

MANUALE OPERATORE PROFESSIONALE PULIZIE E RIASSETTO



L'Operatore Professionale LaWanda si occupa di fare le pulizie e i riassetti nelle strutture dei nostri Clienti:

- B&B/Piccoli Hotel
- Appartamenti/case vacanza
- Appartamenti privati

Per Lawanda è fondamentale poter contare su **affidabilità, puntualità e precisione** degli Operatori.

Forniamo formazione, affiancamento, supporto e siamo disponibili ad ascoltare eventuali criticità al fine di garantire ai nostri Clienti un **servizio eccellente e cortese**.

1° DOTAZIONE

Tesserino aziendale

3 Polo piquet aziendali

2 Pantaloni lavoro con elastico

Ciabatte da lavoro

Cappello aziendale

1 Zaino lavoro con all'interno:

- Detergente per bagno Sani Clean flacone ml 1000 (tutte le superfici del bagno)
- Detergente sanificante Covid Sanirain flacone ml 750 (pavimenti e superfici da sanificare)
- Detergente sgrassatore Degreaser flacone ml 750 (cucina)
- Deo Caps profumatore ambiente flacone ml 500
- Panno MicroClean plus **grigio** 40x40 (**specchi e vetri**)
- Panno MicronQuick **azzurro** 40x40 (**spolvero**)
- Panno MicronQuick **giallo** 40x40 (parti più pulite del bagno: **lavandino, piastrelle**, etc..)
- Panno MicronQuick **rosso** 40x40 (parti più sporche del bagno: **water, bidet e piatto doccia**)
- Panno MicronQuick **verde** 40x40 (**cucina**)
- Panno microfibra **riccio grigio** 40x60 (per l'esterno: **terrazzi, balconi**, etc..)
- Panno microfibra **riccio blu** 40x60 (**pavimento interno**)

1° DOTAZIONE

- Spugna pulizia Vileda antigraffio **giallo** (parti più pulite del bagno: **lavandino, piastrelle**, etc..)
- Spugna pulizia Vileda antigraffio **rosso** (parti più sporche del bagno: **water, bidet e piatto doccia**)
- Spugna pulizia Vileda antigraffio **verde** (**cucina**)
- Piumino spolvero testina 09 più piccolo
- Manico telescopico spolvero (da montare alla testina)
- Guanti Professional
- Sacco rifiuti trasparente neutro 72x110 (grande per spazzatura)
- Sacco rifiuti trasparente neutro 55x65 (piccoli per cestini spazzatura)
- Dispenser vuoto per Sani Clean (per trasporto in zaino lavoro)
- Dispenser vuoto per Covid Sanirain (per trasporto in zaino lavoro)
- Dispenser vuoto per Degreaser (per trasporto in zaino lavoro)
- Dispenser vuoto per Deo Caps (per trasporto in zaino lavoro)
- Aspirapolvere + Adattatore stretto / schuko
- Trapezio + manico telescopico
- Tergivetro

Quindi l'Operatore ha a disposizione nello zaino da lavoro tutto ciò che serve per operare.

Piano lavoro

Il Piano lavoro viene costruito in base alle richieste dei Clienti il giorno precedente per quello successivo (ossia oggi per domani).

Gli Operatori ricevono entro ora di pranzo l'aggiornamento del proprio piano lavoro direttamente sulla pagina personale dell'applicazione **FeniceMobile**.

Ritiro e consegna delle chiavi

Ogni operatore ha la propria cassetta personale dalla quale ritirare le chiavi per la/le strutture assegnate per il giorno successivo e nella quale consegnare le chiavi della/delle strutture in cui si è operato nel giorno stesso.

Biancheria e articoli di cortesia

Forniamo alle strutture dei nostri Clienti la biancheria e gli articoli di cortesia necessari al servizio.

Solo i B&B hanno un **guardaroba interno** alla struttura e utilizzano **sacchi** con **colori differenziati**, mentre per gli appartamenti ogni giorno viene consegnata dai nostri Operatori della Logistica la biancheria necessaria per quel giorno e successivamente o durante il servizio ritirata quella sporca.

Lenzuoli

(singolo **180** - matrimoniale **240** - king **290**)

- Tebe
- Percalle
- Myra
- Siq

Copripiumino

(singolo **150** - matrimoniale **200** - king **250**)

- Ninvee
- Myra

Top Sheet

(singolo **190** - matrimoniale **250** - king **300**)

- Athena

Federe

- Uni
- Uni 2 volant
- Uni 4 volant
- Myra
- Siq
- Tebe

Spugne

- Bidet (Aqui)
- Asciugamano (Naxos - Nisea - Mileto - 3 Righe)
- Telo (Naxos - Nisea - Mileto - 3 Righe)
- Tappeto (Delfi - Double border)

Articoli di cortesia

- Carta igienica
- Saponetta
- Doccia Shampoo
- Body Lotion

Prodotti opzionali su richiesta

- Torcione (canovaccio cucina)
- Accappatoio
- Ciabatte

Colore sacchi biancheria B&B/Hotel

- Bianco = Lenzuolame
- Blù = Spugna bagno
- Giallo = Federe
- Rosso = Non conforme

Colore sacchi biancheria appartamenti

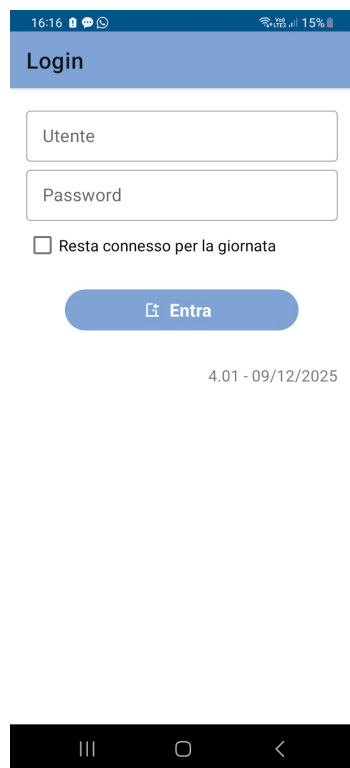
- Arancione sia per la biancheria pulita che sporca
- Piccolo Rosso per eventuale biancheria non conforme

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

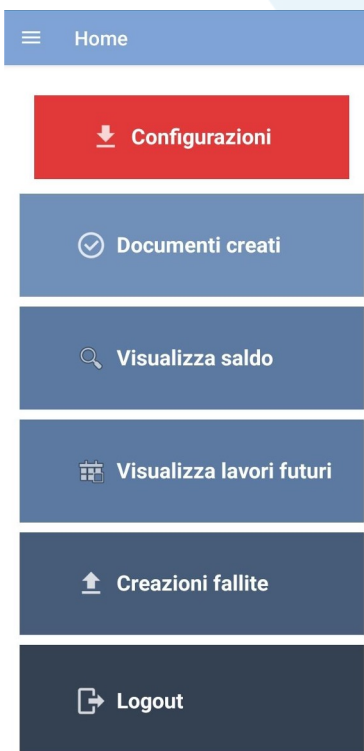
Ogni Operatore avrà a disposizione e **dovrà** utilizzare la nostra applicazione **FeniceMobile**, utile a schematizzare il lavoro giornaliero. Ha un utilizzo molto semplice e intuitivo.

Sempre aggiornato

A ogni accesso all'applicazione viene verificato se si sta utilizzando l'ultima versione disponibile. In caso fosse presente una versione aggiornata dell'applicazione l'utente viene avvisato e rimandato a una maschera dove dovrà scaricare l'ultima versione.



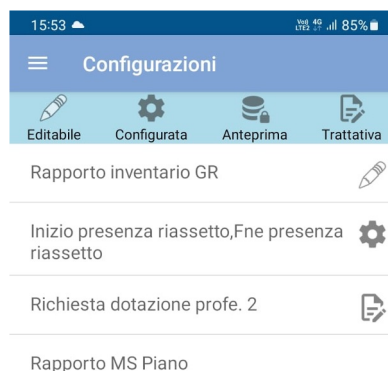
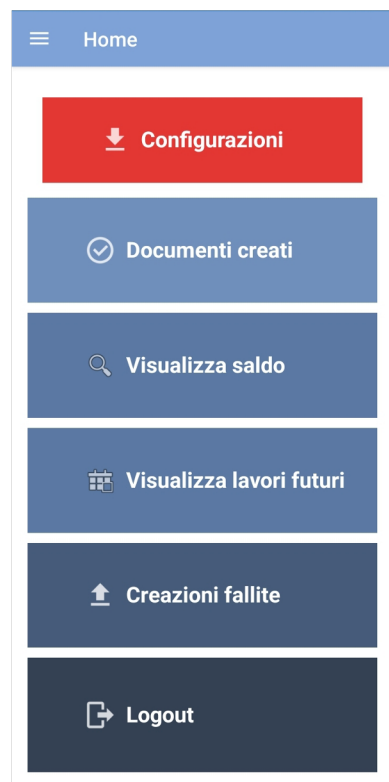
The screenshot shows the login interface of the FeniceMobile application. At the top, the status bar displays the time 16:16, signal strength, and 15% battery. The app title 'Login' is in a blue header. Below it are two input fields for 'Utente' and 'Password'. A checkbox labeled 'Resta connesso per la giornata' is present. A blue 'Entra' button with a right-pointing arrow is at the bottom. The version '4.01 - 09/12/2025' is shown at the bottom right. The Android navigation bar is at the very bottom.



The screenshot shows the home interface of the FeniceMobile application. It has a blue header with a hamburger menu icon and the word 'Home'. A red button with a download icon and the text 'Configurazioni' is at the top. Below it are several blue buttons: 'Documenti creati' with a checkmark icon, 'Visualizza saldo' with a magnifying glass icon, 'Visualizza lavori futuri' with a calendar icon, 'Creazioni fallite' with an upward arrow icon, and 'Logout' with a door exit icon. The buttons are arranged vertically in a list.

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni



• Inizio/fine presenza

(per comunicare l'inizio e la fine della giornata lavorativa ed eventuali pause)

• Richiesta dotazione professionale

(per richiedere prodotti esauriti che saranno inviati direttamente in sede per il ritiro)

• Rapporto MS Piano

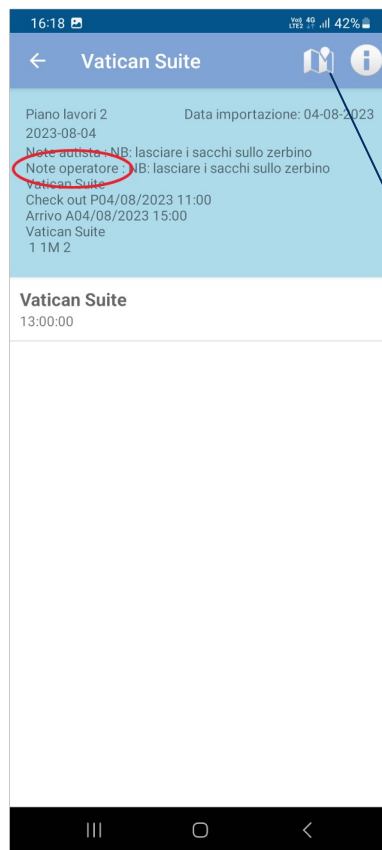
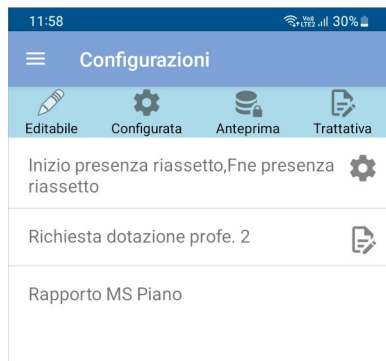
(per visualizzare l'elenco dei servizi, con tutte le specifiche, assegnati per la giornata in corso e **compilare** attentamente il **rapporto di lavoro** al termine di ogni servizio)

• Rapporto Inventario GR

(per poter redigere su richiesta eventuali inventari di B&B e Hotel)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni - Rapporto MS Piano – *Note, Mappa, Info*



• Rapporto MS Piano

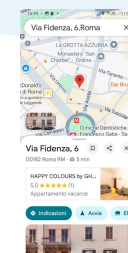
(clicchiamo sul menù e nella prima schermata che ci appare troveremo l'elenco dei servizi assegnati; cliccando ulteriormente sul singolo servizio ci apparirà la schermata con le informazioni generali e cosa **molto importante** eventuali **note per l'operatore da leggere attentamente**)

• Mappa

Cliccando sul simbolo della mappa si apre direttamente Google Maps già con l'indirizzo di destinazione impostato

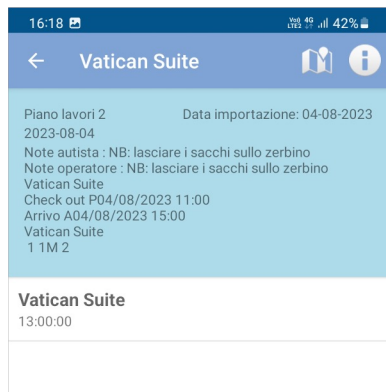
• Info

Cliccando sul simbolo delle info si apre una finestra con tutte le informazioni utili per la struttura, partendo dalle indicazioni per arrivare dal portone stradale all'appartamento.



Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni - Rapporto MS Piano - **Compilazione**



• **Inizio Lavoro**

(arrivati in struttura per prima cosa premiamo il tasto inizio lavoro)

• **Rapporto MS Piano**

(cliccando sullo specifico servizio si aprirà la schermata per **compilare il rapporto di lavoro** che è parte **fondamentale del servizio** di ogni **Operatore**)

• **Genera rapporto**

(per inviare il rapporto attentamente compilato dovremo premere sul tasto arancione)

• **Salva temporaneamente**

(se si vuole salvare una compilazione incompleta e inviarla successivamente premere sul tasto verde)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni - Rapporto MS Piano - **Biancheria**

17:12 74%

← Lungaretta - L... 📷

Piano lavori 2Data importazione: 19-01-2026
2026-01-19

Lenzuola	Myra	1.0	0.0	0.0
☐ Bianco 180	mybi18	Nessuna nota ✎		
Lenzuola	Myra	1.0	0.0	0.0
☐ Bianco 240	mybi24	Nessuna nota ✎		

Lenzuola

GENERA RAPPORTO SALVA TEMPORANEAMENTE INIZIO LAVORO

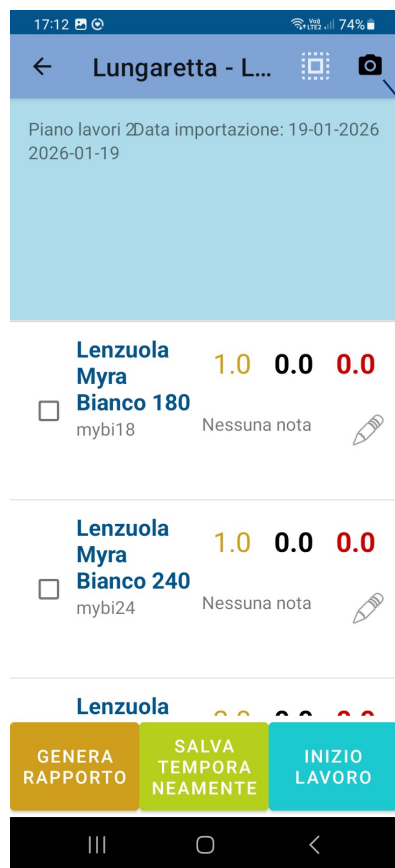
• **Biancheria**

(è **importantissimo** compilare correttamente le **quantità** di **biancheria**, **dividendola** tra **pulita** che utilizziamo per il servizio, **sporca** che togliamo dalla struttura ed eventuale **non conforme** (macchiata o bucata). Nella schermata per la compilazione del rapporto, a destra delle voci abbiamo 3 colonne numeriche:

- **gialla** - **biancheria pulita**
- **nera** - **biancheria sporca**
- **rossa** - **biancheria non conforme**)

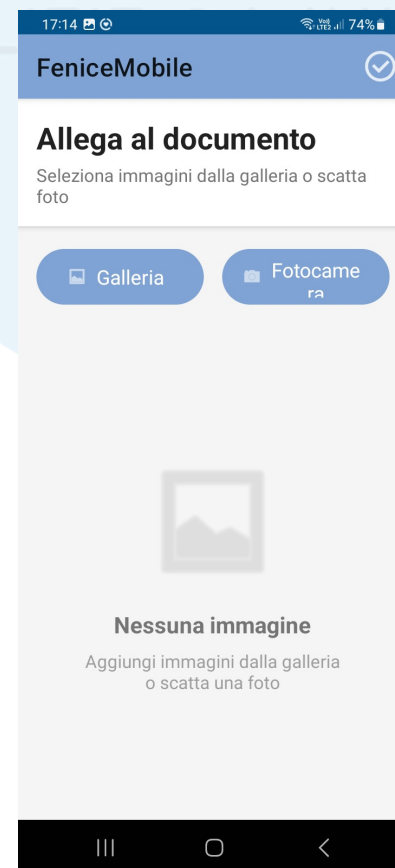
Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni - Rapporto MS Piano - **Foto**



•Foto

(una volta completato il servizio durante il controllo finale clicchiamo sul simbolo della macchina fotografica e si aprirà una schermata dalla quale faremo una foto per ogni ambiente (cucina, bagno, camere da letto, soggiorno, ecc..) ed eventuali foto per segnalazioni o oggetti ritrovati da allegare al rapporto)



Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Configurazioni - Rapporto MS Piano - **Lavori Straordinari**

17:01 ☀️ 76% 🔋

← Lungaretta - L... 📷

Piano lavori 2Data importazione: 19-01-2026
2026-01-19

Occupazione n. persone 3.0 0.0 0.0
☐ SENZAPAR Nessuna nota ✎️

Lavori straordinari vari 0.0 0.0 0.0
☐ va Nessuna nota ✎️

Lenzuola 1.0 0.0 0.0

GENERA RAPPORTO SALVA TEMPORANEAMENTE INIZIO LAVORO



Sant'Agata - Sant'Agata

Piano lavori 2 Data importazione: 17-08-2022
2022-08-01

00:00

11 12 1
10 2
9 23 13 14
8 20 15 3
7 18 16 4
6 5

ANNULLA OK

Lenzuola Myra Bianco 240 2.0 0.0 0.0
myra240 Nessuna nota ✎️

GENERA RAPPORTO SALVA TEMPORANEAMENTE

Sant'Agata - Sant'Agata

Piano lavori 2 Data importazione: 17-08-2022
2022-08-01

Imposta ora

Digita l'ora

0 : 00

OK ANNULLA

Lenzuola Myra Bianco 240 2.0 0.0 0.0
myra240 Nessuna nota ✎️

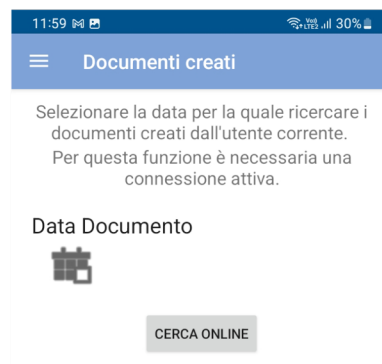
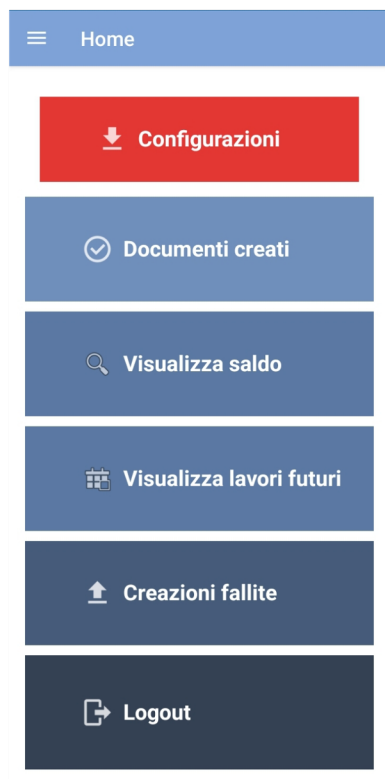
GENERA RAPPORTO SALVA TEMPORANEAMENTE

• Lavori straordinari

(se dovesse essere necessario eseguire lavori straordinari pianificati, oppure successivamente concordati e autorizzati dall'Assistenza, bisognerà cliccare sulla quantità della voce corrispondente; si aprirà una schermata con l'orologio <cliccando sul piccolo simbolo della tastiera potremo scegliere la versione digitale dell'orologio> e successivamente scrivere le ore e i minuti impiegati per il lavoro straordinario)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Documenti creati

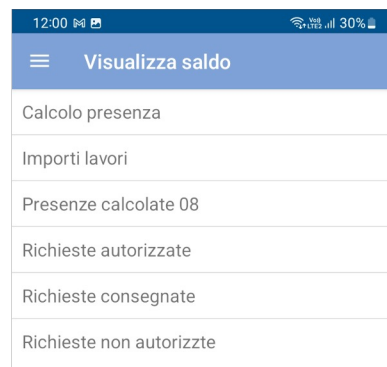
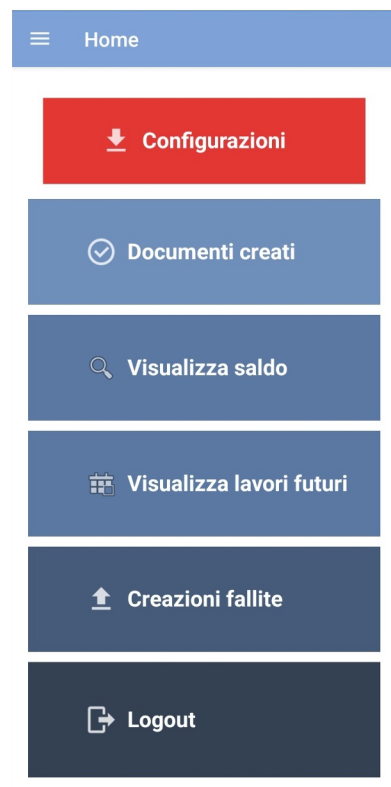


• Documenti creati

(per controllare i documenti creati usufruendo di una ricerca per data; si potranno quindi verificare tutti i documenti creati: inizio e fine presenza, rapporti di lavoro, richieste di dotazione professionale, etc..)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Visualizza saldo

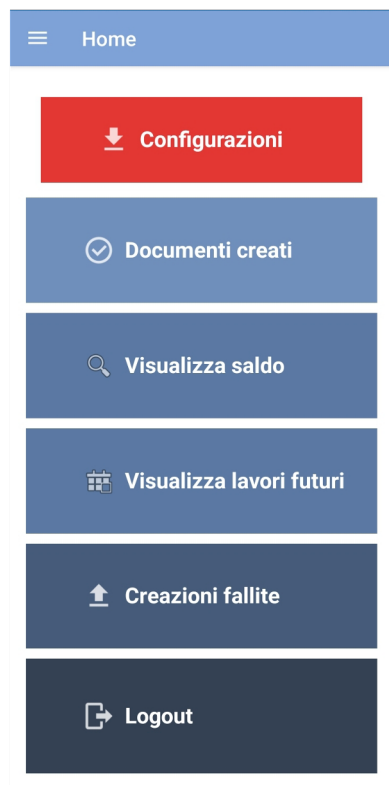


• Visualizza saldo

(per controllare l'avanzamento del valore del proprio lavoro)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Visualizza lavori futuri

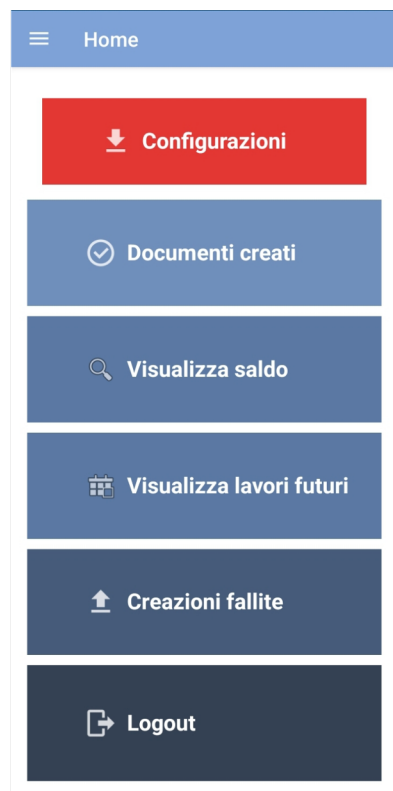


• Visualizza lavori futuri

(per vedere i servizi assegnati per il giorno successivo con tutte le relative specifiche)

Applicazione aziendale *FeniceMobile*

Creazioni fallite



• Creazioni fallite

(per visualizzare eventuali rapporti creati ma non inviati; se uno o più rapporti non sono stati inviati li troverete elencati come nell'esempio.

Cliccando sulla freccia di colore giallo scuro il rapporto sarà inviato; **controllo da fare alla fine di ogni giornata lavorativa**)

FONDAMENTALI 1.1

•Regole di comportamento

Il Lavoratore deve eseguire la prestazione di lavoro nel rispetto dei canoni di diligenza, buona fede e correttezza. L'Operatore Professionale LaWanda nello svolgimento del suo servizio ha contatti con colleghi, clienti (proprietari e/o gestori delle strutture) e ospiti delle strutture; in tutti i rapporti elencati gli viene richiesto di esprimersi sempre con educazione e cortesia, mostrarsi disponibile e decoroso, non assumere mai atteggiamenti offensivi, ascoltare con attenzione l'altro. In particolare nel rapporto con i colleghi si richiede massima collaborazione e impegno nello svolgimento delle proprie mansioni al fine di raggiungere l'obiettivo aziendale nell'interesse comune, anche in casi di criticità e urgenza. L'Operatore svolgendo il suo lavoro rappresenta l'immagine dell'azienda, in nessun caso gli è consentito violare la privacy dei Clienti; entrare in polemica o conflitto ascoltando con umiltà eventuali critiche e successivamente contattando i coordinatori per riportare con fedeltà l'accaduto.

•Divisa aziendale

da indossare sempre in ordine e con il tesserino aziendale in vista

•Eventuali assenze o ritardi

comunicarle tempestivamente all'Assistenza del Personale

FONDAMENTALI 1.2

•Rispettare gli orari dei servizi

è fondamentale rispettare gli orari dei servizi in quanto sono legati al ceck-in/ceck-out degli Ospiti; non bisogna mai arrivare prima dell'orario previsto in quanto all'interno dell'appartamento o della camera saranno ancora presenti gli Ospiti

•Ritiro e consegna delle chiavi

si richiede la massima precisione e puntualità nel ritiro e nella consegna delle chiavi onde evitare problemi organizzativi; ogni Operatore è **responsabile** dell'eventuale **smarrimento** delle chiavi che dovrà essere comunicato tempestivamente al coordinatore

•Guardaroba/magazzino B&B e Hotel

all'interno dei B&B e degli Hotel è presente il magazzino della biancheria e articoli di cortesia che dovrà essere mantenuto costantemente in ordine; ogni Operatore all'inizio del proprio servizio dovrà controllare che sia tutto apposto, diversamente fotografare la situazione e inviarla al coordinatore; successivamente rimettere in ordine. La eventuale mancata segnalazione farà ricadere la responsabilità su se stesso

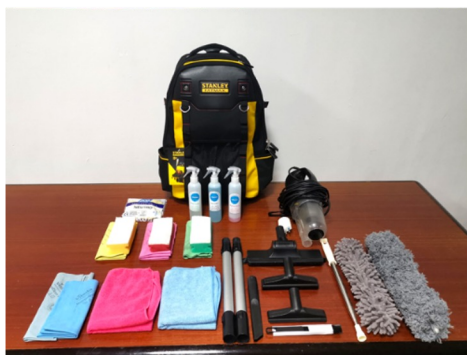
•Metodo di lavoro

si esorta ogni Operatore a seguire scrupolosamente il metodo di lavoro onde evitare dimenticanze, inoltre nella pulizia dei vari ambienti iniziare sempre da un punto del perimetro e poi procedere in senso orario in modo da non tralasciare nulla

FONDAMENTALI 1.3

•Zaino sempre in ordine

per lavorare al meglio è fondamentale mantenere lo zaino sempre in ordine e soprattutto dividere in buste separate spugne e panni diversi per garantire l'igiene; panni, spugne e stracci dovranno essere lavati ogni giorno



I 12 PASSI DEL RIASSETTO

- 1- Inizio Lavoro
- 2- Biancheria sporca
- 3- Spazzatura
- 4- Pulizia spazi esterni, terrazzi e/o balconi
- 5- Letti – biancheria pulita
- 6- Cucina
- 7- **Bagno** (facendo attenzione di aver preventivamente aspirato)
- 8- Spolvero
- 9- Pavimento
- 10- Controllo finale
- 11- Registrazione rapporto di lavoro con foto ambienti
- 12- Uscita



I 12 PASSI DEL RIASSETTO

1- Inizio Lavoro

- 1.1 Registrazione **Inizio Lavoro** su **FeniceMobile** utilizzando il tasto blu;
- 1.2 Leggere elenco attività del programma (Rapporto) per conoscere il lavoro da fare;
- 1.3. Indossare divisa;
- 1.4. Tesserino aziendale esposto;
- 1.5. Attrezzature in ordine pronte per l'utilizzo;
- 1.6. Apertura finestre.

2- Biancheria sporca

- 2.1 Prendere sacco per biancheria sporca; eventualmente posizionare biancheria pulita in modo ordinato in posto pulito e contare che sia quella giusta per il servizio;
- 2.2 Raccogliere biancheria sporca e articoli di cortesia da riutilizzare;
- 2.3 Registrare **biancheria sporca** sulla **colonna nera** del rapporto e salvando utilizzando il tasto **Salva Temporaneamente**.

SALVA
TEMPORA
NEAMENTE

INIZIO
LAVORO

I 12 PASSI DEL RIASSETTO

3- Spazzatura

- 3.1 Dotarsi di sacco per raccolta spazzatura;
- 3.2 Raccogliere spazzatura;
 - 3.2.1 Aprire armadi, cassetti, frigorifero, lavastoviglie etc..;
 - 3.2.2 Liberare superfici per la pulizia;
- 3.3. Spostare mobili piccoli dalle pareti;
- 3.4. Se valutato utile riempire lavastoviglie e avviare lavaggio;
- 3.5. Se valutato utile disincrostare bollitore, macchina caffè, etc..;
- 3.6. Dove utile aspirare (bagno, cassetti, etc..).

4- Pulizia spazi esterni, terrazzi e/o balconi

- 4.1 Spazzare e lavare, verranno puliti eventuali tavoli, sedie e oggetti presenti.

5- Letti – biancheria pulita

- 5.1 Spolverare sopra al letto;
- 5.2 Prendere biancheria necessaria;
- 5.3 Riordinare letti come da elenco attività;
- 5.4 Registrare **biancheria utilizzata** sulla **colonna gialla** del rapporto (confermando o aggiornando i numeri già presenti) e salvando con tasto **Salva Temporaneamente**.

I 12 PASSI DEL RIASSETTO

6- Cucina

6.1 Ordinare stoviglie e altri oggetti puliti con pulitura interno mobili;

6.2 Sistemare eventuali ripostigli, sotto lavello, ecc.;

6.2 Insaponare piano cottura e altre parti sporche da sgrassare;

6.3 Pulire frigorifero, lavastoviglie, tostapane, forno microonde, ecc.

6.4 Lavare eventuali stoviglie sporche;

6.5 Sciacquare e asciugare parti insaponate.

7- Bagno *(facendo attenzione di aver preventivamente aspirato)*

7.1 Insaponare doccia;

7.2 Pulire scarico doccia;

7.3 Insaponare sanitari;

7.4 Pulire water e sistemare spazzolino;

7.5 Sciacquare doccia con acqua calda;

7.6 Sciacquare sanitari;

7.7 Pulire specchi;

7.8 Asciugare doccia;

7.9 Asciugare sanitari;

7.10 Spolverare.

I 12 PASSI DEL RIASSETTO

8- Spolvero

8.1 Pulizia finestre;

8.2 Chiusura finestre;

8.3 Spolvero in senso orario con riordino interno mobili (grucce), ed eventuali oggetti a vista.

9- Pavimento

9.1. Controllo aspirapolvere;

9.2. Battiscopa in senso orario;

9.3. Aspirare perimetro e riposizionare mobili leggeri;

9.4. Aspirare rimanente pavimento, sotto mobili pesanti;

9.5. Lavaggio pavimento.



I 12 PASSI DEL RIASSETTO

10- Controllo finale

- 10.1. Posizionamento spugna;
- 10.2. Posizionamento articoli cortesia, strofinaccio cucina, etc..;
- 10.3. Sistemazione tendaggi;
- 10.4. Foto per ogni ambiente;
- 10.5. Luci, aria condizionate, etc.. spente;

11- Registrazione rapporto di lavoro con foto ambienti

- 11.1. Oggetti ritrovati;
- 11.2. Eventuali Segnalazioni;
- 11.3. Attività e invio rapporto con tasto **Genera Rapporto**.

12- Uscita

- 12.1. Cambio divisa;
- 12.2. Ordino attrezzature e zaino;
- 12.3. Posizione sacco biancheria sporca e sacchi spazzatura;
- 12.4. Chiusure e gestione chiavi.

