

Jeff

Lavanderías: un negocio que evoluciona gracias a las apps y servicios *online*

Una de las enseñanzas que nos ha dejado la pandemia, que aún no termina pero registra niveles muy bajos de afectaciones en comparación con los dos años anteriores, es que **la higiene no es un tema que se deba tomar a la ligera**, su importancia se ha reafirmado.

En medio del temor por los contagios, sobre todo en el 2020 cuando se desconocían muchas cosas del covid-19 que hoy se saben, el lavado tanto de las prendas que se usaban en el exterior como de la ropa de cama (cobijas, fundas de almohadas, pijamas, etc.) fue fundamental; sin embargo, debido a las restricciones de distancia social, a nivel mundial el negocio de las lavanderías tuvo que enfrentar un gran reto a pesar de su necesidad: mantenerse a flote en un contexto donde muchos locales cerraron por las limitaciones de contacto físico.

De acuerdo con un análisis de [ReportLinker](#), Asia Pacífico y América del Norte fueron las regiones que más se tomaron en serio el papel de las lavanderías y tintorerías, representando el 35% y 33% del mercado global respectivamente en el 2020. Con el panorama aparentemente en contra, hubo una *startup* que en lugar de cerrar sus centros dedicados a estas tareas, aprovechó la emergencia sanitaria para crecer aún más: **Jeff**, compañía tecnológica española considerada como el primer ecosistema omnicanal de servicios cotidianos a nivel mundial, que bajo la marca **Mr Jeff** actualmente opera más de 800 lavanderías y planchadurías en 40 países, mediante un esquema combinado presencial (*offline*) y a domicilio a través de una app (*online*).

En palabras de Jorge Vernetta, Head of Laundry Vertical de Jeff: *“Partiendo de que brindamos un servicio tanto a los clientes de a pie, o sea offline, como a los que realizan un pedido a través de nuestra aplicación, con las restricciones para salir a la calle tuvimos un fuerte impacto de solicitudes en línea en detrimento de las atenciones en sucursales. Y notamos que, en gran parte, ese crecimiento se debió a que clientes que solían acudir a los centros de lavado migraron al formato delivery, aprovechando la falta de competidores que dieran este servicio hasta la puerta del hogar con un soporte sólido y sin riesgos de contagio”*.

Esto les permitió **abrir entre marzo del 2020 y agosto del 2022 unas 350 sucursales** alrededor del mundo, las cuales operan bajo el formato de franquicias pero con el valor agregado de planear cada apertura y su crecimiento a partir de big data analizada con inteligencia artificial, con el fin de maximizar la inversión que hace con ellos cada emprendedor, quienes dependiendo del país pueden acceder a financiación por parte de la empresa a través de su vertical Jeff Capital.

“El covid-19 nos pilló en pleno crecimiento y expansión a nivel global, de hecho muchos países se nos abrieron durante la pandemia. Hay que partir de que mucha gente no lava la ropa con un tercero por gusto, sino porque no tiene los equipos necesarios para hacerlo en casa, por lo que en este y cualquier otro contexto ofrecemos un bien de primera necesidad”; agrega el directivo.

Y con un virus tan peligroso flotando por los aires, la firma tuvo que redoblar ciertos esfuerzos en materia sanitaria: *“Antes de la pandemia ya teníamos medidas de higiene y limpieza para eliminar bacterias y prevenir la contaminación cruzada, buscando entregar un servicio de calidad. Con la llegada del covid-19, cambiamos nuestro procedimiento de recogida y entrega, por ejemplo usando bolsas especiales para recolectar directamente todo lo que había estado en contacto con el exterior, así como los procesos internos de limpieza, principalmente de superficies. En el caso del lavado de la ropa, gracias a nuestros químicos y al secado por encima de los 60° centígrados, eliminamos todo agente contaminante y con ello incrementamos la confianza de los clientes, quienes poco a poco*

Jeff

empezaron a usar nuestra app también para solicitar alguno de los otros servicios que manejamos bajo la marca paraguas Jeff’.

En cuanto a **aprendizajes** para este sector, Jorge Vernetta señala 3 claves:

1. En vista de la cantidad abismal de lavanderías y tintorerías que tuvieron que cerrar por no estar preparadas ante una crisis como esta, es imprescindible que los jugadores del sector ofrezcan un servicio multicanal. El potencial es enorme.
2. *“Con el auge del home office, las tendencias de vestimenta han ido cambiando, pues ahora recibimos mucha más ropa casual; y la considerada como delicada, que se suele mandar a tintorería, va en disminución. Asimismo, vemos que hoy los consumidores pasan más tiempo pidiendo productos y servicios directamente al hogar, sobre todo en regiones donde las compras digitales están en auge, como Latinoamérica y Asia”.*
3. Las empresas de este mercado deben ser ágiles y estar preparadas para cualquier cambio futuro, con medidas rápidas que impacten de forma positiva. En este punto la maquinaria es primordial, mientras más necesidades pueda cubrir es mejor. En el caso de Mr Jeff, incorporaron la tecnología *wet-cleaning*, que permite hacer tanto lavandería como tintorería de manera sustentable, pues ahorra el uso de energía y agua.

El correcto lavado de prendas y ropa de cama debería ser **un hábito no sólo en contexto de pandemia**, sino todo el tiempo. Para las personas que no tienen cómo hacerlo en casa, Mr Jeff es una opción que sobrevivió a la pandemia y que nos recuerda que **el futuro es contactless**: la clave está en las apps y en hacer tangibles las posibilidades de las nuevas tecnologías.

Sobre Jeff

Fundada en 2015 bajo el nombre de Mr Jeff, Jeff es una compañía tecnológica española con presencia internacional que ha conseguido convertirse en el primer ecosistema omnicanal de servicios del día a día. Jeff pone a disposición de los emprendedores su sistema propio “Business in a Box”, con soluciones integrales y una tecnología única para ayudar al establecimiento de sus negocios bajo el expertise de la marca.

Todo ello, a la vez que, gracias a su filosofía “The Good Good Life”, los usuarios finales pueden contratar a través de una única aplicación, Jeff App, servicios de lavandería y tintorería, beauty, relax, coffee, fitness y espacios de coworking según su conveniencia y necesidades.