

# MANUELA RODRÍGUEZ LOSADA

## Fundadora de "La Retoucherie de Manuela"

Texto y Fotos: Andrea García



Manuela Rodríguez Losada inauguró en París en 1975 el primer establecimiento de "La Retoucherie de Manuela", dedicado al arreglo y transformación de prendas de vestir de forma rápida. Esta idea, aparentemente sencilla, más complicada en su realización empresarial, se entretejió acoplando su experiencia como costurera con su intuición sobre la necesidad de este tipo de servicio, debido a la incorporación de la mujer al mundo laboral, el mayor número de hombres que vivían solos y las prisas del mundo moderno.

Esta brillante iniciativa de esta mujer emprendedora, se ha convertido, 34 años después, en una de las franquicias líderes internacionales, con 340 tiendas en 18 países, de ellas 140 en España. Esta mujer viva y trabajadora siente que *ha parido* su empresa y, por eso, le duele sobremanera la difícil etapa empresarial que atraviesan, debido a las discrepancias surgidas con los socios de la franquicia. No obstante, ella afirma que en su cabeza siguen bullendo proyectos y nuevas ideas. La Retoucherie ha ido innovando, introduciendo servicios como el de tintorería express, pero ha sabido mantener sus principios empresariales basados en la dignidad del trabajo de sus empleados y en la calidad del servicio ofrecido a sus



clientes prestado puntualmente en uno de sus 3 plazos: *1 hora arreglo rápido (servicio Express). En el día. En 24 horas.*

Manuela que ha visitado las principales tiendas de La Retoucherie distribuidas por España y el mundo: Francia, Inglaterra, Portugal, China, Estados Unidos, Sudamérica (Venezuela, Brasil, Panamá y Chile, entre otros), Marruecos y Argelia, reside en su pueblo natal viajando a Madrid donde tiene instalada su oficina, en la que fuera su casa materna. En las paredes de su despacho cuelgan portadas de revistas francesas dedicadas a su empresa, los diplomas acreditativos de premios y fotos como en la que está recibiendo la Medalla al Mérito del Trabajo de 2008 de

manos del ministro Jesús Caldera. La cinta de metro con la que se identifica esta marca comercial es infinita.

### **Soluciones a medida. Servicio rápido de arreglos y transformaciones en prendas de vestir de señora y caballero. ¿Cómo se gestó su proyecto empresarial?**

– Yo nací en Monforte de Lemos (Lugo) criándome en Madrid donde se instaló mi familia. Con 22 años y recién casada emigré con mi marido y mis hijas a París, allí permanecí unos veinticinco años. En París comprobé que no existían establecimientos de arreglo y transformación rápida de ropa, entonces pensé montar un negocio de este tipo en España, porque en la década de los años 60 y 70 había mucha necesidad. Trabajaba como costurera para una cadena de prêt-à-porter pero mis jefes franceses, para que no me marchara, me facilitaron la apertura de mi primera Rotoucherie de Manuela, en 1975, que aún existe. Empezamos como Retoucherie y Cordonnerie, porque mi marido que era zapatero cambiaba al instante las tapas de los tacones de aguja.

### **Finalmente se cumplió su deseo de instalarse en España.**

– Vine a Madrid y comprobé por un estudio de mercado que no había nada de nada. Tenía la intención de jubilarme, aunque ciertamente con 50 años no me veía jubilada, así que—dice sonriendo—, el director del Centro Comercial de París, que era también el dueño del nuevo Centro Comercial de La Vaguada que se iba a inaugurar

en Madrid en 1983, me propuso abrir nuestro negocio en este espacio comercial. Yo le contesté que si me dejaban..., mi marido me dijo: ¡bueno estás loca! pero haz lo que quieras. Contacté en Madrid con la encargada que me confirmó que no les quedaban locales, pero que tal vez en uno de los pasillos podría disponer de algunos metros. Yo, le dije, con 15 metros tengo suficiente. Ella me confesó que tenía más interés que yo por ser los primeros en tener este servicio. Yo rezaba para que saliese bien y, efectivamente, me llamaron para reservar en esa misma tarde el local. Aparecí con el talonario diciendo: ¿Dónde hay que firmar? La encarga me dijo: “He visto gente decidida pero como tu nadie.” Realicé rápidamente las gestiones para montar el local porque estábamos en agosto y en octubre se abría. Mi yerno me hizo el rótulo luminoso my bonito. El día de la inauguración, el director del Centro Comercial de París me comentó: “Manuela podemos apostar ahora que dentro de 20 años tu tienda estará aquí, pero ninguna de las firmas actuales seguirán.” Y así ha sido. Después abrimos en Puerto Banús, en Marbella, en Málaga y en Sevilla y cuando tuvimos cinco establecimientos pensamos convertirnos en franquicia en 1998, iniciando nuestra expansión por España y por el mundo.

### **¿Las modistas han hecho siempre los arreglos?**

– A las modistas, que siempre han trabajado en su casa, los arreglos nunca les han gustado mucho, por eso pensé que tal vez sería mejor negocio los arreglos que la ropa a

medida. Se le ha dado valor a la alta costura, pero a todo lo demás del oficio de la aguja, nada de nada. Yo sé lo que es ser costurera, cosía en casa teniendo que buscar un ratito, cuando los niños eran pequeños, porque nos hacía falta el dinero. Vivíamos en una buhardilla, en un sexto piso sin ascensor; tenía que bajar a por el agua, a la compra, pero al final de mes me sacaba un buen sueldo compaginando la costura con las tareas del hogar. Por eso creía que, si mi trabajo se realizaba profesionalmente, el negocio podía ser impresionante. He luchado mucho, aunque no tengo la sensación de que haya sido una lucha dura. Con el tiempo descubrí que realizo una labor social muy importante, que me ha hecho valedora de la Medalla de Oro al Mérito al Trabajo y de la que me siento muy orgullosa, porque he dado trabajo y una oportunidad a personas que en realidad no están cualificadas para otra cosa: mujeres mayores que han criado a sus hijos y que luego se han encontrado con que no tenían nada que hacer, personas que trabajaban en talleres de confección, jóvenes, extranjeros. Además colaboramos con la Asociación Semilla, dedicada a la reinserción de personas con problemas. Esta ha sido mi verdadera motivación, que se la he transmitido a mis hijos y a mis nietos que viven de este negocio.

**¿Cómo ha vivido la transformación de su negocio familiar en una de las más importantes franquicias internacionales?**



– Nuestra expansión comenzó en España y de aquí nos instalamos en Portugal, pensando que iríamos poco a poco. Al ser un negocio familiar tuvimos que hacerlo nosotros todo, porque en aquellos años en España la franquicia era completamente desconocida. Trabajamos muy duro para montar una infraestructura de servicio y apoyo a los franquiciados y una escuela de formación para transmitir nuestro saber hacer. Hemos vendido algo sólido y en esto se ha basado nuestro éxito. En la Feria de Franquicias de Valencia, una de las más importantes del sector, nuestra franquicia llamó tanto la atención que nos concedieron un premio a la mejor idea o negocio novel 1998/1999. Despertábamos confianza en los clientes y éstos nos decían que era un negocio que enamora. Nuestras campañas publicitarias las hacía mi yerno y eran estupendas. En una de las primeras se veían a bebés con la cinta de metro, indicando cada uno

de ellos las nuevas tiendas que se iban a abrir. Un empresario venezolano quedó tan encantado que compró todos los derechos para América del Sur en el 2000 y dos años más tarde se fundó la Retoucherie en Estados Unidos. En el 2007 apertura en China y Marruecos y en el 2008 en Argelia. De la Feria de la Franquicia en París salió La Retoucherie para China de manos de un empresario de tintorerías. De tres tiendas abiertas en Shanghai y Beijing han pasado a más de 25 con gran éxito.

**¿Está de acuerdo con la evolución de su empresa?**

– Hasta hace dos años se ha mantenido el funcionamiento y la estructura empresarial. Contábamos con las 340 tiendas, la central en Madrid y con una buena infraestructura, un taller para hacer los arreglos del Corte Inglés, un almacén donde entraba la mercancía necesaria para venderla al franquiciado. Para afrontar esta nueva etapa precisábamos socios y creo que no hemos tenido buena suerte en su elección.

**Entonces sus problemas no tienen nada que ver con la crisis económica.**

– No, no. La crisis a nosotros no nos afecta. Al contrario. Cuando hay crisis la gente saca la ropa del armario para transformarla y cuando la economía va bien, se compra más, pero siempre hay que arreglar el bajo, las mangas, etcétera y nosotros damos un servicio rápido y esmerado, porque

tenemos una manera de trabajar diferente, no hacemos chapuzas. Lo que enseñamos en la escuela es que un arreglo tiene que quedar, cuando la prenda es nueva, como si la prenda se acabara de sacar de la tienda.

### ¿Contarán con clientes de prestigio?

– Trabajamos para firmas de ropa de la calle Serrano de Madrid, y de alta costura como Carolina Herrera. En el Centro Comercial La Sexta Avenida de Madrid un día nos trajeron un pantalón para arreglarlo en el momento y resulta que era para la Infanta Cristina que tuvo la amabilidad de darnos las gracias. Con esto quiero decir que todo el mundo se compra ropa y frecuentemente necesita un arreglo o una transformación. Estamos capacitados para poner al día cualquier tipo de prendas, desde trajes de novia a vestuario para el cine o el teatro.

### Es gratificante escucharle decir que siente la dignificación del trabajo especialmente el de la mujer.

– Personalmente este ha sido uno de los principios que más me ha llenado desde el primer momento. Yo sé lo que es trabajar en un sótano haciendo arreglos para una tienda. Mis empleadas me comentan el cambio que supone el salir de casa, donde no paras nunca, para trabajar en el comercio, porque tienes que arreglarte, estar cara al público y además recibes el agradecimiento por tu trabajo. Tienen sus vacaciones, su jubilación y sus derechos sociales, que en este oficio nunca se han tenido, porque se ha trabajado a destajo. Contamos también con gente joven que a lo mejor no han estudiado y no están preparados para otros empleos. En cada tienda hay un mínimo de 4 personas, entonces 4 por unos 400 centros nos dan unos 1.600 empleos directos, más luego los indirectos, montadores, carpinteros, mecánicos, etcétera. Es una empresa pionera en el mundo. Hemos creado escuela y por eso han surgido muchas empresas similares, porque ven que es negocio.

### Tendrá alguna que otra anécdota.

– A una hermana mía, pequeña de estatura, un cliente le dijo ¡ay! ustedes que hacen milagros y ella le contestó: Usted se cree que si hiciéramos milagros iba a estar así como estoy. Somos muy exigentes con nuestros emplea-

dos pero también tienen todos los derechos. Cuando las empleadas me comentan doña Manuela, usted no se preocupe que vamos a mirar mucho por su negocio y les digo no os equivoquéis, porque yo mañana si cierro voy a seguir viviendo. Miráis por vuestros puestos de trabajo, porque si funcionáis bien vuestro puesto garantizado. Aquí no se echa a nadie, la prueba es que hay empleados que están hasta los 70 años. Vuestro jefe no soy yo, son los clientes. Si los tratáis bien van a volver, si no no. Tengo de sobra para vivir. Precisamente con las tiendas de París y de La Vaguada he hecho todo mi patrimonio respaldando la empresa ¿qué más se puede pedir?

### ¿Momentos duros?

– Yo creo que éste. Duro es una enfermedad, ¡pero bueno! hemos tenido muy buenos momentos como cuando nos reuníamos mis hijos y mi yerno para estudiar y preparar los contratos y estábamos hasta las 4 ó 5 de la mañana luchando codo con codo, íbamos a las ferias... Para mí ha sido una vida muy grata. En Monforte dedico mi tiempo al cultivo de la huerta ecológica, al tai-chi, a los bailes de salón y a relacionarme con la gente.

### ¿Siempre ha estado convencida de lo que hacía?

– Si, si, y esto es lo que he tratado de transmitir a mis hijos. En la vida hay que tener las ideas muy claras e ir a por ello. Cuando me preguntan que si he tenido obstáculos pues no me acuerdo, bien porque los he superado o por que los he olvidado. Yo he llegado donde no pensaba llegar. Tampoco cuando empecé me puse ninguna meta.

