

Responsable de Operaciones

Todo en una Sola Persona



Red de Lavanderías en Franquicia · 18 locales · Madrid y Valencia

10 semanas · Manual operativo y sistema de apertura

EL PROBLEMA

Toda la operativa vivía en la cabeza de la responsable de operaciones, a 14 meses de su jubilación. Cada apertura de franquicia tardaba 16 semanas y exigía su presencia física. No existían indicadores comparables entre locales.

ESTRATEGIA APLICADA – MÉTODO ARCO

Análisis

Mapeamos los 23 procesos de la red con la responsable y visitamos 5 locales de alto y bajo desempeño.

Radiografía

6 procesos concentraban el 80 % de las incidencias y todas las aperturas. El riesgo crítico no era la eficiencia: era la continuidad del negocio.

Construcción

Manual operativo modular (6 procesos críticos con checklists y vídeos cortos), playbook de apertura en 9 semanas y 5 KPI comunes por local.

Operación

Documentamos con la responsable, digitalizamos los checklists en una app móvil, implantamos el tablero semanal y acompañamos 2 aperturas sin su presencia.

RESULTADOS PERSEGUIDOS

16 → 9 semanas

por apertura de franquicia

100 %

de procesos críticos documentados antes de la jubilación

-47 %

incidencias reportadas por franquiciados

5 KPI

comparables en los 18 locales, con revisión semanal

VOZ TIPO DEL CLIENTE

//

Por primera vez la red no depende de una persona. Abrimos dos locales sin que yo tuviera que subirme a un tren.

DOLOR DEL BUYER

Dependencia de personas clave · sin indicadores operativos

OBJECCIÓN QUE DESACTIVA

«Va a complicar los procesos»: 6 procesos críticos, no 23

FRENTE A

Consultora de franquicias con proyectos de 6-12 meses