

### 3.1 Historia de la empresa

Clean Inn lavandería y tintorería, comenzó en el año 2002; fue fundada por la Licenciada Lizet Castellanos, quién por motivos de salud dejó la empresa en manos de sus empleados. Los trabajadores hicieron una mala administración, lo cual generó que la empresa perdiera su rentabilidad.

La Licenciada Castellanos al retomar la administración de su negocio, se dio cuenta que ésta ya no generaba utilidades, que el servicio que ofrecía era deficiente, ya que tenían tiempos de entrega muy largos, no había ningún tipo de control de calidad en el cuidado de la ropa, y los clientes no estaban satisfechos con el servicio, por lo cuál se generó un mal posicionamiento de la imagen de la empresa.

A principios del 2003, la empresa cambió de administración, al entrar la nueva gerencia y darse cuenta de los problemas comenzó con un análisis interno. El primer punto a tratar fue la renovación del personal, que ocasionó costos de aprendizaje, y para poder mantenerse comenzó a lavar toallas en un hotel, hasta que se logró normalizar las ventas.

Actualmente el servicio que ofrece la empresa Clean Inn está dirigido hacia los estudiantes de la Universidad de las Américas, Puebla y se encuentra ubicada en Camino Real a Cholula #1611 en San Andrés, Cholula.

La empresa todavía no cuenta con una estrategia de promoción de ventas, la cual se desarrollará en esta tesis.

La nueva administración en sus planes a largo plazo ha decidido enfocar el nombre y el logotipo de Clean Inn, hacia servicios de limpieza en general, no sólo hacia lavanderías y tintorerías, debido a que cuentan con la idea de implementar el servicio de limpieza de autos, con carritos especiales en estacionamientos, utilizando el nombre y logotipo, que son marca registrada.

Clean Inn busca crear lealtad hacia la compañía conservando a sus clientes actuales, debido a que la empresa no cuenta con la infraestructura para poder abarcar un número mayor de clientes.

### 3.2 El Servicio

La lavandería y tintorería Clean Inn cuenta con los siguientes servicios:

1. El primer paso es la recepción de la ropa, se pesa y se entrega una nota para recogerla.
2. Se selecciona el tipo de servicio al que se someterá el tratado de las prendas que puede ser:

- *Servicio Básico:* Cuenta con lavado, secado y doblado de la ropa.

El lavado es con jabón normal líquido, y consiste en dos partes, se lava y desmancha la ropa, posteriormente se enjuaga y se vuelve a dar un lavado corto con suavizante y aroma. El secado es según el tipo de tejido de las prendas. Después la ropa seca se coloca en la mesa de planchado para doblarla y empacarla en bolsas de plástico para su entrega. El servicio básico tiene un costo de \$10.00 por kilo, y también incluye recolección y entrega a domicilio el mismo día, si la ropa es llevada antes de las 12:00pm.

- *Servicio Plus:* Incluye un detergente menos agresivo con los colores y aroma extra.

El precio es de \$15.00 por kilo, y también incluye recolección y entrega a domicilio el mismo día, sin costo adicional.

- *Servicio Urgente:* Se entrega en 1.30 min., Se cobran \$20.00 extra sobre el peso de la ropa y se le da el servicio que escoja el cliente ya sea básico o plus.

- *Planchado:* Puede llevarse cualquier prenda al servicio de planchado o dejar especificado que prenda será planchada después del servicio de lavado. El costo es de \$6.00 por pieza.
- *Tintorería:* Este servicio es proporcionado a \$20.00 por pieza común (pantalones, blusas, camisas), en chamarras grandes, ropa con cuidados especiales, y edredones el precio varia. Incluye servicio a domicilio. El tiempo de entrega es de 48 horas ya que la tintorería es contratada de forma externa y dicho servicio es proporcionado por la empresa Just ‘n Clean.
- *Composturas:* El precio depende de la compostura a hacerle a la ropa.

### 3.3 Logotipo

El siguiente logotipo, es el que actualmente utiliza la empresa, y cuenta con un registro de marca.



### 3.4 Eslogan

El eslogan que actualmente utiliza la empresa Clean Inn es:

*“Tratando profesionalmente tu ropa”*

Debido a los planes a largo plazo de la empresa, para poder lograr que las personas identifiquen los servicios de limpieza en general que otorgará la compañía se recomienda cambiar el eslogan, ya que por el momento está enfocado sólo al servicio de lavandería y tintorería; aún así, la gerencia ha decidido que éste cambio no se hará por el momento debido a que la empresa todavía no ha implementado el servicio de lavado de automóviles, y se considera un gasto innecesario.