
Esplode un self service in Spagna: riflessioni... per migliorare il servizio

La notizia è tra le più “esplosive” degli ultimi tempi! Letteralmente....

La stampa segnala un episodio accaduto in Spagna, in Galizia per la precisione: è esplosa una lavatrice in una lavanderia self service, molto probabilmente per un cliente che ha dimenticato nella tasca un accendino.

Un uomo è providenzialmente uscito dall'esercizio pochi istanti prima della

deflagrazione: può ringraziare la sua buona stella.

Solo per puro caso si è evitato la tragedia visto che in quel momento all'interno del negozio non vi era nessuno così e nessuno passava sul marciapiede appena fuori.

La vetrina, l'ingresso e gli interni del negozio, purtroppo, si sono fortemente danneggiati.

Al di là dello scoop e della raccapricciante



serie di eventi negativi, vorremmo fare delle riflessioni.

Possiamo affermare che in Italia non sarebbe successo? Non è questo il punto: le macchine possono essere in perfetto stato e tecnologicamente aggiornate, così come i prodotti e l'ambiente, ma la variabile resta il cliente.

In una situazione nella quale non è consentita la presenza di personale (altrimenti sarebbe obbligatorio emettere

lo scontrino fiscale per il servizio offerto), è necessario informare il cliente, renderlo edotto delle criticità che potrebbero emergere in caso di comportamento inappropriato e fare in modo che le informazioni si diffondano attraverso i media ed i social.

Ciò vale tanto più per le tintolavanderie tradizionali, nelle quali c'è modo di interagire con il cliente ed il professionista della detergenza non deve considerare

come perso il tempo impiegato nel fornire il maggior numero di informazioni.

Si tratta, invece, di un autentico investimento che contribuirà a rendere più saldo il legame con la tintolavanderia e potrà creare quella sinergia utile ad evitare future polemiche/incomprensioni in caso di trattamenti poco riusciti dei capi.

Sono da apprezzare gli artigiani che esaminano con attenzione i capi consegnati ed avvisano di possibili problemi, per esempio con i bottoni, con gli inserti di pelle vera o sintetica, con indumenti usurati o che potrebbero avere colori poco resistenti.

Insomma, il consumatore "allenato" e messo di fronte alla realtà sarà in grado di valutare il servizio reso, rendendosi perfettamente conto di eventuali danni da lavaggio.



Siamo partiti da un evento incidentale per allargare il discorso ad un approccio collegiale con il cliente.

Sappiamo che gran parte dei nostri associati sono soliti operare in modo professionale ed impeccabile, ma l'esortazione ad aggiornarsi anche coinvolgendo Assosecco è alla base

di una rappresentanza di settore seria e competente. •

Una raccomandazione...

Restate collegati ai nostri social...

Instagram: @assosecco.associazione

Facebook: @assosecco