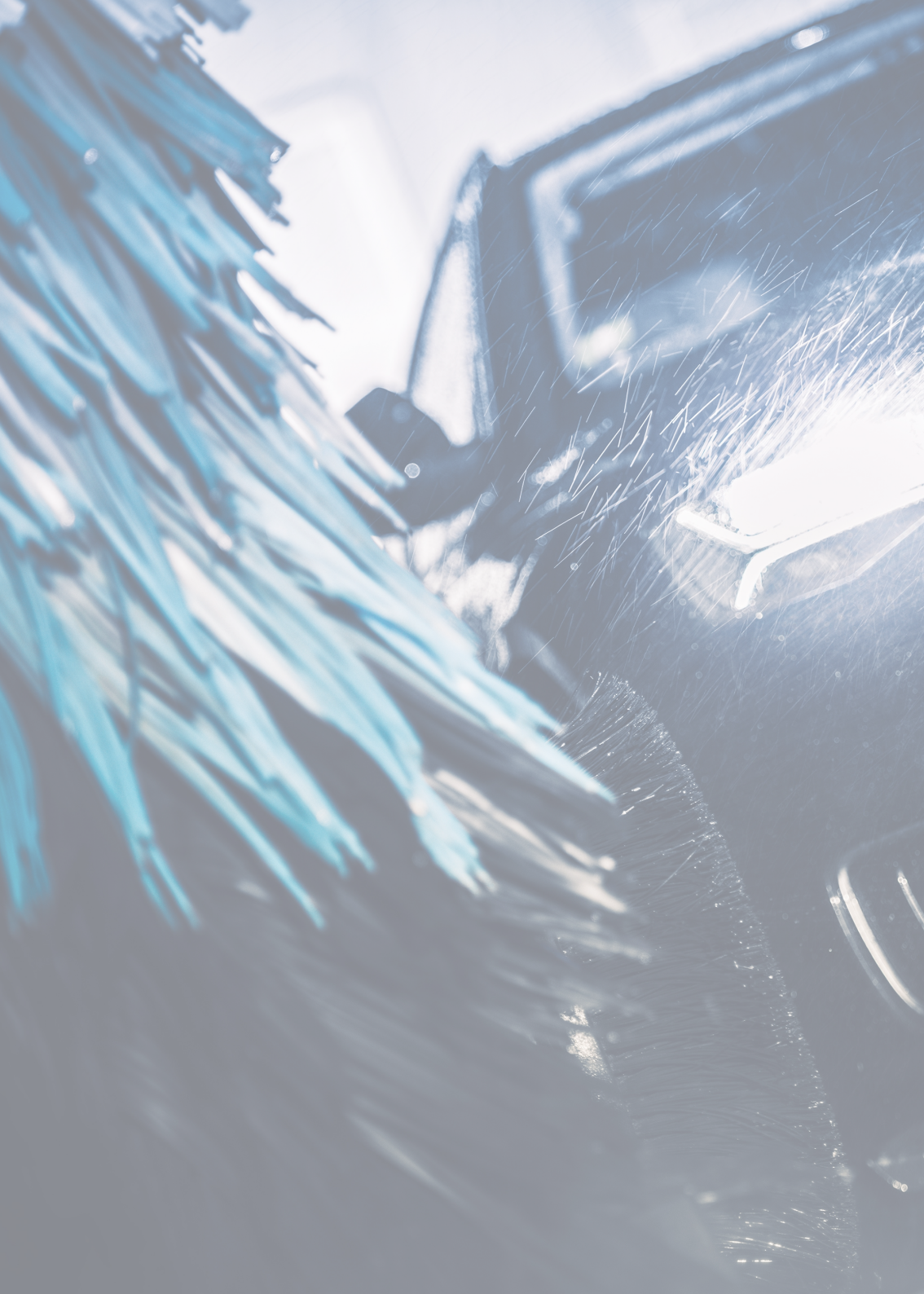
FEDERLAVAGGI

LINEA GUIDA PER LA STAZIONE DI LAVAGGIO ECCELLENTE



INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. OTTENIMENTO DEL RICONOSCIMENTO DA FEDERLAVAGGI
4. SICUREZZA IMPIANTO
5. SALUTE & SICUREZZA SUL LAVORO (D. LGS. 81:2008)
6. AMBIENTE ED ENERGIA
7. ORDINE, PULIZIA, IGIENE DEL PERSONALE E DELLE AREE DI LAVORO
8. ASPETTI ETICO-SOCIALI
9. CUSTOMER CARE
10. APPROCCIO COMMERCIALE
11. GESTIONE MANAGERIALE DIGITALE ED INNOVATIVA (BONUS)

1. SCOPO

La presente Linea Guida, elaborata da Federlavaggi, specifica i requisiti da soddisfare per le imprese italiane che erogano servizi di carwashing che vogliano:

- dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfano i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili
- accrescere la soddisfazione del cliente
- migliorare le proprie performances e la propria immagine
- rendere più redditizio il proprio business

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Linea Guida è rivolta ai soci lavaggisti del territorio italiano dotati di almeno uno dei seguenti impianti di lavaggio che erogano servizi di carwashing, dotate di almeno uno dei seguenti impianti che operi in modalità "servito" e/o in modalità "self-service":

- macchina di autolavaggio a portale (singolo o doppio)
- macchina di autolavaggio a tunnel
- macchina autolavaggio self-service ("piste")

Le imprese di carwashing a cui è applicabile la presente linea guida che seguiranno le indicazioni riportate nella presente Linea Guida potranno ottenere un riconoscimento rilasciato da Federlavaggi che genererà un vantaggio competitivo sul mercato.

3. OTTENIMENTO DEL RICONOSCIMENTO DA FEDERLAVAGGI

- **AMBITI E REQUISITI**
  - Gli ambiti equivalgono a delle macro-aree tematiche sulle quali le stazioni di servizio dovranno essere valutate. Gli ambiti sono 7 (+ 1 bonus, la cui valutazione non inciderà sull'esito finale del riconoscimento) e coprono tutte le tematiche principali da tenere in considerazione per puntare all'eccellenza della propria stazione di lavaggio.
    - 1 - Sicurezza Impianto
    - 2 - Salute & Sicurezza lavoro (D. Lgs. 81:2008)
    - 3 - Ambiente ed Energia
    - 4 - Ordine, pulizia, igiene del personale e delle aree di lavoro
    - 5 - Aspetti etico-sociali
    - 6 - Customer care
    - 7 - Approccio commerciale
    - 8 - Gestione manageriale digitale ed innovativa
  - Ogni ambito sarà scomposto in 4 requisiti, coerenti con la tematica dell'ambito, per un totale di 32 requisiti.
  - I requisiti che verranno valutati per l'ottenimento del riconoscimento saranno quelli dei 7 ambiti, per un totale di 28 requisiti.

Nome Azienda	Alfa Washing S.r.l.
Sede del centro di lavaggio	Via Roma 1, Milano
Persona di riferimento	Sig. Giuseppe Rossi
Nome tutor	Gino Rossi
Tipologia	centro di lavaggio completo (piste + portali)
Nome auditor	Dott. Marco Melotti

AMBITO	Peso	Giudizio [1-4]	Note/commenti
1 - Sicurezza Impianto	20	4,00	
2 - Salute & Sicurezza lavoro (D. Lgs. 81:2008)	20	4,00	
3 - Ambiente ed Energia	20	3,00	
4 - Ordine, pulizia, igiene del personale e delle aree di lavoro	10	4,00	
5 - Aspetti etico-sociali	10	4,00	
6 - Customer care	10	4,00	
7 - Approccio commerciale	10	4,00	
8 - Gestione manageriale digitale ed innovativa	BONUS	4,00	
TOTALE	100	3,80	

- **PESO DEGLI AMBITI**
  - Ogni ambito avrà un proprio "peso" che incide nella valutazione finale:
    - 1 - Sicurezza Impianto → 20
    - 2 - Salute & Sicurezza lavoro (D. Lgs. 81:2008) → 20
    - 3 - Ambiente ed Energia → 20
    - 4 - Ordine, pulizia, igiene del personale e delle aree di lavoro → 10
    - 5 - Aspetti etico-sociali → 10
    - 6 - Customer care → 10
    - 7 - Approccio commerciale → 10
    - 8 - Gestione manageriale digitale ed innovativa → BONUS

- **GIUDIZIO DEGLI AMBITI**
  - Ogni ambito avrà un proprio "giudizio", il cui valore può variare da 1 (minimo) a 4 (massimo) il quale sarà a sua volta determinato dalla media delle 4 valutazioni dei 4 requisiti dell'ambito, anch'essi basate su una scala da 1 a 4

- **METODO DI VALUTAZIONE DEI REQUISITI**
  - VALUTAZIONE SI-NO: alcuni punti, specialmente nel campo della sicurezza, verranno valutati solo con 1 (requisito totalmente disatteso) o 4 (requisito soddisfatto) senza lasciare spazio ad interpretazioni sulla valutazione
  - VALUTAZIONE da 1 a 4: alcuni punti invece saranno valutati tramite una scala da 1 a 4 secondo le seguenti modalità:
    - 1-requisito totalmente disatteso
    - 2-requisito soddisfatto in maniera approssimativa e/o superficiale
    - 3-requisito soddisfatto in maniera esaustiva
    - 4-requisito soddisfatto in maniera eccellente (best-practices da condividere per far crescere le aziende associate)
  - VALUTAZIONE N.A. (non applicabile): alcuni requisiti saranno N.A. (non applicabili), ad esempio per le stazioni senza presenza di personale non sarà applicabile il requisito relativo all'ordine e alla pulizia del personale. I requisiti non applicabili non faranno media per la votazione finale.

1 - Sicurezza Impianto				
#	REQUISITO	RILEVAZIONE	VALUTAZIONE	AZIONE CORRETTIVA/OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO
1	Presenza marcatura CE impianti		4	
2	Presenza di manuale d'uso e manutenzione e documentazione a corredo		4	
3	Antinfortunistica e Sicurezze sec. normativa UNI 11485		4	
4	Cartellonistica informativa e preventiva di sicurezza		4	
TOTALE			4	

Nome Azienda	Alfa Washing S.r.l.
Sede del centro di lavaggio	Via Roma 1, Milano
Persona di riferimento	Sig. Giuseppe Rossi
Nome tutor	Gino Rossi
Tipologia	centro di lavaggio completo (piste + portali)
Nome auditor	Dott. Marco Melotti

AMBITO	Peso	Giudizio [1-4]	Note/commenti
1 - Sicurezza Impianto	20	4,00	
2 - Salute & Sicurezza lavoro (D. Lgs. 81:2008)	20	4,00	
3 - Ambiente ed Energia	20	3,00	
4 - Ordine, pulizia, igiene del personale e delle aree di lavoro	10	4,00	
5 - Aspetti etico-sociali	10	4,00	
6 - Customer care	10	4,00	
7 - Approccio commerciale	10	4,00	
8 - Gestione manageriale digitale ed innovativa	BONUS	4,00	
TOTALE	100	3,80	

- **RILASCIO DEL RICONOSCIMENTO**
  - per poter ottenere il riconoscimento, è necessario soddisfare contemporaneamente entrambe le condizioni:
    - nessun ambito con giudizio = 1
    - la media pesata dei giudizi dev'essere maggiore di 2,5

- **ITER DI RILASCIO DEL RICONOSCIMENTO**
  - Quando la stazione di lavaggio, riterrà di aver raggiunto le condizioni tali per poter ottenere il riconoscimento, chiederà a Federlavaggi di ottenere il riconoscimento.
  - Federlavaggi predisporrà l'uscita di un proprio auditor che si interfaccerà direttamente con la stazione di lavaggio per predisporre un rapporto di audit contenente:
    - le motivazioni che hanno determinato ogni singola valutazione.

        - le opportunità di miglioramento per ottenere valutazioni migliori.
        - l'esito dell'audit.
    - Qualora l'esito dell'audit fosse positivo, Federlavaggi rilascerà il riconoscimento alla stazione di lavaggio ed inserirà la stazione di lavaggio nell'area del sito web di Federlavaggi nell'elenco delle stazioni di lavaggio eccellenti.
    - Per incentivare la cultura del miglioramento continuo, al successivo audit per il mantenimento del riconoscimento, verrà verificato lo stato di avanzamento delle opportunità di miglioramento indicate nel rapporto di audit.

- **VALIDITÀ E DURATA DEL RICONOSCIMENTO**
    - il riconoscimento ha durata di 2 anni, al termine dei quali potrà essere nuovamente rilasciato tramite un nuovo audit da parte di Federlavaggi.

4. SICUREZZA IMPIANTO

- **PRESENZA MARCATURA CE IMPIANTI**
    - Cos'è la marcatura CE
        - Il "marchio CE" è il simbolo che garantisce che un prodotto sia stato progettato e costruito in conformità a tutti i requisiti normativi di sicurezza applicabili.
        - È obbligo del costruttore dell'impianto rilasciare, per ogni impianto, al momento della consegna/installazione, la dichiarazione CE di conformità e di apporre il "marchio CE" a bordo macchina.
        - Ad ogni matricola deve corrispondere una dichiarazione CE di conformità ed un marchio CE apposto a bordo macchina contenente numero matricola, denominazione impianto, anno di fabbricazione e normative applicabili.

- **PRESENZA DI MANUALE D'USO E MANUTENZIONE**
    - Cos'è il manuale d'uso e manutenzione
        - È un documento fondamentale per qualsiasi macchinario industriale, quindi anche per un impianto di autolavaggio, in quanto fornisce all'utilizzatore tutte le informazioni necessarie per la conduzione, il mantenimento e lo smaltimento dell'impianto in condizioni di sicurezza.
        - È obbligo del costruttore, rilasciare questo documento alla consegna dell'impianto.
        - Tale documento deve essere sempre disponibile per la consultazione (modalità cartacea o formato elettronico) in un'area adiacente all'impianto
        - Il personale che opera sull'impianto di autolavaggio, così come i responsabili dell'impresa, devono essere a conoscenza delle informazioni sull'uso in sicurezza riportate sul manuale d'uso e manutenzione.
        - Al fine di garantire la conoscenza delle informazioni, è necessario avere, per ogni addetto, un attestato nel quale venga riportata l'avvenuta formazione.

- **ANTINFORTUNISTICA E SICUREZZE SEC. NORMATIVA UNI 11485:2013**
    - Cos'è la norma UNI 11485:2013

        - è la norma che definisce i requisiti di sicurezza di un impianto di autolavaggio.
        - Questa norma viene recepita dai costruttori degli impianti di autolavaggio per poter apporre la marcatura CE sui propri impianti.
        - Questa norma definisce anche i requisiti a carico dell'utilizzatore finale per poter utilizzare in maniera sicura l'impianto.
    - Segregazione all'ingresso e all'uscita dell'impianto (Non applicabile a piste self-service) per impedire l'accesso a personale non autorizzato durante il processo di lavaggio mediante sbarre o fotocellule.
    - Qualora l'impianto non fosse utilizzabile in modalità self-service (quindi in modalità manuale, con presenza di operatori), è possibile garantire la segregazione dell'impianto con personale all'ingresso ed all'uscita dell'impianto che svolgono attività di controllo da accessi indesiderati.

- **CARTELLONISTICA INFORMATIVA E PREVENTIVA DI SICUREZZA**
    - Per ridurre al minimo i rischi che si possa verificare un incidente nell'area di lavaggio, è necessario che le aree di lavaggio:
        - siano facilmente accessibili e libere da ostacoli
        - abbiano un manto uniforme e stabile
        - siano accessibili in sicurezza anche in condizioni meteo avverse
    - Caratteristiche principali dei cartelloni informativi:
        - chiari, uniformi e multilingua
        - essere posti in luoghi facilmente visibili dagli utenti
    - Contenuti essenziali dei cartelloni informativi:
        - rischi generali che un utente "corre" nell'effettuare l'attività di autolavaggio
        - rischi specifici che possono esserci nella propria stazione di lavaggio

5. SALUTE & SICUREZZA SUL LAVORO (D. LGS. 81:2008)

- **PRESENZA DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI E AUA**
    - Cos'è il DVR?
        - Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è un documento che serve a valutare i rischi che possa avvenire un incidente, calcolare l'entità del danno che ne può derivare e suggerire concrete misure di prevenzione e protezione.
    - Perché è importante?
        - Il (DVR) è indispensabile per regolarizzare la posizione di ogni azienda con almeno un dipendente, in materia di tutela della salute e della sicurezza.
        - Il DVR deve essere conosciuto da tutte le risorse umane che lavorano nella stazione di lavaggio
        - La mancata o incompleta elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi può comportare pesanti sanzioni per il Datore di Lavoro
    - Chi redige il DVR?
        - Il responsabile del DVR è il Datore di Lavoro: egli non può delegare questa attività ma, in ogni caso, può decidere di affidarsi a un tecnico specializzato nel campo della sicurezza sul lavoro per una consulenza mirata.
    - Conservazione del DVR

        - La copia originale deve essere conservata in azienda e resa disponibile per eventuali visite di controllo di ASL, INPS, INAIL o Vigili del Fuoco.
    - Esenzione dell'obbligo del DVR
        - Le uniche realtà esenti dall'obbligo del DVR sono i lavoratori autonomi e le imprese familiari, che seguono la normativa dell'art. 2222 del Codice Civile.
    - Cos'è l'AUA?
        - È l'autorizzazione unica ambientale, cioè l'insieme di documenti che attestano che la stazione di lavaggio è idonea a svolgere l'attività in termini di:
            - autorizzazione per gli scarichi
            - autorizzazione per le emissioni di fumi/gas in atmosfera
            - autorizzazione in termini di impatti acustici
        - l'AUA ha durata 15 anni e dev'essere rinnovata. Il rinnovo deve essere richiesto almeno 6 mesi prima della scadenza, presentando la relativa domanda al SUAP.

- **FORMAZIONE SICUREZZA DEL PERSONALE SEC. D. LGS. 81:08 E ACCORDO STATO-REGIONI DEL 21/12/2011**
    - Il Datore di Lavoro deve garantire la formazione per la Sicurezza secondo l'Accordo Stato-Regioni ai propri lavoratori.
    - La formazione deve essere effettuata all'inizio del rapporto di lavoro, deve avvenire durante le ore lavorative e senza nessun onere economico per i lavoratori.
    - A seconda del codice Ateco indicato sulla visura camerale della società ed in base a ciò che è indicato sul DVR, dovrà essere erogata la formazione adeguata al personale.
    - Gli attestati dei corsi di formazione devono essere in corso di validità e devono essere disponibili per eventuali controlli da parte degli organi competenti.

- **IMPIEGO DI MATERIALI/ATTREZZATURE A NORMA & PRESENZA SCHEDE SICUREZZA DEI MATERIALI AGGIORNATE E CONOSCIUTE (PRODOTTI DI CONSUMO)**
    - Tutto il materiale di consumo che deve essere utilizzato nella stazione di lavaggio (es. prodotti chimici) dev'essere identificato chiaramente e facilmente individuabile.
    - Tutti i materiali utilizzati devono avere l'etichetta identificativa contenente gli ingredienti utilizzati e la targhetta di conformità CE.
    - Tutti i materiali di consumo utilizzati devono essere conformi alle indicazioni riportate dal costruttore nel manuale d'uso e manutenzione.

- **PRESENZA, INTEGRITÀ ED USO DEI DPI**
    - Il personale che opera nella stazione di lavaggio deve indossare sempre le scarpe antinfortunistiche per prevenire la possibilità di schiacciamento dei piedi o lo scivolamento.
    - Il personale che svolge attività di manutenzione sugli impianti di autolavaggio deve attenersi alle istruzioni indicate nel manuale d'uso e manutenzione ed indossare i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) indicati quali guanti, casco, ecc.

6. AMBIENTE ED ENERGIA

- **SISTEMI DI RISPARMIO / RECUPERO / ANALISI ACQUE**
  - In un settore come quello del carwashing, dove il consumo dell'acqua è inevitabile, è necessario che l'Azienda monitori e definisca degli indicatori dei consumi di acqua.
  - Parallelamente alla misurazione dei consumi dell'acqua è necessario che l'Azienda sia dotata di sistemi che consentano il recupero di almeno il 70% delle acque.
  - In un settore come quello del carwashing, dove la qualità dell'acqua è fondamentale, è necessario che l'Azienda analizzi periodicamente le sue acque almeno una volta all'anno tramite una registrazione scritta.

- **ILLUMINAZIONE A BASSO CONSUMO ENERGETICO**
  - Il consumo di elettricità è particolarmente intenso nelle attività di carwashing, pertanto, è necessario che l'Azienda abbia installato sistemi di illuminazione a basso consumo energetico.

- **GESTIONE ORDINATA & DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI**
  - In una stazione di lavaggio possono generarsi rifiuti di molteplici tipologie, talvolta anche pericolosi, pertanto, è necessario che l'Azienda dimostri il proprio impegno nel gestire in maniera ordinata e differenziati i rifiuti.
  - L'Azienda deve inoltre dimostrare il proprio impegno nel mantenere un buon livello della qualità dell'aria, garantendo assenza di fumi, vapori e/o odori molesti che potrebbero essere dannosi per i lavoratori o per gli utenti.
  - Gli utenti della stazione di servizio possono incidere molto sulla gestione dei rifiuti, pertanto, l'Azienda deve dimostrare il proprio impegno nell'indicare in maniera chiara i corretti luoghi dove apporre i rifiuti.

- **PRESENZA DI SISTEMI DI ENERGIA RINNOVABILE (FOTOVOLTAICO, TERMICO, ...)**
  - Il consumo di elettricità è particolarmente intenso nelle attività di carwashing, pertanto, è necessario che l'Azienda sia dotata, o dimostri un planning, per dimostrare il suo impegno per generare i propri fabbisogni energetici da fonti rinnovabili.

7. ORDINE, PULIZIA, IGIENE DEL PERSONALE E DELLE AREE DI LAVORO

- **SEGNALETICA ORIZZONTALE E LOGISTICA DI MOVIMENTAZIONE**
  - In una stazione di lavaggio, così come sulle strade urbane, la segnaletica orizzontale e la logistica di movimentazione ricoprono un ruolo fondamentale.
  - L'Azienda deve assicurarsi che siano presenti delle chiare ed inequivocabili indicazioni in merito alla movimentazione dei mezzi che accedono alla stazione di lavaggio ed alle varie aree di lavaggio.
  - Per essere chiara ed inequivocabile, la segnaletica, deve essere posta su una pavimentazione uniforme e priva di buche, avvallamenti e/o fossi di alcun genere

- **IGIENE ED ORDINE DEL PERSONALE**
  - in una stazione di lavaggio dotata di personale, è fondamentale garantire l'ordine e la pulizia del personale attraverso:

        - una divisa aziendale ordinata e pulita (es. maglietta con logo della stazione di lavaggio) per tutti gli addetti
        - un'area di lavoro (o banchetto di lavoro) ordinata, dotata dei soli strumenti necessari alla propria attività e quanto più possibile pulita
        - l'utilizzo materiale coprente per gli interni dell'auto (nel caso in cui il personale debba movimentare l'autovettura del cliente)
        - un'impeccabile igiene personale dei lavoratori
        - la formazione per una buona comunicazione con il cliente

- **MANUTENZIONE E PULIZIA LOCALI E AREE**
    - Così come per l'igiene e l'ordine del personale, l'Azienda deve dimostrare il proprio impegno nel mantenere pulite ed ordinate le aree esterne ed interne della stazione di servizio attraverso:
        - piano di pulizia delle aree
        - comunicazione e condivisione dei piani di pulizia con la clientela attraverso cartelloni ed informative.

- **SERVIZI IGIENICI**
    - in una stazione di lavaggio con o senza personale, qualora sia disponibile un servizio igienico, è necessario garantire:
        - sanitari integri
        - locali arieggiati ed illuminati
        - disponibilità del materiale di consumo (es. carta igienica, sapone, …)
        - pulizia (attraverso i piani di pulizia)

8. ASPETTI ETICO-SOCIALI

- **EVIDENZA REGOLARITÀ DI CONTRATTO CON PERSONALE DIPENDENTE E COLLABORATORI**
    - In una stazione di lavaggio con personale dipendente, è necessario dimostrare la regolarità dei contratti di lavoro con i collaboratori.
    - La documentazione relativa ai contratti di lavoro deve essere disponibile e facilmente consultabile in caso di controlli.
    - Il personale deve essere inquadrato secondo le leggi applicabili ed in accordo al CCNL di riferimento.

- **EVIDENZA REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA (DURC)**
    - Oltre a garantire la regolarità contrattuale tra l'Azienda ed il collaboratore, è necessario dimostrare che l'Azienda abbia pagato tutti gli oneri contributivi dei suoi collaboratori.
    - Il documento che attesta tale regolarità è denominato DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).
    - Tale documento può essere richiesto in qualsiasi momento dalle autorità competenti, pertanto, è necessario che l'Azienda sia sempre in linea con i pagamenti degli oneri contributivi dei propri collaboratori per non rischiare di avere un DURC irregolare in caso di controllo.

- **ASSENZA BARRIERE ARCHITETTONICHE PER PORTATORI DI HANDICAP**
    - In una stazione di lavaggio, è fondamentale che i portatori di handicap siano in grado di accedere senza alcun genere di barriera architettonica.

- In particolare, l'Azienda deve garantire:
  - che esista un protocollo per l'accesso di disabili ai servizi
  - che il personale sia a conoscenza dei protocolli di cui al punto precedente
  - che siano presenti indicazioni chiare e multilingua per portatori di handicap (anche nel caso in cui non sia possibile far accedere un portatore di handicap ad un particolare servizio/area)
  - che siano presenti rampe e facilitatori di accesso per portatori di handicap

- **IMPEGNI E INIZIATIVE DI TIPO ETICO & SOCIALE**
  - Materiale ad uso interno per condividere il "modus operandi" dell'Azienda su aspetti etico-sociali (es. codice etico)
  - Evidenza di formazione al proprio personale su aspetti etici e sociali
  - Evidenza di iniziative di tipo etico-sociale (es. sovvenzione oratorio, contributi per ospedale, contributi per clinica veterinaria

9. CUSTOMER CARE

- **SISTEMI E CANALI DI SEGNALAZIONE RECLAMI/GUASTI SEMPLICI E CHIARI**
  - In una stazione di lavaggio eccellente, la cura del cliente è fondamentale, pertanto, l'Azienda deve dimostrare il proprio impegno su questa tematica mettendo a disposizione degli utenti, un'adeguata cartellonistica informativa, possibilmente multilingua, contenente:
    - elenco di alcune FAQ (Frequently Asked Question) per le situazioni più "classiche" che possono verificarsi in modo tale da rendere autonomo l'utente.
    - numeri di telefono da chiamare in caso di guasto.

- **SISTEMI PER ANALIZZARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**
  - Per poter tendere all'eccellenza, una stazione di lavaggio deve essere in grado di raccogliere dati per poter misurare e migliorare la soddisfazione dei clienti attraverso:
    - sistemi digitali di raccolta dati dagli utenti (es. inquadra il QR Code per darci il tuo feedback con una recensione su Google).
    - definizione di un indicatore per valutare la soddisfazione dei clienti (es. media di 4,5 stelle sulle recensioni Google).
    - aggiornamento e monitoraggio della valutazione (es. nel prossimo anno voglio passare da 4,5 stelle a 4,6).
    - Costante feedback alle recensioni degli utenti (es. se un utente lascia una recensione negativa su Google, l'Azienda dovrà rispondere per comprendere la motivazione che ha portato alla recensione negativa e cercare di trovare una soluzione).

- **PRESENZA DI SISTEMI DI SORVEGLIANZA (ES. TELECAMERE, ...)**
  - Una stazione di lavaggio eccellente deve essere dotata di sistemi di sorveglianza per fornire una garanzia ulteriore all'utente finale e al titolare.
  - I sistemi di sorveglianza devono essere installati ed utilizzati garantendo il rispetto delle normative vigenti in termini di privacy (es. cartelli con indicato area videosorvegliata, …)

- deve essere disponibile un contratto attivo con società di sorveglianza che interviene in caso di necessità

- **SERVIZI COMPLEMENTARI (CAFFÈ, AREA RELAX, COPERTURA AREA FINITURA, ...)**
  - Per completare l'esperienza di lavaggio nel migliore dei modi, una stazione di lavaggio deve garantire all'utente uno o più dei seguenti servizi complementari:
    - Servizio Bar/Ristorante (di proprietà o in gestione separata) pulito ed ordinato
    - Area Wi-Fi
    - Area di finitura (lavatappeti, aspiratori, cestini, ...) coperta

10. APPROCCIO COMMERCIALE

- **MENÙ SERVIZI EROGATI CHIARO E COMPLETO**
  - Uno dei più importanti aspetti commerciali per qualsiasi attività, specialmente per quelle aperte ad un pubblico molto ampio come quello di una stazione di lavaggio, è la chiarezza dei servizi e dei relativi prezzi.
  - L'azienda deve garantire il soddisfacimento di questo aspetto attraverso la cartellonistica, possibilmente multilingua, contenente l'elenco dei servizi e dei relativi costi

- **SINERGIE E SERVIZI COMMERCIALI INNOVATIVI ED INTEGRATI AL LAVAGGIO (ES. PARTNERSHIP CON CENTRO COMMERCIALE, ...)**
  - In ogni tipologia di business, specialmente in quelli dei servizi di carwashing, le sinergie e le buone relazioni con attività complementari sono la base per far crescere la propria visibilità.
  - L'azienda deve impegnarsi per creare sinergie con attività complementari che possano, da un lato generare un aumento della visibilità della stazione di lavaggio, dall'altra, per l'Azienda complementare, generare un "plus", in modo tale che questa sinergia generi un miglioramento ad entrambe le Aziende coinvolte.
  - Le sinergie e le offerte devono essere ben visibili tramite cartellonistica, possibilmente multilingua.
  - Le sinergie e le offerte devono essere tenute sotto controllo in maniera sistematica.
  - Alcuni esempi:
    - sinergia con Bar/Ristorante: 10 pranzi al Bar = 1 lavaggio gratuito
    - sinergia con Bar/Ristorante: 10 lavaggi = 1 caffè + brioches al Bar
    - sinergia con Centro Commerciale: spendi almeno 100,00 € = 1 lavaggio gratuito
    - sinergia con Centro Commerciale: 25 lavaggi = 10 € di sconto al centro commerciale

- **PRESENZA SU CANALI ONLINE (SOCIAL, SITO INTERNET, APP, ...)**
  - In ogni tipologia di business, specialmente quelli cosiddetti B2C (Business to Customers) cioè aperti ai clienti privati, come una stazione di lavaggio, la presenza su canali social è indispensabile.
  - la presenza sui social è un'arma a doppio taglio perché se non gestita in maniera sistematica può avere un effetto boomerang e generare un peggioramento dell'immagine aziendale.

- Prima di iniziare ad avviare una pagina social è fondamentale analizzare il mercato ed i competitors per valutare le loro strategie
- Il passo successivo consiste nel definire gli obiettivi aziendali (es. far sapere che la mia stazione di lavaggio è l'unica che fa lavaggio con prodotti sostenibili, far sapere che una volta alla settimana viene un gruppo di ragazzi autistici a lavare le auto perchè li rilassa, …). Se gli obiettivi aziendali non sono coerenti con le esigenze e le aspettative di mercato dovrò rivederli.
- Successivamente dovremo capire la tipologia delle persone "target" a cui vogliamo far arrivare i concetti precedentemente indicati. La definizione delle tipologie di persone "target", le cosiddette "user personas" aiuterà a capire quali siano i social più adatti per intercettarli, quali siano le tipologie di post che potrebbero piacergli, quali siano gli orari più indicati per aumentare le possibilità che visualizzino i post della mia pagina, quali siano gli altri interessi, …
- L'ultimo passo, ma non per questo meno importante, è quello di capire le risorse economiche ed umane che dovranno occuparsi di gestire la presenza sui social. Questo passo è fondamentale per evitare l'effetto boomerang di ledere l'immagine della stazione di lavaggio per via di una gestione assente o sporadica delle pagine social
- A questo punto tutto sarà chiaro e potremmo definire uno o più canali (social, app, sito web, newsletter, …) da utilizzare per promuovere la stazione di servizio.
- Una volta definiti i canali, sarà necessario definire un calendario editoriale per programmare le attività per garantire una presenza costante ed allineata agli obiettivi definiti inizialmente.

- **GIFT CARD E SISTEMI DI FIDELIZZAZIONE**
  - In maniera coerente con il punto 9.2 "SINERGIE E SERVIZI COMMERCIALI INNOVATIVI ED INTEGRATI AL LAVAGGIO", i sistemi di fidelizzazione e le gift card aiutano l'Azienda di carwashing ad aumentare la propria visibilità.
  - Per avviare in maniera proficua un sistema di fidelizzazione per un'Azienda di carwashing è necessario analizzare la fattibilità, valutando costi e benefici.

11. GESTIONE MANAGERIALE DIGITALE ED INNOVATIVA (BONUS)

- **CONTROLLO REMOTO DEGLI IMPIANTI**
  - Il gestore di un'attività di carwashing eccellente deve essere "smart", pertanto, deve poter gestire da remoto i suoi impianti.
  - Il controllo da remoto degli impianti permette di espandere il proprio business legato all'attività di carwashing dato che è possibile, grazie ad uno smartphone, tablet o PC connesso ad internet, intervenire sui propri impianti, purchè anch'essi dotati di controllo remoto, in qualsiasi parte del mondo essi si trovino.

- **ANALISI DI MERCATO E POSIZIONAMENTO COMPETITIVO**
  - Ogni impresa, specialmente nel settore carwashing, pensa e riflette sui rischi e sulle opportunità derivanti dal contesto in cui opera, spesso però senza formalizzare nulla.
  - L'impresa eccellente di carwashing deve definire periodicamente il mercato di riferimento attraverso:
    - mappa dei competitors nell'area di riferimento (analizzando differenze di prezzo, di servizi, punti forti, punti deboli, …)

        - analisi di competitors "virtuosi" da cui prendere spunto per migliorare la propria attività
    - Al termine di queste analisi periodiche, dovrà essere aggiornato il piano di miglioramento (vedi punto successivo).

- **VISIONE E PRESENZA DI PROGETTI E PIANI/SERVIZI DI MIGLIORAMENTO**
    - Ogni impresa, specialmente nel settore carwashing, pensa e riflette sui rischi e sulle opportunità della sua attività future, spesso però senza formalizzare nulla.
    - L'impresa eccellente di carwashing, dopo aver definito ed analizzato il mercato ed il proprio posizionamento competitivo, deve definire periodicamente, dei piani di miglioramento, definendo:
        - gli obiettivi (es. migliorare la comunicazione dei lavoratori del centro di lavaggio con la clientela)
        - il timing (entro fine anno)
        - le responsabilità (Anna si occupa di cercare i corsi adeguati per raggiungere l'obiettivo, Marco e Giovanni faranno il corso)
        - le risorse (es. max. 250 €/corso sfruttando fondi per spesare almeno il 50% dei costi)
        - metodi per verificare l'efficacia (es. chiederò feedback agli utenti su come si sono trovati ultimamente nei rapporto con i lavoratori del centro di lavaggio).

- **ALTRE INIZIATIVE E PROGETTI ORIGINALI / INNOVATIVI**
    - Federlavaggi ha l'obiettivo di far crescere il settore del carwasing, mettendo a fattor comune le "best practices", che le varie stazione di lavaggio metteranno in atto.
    - Ogni azienda è diversa, pertanto, ognuna di esse, dovrà dimostrare il proprio impegno nello sviluppo di altre iniziative e progetti originali/innovativi che potranno essere condivise per far crescere organicamente il settore nel corso dei prossimi 5-10 anni.
    - Questa linea guida vuole essere un primo passo per aiutare le stazioni di lavaggio a diventare eccellenti, pertanto, Federlavaggi ritiene che condividere le "best practices" gioverà sicuramente a tutto il comparto.

FACSIMILE DEL RICONOSCIMENTO

FEDERLAVAGGI

LINEA GUIDA PER LA STAZIONE DI LAVAGGIO ECCELLENTE

REV. 02