

Il segreto del
mio successo
*The secret of
my success*

Dalla signora del terzo piano alla multinazionale sono tutti clienti della Lampo di Mortara

From the lady on the third floor to the multinational company, everyone uses the laundry and cleaning services offered by Lampo in Mortara (northern Italy)

Storia di una lavanderia familiare che, guidata da uno spirito libero e curioso come Rocco Lamoglie, ha capito in tempo utile la necessità di sviluppare strategie di marketing per ogni tipo di cliente

The story of a family-run laundry that - driven by Rocco Lamoglie, its proactive and forward-thinking founder - has quickly become aware of the need to develop marketing strategies tailor-made for each single customer

di/by Stefano Ferrio

Dal montone della signora Eugenia ai contratti con Nokia e Air France il passo è meno lungo di quanto si creda. Così come dalla consegna manuale al sofisticato sistema di identificazione dei capi. Tutto ciò si spiega molto bene nella breve e già ricca storia della Lavan-

It's a short step from Mrs. Mary's sheepskin jacket to the contracts with Nokia and Air France, and from the manual delivery of the garment to the sophisticated garment identification system. To explain all this, it is enough to take a look at the short but already momentous story of the Lampo laundry, headquartered in Mortara, a small town near Pavia, approximately half an hour drive from Milan.

What is interesting, is that the town of Mortara today is also the stage of a soon-to-be-built logistics hub of paramount importance not only for Italy but also for the rest of Europe and that is destined to make this town more connected and operational thanks to the completion of a huge intersection of railway terminals linking it to every corner of the continent. In the meantime, the Lampo laundry in Mortara is already making a major contribution with its ongoing



deria Lampo, che ha sede a Mortara, cittadina in provincia di Pavia, a mezz'ora di macchina da Milano. È per altro la stessa Mortara dove sta prendendo vita un Polo Logistico di fondamentale importanza non solo per l'Italia, ma anche per l'Europa, che diventerà più connessa e operativa grazie al completamento di questo gigantesco snodo di terminal ferroviari, in grado di collegare ogni parte del continente. Nel frattempo, lungo questo percorso, sempre a Mortara, la Lavanderia Lampo fa già la sua parte, caratterizzata da una crescita continua e innovativa, testimoniata da cinque punti vendita aperti nel territorio, compresi gli aeroporti di Malpensa e Linate, e dalla qualificante certificazione UNI EN ISO 2008.

Al punto che, se qualcuno volesse mettersi sulle tracce di un'impresa simbolo dei tempi che verranno, la raccomandazione d'obbligo è recarsi al civico 48 di via Olevano, dove, dalle finestre della Lampo, lo sguardo si allunga su binari e strutture del Polo nascente. Un'azienda che è già Futuro, proprio perché, dal 1987 della sua nascita, investe su una dinamica, quanto dominante idea di Sviluppo. "Forse dipende anche dalle mie radici di figlio del casellante di Garlasco, un paese qui vicino" argomenta Rocco Lamoglie, 51 anni, fondatore e titolare della Lampo, che manda brillantemente avanti assieme alla moglie, Iose Fidone, e a sei dipendenti. E precisa: "Nasce da lì una predisposizione a cogliere il movimento del mondo, non importa se da una metropoli o da un angolo di provincia italiana come questo. Io, in tutta la mia storia imprenditoriale, ho sempre seguito questa ispirazione, facendo un bel po' di sacrifici, ma sempre ripagati da risultati importanti".

In perfetta coerenza con queste parole, il nastro della storia si riavvolge fino a una dozzina di anni fa, all'epoca del "grande salto".

È il balzo in avanti che la Lampo compie partecipando a una piccola, quanto importante gara d'appalto. "Fino a quel momento - racconta il signor Rocco - la nostra era stata la bella e semplice storia di una pulitintolavanderia come tante, con negozio da 100 metri quadrati in

and innovative growth, as borne out by its five shops inaugurated in the area, including the Malpensa and Linate airports and the rewarding UNI EN ISO 2008 certification. In fact, if someone were looking for a company already projected into the future, it would be enough to visit the headquarters of the Lampo laundry, located in via Olevano 48 and whose windows open on the tracks and facilities of the logistics hub under construction. This company has innovation embedded into its DNA and since its foundation in 1987 has been focusing on a dynamic and firm idea of development. "This may have something to do with my roots as the son of a highway toll collector in Garlasco, a

Il segreto del mio successo
The secret of my success



small town located in the area", claims Rocco Lamoglie, 51 years old, founder and owner of the Lampo laundry that he successfully manages together with his wife, Iose Fidone, and six employees. "This job has taught me to capture any movement in the world, regardless of whether it stems from a metropolis or an Italian backwater town, such as the one where I live. In my entire professional life I have been driven by this inspiration, making lots of sacrifices but I have always reaped the rewards". In keeping with this philosophy, the company's history hit a considerable milestone 12 years ago, when it made a big quantum leap by participating in a small, albeit impor-

Il segreto del mio successo
The secret of my success

pieno centro del paese, e clientela fidelizzata grazie a servizi accurati, puntuali, dal costo ragionevole. La svolta avviene quando leggo della gara d'appalto bandita dal Comune di Milano per l'asilo nido di Molino Dorino".

"D'accordo con mia moglie - continua il titolare della Lampo - decido di partecipare, non tanto per la consistenza dell'affare, che significava una trentina di milioni di lire lorde all'anno, ma perché vi intravedo un'occasione di sviluppo e di diversificazione dell'attività predominante da non perdere. A questo



proposito devo esprimere tutta la mia riconoscenza verso i corsi di aggiornamento a cui ho partecipato e a cui partecipo con costanza ancora oggi. Perché ogni corso può insegnarmi qualcosa o aggiornarmi e informarmi per apprendere anche solo una novità. Sono importanti opportunità per aprire gli occhi, com-

prendere che il proprio futuro lo si costruisce muovendosi, esplorando mondi nuovi, costruendo relazioni. Da lì è iniziato il percorso che ci ha portato a importanti contratti con clienti come Nokia, Alitalia e Microsoft Italia".

Coerentemente con queste parole, il signor Rocco Lamoglie si sposta in continuazione all'interno dello stabilimento attuale della Lampo, la cui sede non è più nel centro di Mortara, ma per l'appunto in piena zona industriale. "Un trasloco benedetto - chiarisce - per il semplice fatto che ci ha consentito di raddoppiare la superficie a nostra disposizione, e di poter oggi operare su mille metri quadrati. Questi sono importanti non solo per dare ampio spazio al laboratorio, ma anche per separare in modo netto l'area dello sporco da quella del pulito, oggi presupposto indispensabile se vogliamo parlare di una lavanderia modello, aggiornata ai bisogni del presente in termini di Ambiente e organizzazione del lavoro".

A proposito di quest'ultimo, di un

tant call for tenders. "Until then - recounts Mr. Rocco - our story had been that of a simple laundry and dry cleaner just like any other, with a 100 m² large shop in the central part of town and with a loyal clientele satisfied with our accurate, punctual and reasonably priced service. The turning point was brought about by the call for tenders organized by the Milan City Council for a day care center in the Molino Dorino neighborhood".

"My wife and I agreed to participate because, despite the limited business volume involved (slightly more than €Stefano Ferrio 15,500), I sensed that it offered an interesting, not-to-be-missed opportunity for development and for diversifying our core business. With respect to this, I must thankfully acknowledge all the continuing education courses that I attended and that I still continue to attend today. In fact, each course can teach you something or keep you abreast of innovations. Courses are eye-opening opportunities to understand that you can build your own future by being proactive, exploring new worlds, and networking".

That was the first step along the path to acquiring the major contracts with high-caliber clients, the likes of Nokia, Alitalia and Microsoft Italia".

In keeping with this philosophy, Mr. Rocco Lamoglie continuously moves around inside his factory that is no longer located in the central part of Mortara, but was moved to the town's industrial area. "The relocation was a blessing - he explains - because it has allowed us to double our working area that today occupies 1000 m². The added surface area is important not only to give more ample space to the workshop but also to clearly separate the "soiled" from the "clean" area which today is a must-have condition for any laundry that wants to set the standard for excellence and that is aware of and updated on environmental regulations and work organization needs".

As regards the latter, today it is critical to adopt a job sharing approach and to focus your work on well-defined objectives. With

lavoro che deve essere sempre più condiviso e finalizzato a obiettivi rigorosi, Rocco Lamoglie racconta una storia che ritiene giustamente esemplare: "Un momento decisivo nella storia della Lampo riguarda le chiavi della lavanderia. Che fino a un certo giorno ho tenuto rigorosamente io, più per riflesso condizionato che per intima convinzione, come se fossero garanzia di chissà quale potere. Poi succede che, in quel giorno fatidico, devo assentarmi dalla sede senza poterle lasciare a mia moglie. E allora realizzo che per la chiusura posso affidarle a una nostra dipendente, a cui il negozio in realtà sta a cuore quanto a noi. Un altro esempio di condivisione dell'organizzazione aziendale riguarda tutte le dipendenti che lavorano alla Lampo e che in certi periodi possono avere ogni interesse ad arrivare qui alle sette di mattina, oppure a venire più tardi per poi fermarsi fino alle sette di sera; loro possono organizzarsi autonomamente per gestire e portare a termine i lavori della giornata. L'importante è riuscire a conciliare le varie esigenze in un orario il più possibile flessibile. In questo modo si garantiscono due cose: continuità di servizio al cliente, e massima soddisfazione dei bisogni di ogni singolo dipendente".

Il risultato, sotto gli occhi di tutti, è il funzionamento a pieno regime di un gioiello di lavanderia dove coesistono brillantemente una linea rapida per clienti dai bisogni più essenziali, e una linea "prestige" dedicata alla cura di capi particolari. Perfetta coesistenza di servizi che spiega come, venticinque anni dopo la sua apertura, la Lavanderia Lampo continui a trattare il guardaroba della signora Eugenia, ma anche i carichi di capi in arrivo da clienti come gli aeroporti di Linate e Malpensa, il personale di volo e di terra di compagnie aeree come Alitalia, i dipendenti di Nestlé, di Philips e di Wind. L'importante, che si tratti della nonnina del terzo piano o del colosso multinazionale, è la piena soddisfazione del cliente. Anche perché, dal colosso multinazionale alla nonnina del terzo piano, funziona lo stesso passaparola sulla Lavanderia Lampo e le sue universali virtù.

respect to this, he tells a story that he believes to be particularly exemplary: "A major turning point in the history of our laundry was related to who was supposed to keep the keys to the shop. Up to that moment I had never given the laundry keys to anyone, more out of habit than out of a firm conviction, as if they were the guarantee of some sort of power. Then, one day, I had to leave the office and could not give the keys to my wife. And then, all of a sudden, I realized that I could actually entrust them to one of our employees who actually cared so deeply about the shop as we did. Another example of flexible work organization concerns all the employees that work at our company and who at times may prefer to report to work at seven o'clock in the morning or come later but then work until seven in the evening. They are free to organize their job independently and manage their daily workload in a flexible way. The most important thing is for them to be able to reconcile their various needs thanks to a flexible work schedule. This results in two benefits: a continuous service for the client and the maximum satisfaction of each single employee's needs". The result is self-apparent, a model laundry that works at full capacity and that offers a quick line for clients with basic needs and a more upmarket line for special garments. Both services work perfectly together and this explains why, after 25 years in business, the Lampo laundry continues to care for Mrs. Mary's wardrobe but also for the workwear from clients such as the Linate and Malpensa airports, the flight and ground personnel of airline companies such as Alitalia and the personnel of Nestlé, Philips and Wind.

What truly matters, regardless whether your client is the granny on the third floor or the multinational giant, is to satisfy customers. Even because both the granny on the third floor and the multinational company are influenced by the same positive word-of-mouth that has helped powering up the image of the Lampo laundry.

Il segreto del mio successo
The secret of my success

