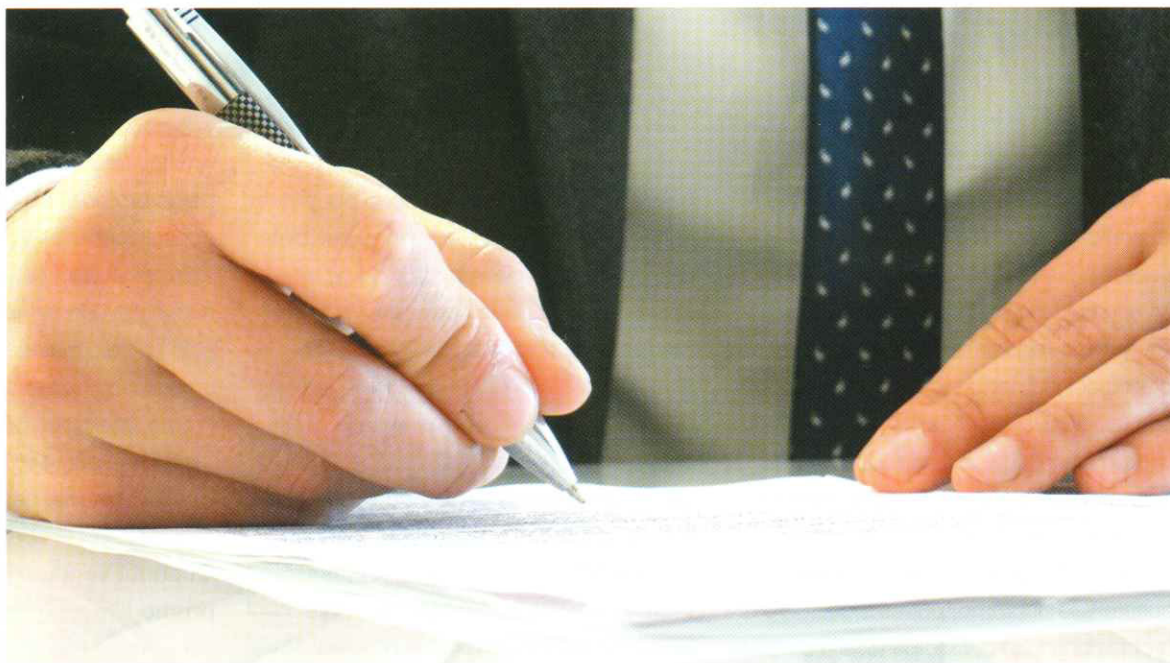


La liberatoria, alleata di una buona riuscita del trattamento

di Laura Bravi



La liberatoria che alcuni chiamano anche manleva, è una dichiarazione di esonero di responsabilità per chi esegue una prestazione o un servizio. Tale dichiarazione deve essere firmata dal cliente per essere valida giuridicamente. E' opportuno utilizzarla qualora sussistano determinate situazioni per cui, malgrado la nostra abilità, esperienza,

professionalità e diligenza, vi siano delle condizioni di rischio che pregiudichino il risultato finale. E' grazie alla nostra abilità, esperienza, professionalità e diligenza che siamo in grado di riconoscere ed anticipare le condizioni di un possibile rischio e pertanto, ne mettiamo subito al corrente il cliente nel momento dell'accettazione

del capo, o comunque, prima di effettuare la manutenzione. Non è ragionevole, malgrado ci siamo accorti di un potenziale rischio, di non informarne il cliente, pensando di poter dare ad intendere di non essere capaci di trattare quel capo, anzi, sicuramente il cliente ascolterà la nostra spiegazione riguardo i dubbi sul risultato del lavaggio ed

apprezzerà la nostra professionalità. Non è altrettanto ragionevole avere timore di avvisare il cliente, temendo che lo stesso si riprenda indietro il capo; sarebbe infine inappropriato il solo richiamo verbale sulle problematiche riscontrate perché se alla fine il capo si rovina, nella stragrande maggioranza dei casi, il cliente vi chiederà un risarcimento, anche se a voce vi aveva autorizzato a lavarlo. Talvolta accade invece, che dopo le spiegazioni verbali il cliente sia ancora intenzionato a lavare il capo, ma che al momento di firmare la liberatoria non voglia sottoscrivere: niente paura! Vi siete liberati di una potenziale grana.

L'etichetta di composizione e manutenzione del capo è la nostra linea guida per sapere se quel lavaggio andrà a buon fine. Infatti, dal momento che prendete atto di quali sono i materiali con cui è fatto il capo (che non è possibile riconoscere al tatto!!) già vi accorgete se le indicazioni riguardo la manutenzione sono adatte.

Attenzione anche alla presenza di accessori come perle, strass, parti in

plastica ed ecopelle, che potrebbero non essere compatibili con le indicazioni di lavaggio. Spesso le etichette sono più di una riguardanti lo stesso capo, perché ne descrivono le varie parti che possono essere staccabili (es. colli in pelo, fibbie di cinture, ecc..) ed attenzione se la raccomandazione è di rimuoverle prima del lavaggio.

È possibile anche che manchino tutte queste descrizioni specifiche ed allora è sufficiente la composizione del tessuto per decidere quale trattamento effettuare. A volte, inoltre, non vi è assolutamente nessun tipo di etichetta e pertanto in questi casi dovete SEMPRE compilare la liberatoria.

Tenete sempre a disposizione un block notes nel quale ponete in alto il vostro

timbro, descrivete di seguito i vostri dubbi sulla riuscita del lavaggio, scrivete chiaramente che nonostante ciò il signor tal dei tali (nome e cognome) vi autorizza il lavaggio, la data e la firma del cliente. Mi raccomando di mettere il numero di riferimento del capo, oppure la marca ed una sommaria descrizione dello stesso (in modo che non vi siano dubbi che il capo in questione è proprio quello lì), il tutto in duplice copia, una per il cliente l'altra per voi.

Vedrete che la vostra attività farà un salto di qualità e la vostra immagine guadagnerà in professionalità. Il cliente che non è in grado di comprendere sarà un cliente che è meglio perdere che acquistare, in ordine ad eventuali possibili grane! •

