento, o uso de uma linha de produtos profissionais para remoção de manchas e pré-lavagem é importante para garantir melhor eficiência nesse procedimento.
- **Equipes de atendimento:** o treinamento sistemático dos colaboradores é fundamental para garantia da qualidade dos serviços. Por isso, a ANEL – Associação Nacional das Empresas de Lavanderia – oferece, para auxiliá-los, uma agenda de eventos durante todo o ano. Além de treinamentos, a associação também dispõe de apostilas, vídeos e outros materiais de apoio, como o Mostruário de Tecidos, que é muito útil na capacitação para conhecimento dos artigos com os quais as peças são confeccionadas. Consulte a programação em www.anel.com.br.



Transforme a sua lavanderia em uma empresa sustentável

- **Adote os 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar) como caminho inicial para tornar sua lavanderia sustentável:**
 1. **Reduzir:** adotar hábitos de consumo conscientes, adquirir apenas o que é realmente necessário e evitar desperdícios (de produtos, embalagens, água, energia, tempo, etc.).
 2. **Reutilizar:** reaproveitar algo, utilizando para outras finalidades, antes do descarte final. Este recurso prolonga o ciclo de vida de produtos e recursos, além de minimizar custos de substituição.
 3. **Reciclar:** não por acaso, o último “R” deve ser a última opção após feitas a “redução” e a “reutilização”. O descarte correto garante que resíduos, antes considerados inúteis, possam virar matéria-prima.
- **Não deixe de realizar o tratamento dos efluentes:** a água tem uma participação fundamental nos seus processos. O seu reaproveitamento pode ser uma fonte de economia e aumento dos lucros para a sua lavanderia. Lavagens de luvas, uniformes e panos contaminados com óleo, graxa, produtos químicos, tintas, entre outros, geram efluentes contaminados que possuem legislação própria para tratamento e descarte, assim como itens hospitalares e beneficiados. Informe-se nos órgãos competentes.
- **Procure descartar as embalagens corretamente:** as embalagens que são consumidas em lavanderias também exigem cuidado, tanto os plásticos para embalagem das roupas limpas, como as bombonas de produtos químicos (detergentes, alvejantes e amaciantes). Realize o descarte correto desses materiais, pois alguns fornecedores já fazem o processo de coleta reversa, apesar dessa prática ainda ser pouco difundida.
- **Faça da eficiência energética uma prática diária:** substitua motores convencionais pelos de alto rendimento e desligue-os sempre que for possível. Se isto não for possível procure manter os motores limpos e a manutenção periódica. Assim, você evitará um possível superaquecimento do sistema e não comprometerá seus componentes.



Dicas de marketing para sua lavanderia



Divulgue seus pontos fortes: muitas empresas não percebem que já têm em mãos um material eficiente para melhorar o seu marketing. Elas possuem características que as diferenciam no mercado, mas não as ressaltam em sua comunicação. Divulgue aquilo que você faz de melhor. Por exemplo: “o nosso índice de reclamação de clientes é praticamente ZERO”.

Utilize as redes sociais: as comunidades, sites, blogs e fotologs permitem que as empresas interajam com os consumidores. Sem gastar um tostão, você pode saber quais dos seus serviços fazem mais sucesso e divulgá-los na rede. Lembre-se de que o Brasil tem a maior média de usuários da internet no mundo, com mais de 60 milhões de pessoas conectadas.

Recorra à blindagem: a expressão pode parecer estranha, mas é um termo comum em marketing. A tática consiste em aproveitar o contato com porteiros, seguranças e recepcionistas de prédios comerciais ou de condomínios onde a empresa faz entregas, para se informar sobre as preferências dos consumidores que frequentam o local. O segredo está em saber ser simpático e comunicativo.

Pegue carona nas grandes marcas: fornecedores de lavadoras, calandras, cabideiros, prateleiras e embalagens costumam oferecer apoio para que os estabelecimentos comerciais adquiram uniformes e outros equipamentos em troca de estampar suas marcas nesses produtos. É uma forma de baratear o investimento no ponto comercial e veicular o nome do negócio ao lado de uma grande marca.

Anuncie em mídias alternativas: ao invés dos tradicionais jornais, revistas, rádios e TV é possível colocar um anúncio publicitário em veículos como vans e táxis. Folhetos em escolas, faculdades, clínicas médicas, odontológicas, veterinárias, escritórios e bancos são formas de divulgar sua marca e conquistar mais clientes.

Aproveite as datas comemorativas: existem quase cem datas que servem de pretexto para ampliar as vendas. Promova outras datas, além daquelas tradicionais como: Dia dos Médicos, Dia do Engenheiro, Dia do Administrador, entre tantas outras.

Facilite a vida dos clientes: quanto mais serviços para agradar seus clientes, maiores são as chances de fidelizá-lo. Por exemplo: retirada e entrega programada, cartão fidelidade, etc.

Ouçá os clientes antigos: ao ouvir a opinião de quem já compra e usa seus serviços, você obtém informações que ajudarão no aprimoramento do negócio, além de mostrar que está atento ao que o consumidor tem a dizer. Mas não se esqueça de mantê-lo informado sobre as sugestões implementadas.

Estimule o boca-a-boca: a maioria dos consumidores confia mais na recomendação de um conhecido do que em um anúncio. Oferecer serviços de qualidade a preços competitivos é indispensável para que a fama da sua empresa corra solta. Além disso, você pode dar descontos a clientes antigos que indicarem outros clientes.

Crie um ambiente agradável: uma boa combinação de aromas estimula os clientes a fixar na memória o ambiente da sua lavanderia. Por isso, muitos estabelecimentos comerciais mandam fazer seus próprios aromas. Hoje, é possível encomendar uma fragrância específica para seu negócio.

Mime o cliente: chocolates, café, chá, biscoitos e a disponibilidade de água fazem toda a diferença para fidelizar clientes. Mesmo que muitas vezes seu preço seja um pouco superior ao da concorrência, o consumidor terá vontade de voltar por conta de um mimo oferecido.

Aniversário do estabelecimento e do cliente: ofereça preços ou condições especiais por ocasião do aniversário do seu estabelecimento ou do cliente. Promova a semana, a quinzena ou o mês. Faça isso somente uma vez por ano.

☎ 0800 570 0800

🌐 www.sebraesp.com.br

📘 facebook.com/sebraesp

🐦 twitter.com/sebraesp

📺 flickr.com/sebraesp

📺 youtube.com/sebraesaopaulo

SEBRAE
SP

anel
ASSOCIAÇÃO
NACIONAL
DAS EMPRESAS
DE LAVANDERIA