



GIRBAU

GLOBAL LAUNDRY SOLUTIONS



La familia Cares y el asesor comercial Michael "Stucky" Szczołka. De izquierda a derecha, George, Sandy, Paul, Louie, Hope y Stucky.



SHELDON CLEANERS UNA EMPRESA FAMILIAR POLIFACÉTICA

"Era algo que podía hacer" dice George Cares, con respecto a la creación de Sheldon Cleaners, en 1949. Durante sus 66 años de historia, Sheldon Cleaners, de Kentwood, Mich., se ha reinventado múltiples veces, creando nuevas fuentes de ingresos y abandonando otras, y se ha enfrentado a duras crisis económicas y demás problemas específicos del sector.

Actualmente, los hijos de George, Louie y Paul, dirigen la empresa. Los hermanos disfrutaban enormemente con este negocio. Firmemente comprometidos con la misión de calidad y servicio que George creó, Sheldon Cleaners ha pasado a ser un negocio polifacético que incluye diferentes fuentes de ingresos y servicios orientados al cliente. ¿La última adquisición? Una lavandería vendida de alta velocidad.

El negocio de Sheldon Cleaners que cuenta con 32000m², 25 tiendas satélite situadas en centros comerciales o en establecimientos propiedad de la familia Cares y The Laundry Café, una lavandería de 6500m² vendida que cuenta con un café y una crepería. Los ingresos proceden de los diferentes negocios. tintore-

rías, lavandería autoservicio, servicios de lavado y plegado, alquileres y la cafetería. En conjunto, la empresa emplea 240 personas entre Grand Rapids, Holland y Kalamazoo, Michigan. George y su esposa, Hope, tienen cinco hijos, Paul, Louie, Sandy, Linda y Martha. Todos han trabajado en el mostrador de Sheldon a lo largo de los años. Paul y Louie se hicieron cargo de la dirección en 2010.

Parte 1: La fundación y el crecimiento de Sheldon Cleaners

George empezó el negocio en 1949 tras estudiar arquitectura en la universidad y servir en la armada durante la Segunda Guerra Mundial. Cuando niño, había trabajado en la tintorería de su padre como sastrero y prensador. George era tan buen

sastrero que los servicios de sastrería se convirtieron en uno de los servicios estrella de Sheldon durante muchos años.

Alquiler de esmóquines

Poco después de su apertura, la calle en donde estaba ubicado el negocio - Sheldon Blvd. - se convirtió en una calle de una sola dirección, según puede leerse en un artículo del American Drycleaner que se publicó en septiembre de 1984. Esto provocó una caída en las ventas y obligó a George a buscar otro generador de ingresos. En su búsqueda, George y Hope se subieron a un tren con destino Chicago. "Fuimos a Maxwell Street y compramos un almacén entero de esmóquines usados," dijo Hope, que entonces tenía 19 años. George tenía 22. "En el via-



Ocho prensas Unipress han reducido la mano de obra y han aumentado el rendimiento y la calidad.

je de regreso, cajas llenas de esmóquines se amontonaban en los pasillos del tren. Al llegar a casa, yo aguardé en la estación vigilando las cajas de esmóquines mientras George fue a buscar el camión y vino a recogerlos. Al día siguiente empezamos un negocio de alquiler de esmóquines”.

Coherencia en marketing

Los esmóquines fueron un éxito, pero George continuó trabajando para asegurar el éxito de Sheldon Cleaners mediante una estrategia de marketing agresiva y coherente basada en una simple promesa. Cada semana, ofrecía promociones especiales para el lavado de artículos concretos e insistía en su compromiso con una alta calidad y un servicio superior.

La primera de muchas tiendas

No pasó mucho tiempo hasta que George empezó a comprar gasolineras pequeñas abandonadas. En 1965, instaló la primera tienda satélite en una gasolinera Texaco renovada. “Papa tenía un gran talento para seleccionar ubicaciones” dijo Louie. “Compró gasolineras pequeñas que eran perfectas como tintorerías. Los clientes podían acceder fácilmente para dejar la ropa y recogerla.” En total George reconvirtió 12 gasolineras en tiendas de

gran éxito. El negocio creció enormemente. En 1965, George trasladó Sheldon, que en 1949 ya contaba con unos ingresos de 23.000 dólares anuales, de su planta de 1.400 m² a una planta de 5000 m² situada al otro lado de la calle. En 1980, Sheldon Cleaners, que en ese momento generaba 2 millones de dólares en ventas anuales, se trasladó otra vez. Esta vez a su planta actual en Brenton Rd, en Kentwood.

Orientado a la calidad

Mientras tanto, George se focalizaba en

la calidad. Exigía disolventes cristalinos, según comentan Paul y Louie. “Papá acostumbraba a pegar una bola de algodón a una prenda y llevarla a lavar a una lavandería de la competencia” dice Paul. “Y hacia lo mismo en Sheldon Cleaners. Luego, una vez procesadas las prendas comparaba el color del algodón. La nuestra era de un blanco muy puro”, dice Paul. “La de los demás era grisácea porque sus disolventes no eran cristalinos”. Sheldon Cleaners no tardó en convertirse en la mayor tintorería de la parte oeste de Michigan.

Comprometidos con grandes volúmenes.

En 1985, su deseo de focalizarse en las tintorerías de gran volumen le forzó a abandonar la sastrería. “Formar a sastres era una tarea muy difícil y había muchas mamás muy hábiles y tiendas de sastrería en los alrededores” dice Paul. Poco después vendió el negocio de alquiler de esmóquines y la familia Cares empezó a construir pequeños centros comerciales. “En nuestros inicios, nos dedicamos a los esmóquines para sobrevivir” dice Louie. “Pero, en 1991, nos dimos cuenta que el negocio de alquiler de esmóquines nos ocupaba un 80% de nuestros esfuerzos y los ingresos que generaba solo representaban un 20%. En comparación, la tintorería nos ocupaba un 20% pero producía un 80%. En este tiempo, los nuevos cen-



Se procesan aproximadamente 22 000 camisas a la semana en Sheldon Cleaners.

tros comerciales empezaron a producir ingresos derivados del arrendamiento de los locales, según comenta Louie. Algunos de estos centros contaban con una tienda satélite de Sheldon, lo que facilitaba enormemente alquilar los espacios disponibles.

Parte 2: Louie & Paul cogen las riendas

George, que actualmente tiene 90 años, pasa por Sheldon varias veces a la semana. Ya no se parece en nada en cómo era en 1949. El negocio eliminó el uso de percloroetileno en 2006 y lo sustituyó durante unos años por el DrySolv, un disolvente para la limpieza en seco creado a partir de un detergente basado en bromuro de n-propilo. DrySolv es un producto ecológico aprobado por la Agencia de Protección Medioambiental (EPA) pero es muy agresivo con las máquinas, comenta Paul. “No queríamos comprar más máquinas de lavado en seco con percloroetileno porque es peligroso para los empleados, para nosotros y para el medio ambiente,” dice Paul, “Pero al utilizar un disolvente alternativo nuestras máquinas de lavado en seco se corroían. Nos encontrábamos en una encrucijada”. Y, por esta razón, contactaron con Michael “Stucky” Szczotka, que en los pasados años les había vendido lavadoras flotantes Continental Girbau. Louie y Paul ya estaban pensando en introducirse en diferentes sectores. Stucky es un experto en tintorería y lavandería y propietario de Carrington Cleaners, una tintorería en Washington Township en Michigan, de CRDN en Nevada del Sur y de Eagle Star Equipment, una empresa de distribución de maquinaria de lavandería comercial y de tintorería en Troy, Michigan. También conoce muy bien el negocio del autoservicio vendido como propietario de New Wave Laundromat, en Sterling Heights. Mientras Stucky hacía todo lo que estaba en sus manos para ayudar a los hermanos Cares a desarrollar su primera lavandería vendida, les insistía en actualizar su planta de tintorería. “Llegó él e infundió nueva vida en Sheldon,” dice Paul. Empezó con una revisión completa de la planta que aumentó enormemente el rendimiento y produjo grandes ahorros en mano de obra y energía. “Utilizamos menos agua y energía y obtenemos mejor calidad” dice Paul

acerca de la lavandería renovada. “Uno de nuestros anuncios dice: “¡Nos gustaría que todas las lavanderías fueran verdes!”. Nuestra huella de carbono aquí es muy inferior a la que de la mayoría de la gente en sus casas”. Reduciendo los costes de funcionamiento y de energía con la introducción de nuevas máquinas de tintorería y acabados, Sheldon Cleaners gana en rentabilidad y en su condición de ecológicos. “Estamos proyectando un aumento del 10-15% en beneficios” dice Paul. En resumidas cuentas, Sheldon Cleaners es más productivo, eficiente, verde y rentable que nunca. Además, produce un 20% menos de huella de carbono. Pensando en formas de producir ingresos adicionales con el espacio sobrante, Louie y Paul comentaron a Stucky su idea de crear una lavandería vendida de alta velocidad y un café de 6500m².

Parte 3: El nacimiento del Laundry Café

Juntos diseñaron una lavandería acogedora y moderna, con áreas semi-privadas equipadas con maquinaria de lavandería, mesas de plegado fabricadas por los Amish, WIFI, TV y zonas de juego para los niños. La lavandería también incluye un comedor con una chimenea interior y exterior y Café Louis ofrece crepes de todo tipo, burritos, bocadillos, ensaladas, muffins y una completa carta de cafés,

cafés con leche y moca. La nueva lavandería está anexada a Sheldon Cleaners y dispone de un práctico acceso para la entrega y recogida sin bajar del coche. “Disponíamos de 10 000 m² en una zona por la que pasan unos 32 000 coches diarios” dice Paul. “Estamos situados en un extremo de una zona residencial con casas y apartamentos de lujo. Fue mamá quién tuvo la idea de construir una lavandería vendida. Y construimos una lavandería bonita y agradable”. El Laundry Café fue pensado para ser un generador de ingresos extra, pero para sus propietarios divertirse con él era esencial. En muy poco tiempo, las ventas en la parte de autoservicio de la nueva lavandería experimentaron un inesperado aumento del 30%. Para atraer la atención a la tienda, y hacer sonreír a los transeúntes, se instaló sobre el tejado de The Laundry Café una enorme taza de café humeante de 3 metros de diámetro.

Equipar The Laundry Café Lavadoras ExpressWash de Continental

Stucky nos recomendó una mezcla de maquinaria de alta velocidad de Continental, lavadoras ExpressWash y secadoras ExpressDry de funcionamiento con tarjeta. “Habíamos comprado máquinas Continental para la tintorería a través de Stucky y nos habían funcionado muy bien” dice Louie. “Sustituimos todas las



Buena iluminación, rincones acogedores, maquinaria de lavandería Continental de alta velocidad y mesas de plegado fabricadas por los Amish, hacen que The Laundry Cafe sea un lugar atrayente para hacer la colada. Desde la oficina y sala de conferencias del primer piso, la familia Cares mira el The Laundry Café.



Sheldon Cleaners, The Laundry Café y Café Louie son negocios familiares en Kentwood, Mich. La familia Cares creó Sheldon Cleaners en 1949. Abrieron la lavandería vendida hace menos de un año.

máquinas viejas de nuestra planta con las lavadoras flotantes de alta velocidad de Continental. En 10 años, no hemos tenido ninguna reparación ni tampoco hemos tenido que sustituir los rodamientos". Louie y Paul no se lo pensaron dos veces y eligieron Continental para su lavandería vendida y equiparon The Laundry Café con tres lavadoras ExpressWash de 17 kg, diez de 13 kg y doce de 8 kg; cinco secadoras ExpressDry dobles de 20 kg de capacidad y trece de 13 kg; y seis secadoras Continental con inversión de 34 kg de capacidad. "Todas las lavadoras no precisan anclaje y alcanzan altas velocidades de centrifugado" dice Stucky.

Equipadas con el ProfitPlus® Control, las lavadoras disponen de cuatro opciones de ciclo básicas: SUPERWASH, un ciclo extra largo para ropa muy sucia; CALIENTE para ropa blanca; TIBIO para ropa de colores sólidos y prendas con planchado permanente; y FRÍO para ropa de color. Permiten a los clientes añadir un LAVADO EXTRA, ACLARADO EXTRA y/o un CICLO DELICADO. Cada "extra" seleccionado, significa un añadido a los ingresos globales. Los clientes están encantados con la perspectiva de realizar la colada en menos de una hora. Las lavadoras ExpressWash alcanzan velocidades de centrifugado de 384 factor G, según comenta Stucky, por lo que extraen más humedad de cada carga en comparación con las lavadoras rígidas tradicionales. "La

ropa sale de las lavadoras casi seca" dice. "Esto reduce el tiempo de secado hasta un 50% y permite a los clientes realizar la colada en menos de 60 minutos." Las secadoras funcionan con menos frecuencia, lo que ayuda a reducir los costes de gas natural y electricidad.

El sistema de tarjeta facilita la gestión de la lavandería

El sistema de tarjeta Card Concepts se comunica sin interrupciones con el Control ProfitPlus y permite a los hermanos Cares modificar los precios de venta y los programas en diversas máquinas al mismo tiempo y con gran rapidez. Desde un móvil o de un ordenador remoto, utilizando Internet, Paul y Louie también pueden hacer un seguimiento de los ingresos diarios y de los turnos realizados, también permite extraer informes, activar promociones y ofertas de precios especiales, y contribuir a la fidelización de los clientes. Los clientes solo tienen que cargar las tarjetas de fidelidad, mediante monedas o con su tarjeta de débito o crédito, y utilizarlas para activar las lavadoras y secadoras.

Promoviendo el lavado/secado/plegado

Mientras que el lado de autoservicio del negocio va viento en popa, el servicio completo de lavado/secado/plegado también se pone en marcha. "Todavía nos

estamos introduciendo en el servicio de lavado/secado/plegado" dice Louie, "pero queremos promocionarlo sobre todo en nuestras tiendas satélite. En la tienda principal realizamos una prueba piloto de lavado/secado/plegado a 20 dólares por bolsa de ropa, independientemente de su contenido y de su peso y está funcionando muy bien como nueva fuente de ingresos".

Nace Café Louis

Y también está Café Louis de nueva creación... La combinación de lavandería/café/tintorería es un valor añadido para los residentes en esta zona. "Nos encanta que nuestros clientes puedan llegar en coche, recoger su ropa de la tintorería, hacer un café, comer algo e irse al cabo de pocos minutos" dice Louie. "Nos hace sentir bien saber que están recibiendo productos y servicios de calidad."

Y como hacía George, Paul y Louie infunden ese compromiso de calidad en todo lo que hacen. "Papá siempre decía que hay que trabajar más duro que la competencia" añade Louie. "Es el mayor humanista que he conocido. Trataba a sus empleados como una familia." Abiertos desde hace menos de un año, se espera que The Laundry Café y Café Louie amorticen la inversión en tan solo cinco años. Al mismo tiempo, Paul y Louie prevén un aumento del 10% en los beneficios de Sheldon Cleaners para este año.