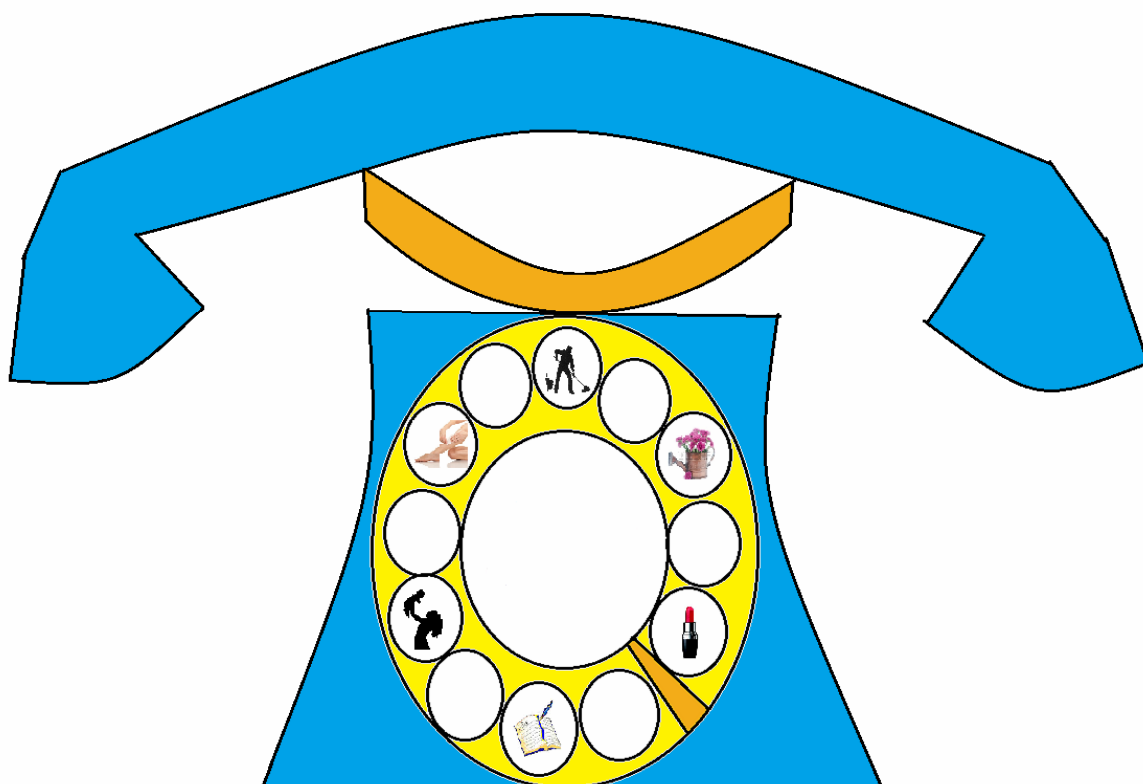


PROGETTO EXPERIMENT 13

ANTRO-SERVICE



LICEO ECONOMICO SOCIALE 4^A

Progetto svolto da:

Elena Dongellini

Lara Bellotti

Priya Montanari

Deborah Malossi



SOMMARIO

- 1. Mission ed impresa in generale**
 - 1.1 Come ci è nata l'idea?**
- 2. Come funziona il servizio?**
- 3. Perché rivolgersi a noi**
- 4. Il settore di attività in cui opera l'impresa**
- 5. Le barriere di entrata**
- 6. Fattori critici di successo**
- 7. Analisi del mercato - Gli anziani**
 - 7.1 Le madri**
 - 7.2 Conclusione**
- 8. I concorrenti**
- 9. I servizi**
 - 9.1 Prezzi dei servizi**
 - 9.2 Opzioni servizi**
- 10. I clienti**
- 11. Capitale umano**
- 12. Formula giuridica**
- 13. Aspetti economico-finanziari**
 - 13.1 Investimenti iniziali**
 - 13.2 Prospetto fonti**
- 14. Budget ricavi**
- 15. Conto economico**

1. MISSION ED IMPRESA IN GENERALE

Antro-Service è un'impresa dal carattere sociale che offre una serie di servizi alla persona con la filosofia di altre imprese simili già esistenti in altri paesi, come ad esempio in Francia.

Il nostro denominatore comune è la cura della persona sotto ogni aspetto della vita: l'aspetto culturale (grazie ai corsi di recupero e alle traduzioni), l'aspetto del benessere fisico (tramite i servizi di estetismo, parrucchiera e make-up) e l'aspetto domestico (grazie al baby-sitting e alle pulizie).

La nostra forza sta nel fatto che sono tutti a domicilio e perciò ai nostri clienti basterà alzare la cornetta del telefono e digitare un unico numero per poter usufruire immediatamente a casa propria di una vasta gamma di servizi.

1.1 COME CI È NATA L'IDEA?

Quante volte amici e parenti hanno espresso la necessità di un insegnante di recupero, una parrucchiera, un'estetista, una babysitter o una donna delle pulizie a domicilio?

Ascoltando e raccogliendo tutte queste testimonianze e basandoci sui modelli di imprese di servizi alla persona all'estero, notando il loro successo, abbiamo avuto l'idea di creare un'impresa simile che possa offrire tutti questi servizi garantendo la professionalità e l'efficienza nel tentativo di migliorare la vita delle persone.

2. COME FUNZIONA IL SERVIZIO?

Il servizio di prenotazione funziona totalmente per telefono: l'azienda disporrà di un numero sulle pagine bianche che permetterà di contattare l'impresa, mentre per chi è dotato di una connessione Internet sarà disponibile anche una pagina web.

Il cliente spiegherà le sue esigenze e l'impresa provvederà a soddisfare con il giusto personale ed attrezzature la richiesta del cliente. L'impresa agirà nel comune di Imola e zone limitrofe (Zello, San Prospero, Mordano etc).

L'incaricato per lo svolgimento di una data mansione verrà mandato direttamente al domicilio del cliente. In un secondo momento, il cliente pagherà il costo del servizio direttamente ai nostri impiegati, sotto forma di denaro liquido se si tratta di somme ridotte; se invece si tratterà di somme più ingenti dovrà effettuare sul posto un assegno bancario e indirizzarlo al conto corrente dell'impresa.

3. PERCHE' RIVOLGERSI A NOI

Antro-Service offre un servizio diverso e completo poiché raccoglie sotto di sé una vasta gamma di servizi, facilitando così la ricerca di questi ultimi.

Offre un servizio di punta innovativo, che possa formare le generazioni future preparandole all'entrata nel mondo globalizzato senza problemi di lingua: il baby-sitting in lingua (accompagnato da corsi di lingua, sotto richiesta) e i campi estivi in lingua. È quindi possibile avere servizi condivisi, che includono anche baby-sitting in gruppo al fine di aiutare i bambini a socializzare divertendosi; allo stesso tempo si verrà incontro alle necessità dei genitori che potranno decidere di uscire in gruppo con gli amici lasciando i loro figli ad una sola baby-sitter ad una tariffa unica e vantaggiosa. Inoltre è importante sottolineare come l'impresa disponga di una buona assicurazione che copra il personale ed i clienti in caso di infortunio.

4. IL SETTORE DI ATTIVITA' IN CUI OPERA L'IMPRESA

L'impresa si colloca nel settore di servizi rivolti alla persona, che è molto importante poiché offre un insieme di attività volte a rispondere ai bisogni e a ridurre le difficoltà che ogni individuo può incontrare nel corso della propria vita.

E' un settore molto importante poiché, in quanto integratore sociale, permette l'inserimento professionale delle fasce di popolazione che hanno più difficoltà ad entrare nel mondo lavorativo (es. donne). Inoltre, grazie ad alcuni studi svolti da Oxford Economics, è stato rilevato come le persone che lavorano nei servizi alla persona risentano meno dello stress e abbiano una durata di vita più lunga.

5. LE BARRIERE DI ENTRATA

Poiché il servizio proposto non richiede ingenti investimenti o tecnologie sofisticate, la sola barriera da affrontare sarà quella legata alla conoscibilità dell'impresa.

Tale problema sarà affrontato e risolto grazie ad un'attenta azione di marketing e di pubblicità, creando una pagina web che sarà pubblicizzata tramite *Social Networking Sites* come Facebook e LinkedIn. Inoltre sarà compiuta una campagna di volantinaggio locale e saranno pubblicati annunci sul giornale e pubblicità sui trasporti pubblici.

6. FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

Inizialmente, sarà importante creare una rete di relazioni sicura e affidabile, che permetta all'impresa di acquisire visibilità e clienti. In questo modo sarà possibile aumentare la credibilità sul territorio.

Non potendo usufruire di buone referenze e dovendo ancora creare una propria solidità, è importante che l'impresa offra un servizio particolare ed innovativo, capace di rispondere ai bisogni della comunità.

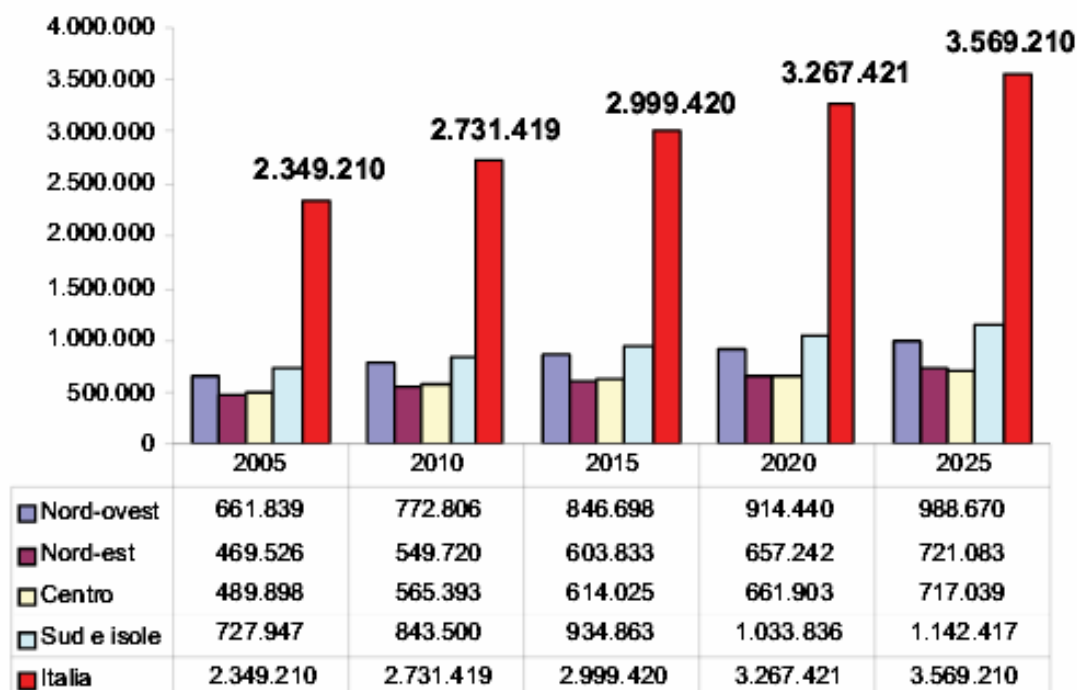
Un altro aspetto fondamentale è quello della qualità: essa sarà garantita dal livello delle competenze del personale e dalla diversificazione delle attività. Quest'ultimo fattore permetterà inoltre di superare più facilmente eventuali "crisi di liquidità", in quanto garante di una più vasta tipologia di clienti. Grazie alla diversificazione delle attività, saremo in grado di sopperire ad una eventuale caduta della domanda di una tipologia di servizio, con la tenuta o l'incremento della domanda degli altri.

7. ANALISI DEL MERCATO-Gli anziani

Secondo dati ISTAT, la popolazione di 76 anni e oltre raddoppierà nei prossimi 40 anni passando da circa 5 milioni a oltre 10. Gli anziani non autosufficienti, secondo una recente indagine del Censis, passeranno dai 2,7 milioni del 2010 ad oltre 3,6 milioni nel 2025, con una crescita del 30,7%. Questi dati non lasciano dubbi sulla crescita della domanda di servizi alla persona.

Attualmente, sempre secondo il Censis, solo il 7% degli italiani, in caso di insorgenza di non autosufficienza in un proprio genitore, sarebbe disponibile a trasferirlo in una struttura residenziale, ma il 30% ritiene che dovrebbe esserci un'offerta pubblica e privata di assistenza domiciliare modulata sulle esigenze delle famiglie, confermando una domanda di assistenza e di servizi alla persona elevatissima.

Anziani non autosufficienti(2005-2025)



7.1 ANALISI DEL MERCATO-Le madri

Un quinto delle donne lascia il lavoro alla nascita del figlio. Sono, infatti, occupate l'84,6% delle single, il 76,5% delle donne in coppia senza figli, il 55,1% di quelle in coppia con un figlio e il 37,4% con più figli. L'assenza di servizi è nota.

Esiste, dunque, un fabbisogno potenziale enorme di servizi alla persona, a cui tuttavia corrisponde un'offerta estremamente precaria (soprattutto verso l'infanzia e la terza età), in cui sono quasi del tutto assenti le strutture e i servizi. Del resto la forte presenza di lavoro irregolare rende eccessivamente costose le strutture, soprattutto per le famiglie a basso reddito.

7. e 7.1 Fonte: <http://www.lavoro.gov.it/Strumenti/StudiStatistiche/Documents/Quadernoricercasociale5.pdf>

7.2 ANALISI DEL MERCATO-Conclusione = Necessità servizi alla persona

Da questi dati si può comprendere quanto le professioni legate ai servizi alla persona siano necessarie al fine di rendere meno faticosa la vita delle persone.

Infatti i privati che offrono tali servizi non mancano, tuttavia sono in grado di offrirne solamente uno e ad un costo elevato per una prestazione spesso carente oppure le prestazioni sono svolte in nero. Mancano quindi delle strutture capaci di offrire più servizi necessari svolti da persone realmente competenti.

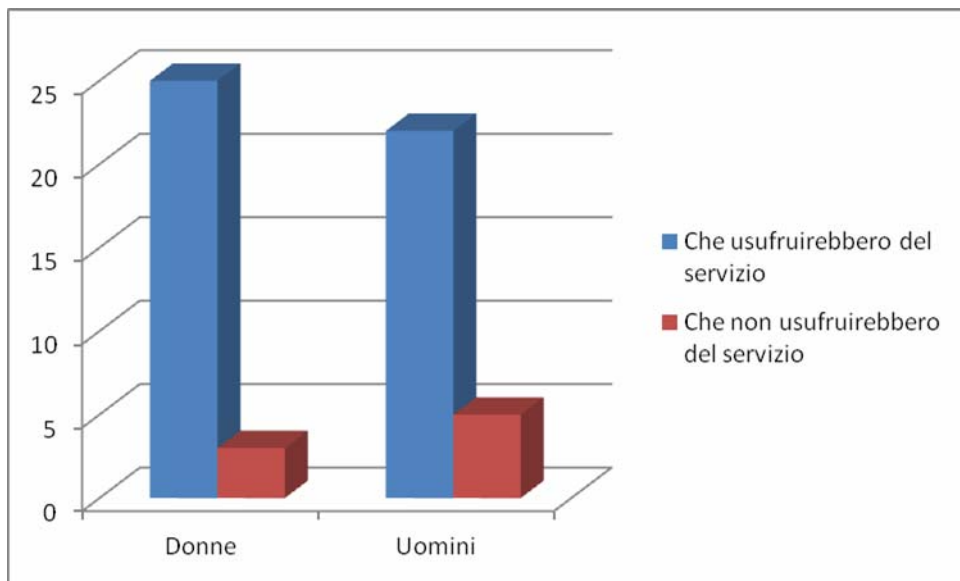
Dato il funzionamento della nostra società (la crescita esponenziale di anziani e l'emarginazione dal lavoro delle giovani madri) è lampante come i servizi di baby-sitting, pulizie e aiuti domestici siano i più importanti per la fascia di età tra i trent'anni e i settant'anni. Per la fascia di età più giovane (under 25), invece, come si potrà notare dai grafici successivi (realizzati grazie ad un'accurata analisi del mercato svolta su 55 persone), i servizi maggiormente utilizzati riguardano i corsi di recupero e i servizi estetici come la cura dei capelli, del proprio corpo e del proprio viso.

7.3 ANALISI DEL MERCATO-Grafici

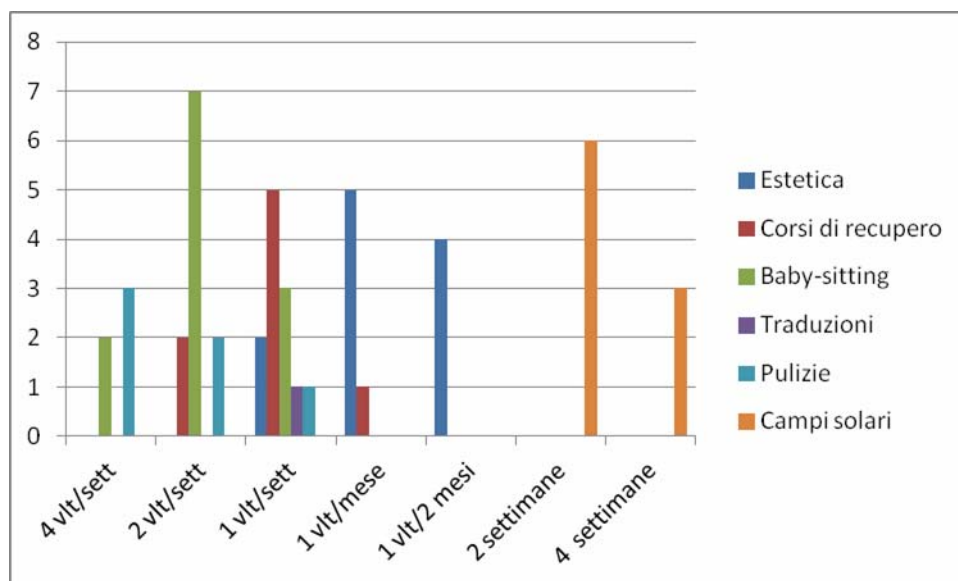


Su 55 persone intervistate sono quindi 47 quelle che usufruirebbero del nostro servizio, che corrispondono circa all'85% del campione intervistato.

Ma di questi 47 a quanto ammonta il numero di uomini e di donne che utilizzerebbero il servizio e non?



Qual è la frequenza di utilizzo dei servizi?



8. I CONCORRENTI

Non esistono in Italia imprese come la nostra, che offrano diversi servizi utili alla persona. Certo sono presenti imprese specializzate in pulizie, però non esistono imprese che abbiamo come obiettivo la cura della persona sotto ogni suo aspetto, compreso quello culturale. Altri potenziali concorrenti sono i lavoratori in nero che offrono prestazioni più o meno buone a prezzi molto bassi. Tuttavia proprio per l'illegalità e quindi il rischio in cui si incorre usufruendo dei servizi proposti da queste persone, non crediamo che siano concorrenti "pericolosi": un'impresa legale che abbia un buon nome e prezzi onesti, paragonati alla qualità, è molto meglio che un lavoratore in nero.

9. I SERVIZI

Antro-Service offre servizi alla persona: tali servizi sono tutti a domicilio e di varia natura, in modo da raggiungere una più ampia gamma di clienti. I materiali e le attrezzature verranno fornite interamente dall'impresa.

I servizi offerti sono:

- Baby-sitting: all'avvio dell'impresa, colei che si occuperà di tale servizio sarà una delle socie, cioè Priya Montanari. Essendo di madrelingua francese, vi è la possibilità di disporre del servizio di baby-sitting in lingua francese, in modo che il bambino abbia la possibilità di crescere quasi completamente bilingue ed abbia in seguito più opportunità di lavoro. In periodi di intensa attività lavorativa sarà possibile la cooperazione in tale attività della socia Lara Bellotti, anch'essa di madrelingua francese.
- Campi solari: verranno organizzati dei campi solari in lingua, inizialmente per le ultime due settimane di Giugno e le prime due settimane di Luglio nella località di San Prospero. Di tutto ciò si occuperanno le socie madrelingua francese e le altre due socie quando disponibili. Saranno disponibili varie opzioni: campi solari in inglese, francese o spagnolo. La partecipazione dovrà essere della durata minima di due settimane, affinché ovviamente il

servizio sia utile alla formazione del bambino. I bambini saranno assicurati per tutta la durata del campo solare; il costo di iscrizione si riferirà alla durata di partecipazione e ne sarà escluso il pranzo. Saranno invece compresi la merenda e qualsiasi tipo di attività fuori-campo, come la piscina.

- Traduzioni: esse riguarderanno, almeno per i primi anni, traduzioni dall'italiano al francese e viceversa. Essendo un servizio molto saltuario, sarà svolto da Corinne Gosse, la madre di una delle socie (Lara Bellotti), che è di nazionalità francese e lavora a casa, quindi è disponibile a rispondere alle chiamate dell'impresa in qualsiasi momento.

- Corsi di ripetizione: da parte della socia Lara Bellotti verranno effettuati corsi di recupero nelle materie di sua competenza, e cioè matematica, economia, spagnolo, inglese ed inoltre francese, materia particolarmente importante in quanto di madrelingua francese, e che può essere aggiunta al baby-sitting in francese per potenziare non solo le capacità linguistiche ma anche grammaticali.

- Make-Up ed estetismo: la socia Deborah Malossi, data la sua grande passione ed esperienza in questo campo, si occuperà di tutti i servizi riguardanti la bellezza del corpo. Garantirà ottimi servizi di make-up sia per il giorno, per la sera o anche per un matrimonio. Inoltre la grande innovazione sta nel servizio di parrucchiera a domicilio: è la risposta per tutte le donne che non amano restare ore sulla poltrona del parrucchiere o che non hanno abbastanza tempo per farlo. Da aggiungere il servizio estetico, cioè cerette. Tutto ciò svolto con estrema professionalità e serietà.

- Pulizie a domicilio: verranno assunte due donne delle pulizie serie e professionali che sappiano svolgere la loro attività con diligenza. Le mansioni da svolgere riguarderanno in generale la pulizia di domicili o uffici, e a seconda del pacchetto scelto si potranno avere diverse opzioni:

- Tariffa standard, che comprende la pulizia generale della casa (pavimento, mobili..) e delle finestre e persiane.

- Tariffa premium, che oltre ai servizi della tariffa standard comprende anche la pulizia di tappeti e degli elettrodomestici.

Inoltre, saranno possibili pacchetti speciali che potranno essere aggiunti a una delle tariffe o acquistati separatamente.

9.1 PREZZI DEI SERVIZI

<u>SERVIZIO</u>	<u>COSTI</u>
Pulizie*	
Tariffa standard	18€/h
Tariffa premium	25€/h
Baby-sitting**	12€/h
Campo solare	45€ per due settimane + 60€ di assicurazione (valida per tutta la durata del campo estivo, anche superiore a due settimane)
Estetica	
Make-up giorno	20€
Make-up sera/party	28€
Make-up matrimonio***	50€

Ceretta totale	38€
Ceretta inguine	8€
Ceretta gamba parziale	18€
Ceretta gamba intera	25€
Ceretta sopracciglia	5€
Ceretta braccia	10€
Ceretta inguine+gamba intera	30€
Ceretta inguine+gamba parziale	22€
Ceretta ascelle	5€
Tinta capelli+piega	20€
Tinta	12€
Piega	7€
Taglio	10€
Corsi di recupero	16€/h
Traduzioni	20€ ogni 1500 caratteri

9.2 OPZIONI SERVIZI

•*Pacchetti speciali:

1) Raccolta a domicilio dei panni sporchi, portati in lavanderia, riportati al domicilio del cliente ed eventualmente riordinati:

- 10€ se acquistato separatamente;
- 5€ se aggiunto a una delle due tariffe.

2) Servizio di spesa a domicilio: il cliente consegnerà la lista della spesa all'operatore che provvederà ad effettuarla per suo conto, per poi riportarla al domicilio del cliente ed eventualmente disporla negli appositi scomparti.

- 13€ se acquistato separatamente;
- 8€ se aggiunto ad una delle due tariffe.

•**Pacchetto speciale:

- 1) Servizio di baby-sitting in madrelingua francese: 15€/h
- 2) Servizio di baby-sitting in madrelingua francese + lezioni di francese: 25€/h
- 3) Baby-sitting in gruppo: 18€/h

•***Le prove per il make-up matrimonio costano 23€ l'una.

10. RAGGIUNGERE I CLIENTI

- I clienti saranno a conoscenza dell'impresa grazie al lavoro di pubblicità volto a rendere famoso il nome dell'impresa: verranno affissi volantini nei luoghi maggiormente visitati delle zone in cui opereremo, ci avvarremo della pubblicità sui mezzi pubblici e creeremo una pagina web da pubblicizzare tramite i grandi Social Networks come spiegato nel punto "5. LE BARRIERE ALL'ENTRATA".

- I clienti potranno contattare l'impresa telefonicamente e richiedere il servizio di cui hanno bisogno. Fornendo all'operatore il luogo di residenza e il momento della giornata preferito, esso sarà in grado, tra il personale a disposizione, di scegliere l'elemento più adeguato.

11. CAPITALE UMANO

Nella nostra impresa i ruoli saranno distribuiti nel seguente modo:

- Elena Dongellini si occuperà del lavoro di ufficio cioè dei contatti con i clienti, burocrazia, amministrazione e selezione del personale, mentre durante il periodo dei campi solari in lingua contribuirà alla suddetta attività.
- Lara Bellotti si occuperà dei corsi di recupero e del baby-sitting e campi solari in lingua.
- Deborah Malossi svolgerà le attività di estetista, parrucchiera e make-up artist e quando necessario dei campi solari in lingua.
- Priya Montanari si occuperà di baby-sitting.
- Corinne Gosse, la madre di Lara Bellotti, si occuperà delle traduzioni.
- Verranno assunte inoltre due donne delle pulizie.

Il personale sarà valutato e selezionato da Elena Dongellini che si avvarrà dell'aiuto delle altre tre socie nelle vesti di esperte in determinate mansioni (esempio: Deborah con le sue competenze aiuterà Elena a comprendere l'effettiva capacità e professionalità di chi si presenta come estetista o make-up artist).

I criteri di valutazione saranno il Curriculum Vitae, indispensabile da presentare, un colloquio faccia a faccia, il referto lasciato dal datore di lavoro precedente ed eventualmente i commenti rilasciati dalla clientela precedente.

Il personale costituirà il prodotto dell'impresa poiché offrirà svariati servizi.

Affinché non si verifichi un'affezione del personale per i clienti, che potrebbero licenziarsi per svolgere prestazioni ai clienti affezionati a prezzi più bassi, verrà fatto firmare un contratto che possa impedire qualsiasi tipo di rapporto professionale con i clienti dell'impresa in caso di cessato rapporto lavorativo.

12. FORMULA GIURIDICA

Antro-Service nasce come un'impresa cooperativa di lavoro, volta a migliorare le condizioni qualitative ed economiche dei soci, impiegati per la fornitura di servizi.

La decisione riguardo a tale formula giuridica è stata presa in base alla volontà delle socie fondatrici di partecipare attivamente nell'impresa offrendo le proprie competenze ad altre persone e di coinvolgere altri soggetti in questa attività (in cambio di un piccolo contributo economico), garantendo un ambiente sicuro, piacevole e che assicuri buoni profitti economici. I soci quindi saranno inizialmente quattro (le socie fondatrici) fino ad arrivare a otto alla fine del primo anno.

Il tipo di contratto scelto è un contratto a chiamata (o di lavoro intermittente) che escluda il lavoro nei periodi feriali e i collaboratori verranno quindi pagati in funzione delle prestazioni svolte con i voucher.

Il presidente dell'assemblea dei soci sarà Elena Dongellini mentre il vice presidente sarà Lara Bellotti.

13. ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI

Il vantaggio della nostra impresa è che non richiede investimenti elevati né prestiti da parte delle banche. Il locale, il mobilio e parte delle attrezzature saranno infatti messi a disposizione da alcune delle socie che già dispongono di tali oggetti inutilizzati; l'unico investimento d'ufficio sarà l'installazione di una nuova rete telefonica aggiuntiva che funga da contatto tra l'impresa ed i clienti. Il successo dell'impresa dipende quindi dalla conoscibilità dell'impresa e dal numero

di clienti che riesce a raggiungere. La quantità di lavoro offerta dipenderà quindi dalla quantità di domanda per tali servizi. Questi obiettivi saranno raggiunti col tempo grazie ad un'intensa campagna pubblicitaria che si avvarrà delle principali piattaforme internet sociali, dei mezzi di trasporto pubblici e di intense campagne di volantinaggio.

13.1 INVESTIMENTI INIZIALI

L'ufficio corrisponderà ad un locale di proprietà della socia Elena Dongellini, almeno in un primo momento, finché l'impresa non sarà così rinomata da poter avere entrate abbastanza ingenti da potersi permettere un locale in una zona più centrale.

- Il computer, l'attrezzatura base per l'ufficio e il mobilio corrisponderanno alle proprietà di Elena Dongellini già comprese nell'arredo del locale.
- L'attrezzatura riguardante il Make-up sarà messa a disposizione da Deborah Malossi che si occuperà personalmente di tale attività.

Gli investimenti riguarderanno quindi:

- Una linea telefonica separata da installare nell'ufficio per rispondere alle chiamate dei clienti (in quanto il servizio si svolge telefonicamente).
- La creazione di una pagina web di base per poter pubblicizzare l'impresa su Internet.
- L'acquisto di attrezzature per l'estetica.
- L'acquisto di attrezzature e prodotti per la pulizia della casa.
- L'acquisto di due carrelli appendice per trasportare le attrezzature di pulizia.
- L'investimento per la pubblicità iniziale.

Come mostra la tabella successiva, con un investimento iniziale di 5060,48€ le quattro socie possono permettersi di investire 1265,12€ a testa, senza dover quindi ricorrere a finanziamenti.

OGGETTO	COSTO (senza I.V.A)	N° ANNI DI UTILIZZO	AMMORTAMENTO
Attrezzature per pulizie	500,00€	5	100,00€
Attrezzature per make-up	200,00€	3	66,6€
Attrezzature per estetista	150,00€	3	50€
Attrezzature per utilità di trasporto	1000,00€	10	100,00€
Pubblicità (LANCIO)	2500,00€	3	833,3€
Attrezzature per Campo solare	500€	3	166,6€
Telefono	210,48€	10	21,05€
TOTALE	5060,48€		1337,6€

13.2 PROSPETTO FONTI

FONTI DI FINANZIAMENTO	VALORE IN EURO
Mezzi propri (capitale conferito dai soci)	5060,48€
Mezzi dei terzi (finanziamenti, prestiti...)	-
TOTALE	5060,48€

14. BUDGET RICAVI

Servizio	2015			2016			2017		
	Q.tà	Prezzo	Fatt.to	Q.tà	Prezzo	Fatt.to	Q.tà	Prezzo	Fatt.to
Estetica	176,00	22,50	3.960,00	264,00	22,50	5.940,00	396,00	22,50	8.910,00
Pulizie	264,00	25,00	6.600,00	396,00	25,00	9.900,00	594,00	25,00	14.850,00
Corsi	288,00	16,00	4.608,00	432,00	16,00	6.912,00	648,00	16,00	10.368,00
Traduzioni	85,00	20,00	1.700,00	127,50	20,00	2.550,00	191,25	20,00	3.825,00
Campi solari	120,00	150,00	18.000,00	180,00	150,00	27.000,00	270,00	150,00	40.500,00
Baby-sitting	792,00	12,00	9.504,00	1.188,00	12,00	14.256,00	1.782,00	12,00	21.384,00
Baby-sitting in gruppo	363,00	18,00	6.534,00	544,50	18,00	9.801,00	816,75	18,00	14.701,50
Baby-sitting in lingua	1.056,00	15,00	15.840,00	1.584,00	15,00	23.760,00	2.376,00	15,00	35.640,00
Totale			66.746,00			100.119,00			150.178,50

15. CONTO ECONOMICO

Composizione del Conto Economico e calcolo del risultato di esercizio prima delle imposte.

	1° anno	2° anno	3° anno
Ricavi da vendite e prestazioni di servizi	66746	100119	150178,5
Costi di Produzione:			
Compenso collaboratori	6600	9900	14850
<u>TOTALE ALTRI COSTI DI PRODUZIONE</u>	6600	9900	14850
RISULTATO DELL' ATTIVITA' DI PRODUZIONE	60146	90219	135328,5
Costi Commerciali:			
Costi di pubblicità e promozione	500	550	600
<u>TOTALE COSTI COMMERCIALI</u>	500	550	600
Costi Amministrativi:			
Costo dei fornitori esterni di servizi amministrativi (es. commercialista)	1200	1900	2100
<u>TOTALE COSTI AMMINISTRATIVI</u>	1200	1900	2100
Spese generali:			
Assicurazione	1000	1000	1000
Utenze	2000	2300	2500
Affitto campo solare	500	500	500

Salari, stipendi, compensi	45000	70000	110000
Ammortamenti	1337,60	1337,60	1337,60
Costi di formazione	-	-	-
TOTALE SPESE GENERALI	49837,60	75137,60	115337,60
RISULTATO OPERATIVO	8608,40	12631,40	17290,90
Interessi passivi ed altri oneri finanziari			
UTILE O PERDITA DELL'ESERCIZIO prima delle imposte	8608,40	12631,40	17290,90