

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Accogliere il cliente analizzando le esigenze e le aspettative espresse e fornendo tutte le informazioni relative agli eventuali rischi connessi ai trattamenti richiesti

1 - ACCOGLIENZA CLIENTE

Grado di complessità 2

1.2 VALUTAZIONE DI FATTIBILITÀ DELLE RICHIESTE

Prendere visione del capo per verificarne la qualità ed eventuale pregio, lo stato di conservazione, la presenza di macchie, relativa tipologia e posizione, la composizione del capo (tipo di fibre e percentuale) per valutare la possibilità di eseguire il trattamento richiesto dal cliente (internamente o tramite fornitori esterni) e comunicare al cliente la fattibilità della richiesta indicando l'eventuale utilizzo di fornitori esterni, il costo per la prestazione richiesta e i tempi previsti per la riconsegna del capo

Grado di complessità 1

1.1 ACCOGLIENZA CLIENTE

Accogliere cordialmente il cliente e ascoltare le esigenze e le aspettative relative al servizio richiesto

2 - ACCETTAZIONE CAPI

Grado di complessità 2

2.2 CONSENSO INFORMATO PER DANNI

Annotare sul documento per il ritiro l'avviso del rischio di eventuali danni derivanti dalle attività di pulizia richieste in caso di situazioni particolari (capi pregiati, particolarmente macchiati o composti di materiali diversi che rendono difficili le attività di pulitura) e darne comunicazione al cliente provvedendo a raccogliere la "Firma del consenso informato per eventuali danni"

Grado di complessità 1

2.1 PRESA IN CARICO DEL CAPO - ETICHETTATURA

Apporre ad ogni capo preso in consegna un apposito segno di riconoscimento (etichettatura o indicazione dati cliente es. nome cognome, tipo capo, numero progressivo, ecc.) per evitare smarrimenti o errori nella riconsegna, consegnando al cliente il documento per il ritiro del capo contenente numero o elenco, con descrizione sommaria, dei capi in deposito alla lavanderia e

ADA.20.02.05 - REALIZZAZIONE DI OPERAZIONI DI TINTOLAVANDERIA

indicazione del termine per il ritiro

ADA.20.02.05 - REALIZZAZIONE DI OPERAZIONI DI TINTOLAVANDERIA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche e prezzi dei servizi offerti internamente ed esternamente
- Tipologie, caratteristiche e composizione dei capi e dei tessuti in relazione alle operazioni di pulizia, lavaggio, tintura, stiro
- Etichette e informazioni di manutenzione del capo
- Tipologie di macchie e processi di pulizia/lavaggio
- Caratteristiche dei processi di tintura
- Modulistica e materiale per accettazione capi

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di accoglienza e ascolto del cliente
- Metodi e tecniche di valutazione del capo e della fattibilità della prestazione richiesta
- Tecniche ed operatività di comunicazione di tempi e costi della prestazione
- Tecniche ed operatività di accettazione dei capi

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Fattibilità della prestazione, tempi e costi comunicati al cliente
- Capi correttamente etichettati e presi in carico
- Documenti di ritiro compilati e consegnati al cliente
- Cliente correttamente informato del rischio di eventuali danni

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. tutte le tipologie di servizio offerte dalle tintolavanderie
2. tutte le tipologie di capi, tessuti e indumenti per caratteristiche e composizione
3. tutte le tipologie di macchie e processi di pulizia/lavaggio
4. un set di informazioni relativo a prezzi e tariffe per servizi interni ed esterni
5. un set di capi e tipologie di macchie

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di capi/macchie, sulla base del set di informazioni dato, simulazione delle operazioni di accettazione (valutazione di fattibilità della richiesta, comunicazione tempi e costi della prestazione e presa in carico dei capi)

ADA.20.02.05 - REALIZZAZIONE DI OPERAZIONI DI TINTOLAVANDERIA

2. Colloquio tecnico relativo a situazioni reali di presa visione di un capo per verificarne la composizione, la qualità ed eventuale pregio, lo stato di conservazione, la presenza di macchie con relativa tipologia e posizione, la composizione del capo e valutare il tipo di trattamento richiesto

ADA.20.02.05 - REALIZZAZIONE DI OPERAZIONI DI TINTOLAVANDERIA

FONTI

- Gaetano Manzone - Manuale RABC per l'autocontrollo nelle lavanderie. Sistema di analisi del rischio e controllo della biocontaminazione dei tessuti trattati in lavanderie - Ed. M&M Associati, 2007
- DETERGO, Rivista di lavanderia industriale e pulitura a secco - pubblicazione ufficiale di Associazione Fornitori Aziende Manutenzione dei Tessili, mensile - numeri vari, <http://www.detergo.eu>
- A. Brusco, A. Menicocci, F.R. Mignacca, F. Venanzetti - I rischi lavorativi nelle lavanderie industriali - INAIL, in RIVISTA DEGLI INFORTUNI E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI - FASCICOLO N. 2/2011, <https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-ass-stat-i-rischi-lavorativi-nelle-lavanderie-industrialipd.pdf?blobnoche=false>
- G. Gargaro, L. Quaranta, G. Russo - Analisi del rischio chimico nelle tintolavanderie - INAIL, http://www.amblav.it/download/inail-analisi_rischio_chimico_tintolavanderie.pdf