

MARTINIZING

DRY CLEANING

Mercado

El mercado de servicios de lavado en seco en Ecuador nació hace más de 60 años. El crecimiento anual del mercado, en términos de valores desde el año 2001 hasta el 2006, supera el 8% anual. Este crecimiento duplica la inflación proyectada para finales de año, que se ubicará alrededor del 3,2%.



El servicio de lavado en seco es un negocio que está en movimiento, pues existen más de 25 competidores y cada vez más personas que usan el servicio de lavado de prendas y un conjunto de servicios adicionales (teñido de ropa, lavado de *jeans*, etc.) Martinizing es, sin duda, la marca preferida, la más mencionada en todos los grupos y la más usada, porque genera confiabilidad, calidad de lavado, entrega a tiempo, garantía, seriedad, tecnología y accesibilidad para sus servicios.

Logros

Martinizing cuenta con un gran reconocimiento en la industria de limpieza en seco. Mantenerse por 40 años ofreciendo un servicio de calidad y ser líder indiscutible de la industria es su principal logro. Martinizing inició sus actividades en 1967 con una única planta establecida en la ciudad de Quito, la cual contaba con 10 empleados entre personal administrativo y de operaciones. Hoy en día, Martinizing cuenta con más de 480 empleados a nivel nacional y una infraestructura de 172 locales distribuidos en las principales ciudades del país. Uno de los

principales objetivos de la compañía es estar al alcance de todos los clientes.

Una de las acciones que llenan de orgullo y satisfacción a Martinizing Ecuador es la creación de la Fundación Corazones Limpios, organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida a aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales para el desarrollo de las personas más necesitadas, especialmente aquellas con dependencias. Así, Martinizing se ha convertido en una empresa que impulsa todas sus acciones basadas en un principio de responsabilidad social.

Historia

El cuidado profesional de las prendas de vestir se remonta a los días de Pompeya, cuando las prendas muy delicadas para ser lavadas eran tratadas con lejía y amoníaco. Otros solventes orgánicos como el benceno, el kerosene y la gasolina se han usado a través de la historia para retirar grasas y aceites de las prendas en procesos de inmersión. Lógicamente, estos se han ido descartando debido a los riesgos implicados. Los artesanos expertos, encargados de este servicio, se conocían como *degraisseurs* o 'desengrasadores' en español. En 1690 se registró el primer uso comercial de los 'espíritus de trementina', para remover alquitrán y barniz de las telas. Para 1716, el aguarraz se comenzó a usar regularmente para la limpieza de grasas y aceites de las prendas en un proceso alternativo al lavado en agua.

La firma Jolly-Belin en París, a principios del siglo XX, tuvo el primer éxito comercial al usar la trementina-aguarraz como proceso comercial de lavado en seco de prendas. Inicialmente, el proceso de lavado en seco (que requería de varios días) se conocía como *french-cleaning*, en alusión a su origen y popularización en Francia.

En 1949, Henry Martin, un químico nacido en Buffalo, Nueva York, revolucionó la industria de lavado en seco con su novedoso servicio en una hora. Así nace el concepto «Una hora Martinizing». Antes de eso, los clientes tenían que esperar hasta diez días para retirar sus prendas, lo que causaba grandes molestias.

A finales de la década de los cuarenta se descubrió el perclorotileno, producto altamente eficiente en la limpieza de prendas y mucho más seguro que otros productos químicos, ya que no es inflamable.

Este hallazgo permitió a Henry Martin desarrollar una máquina que podía utilizar eficientemente el perclorotileno. El desarrollo, combinado con la implantación de un proceso ordenado para recoger y procesar las prendas, hace factible agilitar el servicio de limpieza en seco.

Cincuenta años después, Martinizing tiene más de 850 locales a nivel mundial y se convierte en una de las cadenas más grandes y reconocidas de lavado en seco en el mundo.

Martinizing Ecuador se fundó en 1967, con una sola planta ubicada en las calles Rábida y Colón (Quito). Emergió en el mercado con una imagen innovadora, moderna, basada en una tecnología de punta que marcó una clara diferencia con respecto a los competidores.

«Una hora Martinizing» también fue el eslogan con el cual se rompieron todos los esquemas del servicio de lavado de ropa en Ecuador. El proceso, que tradicionalmente tomaba cerca de tres días, fue reducido a 60 minutos. El éxito fue inmediato. La primera planta se abarrotó de clientes que llegaban con sus prendas a constatar la eficiencia del servicio, pero, sobre todo,



buscaban verificar el tiempo de entrega. La satisfacción al cliente se logró a través de la excelencia en la atención por parte del personal de Martinizing y en la adquisición de tecnología de punta, que permitía lavar y secar un promedio de 40 libras de ropa en tan solo media hora. No obstante, pese a la velocidad de la maquinaria adquirida, su capacidad fue insuficiente frente a la demanda. Los ocho operarios que trabajaban tenían que laborar en jornadas nocturnas para despachar los pedidos que durante el día no pudieron realizarse. La demanda hizo que Martinizing abriera nuevas plantas y sucursales no solamente en la ciudad de Quito, sino en varias ciudades como Guayaquil, Cuenca, Ambato, Manta, Ibarra, Loja, entre otras. Así, su presencia en el país fue en aumento.

La segunda planta en la ciudad de Quito tenía una característica: la mayor parte del proceso se efectuaba a la vista del público que, atraído por el conjunto de lavadoras, secadoras, planchas, operarios y perchas llenas de ropa, veía admirado el sincronizado proceso de limpieza de las prendas. Sin embargo, ser eficientes y puntuales en la entrega no era suficiente. La administración de la empresa puso en marcha un proceso de servicio integral; para ello, consideró lo que hoy conocemos como 'imagen corporativa', es decir, brindó a su empresa características muy marcadas para que los clientes aceptaran el servicio que recibían como sinónimo de calidad.

Varias condiciones fueron exigidas y seguidas estrictamente dentro de Martinizing: el aseo de las instalaciones, la cordialidad de las personas que atendían al público y la impecable presentación del recurso humano. El perfil propuesto para cada área era muy alto y, como exigencia adicional, se observaba la personalidad, el trabajo en equipo y el 'don de gente'.

Producto

Martinizing cuenta con una gran variedad de servicios de alta calidad enfocados en las necesidades de conservación de prendas de todo tipo. Este portafolio óptimo de servicios otorga valores agregados y diferenciados al mercado. Entre las características fundamentales que Martinizing ofrece están:

- La rapidez de su servicio. El eslogan «Una hora Martinizing» es un referente de la industria de lavado a lo largo de cuarenta años.
- La garantía permite asegurar la integridad de las prendas de nuestros clientes y responsabilizarnos en un 100% de ellas.
- El cuidado en el procesamiento de prendas y artículos.
- La ubicación de sus locales. Martinizing cuenta con 172 locales a nivel nacional, lo que nos permite estar al alcance de todos los clientes.

Además, Martinizing mantiene un constante monitoreo del mercado con el fin de identificar necesidades no satisfechas y tendencias de los clientes para desarrollar nuevos servicios y mejores niveles de atención.

Desarrollos recientes

Servicio a domicilio: Sin salir de casa, solamente con llamar al 1-700-MARTIN, Martinizing visita a sus clientes con todos sus productos y servicios.

El sastre: Servicio rápido de arreglo y transformación de prendas. Ofrece un servicio integral de costura; todo lo relacionado con el mejoramiento de sus prendas con el toque del sastre maestro.

Cuero: Martinizing da al cuero un trato rejuvenecedor con el sistema Suede Life, que deja las prendas de cuero renovadas y limpias.

Heel Quik: Nuestros clientes ya no botan sus zapatos, los renuevan con este tratamiento especial y exclusivo de Heel Quik. Además, en Heel Quik se puede reparar todo artículo de cuero.

Renovación de almohadas: A simple vista, las almohadas no parecen sucias, pero, durante noches, semanas y años acumulan ácaros invisibles; por eso, Martinizing ofrece un proceso de lavado, desinfectado y relleno que renueva y elimina todo rastro de ácaros.

Home: Todas las prendas del hogar se procesan bajo altísimos estándares de calidad e higiene que garantizan un lavado profundo para que duren en muy buen estado por muchos años.

Jean: Sólo Martinizing 'mima' las prendas de jean con el sistema Cotton 3217, el cual garantiza que los jeans duren más, sean más suaves y cómodos, y mantengan su color por más tiempo.

Vestido de novia: El vestido de bodas es lo más preciado para una mujer; por eso, Martinizing ofrece este servicio único de restauración y preservación del vestido de novia para que permanezca nuevo y fresco por siempre, con el aval de Wedding Gown Association.

Servicio Express: Para quienes están de apuro, Martinizing recibe sus prendas y, en cuestión de minutos, se las devuelve con su toque de calidad único.

Institucional: Martinizing cuenta con la más avanzada tecnología para dar el servicio a hoteles, restaurantes e industrias en general. Este servicio contribuye a dar soluciones a todo tipo



de empresas que requieran el único y exclusivo servicio que sólo Martinizing puede ofrecer.

Promoción

La publicidad ha jugado un papel muy importante en el desarrollo de Martinizing. El eslogan «Una hora Martinizing» ha logrado posicionar a la compañía como una empresa innovadora, ágil, eficiente y de calidad. Martinizing mantiene un programa de promociones anuales con la intención de transmitir valores, como amistad, cordialidad y frescura, que permitan fortalecer los lazos emocionales con los clientes. Esto ha permitido que todas las actividades de mercadotecnia tengan un objetivo claro y que cada proceso desarrollado en la empresa genere valor integral de marca. Promociones como 'Viernes de ternos', 'Miércoles de hogar' y 'El día Martinizing', entre otras, han fortalecido el posicionamiento de empresa innovadora que piensa en el cliente.

Valores de marca

Un valor fundamental de Martinizing es la confianza que los clientes tienen al enviar sus prendas a manos de los expertos. Esto es el resultado del compromiso construido durante 40 años de limpia trayectoria en el mercado ecuatoriano por todos quienes conforman la familia Martinizing. Basados en la calidad de sus procesos y un continuo esfuerzo en mejorar la atención a sus clientes, Martinizing se ha convertido en el referente de calidad, servicio, garantía y cuidado en el mercado de limpieza profesional de prendas.

Cosas que usted no sabía sobre Martinizing

- Martinizing inventó el servicio de una hora.
- Martinizing Ecuador es la franquicia más grande del mundo.
- Martinizing Ecuador tiene 172 locales a nivel nacional.
- Martinizing Ecuador ha desarrollado técnicas de limpieza que son utilizadas en Martinizing a nivel mundial.
- Martinizing Ecuador apoya a la fundación Corazones Limpios.