

# ARTIGO DE REVISÃO

## PROJETO LAVANDERIA COMERCIAL E INDUSTRIAL

Rosemary Terezinha da Silva e Maria Terezinha Piva  
G – Administração – FANNESP/INESUL – ARAUCÁRIA – PR  
Autora: Rosemary Terezinha da Silva  
e-mail: operrose@yahoo.com.br

Palavras-chave:

Lavanderia; Serviços; Plano de Negócio; Empreendedorismo; Demanda; Pesquisa de Mercado

### 1) DEFINIÇÃO DA EMPRESA

#### 1.1) Ramo de negócio:

Ramo de atividade: Prestação de serviços  
Tipo de negócio: Lavanderia

#### 1.2) Histórico:

A Lavesek organização genuinamente paranaense foi fundada em 2008, tendo como sócias cinco estudantes universitárias que vislumbraram uma grande oportunidade de negócios na cidade de Araucária – Pr, *“a cidade esta em crescimento e o mercado apresenta uma lacuna de serviços de lavagem de roupas”* diz Danieli de Pauli, uma das sócia fundadora.

Os empregados são qualificados para prestar um serviço de alta qualidade, e são tratados como verdadeiros colaboradores.

A organização atende dois tipos principais de consumidores: mercado empresarial e doméstico.

A missão da organização é de fornecer serviços com elevado padrão de qualidade com eficiência, transformando assim, clientes em parceiros de negócios.

Nossa visão é consolidar-se no mercado como organização líder de mercado atendendo e/ou superando as expectativas de nossos clientes e respeitando o meio em que vivemos.

#### 1.3) Razão Social:

Lavanderia Lavesek Ltda

#### 1.4) Nome Fantasia:

Lavesek

### **1.5) Logomarca:**



### **1.6) Objetivo da implantação deste ramo de negócio:**

Atender a demanda de serviços de lavanderia, oferecendo um atendimento diferenciado, projetando desta forma uma expansão de negócio.

O ramo de atuação oferece ótimas oportunidades para investidores, pois o mercado é crescente e as empresas concorrentes não estão preparadas para suprir a demanda presente na região.

### **1.7) Missão da organização:**

Fornecer serviços de elevado padrão de qualidade com eficiência, transformando assim, clientes em parceiros de negócios.

### **1.8) Visão:**

Consolidar-se no mercado regional como organização líder no ramo de atividade, atendendo e/ou superando as expectativas de nossos clientes/parceiros. Operar de maneira ecologicamente correta.

### **1.9) Estrutura Organizacional:**

A Lavanderia Lavesek tem uma área total de 300m<sup>2</sup> sendo 180m<sup>2</sup> de área construída, distribuídos entre: recepção, área de separação de roupas recebidas, espaço para as mesas de passar roupas, mesas para tirar manchas, máquina de lavar, centrífuga, cestos para retirada de roupas limpas, cabides com roupas lavadas, embalador, local para reparos.

A empresa terá um bom sistema de água, esgoto, sistema de tratamento e reutilização da água, energia trifásica, pavimentação, estacionamento para proporcionar comodidade aos clientes.

Os produtos poluentes utilizados em um dos processos de lavagem, no caso de tira manchas, serão armazenados em recipientes identificados, e coletados por uma empresa

especializada contratada a fazer a coleta periodicamente, que ficará responsável pela destinação final.

**Infra-estrutura:**

- Veículo utilitário (com a logomarca e telefone da Lavesek);
- Equipamentos de informática/escritório.
- Móveis (Armários, Balcão de atendimento...)
- Máquinas e equipamentos operacionais:
  - Máquinas de lavar;
  - Centrifugas;
  - Secadoras;
  - Calandras elétricas para passar roupas;
  - Bancas de passar;
  - Ferros de passar;
  - Máquina e costura;
  - Material de costura;
  - Classificador de roupas.

**Produtos utilizados:**

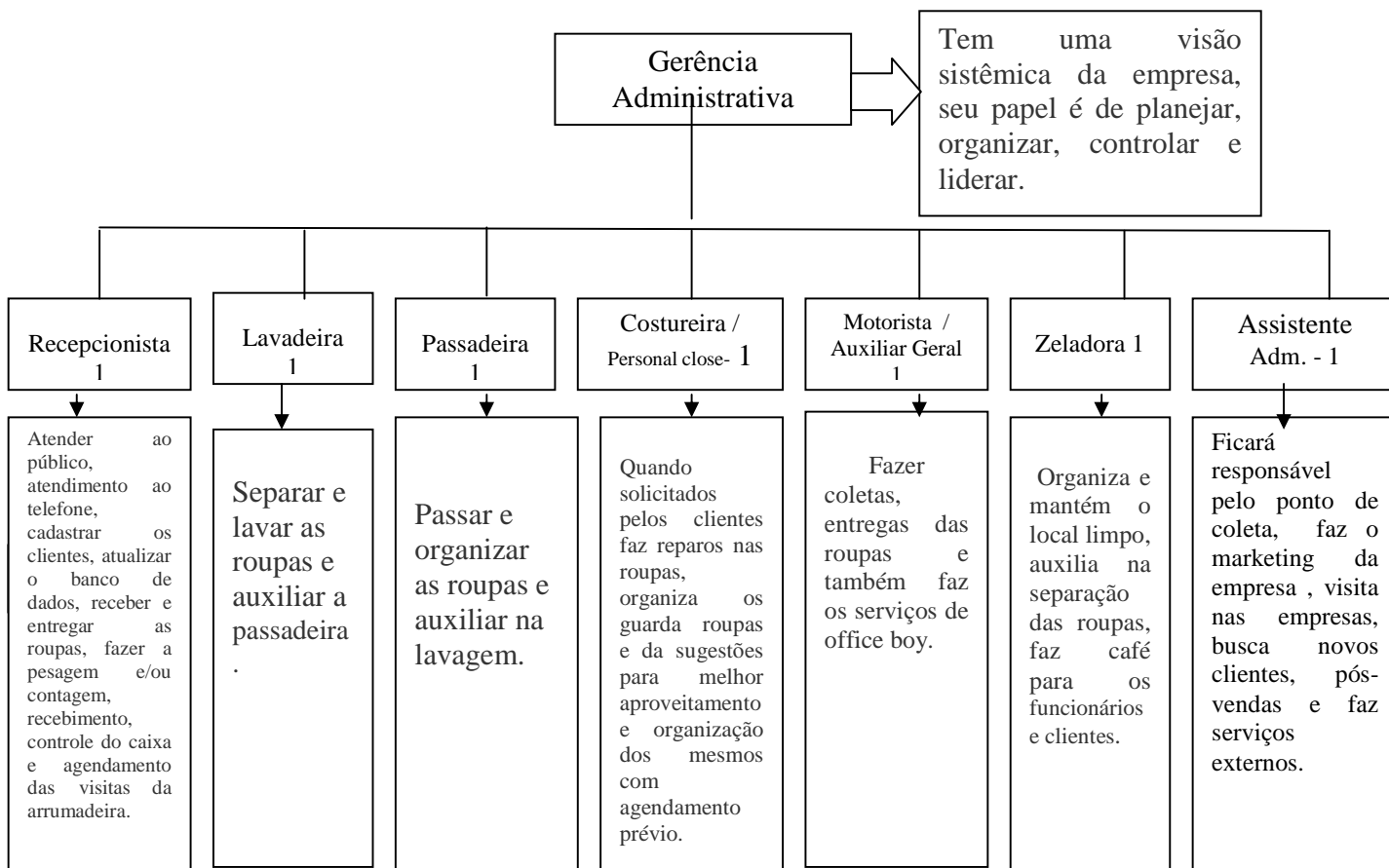
- Solvente;
- Sabão em pó;
- Sabão em pó especial;
- Sabão neutro;
- Cabides plásticos;
- Embalagens plásticas;
- Tira-manchas;
- Tira ferrugens;

\* OBS: Grande parte dos materiais e produtos utilizados são Biodegradáveis.

**1.10) Competências de cada área:**

A **Lavanderia Lavesek** conta com um número adequado de colaboradores para suprir todas as atividades.

A equipe é formada por: Gerência Administrativa, Recepcionista, Lavadeira, Passadeira, Costureira (Arrumadeira), Motorista (Auxiliar Geral), Zeladora e Assistente Administrativo.



### 1.11) Localização:

A Lavanderia Lavesek está em localizada no bairro Fazenda Velha, Rua Carlos Hasselmann, 1489.

Para facilitar a Lavanderia Lavesek terá um ponto de coleta, na loja de locação de trajes, na Rua São Vicente de Paulo, 145, centro, sendo este um local de fácil acesso, com grande circulação de pessoas, ótima visibilidade e destaque.

### 1.12) Layout:

O layout é um fator muito importante, já que dispor os equipamentos no local de maneira a facilitar o manuseio das roupas, a movimentação dos funcionários e o fluxo geral das atividades, torna o trabalho mais eficiente e produtivo, através da menor distância, no menor tempo possível.



## 2) DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 2.1 - Serviços Oferecidos

Lavar, secar e passar roupas.

### 2.2 - Serviços Agregados:

Além destes serviços a Lavanderia Lavesek oferece aos seus clientes um serviço de pequenos reparos nas roupas, quando se fizer necessário, como: fazer barras desfeitas, trocar zíper, colocar botões, refazer algumas costuras que por ventura se desfizeram.

Um diferencial da Lavesek será a coleta e a entrega das roupas, somente para as empresas, conforme cronograma estabelecido em contrato com as mesmas.

Também teremos disponibilizado aos clientes domésticos, o serviço de organização de guarda roupas em suas residências, sendo necessário o agendamento prévio.

A lavanderia estará o oferecendo lavagem a seco, porém a princípio estaremos terceirizando este serviço.

### 2.3 - Padronização:

Todos os serviços serão padronizados, evitando-se assim possíveis erros, facilitando os trabalhos, buscando o crescimento e melhoria contínua.

Para obtermos essa padronização estaremos utilizando manuais, procedimentos e treinamento a todos os colaboradores, para que estes conheçam todas as regras, normas e objetivos da organização, fazendo reuniões quinzenais com todos. O objetivo destas reuniões é obter um feedback de todos colaboradores das atividades realizadas, manter todos atualizados dos procedimentos tomados pela organização.

#### CONTROLE DIÁRIO DO SERVIÇO:

Cliente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Quantidade de peças e ou peso: \_\_\_\_\_ Forma de cobrança: \_\_\_\_\_  
 Reparos (quantidade): \_\_\_\_\_ Valor: \_\_\_\_\_ Data do último serviço: \_\_\_\_\_

#### FLUXO DE CAIXA (Diário)

Data	Total em caixa	Total de Entrada	Contas a receber	Valor	Contas a pagar	Valor	Total em caixa	Valor

#### CADASTRO DOS COLABORADORES:

Nome: \_\_\_\_\_ RG; \_\_\_\_\_  
 CPF \_\_\_\_\_ PIS / PASEP \_\_\_\_\_ CTPS \_\_\_\_\_  
 Data de Nasc.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Local de nasc.: \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_ Próximo \_\_\_\_\_  
 Telefone: \_\_\_\_\_ celular \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
 Tipo sanguíneo: \_\_\_\_\_ Nº de filhos: \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_  
 Filiação \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Salário família: ( ) sim ( ) não Quantos \_\_\_\_\_ Últimas Férias: \_\_\_\_\_  
 Licença média / atestados: \_\_\_\_\_ Obs.: \_\_\_\_\_  
 Em caso de acidente (pessoa de contato – telefone): \_\_\_\_\_  
 Salário Inicial: \_\_\_\_\_ Função: \_\_\_\_\_ Horário de trabalho: \_\_\_\_\_

Serão emitidos os seguintes relatórios internos:

- Relatórios diários: fluxo do caixa;
- Relatório semanal: controle diário dos serviços;
- Relatório mensal: folha ponto dos colaboradores;
- Relatório mensal: Pesquisa de satisfação do cliente (com gráficos).

Também estaremos criando um canal de comunicação, um site, assim podendo sempre estar recebendo e trocando idéias e sugestões com nossos clientes internos e externos, com sorteios de brindes para os clientes que participarem.

Para a manutenção das máquinas a lavanderia tem assistência técnica prestada por uma casa indicada no ato da compra das mesmas, porém, pretende-se em curto prazo qualificar um dos operadores das máquinas para fazer este serviço, assim baixando os custos da manutenção.

Para manter a qualidade e segurança das máquinas teremos um controle de manutenção, conforme abaixo:

#### CONTROLE DE MANUTENÇÃO DAS MÁQUINAS

Nome da máquina /marca: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Data de aquisição: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Revisada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nome do técnico: \_\_\_\_\_

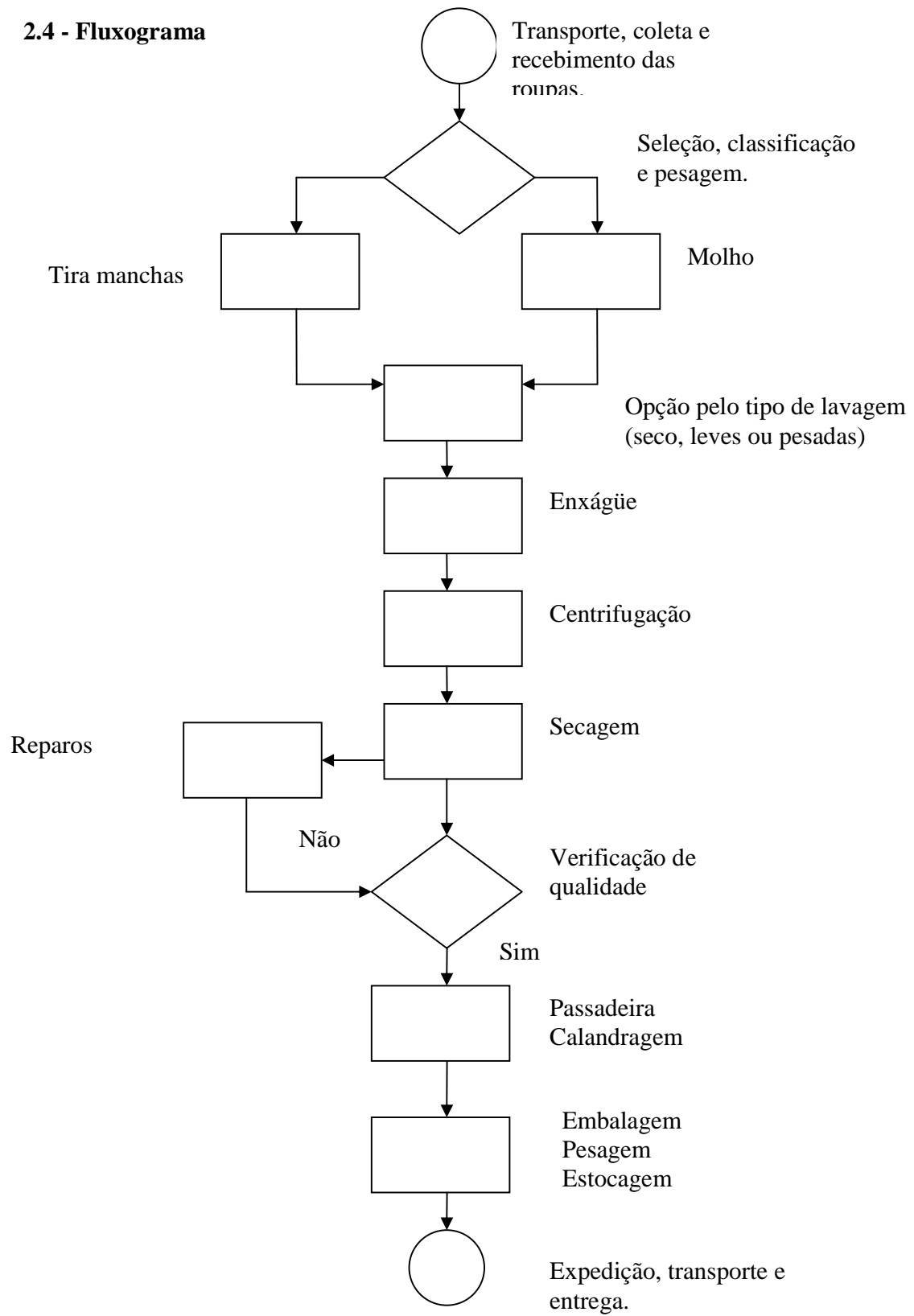
Serviços executados: \_\_\_\_\_

Peças substituídas: \_\_\_\_\_

Custo R\$ \_\_\_\_\_ Previsão da próxima revisão: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Anotações extras: \_\_\_\_\_

## 2.4 - Fluxograma





## 2.5 - Diferencial dos serviços:

Nosso diferencial em relação à concorrência é oferecer um atendimento de qualidade, oportunizar constantemente a qualificação dos colaboradores, usar meios criativos para a divulgação, cuidado com meio ambiente, utilizar produtos biodegradáveis, firmar convênios com as empresas.

Valorização da logomarca da organização.

Também para facilitar, dispomos de um ponto de coleta localizado no centro da cidade, de fácil acesso, sendo que utilizaremos um espaço na Loja de locação de trajes, e em troca da utilização deste espaço faremos uma parceria oferecendo a lavagem de até 30 peças mensais.

Para manter nossos clientes satisfeitos a organização efetuará a pesquisa de qualidade com os clientes, após mensurar os dados coletados serão avaliados os pontos positivos e negativos. Quando houver pontos negativos a organização estará revendo e corrigindo as deficiências ali apontadas.

Para não deixar clientes sem atendimento, estaremos oferecendo lavagem a seco, sendo que inicialmente este serviço será terceirizado.

## 2.6 – Tendência de mercado:

Ao analisarmos o mercado, a tendência é o aumento significativo de empresas prestadoras de serviços virem se instalar, temporariamente, em nossa cidade, sendo necessário cada vez mais nossos serviços.

Após estudarmos o ambiente externo, constatamos como:

- Oportunidade: mercado amplo do serviço.
- Ameaça: Concorrência, fornecedores, mudança da legislação, economia, aumento de custos, escassez de água.



No ambiente interno constatamos como:

- Pontos fortes: Possuir parcerias com empresas, equipe otimizada, especialização no serviço, serviços agregados.

### 3) CONCORRÊNCIA

Aqui em Araucária temos quatro concorrentes, sendo que todas trabalham com o mesmo ramo de lavagem doméstico e comercial.

Sendo elas a:

- Bolha – Azul – “Lavagem Comercial e Industrial por quilo”
- Celori - “Uniformes de Empresas e Roupas em geral Comercial e Industrial”
- Confort - “Lavagem de roupas, Cortinas, Tapetes, Higienização de uniformes Industriais e Recuperação de uniformes.
- Mon –Bijou – “Lavagem Comercial e Industrial”

Quando estávamos em fase de finalização do projeto, verificamos a abertura de mais uma lavanderia a *Clean*, pois tiveram a mesma visão que a nossa, pelo grande crescimento da cidade, a vinda de muitos trabalhadores de fora e a falta deste serviço qualificado na cidade.

Os pontos fracos em algumas das concorrentes: é falta de atendimento com qualidade, pouca divulgação, não tem preocupação com o meio ambiente.

### 4) CLIENTES

A lavanderia tem como foco atender a demanda empresarial, porém haverá espaço também para o público doméstico. Nossos clientes domésticos, geralmente são da classe média, que procuram nossos serviços, para lavagem de roupas sociais, ou ainda peças grandes, que não são possíveis lavar em casa.

Já o cliente empresarial, como descreve no histórico, é conquistado através de nosso diferencial, preço condizente com o mercado e praticidade da coleta e entrega das roupas.

Com relação aos clientes é importante conhecer seus comportamentos e preferências dos mesmos.

Para termos um contato com nossos clientes, a organização tem um cadastro conforme segue:

#### PESSOA JURÍDICA

Empresa: \_\_\_\_\_ CNPJ: - \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_  
Endereço eletrônico: \_\_\_\_\_  
Nome de três pessoas para contato: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Data de aniversário respectivamente: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Celular respectivamente: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Quantidade de peças lavadas: \_\_\_\_\_  
Data do último serviço: \_\_\_\_\_ Reparos (quantidade): \_\_\_\_\_  
Sugestões e ou/ reclamações: \_\_\_\_\_

## PESSOA FÍSICA

Nome: \_\_\_\_\_ Tel / Cel: - \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_  
Endereço eletrônico: \_\_\_\_\_  
Data de aniversário: \_\_\_\_\_  
Celular respectivamente: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Quantidade de peças lavadas: \_\_\_\_\_  
Data do último serviço: \_\_\_\_\_ Reparos (quantidade): \_\_\_\_\_  
Sugestões e ou/ reclamações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5) PLANO DE MARKETING

Boa qualidade no serviço, rapidez, pontualidade, soluções para cada tipo de problema, o que caracteriza um atendimento personalizado, são condições vitais para o sucesso da lavanderia.

O marketing da Lavesek consiste na manutenção de um bom relacionamento com o público-alvo, para isso é necessário ampla divulgação e firmar convênios com as empresas.

O contato direto com o administrador da empresa ou responsável pelos uniformes, conforme o caso, deve ser realizado através de emails, mala direta e brindes, além da distribuição de panfletos em hotéis, pousadas, imobiliárias, residências, feiras livres, semáforos, divulgação boca-a-boca, cartão visita, uso de uniforme com a logomarca da Lavesek pelos colaboradores e o nosso carro personalizado ajudam a consolidar o empreendimento.

Periodicamente faremos a divulgação através da mídia (televisão, jornais, carros de sons, rádio).

Um dos pontos fortes da divulgação da imagem de nossa organização será nosso diferencial: a preocupação com o meio ambiente, o reaproveitamento da água referente ao último enxágüe, e a destinação correta dos produtos poluentes.

Um item importante a ser observado é o endomarketing na empresa, pois essa é uma ação que permite um maior comprometimento e envolvimento do colaborador e conseqüentemente a satisfação do cliente. A comunicação interna se dará através de reuniões realizadas quinzenalmente para avaliar o índice de motivação dos nossos colaboradores, e aceitação de nossos serviços no mercado.

Para avaliar, monitorar e melhorar nossos serviços utilizaremos um sistema de informações gerenciais (SIG), tais como:

- Cadastro dos clientes;
- Controle da quantidade de serviços;
- Fluxo do caixa - movimentação;
- Cadastro dos colaboradores;
- Controle da manutenção das máquinas;
- Pesquisa (avaliação).

A Lavesek proporciona um clima bom e saudável, entusiasmo e motiva seus colaboradores a participarem ativamente da construção de uma empresa com resultados melhores. Isso gera inovação e seus serviços, melhoria continua nos processos. Melhores

serviços geram satisfação no cliente e, conseqüentemente, maior lucro, satisfazendo também o empresário. Isso alimenta todo o ciclo, pois o ambiente fica mais favorável quando se faz parte de um grupo vencedor e quando existe participação nestes resultados.

É através da utilização destas ferramentas que a Lavanderia Lavesek, estará se diferenciando dos concorrentes, assim sendo aos poucos vai conquistando e fidelizando sua clientela.

## **5.1 ESTRATÉGIAS DE VENDAS**

Como estratégia, em primeiro lugar é tornar forte nossa marca, utilizando uma mensagem que defina o diferencial perante as concorrentes.

Divulgação através da internet, lista telefônica, panfletos, faixas e participação de eventos.

A Lavesek estará fidelizando os serviços com os clientes domésticos, oferecendo um *cartão fidelidade*, a cada 10 quilos de roupa equivalem a 01 (um) ponto e o acúmulo de 10 pontos ganhará uma arrumação de um guarda roupa.

Com os serviços para as empresas a cada mês faz-se uma manutenção nas roupas na questão de costuras desfeitas e falta de botões.

A organização terá um banco de dados tanto de pessoa física, bem como de pessoa jurídica, sendo alimentado diariamente.

Se eventualmente ocorrer algum dano nas peças de roupa, a organização comunicará ao cliente, e de comum acordo definirão a melhor maneira de resolver a situação, isso não desgastará a relação com o cliente. Gerando assim um grau de confiabilidade entre cliente e prestadora de serviço.

A organização contará com um colaborador que irá realizar visitas nas empresas buscando parcerias, disponibilizando nossos serviços, contatos através de cartões de visita e folder.

## **5.2 DISTRIBUIÇÃO**

A Lavesek contará com um carro utilitário com a finalidade de recolher e entregar as roupas, conforme contrato com as empresas. Lembrando que existirá um roteiro para melhor aproveitamento logístico.

Também contamos com um ponto de coleta de fácil acesso para clientes domésticos.

## **5.3 PROJEÇÃO DE VENDAS**

Primeiramente efetuamos uma pesquisa periodicamente do ramo de serviço, o que nossa concorrência esta fazendo para ampliar ou manter sua empresa, o que o público alvo espera de nossos serviços.

Pesquisaremos também o que há de novo no mercado, quais as melhores máquinas, melhores métodos para não prejudicar o meio ambiente.

## **5.4 PROPOSTA**

É a implantação imediata da lavanderia, utilizando no início somente lavagem com água, após certa experiência estaremos ofertando lavagem a seco, enquanto isso não for possível, quando da necessidade de lavagem a seco estaremos terceirizando.

Nosso objetivo é prestar um serviço diferenciado com qualidade e pontualidade, e com pretensões de ampliação, em médio prazo, com a aquisição de máquinas próprias para lavagem a seco e máquinas próprias para *self-service*.

Pretendemos atingir além da classe de operários, pousadas, restaurantes, casas que trabalham com roupas para locação e o público em geral.

## 6) QUALIDADE

A empresa possui uma visão de em médio prazo a implantação de uma certificação de qualidade. Visando isso implantamos uma política de gestão com os objetivos da organização, apresentando assim indicadores para o acompanhamento das metas estipuladas.

Dominar as técnicas de lavagem de roupas, conhecendo bem os tecidos e tipos específicos de lavagem para cada tipo de roupas, e assumir a responsabilidade por eventuais danos causados às peças são condições essenciais para o sucesso do empreendimento.





### 6.1) Política de Qualidade

Surpreender o cliente, prestando serviço com qualidade e melhorando continuamente os processos.

- Agilidade no Serviço.
- Satisfação do Cliente.
- Preservação do Meio-Ambiente.
- Saúde e Segurança dos Colaboradores
- Prevenção da Poluição

Para atingirmos um dos nossos objetivos, iremos medir alguns indicadores como a satisfação do cliente, agilidade, e qualidade no serviço através de uma pesquisa, realizada com cliente, para estimular a participação de todos na pesquisa, estaremos fazendo um sorteio mensal aos clientes que participarem da pesquisa.

PESQUISA (satisfação do cliente)

	<b>Atendimento</b>	<b>Agilidade</b>	<b>Preço</b>
	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Excelente
	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Bom
	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Regular
	<input type="checkbox"/> Péssimo	<input type="checkbox"/> Péssimo	<input type="checkbox"/> Péssimo

O que pode ser feito para melhorar o serviço prestado?

---

*A Lavanderia Lavesek agradece sua colaboração*

Estaremos também utilizando a ferramenta da qualidade o ciclo PDCA para assim medir o indicador de melhoria contínua, e o diagrama de causa e efeito para estar acompanhando todo o desenvolvimento da organização e fazendo novos planejamentos estratégicos para a mesma. Sempre se mantendo atualizado e dentro do ciclo para obtermos constante crescimento.

Uma das formas de identificar maneiras de cativar a clientela é manter um fluxo constante de comunicação, para esse fim utilizaremos o cadastro dos clientes.

## **7) RECURSOS HUMANOS**

Como nossa organização é de pequeno porte, todo serviço de Recursos Humanos e Contabilidade serão terceirizados, oferecendo constantemente treinamentos motivacionais, proporcionado conhecimento, relacionamento interpessoal e qualificação dos colaboradores.

### **7.1) Treinamentos:**

Como estamos iniciando todos os colaboradores passarão por uma integração, para conhecer as normas, procedimentos, objetivos, visão da empresa, tipo de serviços que iremos proporcionar, clientela que visamos atender e estilo de administração. Mesmo sabendo que os requisitos de mão-de-obra qualificada são modestos, é de extrema importância o treinamento dos operadores de máquinas, porém é interessante que todos os colaboradores tenham conhecimento do funcionamento das mesmas.

Como um dos nossos diferenciais é a qualidade no atendimento, estaremos proporcionando treinamentos básicos de como proceder ao atender aos clientes, como oferecer nossos serviços. Para manter a equipe de colaboradores sempre motivados, além de atender suas necessidades básicas, estaremos periodicamente oportunizando cursos, palestras e motivando os colaboradores a buscar novos conhecimentos, assim a sua auto estima estará sempre elevada e conseqüentemente o resultado será visto no desempenho de suas funções.

Outro benefício que dará segurança aos nossos colaboradores é o oferecimento de plano de saúde, e será firmado um convênio com um profissional na área de Terapia Ocupacional, este irá à organização três vezes por semana em horário determinado para realizar a Ginástica Laboral, tendo como retorno maior produtividade do colaborador. A parte social também é um item importante, sendo comemorado os aniversários de todos, numa data mais oportuna oferecendo um almoço /ou jantar fazendo questão da presença de todos os colaboradores, e se possível com seus familiares, sendo um momento de integração.

Além dos benefícios acima citados, a Lavesek recompensará, anualmente, os colaboradores com participação dos lucros da organização.

## 8) PORQUE A EMPRESA VAI DAR CERTO?

- Porque acreditamos no negócio;
- Aplicamos estudo de Análise de Cenários;
- Nossos serviços são de ótima qualidade e rapidez;
- Estaremos realizando um ótimo atendimento aos clientes;
- Oferecemos convênios com as empresas;
- Oferecemos diferenciais;
- Criaremos mecanismos para fidelizar à clientela;
- Com relação aos colaboradores estaremos treinando, reconhecendo, beneficiando na participação de lucros;
- Estaremos em constante inovação quanto à propaganda;
- Manteremos a comunicação visual da empresa (logomarca) sempre em evidência.
- Porque o planejamento da organização tem fundamentação teórica;
- Temos administradoras capacitadas com uma boa visão sistêmica, que possua o CHA Conhecimento, Habilidade e Atitude.

## 9) POR QUE ACREDITAMOS NO NEGÓCIO?

Acreditamos no negócio porque conforme estudo, o mercado de serviços está em alta, e como já citamos este ramo de atividade encontra-se escasso em nossa cidade. Os concorrentes não têm serviços personalizados, portanto cremos que este serviço vai emplacar e ser o maior sucesso, pois faremos o possível para conquistar e manter os clientes, e, com certeza em breve expandirá o negócio.

Para isso a empresa deverá estar se adequando sempre de acordo com as novas tendências do mercado, proporcionando assim ao cliente a satisfação com qualidade, principalmente no que diz respeito à forma de atendimento e agilidade na entrega do serviço.

Outra preocupação da gerência é com o pós venda, estaremos constantemente criando mecanismos para cada vez mais estar satisfazendo nossa clientela e também motivando os colaboradores para executarem seus serviços como se fossem proprietários da lavanderia.

Em síntese, a Lavesek está trabalhando com o foco no cliente, valorizando seus colaboradores, tendo os fornecedores como parceiros, não criando inimizade com os concorrentes, porém monitorando seus passos, analisando as tendências do mercado, vendo novas oportunidades onde os outros só enxergam problemas, aproveitando as oportunidades da tecnologia e da internet, mensurando os dados das pesquisas e através destes tomando decisões mais assertivas.

**LAVESEK sinônimo de qualidade e eficiência.**

## **10) Bibliografia**

Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital/ Antonio César Amaro Maximiano – 6 ed. – 2 reimpr. São Paulo: Atlas, 2007

[www.sebraepr.com.br](http://www.sebraepr.com.br)

Visitas nas lavanderias: Mon Bijou, Bolha Azul