

tre domande a...

Una recente realizzazione
Lav@sciuga nel comune
di Raffa (Bs).



Lav@sciuga Network Nasce a Torino nel 1994 per rispondere alle esigenze di poter lavare ad acqua e asciugare capi di abbigliamento in modalità self service in meno di un'ora. Quando il progetto di franchising è partito, alla fine del 2006, Lav@sciuga possedeva già 13 negozi a gestione diretta e nel solo primo anno, è arrivata ad aprire ben 50 lavanderie. Il proprietario di ogni punto Lav@sciuga opera in assoluta autonomia. L'unico obbligo è l'utilizzo dell'insegna.

Lavare self service è di moda in Italia

> Le lavanderie automatiche si sono diffuse in Italia negli ultimi 10 anni. È cambiato il mercato, oggi più ricettivo, o è cambiato il modo di concepire questi servizi?

Quando a metà degli anni 90 sono ricomparse in Italia le prime lavanderie self service, dopo un primo tentativo subito abbandonato già negli anni 60, il servizio era rivolto quasi esclusivamente agli extracomunitari. Negli ultimi anni, sempre più single, militari, studenti, turisti e casalinghe si sono aggiunti alla clientela. Molto ha aiutato la maggiore visibilità di lavanderie self service nei viaggi fatti all'estero nonché il cinema e la televisione. Recentemente, una nostra lavanderia è stata il set di ripresa di un videoclip musicale. Il vantaggio di lavare e asciugare in meno di un'ora, unito a un sicuro risparmio economico (per esempio, un piumone si lava e si asciuga in media con meno di 10 euro) hanno definitivamente fatto entrare nella quotidianità una visita in lavanderia. In particolare nei centri storici, dove per molti motivi è complicato stendere il bucato.

> Chi decide di aprire una lavanderia automatica pensa di dover essere presente nei locali solo poche ore alla settimana. Ma non c'è anche bisogno di un contatto diretto con la clientela?

Noi consigliamo di utilizzare al massimo i vantaggi del self service. Non ci sono spese di personale, l'orario è molto lungo e "spalmato" su tutti i giorni dell'anno, un servizio di videocontrollo, un sistema di antifurto e un'ottima polizza assicurativa ci garantiscono ampiamente da ogni rischio. Un riferimento telefonico in caso di emergenza, oltre all'apertura e la chiusura automatica dei locali ci consentono una gestione con il minimo dispendio di tempo. Diversa deve essere l'impostazione operativa quando si inseriscono servizi di stireria, piccole riparazioni veloci, sistemi di messa a sottovuoto della biancheria ecc. In questi casi è necessaria la presenza di un operatore in alcune ore della giornata. È importante comunque, nei primi giorni di apertura, una presenza per istruire quei clienti che non hanno mai utilizzato il servizio self service.

> Accanto alle lavatrici, si vedono sempre più spesso le postazioni Internet a disposizione di chi sta aspettando che il bucato sia pronto. Ma che tipo di pubblico è interessato a servizi tecnologici come l'accesso alla Rete?

Si deve tenere conto del contesto in cui si viene a posizionare una lavanderia self service. In caso di presenza di utenti giovani (università, caserme, residence) l'inserimento di postazioni per l'accesso a Internet è sicuramente consigliabile al di là della presenza di Internet point o attività similari nelle vicinanze. Il nostro cliente ha circa 50-60 minuti da sfruttare per navigare in Rete o scaricare le e-mail. Non sono da trascurare le persone che entrano solo per navigare e finiscono con l'utilizzare assiduamente la lavanderia automatica. In ogni caso è consigliabile installare una rete WiFi per permettere almeno la navigazione gratuita col proprio pc portatile. È un tipico servizio di cortesia, come un piccolo servizio di ristorazione, un angolo libreria, uno spazio dedicato ai piccoli, uno schermo televisivo.