

A woman with a long blonde braid, wearing a white shirt and a dark vest, is smiling as she braids a white sheet on a bed. The background is a softly lit hotel room with a lamp and a chair.

**Miele**

Hotelul  
dumneavoastră  
poate  
beneficia de o  
**spălătorie  
proprie**

**Un ghid pentru proprietarii  
de hoteluri, manageri și personalul  
care se ocupă de curățenie**



## O spălătorie excelentă = un oaspete fericit

**Ce credeți că va conta cel mai mult pentru oaspeții dumneavoastră atunci când vine vorba de sejurul în hotelul dumneavoastră? Ce anume îi va face să revină și să vă ofere recenzii pozitive pe TripAdvisor?**

**Conform cercetărilor noastre recente în rândul proprietarilor de hoteluri, managerilor și personalului, cel mai mare impact asupra modului în care se simt oaspeții dumneavoastră îl are de fapt camera de hotel. Pe lângă calitatea somnului, curățenia camerei și a așternuturilor sunt cele mai importante priorități.**

Așadar, se înțelege ce rol critic au procesele corecte din spălătorie asupra reputației hotelului dumneavoastră. În ciuda faptului că spălarea așternuturilor, a prosoapelor și a altor lenjerii pentru oaspeți reprezintă o operațiune ce se desfășoară în spatele scenei, în cadrul sondajului nostru, o spălătorie eficientă a fost asociată mai mult cu satisfacția oaspeților decât orice alt obiectiv din hotel.

### La dumneavoastră procesul de spălare funcționează perfect?

Deși procesele corespunzătoare de spălare a rufelor au o importanță vitală, nu este întotdeauna ușor să se obțină rezultatele corecte. Multe hoteluri utilizează un amestec de facilități de spălare la fața locului și servicii externalizate, dar atunci când vine vorba de rufe de calitate, precum așternuturile și prosoapele, spălarea lor este cel mai adesea externalizată. Totuși, doar jumătate dintre persoanele care au participat la sondaj au fost satisfăcute de curățenia rufelor și mai puțin de jumătate au fost satisfăcute de viteză, calitatea și costurile acestui proces.

Mutarea acestor procese de spălare în cadrul unității ar putea avea ca rezultat un control mai bun al procesului, costuri reduse, calitate mai înaltă și creșteri mai rapide ale cifrei de afaceri. Ați putea obține ușor toate aceste beneficii dacă ați dispune de spațiul necesar unei spălătorii în cadrul unității și de personalul care să se ocupe de ea.

Atunci când ne consultăm cu potențialii clienți și îi ajutăm să calculeze beneficiile unei spălătorii proprii în cadrul hotelului, de obicei aceștia sunt plăcut surprinși să constate cât de puțin spațiu este necesar de fapt și cât de reduse pot fi costurile operaționale pe durata de viață, comparativ cu externalizarea. De aceea am creat acest ghid – pentru a vă ajuta să luați în considerare exact ceea ce o nouă spălătorie sau o spălătorie proprie mai mare ar putea face pentru reputația hotelului dumneavoastră, precum și pentru rezultatele financiare. Sperăm să-l găsiți util și să-l vedeți ca pe un bun punct de plecare pentru micile schimbări care ar putea face o mare diferență.



### TOP 10 PRIORITĂȚI ALE OASPEȚILOR

- 1 Curățenia camerei
- 2 Curățenia așternuturilor
- 3 Primirea amabilă
- 4 Raportul calitate-preț
- 5 Proces facil de rezervare
- 6 Un bun control al temperaturii în cameră, de ex. a / c
- 7 Tehnologie modernă, de ex. wifi, Smart TV
- 8 Calitatea serviciilor hoteliere, de ex. piscină, restaurant, bar
- 9 Spațiul bine izolat, de ex. zgomot minim
- 10 Numărul de stele

Vă invităm să aflați...



**Calitatea**  
contează, dar  
dumneavoastră  
o obțineți?

**Pag. 4**



**Eficiența  
costurilor :**  
o provocare

**Pag. 5**



**Viteză:**  
paturi pregătite,  
de fiecare dată!

**Pag. 6**



**Găsirea spațiului**  
atunci când  
acesta  
este limitat

**Pag. 7**



**Succesele**  
spălării la  
fața locului

**Pag. 8**



**6 pași**  
pentru a beneficia  
de o spălătorie  
performantă

**Pag. 10**



## Calitatea contează, dar dumneavoastră o obțineți?

Oaspeții pun patul și calitatea așternuturilor mai presus de orice pe lista lor de dorințe pentru o ședere excelentă. Așadar, este de la sine înțeles că un proces de spălare de înaltă calitate este un obiectiv la care toate hotelurile ar trebui să aspire. Procesele de spălare în unitatea dumneavoastră pot fi bune, în prezent, dar puteți spune că sunt excelente?

Multe dintre hotelurile care au participat la sondajul nostru externalizează serviciile de spălare a așternuturilor și prosoapelor utilizate de oaspeți, însă standardele de calitate au fost considerate adesea o problemă. Și deoarece hotelurile ne-au spus că obținerea unor standarde înalte și constante în activitatea de zi cu zi este prioritatea lor numărul unu, nu poate să existe loc pentru erori atunci când vine vorba despre atât de importantul aspect al spălătoriei.

### Calitatea, de acum la îndemâna dumneavoastră

Iar o spălătorie proprie în cadrul unității vă permite să vă implicați în menținerea standardelor foarte înalte la care se așteaptă clienții, de exemplu:

 <p>Faptul că dețineți spălătoria înseamnă că puteți asigura calitate</p>	 <p>Rufele dumneavoastră rămân în unitate, așadar le puteți gestiona</p>	 <p>Puteți insufla valori legate de calitate personalului care se ocupă de spălătorie</p>	 <p>Puteți reduce alte probleme legate de calitate, cum ar fi repregătirea lentă a camerei</p>
--	---	--	---

Așadar cum obțineți calitate chiar la fața locului? Cercetarea noastră indică aspectele unde v-ați putea confrunta cu provocări.

**În primul rând**, aveți nevoie de echipamente care să facă față sarcinii. Fiabilitatea a fost cel mai important factor menționat de hoteluri la alegerea echipamentelor din unitate, însă totuși 39% dintre hoteluri utilizează mașini de spălat de uz casnic și 35% utilizează uscătoare cu tambur de uz casnic. De asemenea, 45% din respondenți au declarat că o altă problemă cu care se confruntă este deteriorarea articolelor spălate.

Echipamentele profesionale sunt construite să reziste la un număr mult mai mare de cicluri decât cele de uz casnic, iar mașinile profesionale de înaltă calitate vor avea grijă de țesăturile dumneavoastră.

**În al doilea rând**, trebuie să asigurați un suport solid și să instituiți standarde de întreținere ferme. 52 % dintre hoteluri au relatat că un impact asupra spălătoriei din cadrul unității l-a avut faptul că mașinile necesitau reparații în mod regulat. Așadar, este necesar să fiți atent la serviciile post-cumpărare pe care le oferă producătorul pe care l-ați ales.

**Și în cele din urmă** trebuie să vă asigurați că angajații dumneavoastră respectă procedurile corecte și știu să efectueze, ca standard, verificări amănunțite ale calității. De exemplu, 30% dintre hoteluri au relatat că articolele albe nu erau folosite corect uneori – uniformele personalului erau spălate, de pildă, la un loc cu așternuturile oaspeților.

O spălătorie proprie în cadrul unității poate aduce calitate înaltă și o experiență îmbunătățită a oaspeților, însă echipamentele potrivite, îngrijirea lor ulterioară și practicile adoptate sunt deosebit de importante.

### TOP 5 FACTORI în spălătoria hotelului



## Eficiența costurilor: o provocare

**Nu există îndoială că fiecare ban contează atunci când vine vorba de gestionarea eficientă a unui hotel. Atingerea obiectivelor legate de venituri și profit, costurile de administrare și fluxul de numerar constituie a doua mare provocare cu care se confruntă hotelurile din sondajul nostru.**

Iar dacă vă ocupați și de spălătorie, veți ști că aceasta nu face excepție; calitatea trebuie păstrată, dar cu menținerea, pe cât posibil, a unei eficiențe a costurilor. De fapt, circa nouă din zece membri ai personalului hotelier cu care am discutat au spus despre cost ca a fost un criteriu foarte relevant în alegerea spălătoriei.

Lucru de înțeles de altfel deoarece, dat fiind volumul mare de lenjerie, multe hoteluri externalizează spălarea așternuturilor și prosoapelor oaspeților. Cu toate acestea, doar o treime din respondenți au fost mulțumiți de costuri, astfel că este important să vă asigurați că există un echilibru corect între cost și calitate.

### Așadar este externalizarea serviciului de spălătorie cu adevărat mai ieftină?

Date fiind toate echipamentele, reparațiile, facturile la utilități și personalul suplimentar necesar pentru o spălătorie în cadrul unității, hotelurile pot crede cu ușurință că externalizarea este mai ieftină. Totuși, de multe ori atunci când ajutăm hotelurile să prognozeze costul echivalent al aducerii spălătoriei în unitate, acestea descoperă potențialele beneficii financiare.

Alegerea echipamentelor este cel mai important factor pentru o spălătorie proprie, eficientă din punct de vedere al costurilor. La urma urmei, este necesară investirea unui capital substanțial, așadar este important să alegeți o marcă cunoscută pentru calitate și longevitate; ar trebui să căutați procese stricte de testare a calității și o durată de viață îndelungată, pentru a vă asigura că investiția este rentabilă.

Alți factori la fel de importanți din punct de vedere al costurilor care ar trebui luați în considerare la alegerea echipamentelor sunt capacitățile de încărcare, consumul de energie și de apă.

### Beneficiile spălătoriei proprii, în ceea ce privește costurile



Costurile operaționale pe durata de viață a echipamentelor și serviciilor asociate vor fi mai mici decât în cazul externalizării.



Personalul care se ocupă de relația externalizată s-ar putea ocupa de spălătorie din cadrul unității.



Echipamentele eficiente din punct de vedere energetic pot genera facturi cu utilitățile mai mici decât ați anticipat.



Capacitățile mari de încărcare pot reduce costul total al spălării fiecărui articol

**Doar 33%**

dintre hoteluri spun că sunt foarte mulțumiți cu actualul cost al spălătoriei lor.

**Costurile**

reprezintă a 2-a cea mai comună provocare legată de spălarea rufelor

**Pentru 89%,**

costul externalizării este un factor important în alegerea serviciilor de spălătorie

## Viteză: paturi pregătite, de fiecare dată!

**Atunci când vine vorba de provocările legate de spălarea rufelor, timpii de pregătire a camerei reprezintă un aspect unde presiunea se resimte din plin. În sondajul nostru, aceasta a fost cea mai comună preocupare, iar pregătirea camerei a fost și durerea de cap numărul unu a administratorilor. 90% dintre respondenți ne-au spus că viteza de spălare a rufelor a influențat alegerea – fie că este vorba de externalizare sau de spălătorie proprie.**

Dar, în multe cazuri, realitatea nu este cea pe care și-o doresc angajații din industria hotelieră. Insatisfacția legată de viteza de spălare a rufelor este mai mare decât cea legată de curățenie și igienă. Acest aspect împiedică cel puțin un sfert dintre hoteluri să reușească să respecte programul de pregătire a camerei.

Vă amintiți de experiența oaspeților, atât de importantă? Pur și simplu nu vă puteți permite să lăsați programul de spălare a rufelor să vă scape de sub control. Cearșafurile curate trebuie puse pe fiecare pat la timp, de fiecare dată.

### Spălătorie proprie înseamnă “la timp”.

Mutarea spălătoriei în cadrul unității vă poate spori productivitatea, astfel încât așternuturile, prosoapele și fețele de pernă să ajungă la locurile lor înaintea oaspeților.

Pentru a vă asigura că spălătorie din cadrul unității funcționează perfect, trebuie să vă gândiți la caracteristicile echipamentelor pe care le utilizați, precum și la fiabilitatea lor și la condițiile de service și întreținere.

Timpii corecți de spălare și uscare sunt critici. Este important ca mașinile dumneavoastră să ofere o gamă largă de opțiuni în ceea ce privește ciclurile de spălare, pentru ca diferitele articole spălate și uscate să poată fi manevrate cât mai eficient posibil și la standardele corecte. Totuși ar trebui să vă asigurați că echipamentele sunt, de asemenea, potrivite pentru utilizare de către personalul relevant. O gamă largă de programe poate crea confuzie în rândul utilizatorilor, de aici rezultând cicluri greșite și întârzieri. Gama Miele Professional oferă personalizări ale ciclurilor și scurtături pentru a se asigura că mașinile sunt utilizate corect, iar astfel de probleme sunt evitate.

Capacitățile de încărcare reprezintă un alt factor important de luat în considerare. Mașinile trebuie să poată procesa încărcături mari, însă această abilitate poate diferi considerabil, dată fiind varietatea de produse de pe piață. Un producător sau furnizor renumit vă va putea spune care gamă de capacități de încărcare este cea mai eficientă în raport cu mărimea și tipul hotelului dumneavoastră.

Nu uitați să analizați și fiabilitatea echipamentelor producătorului ales de dumneavoastră. Mai puține defecțiuni vor însemna mai puține întârzieri în pregătirea rufelor. Și, nu în ultimul rând, asigurați-vă că încheiați contractul corect de service post-vânzare, pentru a menține la minimum timpii de inactivitate cauzată de reparații.

### Beneficiile spălătoriei proprii, în ceea ce privește viteza



Eliminați timpul necesar transportării rufelor la și de la un furnizor de servicii externalizate



Nu mai încercați să concurați cu alte hoteluri; creați o unitate de spălare a rufelor pe care să o gestionați chiar dumneavoastră



Îmbunătățiți fluxul de lucru între personalul din spălătorie și personalul care se ocupă de menaj



Puteți reduce cantitatea de așternuturi și prosoape pe care este necesar să le cumpărați

**90%**

dintre hoteluri spun că viteza de pregătire a camerelor constituie un factor esențial în alegerea furnizării serviciilor de spălătorie

**Doar 45%**

dintre hoteluri sunt pe deplin satisfăcute de viteza curentă a proceselor de spălare a rufelor

**1 din 4**

hoteluri nu se încadrează în timp cu pregătirea camerelor, din cauza proceselor lente

## Găsirea spațiului atunci când acesta este limitat

**Așadar, ați rezolvat toate preocupările legate de costuri, viteză sau calitate pe care le-ați fi putut avea în legătură cu mutarea spălătoriei în cadrul unității. Acum marea întrebare este unde veți instala mai exact spălătoria și cât spațiu va ocupa?**

În realitate, probabil că majoritatea hotelurilor se confruntă cu această problemă. Spațiul este limitat în majoritatea hotelurilor și, desigur, cu cât aveți mai mult spațiu de vânzare pentru oaspeți, cu atât mai mare este profitul obținut. În sondajul nostru, deținătorii de hoteluri și angajații ne-au spus că spațiul limitat a fost provocarea lor cea mai mare în legătură cu spălătorii și motivul pentru care o treime dintre ei nu își procesau rufe în cadrul unității. Cu toate acestea, având în vedere faptul că 89% dintre dumneavoastră doriți să aveți mai mult control asupra proceselor de spălare, ce-ar fi dacă ați crea spațiul necesar și apoi ați culege roadele?

Punctul de pornire corect este găsirea și exploatarea optimă a opțiunilor de spațiu pentru o spălătorie în cadrul unității. Furnizorii specializați de echipamente pentru spălătorii vă pot ajuta cu o analiză a spațiului și cu sugestii de configurare, realizând proiecte pentru spălătorii și prezentându-vă mașinile cele mai bune pentru dumneavoastră.

În ceea ce privește alegerea echipamentelor, orientarea spre o bună capacitate de încărcare în raport cu capacitatea hotelului dar și cu spațiul este, evident, cheia succesului. Atât capacitățile, cât și duratele ciclurilor influențează cantitatea de rufe care poate fi procesată în spațiul pe care îl aveți la dispoziție, iar aici se vede cât de importantă este alegerea mașinii pe care doriți să o folosiți.

Unii producători de mașini de spălat profesionale au dezvoltat modele inovative concepute să facă față unor încărcături mari, în ciuda amprentei la sol relativ mici.

Gama Little Giants de la Miele este un bun exemplu în acest sens.

**Lipsa spațiului este un factor de limitare important în dezvoltarea spălătoriilor din cadrul unității, însă totuși spațiul necesar poate fi mai mic decât vă imaginați.**



Mașinile inovatoare vă ajută să profitați la maximum de spațiul disponibil



Spațiul necesar poate fi de 1m<sup>2</sup>



O nișă, un subsol sau o cameră de oaspeți prea puțin folosită, toate acestea reprezintă posibilități în materie de spațiu



**61%**

dintre hoteluri spun că sunt afectate de o lipsă a spălătoriilor externe în localitatea lor



**Miele**

1 2

## Succesul spălătoriilor proprii

Deși multe hoteluri se confruntă cu provocări similare privind serviciile de spălătorie, cum ar fi calitatea, costurile, viteza și spațiul, fiecare hotel este afectat în mod diferit de aceste probleme și nu toate sunt la fel de urgente. Toate hotelurile – de la cel mai mare lanț hotelier la cel mai mic B&B – au însă un lucru în comun: toate pot obține beneficii de la o spălătorie internă.

În continuare vă prezentăm câteva exemple de hoteluri mari și mici din România care au adoptat deja soluția cu spălătorie proprie și acum se bucură de beneficiile acesteia.

### Grand Hotel Italia, Cluj

Cel mai mare hotel de cinci stele din Cluj a fost inaugurat în 2011 și este parte a grupului „Batani Select Hotels”. Îmbrăcat în atmosfera tradițională a Transilvaniei, hotelul le oferă clienților ocazia de a descoperi farmecul vechiului oraș, fiind amplasat la doar 5 minute de centrul istoric.

Cu o capacitate de 187 de camere și 12 săli de conferințe, standardele de curățenie ale Grand Hotel Italia au necesitat soluții premium. Iar soluția firească a fost aceea de spălătorie proprie, ce oferă atât o predictibilitate financiară, dar și un mai bun control asupra calității și proceselor de igienizare. Astfel, devenită deja tradiție pentru lanțul hotelier, colaborarea cu Miele Professional a continuat și la Cluj.

Practic, orice piesă de lenjerie sau material care intră în contact cu vizitorii este trecută printr-una din cele 3 mașini de spălat Miele de mare capacitate, uscată perfect într-unul dintre cele 2 uscătoare și, la final, călcată impecabil prin calandru Miele.

Rezultatele sunt impresionante nu doar la nivelul calității, dar și al economiei de energie, după cum confirmă Dl. Simion Prunean, administratorul „Grand Hotel Italia”: „Instalarea de echipamente Miele Professional a venit natural, pentru că ne doream un partener care să ne ofere acele rezultate demne de un hotel de 5 stele. Iar Miele ne-a depășit, încă o dată, așteptările. Rufele sunt impecabil spălate, clienții se simt respectați și răsfățați, iar noi suntem fericiți că am investit în echipamente care ne pot susține afacerea pe termen foarte lung. Nu e ușor să menții standardele ridicate și să obții și economii, dar tehnologia din spatele acestor echipamente exact asta face, optimizează totul, de la consumul de energie electrică la cel de detergent”.



## Succesul spălătoriilor proprii

### Hotel Regal, Sinaia



Hotel Regal este un elegant Boutique Apart-Hotel din Sinaia. Amplasat la doar câteva minute de legendarul Castel Peleş, hotelul reprezintă ambientul ideal pentru un weekend de relaxare, dar și pentru un eveniment de afaceri.

Cu doar 15 apartamente disponibile, dintre care două de tip duplex, hotelul avea nevoie de o soluție minimalistă pentru spălarea rufelor. După un research în piață, concluzia a fost simplă: Gama Little Giants de la Miele este alegerea ideală. Dimensiunile acestor mașini de spălat au făcut ca spațiul necesar zonei de spălătorie să fie redus la minimum, dar fără a se face rabat de la calitate.

În acest moment, hotelul rulează 50 kilograme de rufe zilnic, într-un timp mult mai scurt și mai economic decât prin externalizarea către o companie specializată. Fluxul de lucru este, astfel, mult îmbunătățit, camerele sunt gata mai repede, iar timpul rămas poate fi acordat în totalitate oferirii unor experiențe cât mai plăcute clienților.

### Hotel Escalade, Poiana Brașov



Așezat în inima zonei montane a României, Hotel Escalade este o unitate hotelieră de patru stele, dedicată întregii familii. Devenită tradiție pentru sporturile de iarnă, Poiana Brașov este o stațiune versatilă, ce poate oferi experiențe fascinante indiferent de sezon. De aceea, Hotel Escalade îmbină facilitățile de iarnă cu cele de vară, printr-un complex centru spa și singura pistă de bowling din stațiune.

Cele 60 de camere, dintre care 39 construite recent, sunt moderne și oferă o panoramă spectaculoasă a munților Carpați. Calitatea acestor experiențe cerea, însă, și un grad de curățenie pe măsură. Managerii hotelului au decis să nu externalizeze aceste servicii și să investească în soluțiile premium ale Miele Professional.

Astfel, în Hotel Escalade există acum 3 mașini de spălat, 2 uscătoare și un calandru, care au modernizat procesul de spălare și igienizare a rufelor. Parte din linia medie, ca dimensiuni, echipamentele Miele Professional au redus atât consumul de energie electrică și detergent, dar și pe cel al timpului necesar în pregătirea camerelor pentru noi clienți. Viteza nu înseamnă, însă, și compromis, astfel că prosoapele și lenjeria de pat rămân la fel de moi ca la prima utilizare.

## Șase pași pentru a vă muta spălătoria în cadrul unității

Sperăm că acest ghid privind spălătoriile din cadrul unităților hoteliere vă este cu adevărat util și constituie un bun punct de plecare pentru stabilirea aspectelor pe care să le luați în considerare și a beneficiilor pe care le puteți obține. În concluzie, vă invităm să parcurgeți acești șase pași simpli pentru mutarea spălătoriei în cadrul unității dvs. **Sau, dacă doriți mai mult ajutor direct din partea noastră, treceți direct la pagina următoare pentru a ne contacta.**



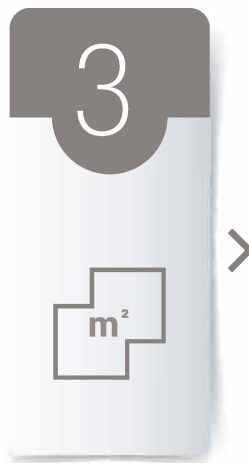
### Comparați costurile

O comparație a costurilor unei spălătorii în cadrul unității față de una externalizată este vitală pentru a putea explica celor care alocă bugetul de ce această metodă merită pusă în aplicare. Astfel veți avea la îndemână toate aspectele și cifrele. La Miele și prin partenerii noștri oficiali, putem colabora cu dumneavoastră pentru a vă oferi calcule detaliate ale costurilor pe baza dimensiunii și capacității hotelului.



### Calculați cerințele în materie de echipament

De îndată ce ați demonstrat beneficiile în materie de costuri și ați primit undă verde pentru investiție, trebuie să vă gândiți ce echipamente sunt potrivite pentru dumneavoastră. Care sunt caracteristicile și funcțiile necesare îndeplinirii cerințelor dumneavoastră? Producătorii precum Miele și partenerii noștri vă pot consilia pentru a achiziționa echipamentele potrivite, fie că vă interesează viteza, calitatea, volumul sau o combinație a tuturor acestora.



### Gândiți-vă la spațiile pe care le-ați putea folosi

Spațiul este limitat, așadar gândiți-vă la opțiunile pe care le aveți. Există o cameră comună pe care nu o utilizați?

O cameră nepopulară? Un dulap sau un colț de bucătărie care nu este necesar?

Spălătoriile pot fi instalate foarte flexibil în tot felul de spații.



### Stabiliți obiective de calitate și standarde

Dacă treceți de la o spălătorie externalizată la una situată în cadrul unității, va fi necesar să vă gândiți cum se gestionează aceasta și ce indicatori de performanță și standarde de eficiență trebuie introduse. Aceste decizii sunt importante, pentru a vă asigura că procesele se desfășoară fără întreruperi, iar rezultatele sunt de calitate.



### Gândiți-vă la selecția și instruirea personalului

Aveți vreun plan despre cum veți gestiona spălătoria, dar aveți nevoie și de personal care să-l pună în practică. Aveți deja oameni care își pot asuma acest rol sau va trebui să angajați persoane noi?

Ce aptitudini și ce experiență căutați pentru a asigura o calitate și o eficiență înaltă?



### Consultați un expert

Mai presus de toate, nu este neapărat necesar să parcurgeți singuri acest proces. Producătorii de încredere precum Miele și partenerii noștri comerciali specializați au o experiență vastă de care puteți beneficia. Ei vă pot ajuta încă de la început în a stabili dacă o spălătorie în cadrul unității este soluția potrivită pentru dumneavoastră, dar și la instalarea și întreținerea echipamentului.

**Aveți nevoie de mai mult ajutor? Dacă mai aveți și alte întrebări, vă răspundem cu plăcere. Contactați-ne!**