

## La base del éxito

Las lavanderías por una parte y los establecimientos de limpieza en seco por otra, tienen que ser conscientes que la **base del éxito está en su relación con los clientes**.

En el caso de las tintorerías la espina dorsal, o eso que hemos llamado base del éxito, radica en el mostrador.

La persona que atiende el mostrador, no solo debe tener empatía, simpatía, cordialidad, sino que además debe ser una gran profesional, saber identificar textiles, composiciones, características de confección, identificación de manchas, suciedades y todo aquello que le va a proporcionar esta imagen de profesionalidad que debe percibir el cliente. También la imagen personal es importante. Además de ello, debe ser vendedora, conocer el arte de la venta y ser capaz en definitiva de transformar incluso una reclamación en una fidelización de cliente.

La preparación de personal de mostrador es clave para nuestro establecimiento de limpieza en seco.

No menos importante son los repartidores de lavanderías industriales, son los que están directamente en contacto con el cliente, los que perciben los deseos e inquietudes del cliente, los que deben trasladar estos de forma eficiente al responsable de producción de la lavandería. También en este caso la simpatía, cordialidad y empatía es importante.

No sirve cualquiera como repartidor, la preparación y formación e imagen de esta persona es clave para el éxito de una lavandería industrial.



**Valentí Casas**