

Denominazione Profilo/Obiettivo	RESPONSABILE TECNICO DI TINTOLAVANDERIA	
Indirizzi del Profilo (se previsti)		
Professioni NUP/ISTAT correlate	6.5.3.7.0 – Artigiani e addetti alle tintolavanderie	
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96.01.20 – Attività di lavanderie, tintorie tradizionali	
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA	
Sotto-area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA	
Descrizione	Il Responsabile tecnico di tintolavanderia sovrintende all'attività professionale di tintolavanderia, intesa come l'attività di impresa che, ai sensi della legge 22 febbraio 2006, n. 84 e s.m.i., esegue i trattamenti di lavanderia, di pulitura chimica a secco e a umido, di tintoria, di smacchiatura, di stireria, di follatura e affini, di indumenti, capi e accessori per l'abbigliamento, di capi in pelle e pelliccia, naturale e sintetica, di biancheria e tessuti per la casa, a uso industriale e commerciale, nonché a uso sanitario, di tappeti, tappezzeria e rivestimenti per l'arredamento, nonché di oggetti d'uso, articoli e prodotti tessili di ogni tipo di fibra.	
Livello EQF	4	
Certificazione rilasciata	Attestato di frequenza con valore di qualificazione	
Processo di lavoro caratterizzante la Figura	A	Gestione d'impresa di tintolavanderia
	B	Gestione del rapporto con i clienti della tintolavanderia

		C	Processi di lavaggio, smacchiatura, tintoria e stireria
		D	Utilizzo delle macchine e dei programmi di gestione
PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ		COMPETENZE	
A	Gestione d'impresa di tintolavanderia	1. Gestire l'esercizio commerciale e i rapporti con i fornitori	
ATTIVITÀ			
• Compilazione della documentazione contabile, fiscale, bancaria • Espletamento delle pratiche amministrative e fiscali • Rispetto della normativa inerente l'apertura, la gestione e la chiusura di un esercizio • Gestione dei fabbisogni di rifornimento materiali della tintolavanderia • Espletamento delle procedure di manutenzione ordinaria di attrezzature ed impianti • Rispetto delle procedure di utilizzo in sicurezza delle sostanze chimiche e delle apparecchiature			
B	Gestione del rapporto con i clienti della tintolavanderia	2. Gestire il rapporto con i clienti e promuovere l'offerta della tintolavanderia	
ATTIVITÀ			
• Individuazione delle tipologie di servizi in rapporto alle esigenze della clientela • Comunicazione al cliente dei rischi connessi alla manutenzione del capo in funzione dei diversi trattamenti • Gestione delle attività di marketing			

operativo e di commercializzazione del servizio di tintolavanderia		
C	Processi di lavaggio, smacchiatura, tintoria e stireria	3. Condurre le operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria
ATTIVITÀ		
• Lavaggio, smacchiatura, pretrattamento e stiratura capi d'abbigliamento, tessuti, tappezzeria e articoli per la casa ad uso industriale, commerciale e sanitario • Selezione e accoppiamento degli articoli per il lavaggio • Esecuzione prove di resistenza dei colori • Esecuzione trattamenti di tintoria e stireria		
D	Utilizzo delle macchine e dei programmi di gestione	4. Utilizzare le macchine e gli strumenti a supporto della gestione della tintolavanderia
ATTIVITÀ		
• Individuazione del programma di lavaggio adatto al tipo di tessuto • Programmazione dei macchinari • Esecuzione del lavaggio		
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI		
1. Gestire l'esercizio commerciale e i rapporti con i fornitori 2. Gestire il rapporto con i clienti e promuovere l'offerta della tintolavanderia 3. Condurre le operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria 4. Utilizzare le macchine e gli strumenti a supporto della gestione della tintolavanderia		

COMPETENZA N. 1	
1. Gestire l'esercizio commerciale e i rapporti con i fornitori	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Organizzare e gestire l'attività • Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento • Gestire il magazzino • Gestire il personale impiegato nell'esercizio • Curare gli aspetti amministrativi ordinari • Gestire la relazione con gli istituti di credito • Gestire le operazioni di incasso e pagamento	• Elementi di contrattualistica • Elementi di diritto commerciale • Elementi di diritto dei consumatori • Normativa di settore • Elementi di gestione aziendale • Elementi di contabilità • Elementi di gestione delle risorse umane • Tipologia di documenti contabili, loro caratteristiche e modalità di registrazione di prima nota e archiviazione dei documenti contabili • Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure • Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
COMPETENZA N. 2	
2. Gestire il rapporto con i clienti e promuovere l'offerta della tintolavanderia	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Accogliere il cliente • Applicare la normativa in tema di conciliazione e rendere consenso informato per danni • Prendere in consegna i capi ed etichettarli • Sviluppare l'offerta dei servizi di tintolavanderia • Fidelizzare il cliente	• Principi di customer care • Modalità di gestione dei reclami • Tecniche di comunicazione e vendita • Elementi di marketing per lo sviluppo dell'offerta • Lessico e terminologia tecnica di settore anche in lingua straniera

COMPETENZA N. 3	
3. Condurre le operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Riconoscere le fibre e leggere le etichettature al fine di smistare e classificare i capi • Riconoscere le macchie • Pretrattare i capi/tessuti in funzione dei trattamenti da effettuare • Utilizzare i prodotti adeguati alla smacchiatura, al lavaggio, alla tintura • Saper dosare detersivi e additivi in funzione del capo e del risultato richiesto • Impiegare le diverse tecniche di lavaggio a secco o ad acqua e con le più recenti tecnologie (idrocarburi, wet cleaning) • Applicare tecniche di stiratura in funzione del capo o del tessuto e dei desideri del cliente • Applicare le tecniche di tintura utilizzando i prodotti adeguati alle caratteristiche e proprietà dei tessuti trattati, rispettando le procedure previste per l'utilizzo di sostanze chimiche • Curare la piegatura e l'imballaggio del capo/tessuto trattato • Applicare tecniche di smistamento e classificazione dei capi	• Fibre e loro caratteristiche (animali, vegetali, sintetiche) • Chimica dei detersivi • Fondamenti di chimica organica e inorganica • Norme in materia di etichettatura dei prodotti tessili • Principi di scioglimento chimico fisico e biologico • Tecniche di lavorazione delle fibre • Tecniche di stireria • Tecniche di smacchiatura e lavaggio • Tecniche di tintura • Programmi di lavaggio • Tipologie di comportamento dei capi in relazione al lavaggio • Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la smacchiatura, il lavaggio e la tintura di tessuti

COMPETENZA N. 4	
4. Utilizzare le macchine e gli strumenti a supporto della gestione della tintolavanderia	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla tipologia di trattamento da eseguire • Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di trattamento dei capi/tessuti • Gestire la manutenzione ordinaria di attrezzature e impianti • Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale • Garantire il rispetto delle esigenze igienico sanitarie e di tutela dell'ambiente	• Elementi di meccanica, elettricità e termodinamica • Tipologia dei macchinari e strumenti della tintolavanderia • Programmi di lavaggio • Elementi di informatica • Sicurezza sul lavoro, prevenzione e protezione dai rischi • Normativa igienico sanitaria • Legislazione in materia di tutela dell'ambiente