

WHITEPAPER

Sous-traiter ou pas la gestion du linge ?

Comment votre choix permet d'améliorer l'expérience du client, de réaliser des économies et même d'être plus efficace.



1. Qui s'occupe de votre linge ?

Vous voulez charmer vos clients. Les chouchouter avec une ambiance originale et unique et une qualité élevée. Chaque nuit doit être une nuit de rêve et chaque dîner un festin. Avec les plus jolis couvre-lits, les serviettes les plus douces dans la salle de bains et du linge de table impeccable.

Le succès de votre hôtel, restaurant ou centre de bien-être ne dépend que de l'appréciation et de l'expérience de vos clients. Ces derniers doivent pouvoir être eux-mêmes et se sentir à l'aise. Vous aimeriez qu'ils partagent leur expérience positive avec des amis, à des anniversaires et sur les réseaux sociaux. Quel que soit le style que vous choisirez, l'expérience de vos clients dépend surtout d'une sélection et d'un entretien méticuleux de votre linge.

De plus, le linge d'hôtel est généralement un bien précieux. Dans un grand hôtel de 150 chambres, la valeur du linge en circulation peut atteindre 50.000 euros, mais dans un centre de bien-être aussi, d'importants montants sont consacrés à l'achat, au lavage et au remplacement de draps et de peignoirs de bain doux. Le linge renferme donc deux facteurs de succès importants pour tous les hôteliers.

Laisser une impression inoubliable à vos clients d'une part, et pouvoir être efficace avec un poste de frais considérable et incontournable d'autre part. La clé des deux facteurs de succès est un linge bien soigné et une logistique parfaitement adaptée. Car c'est ainsi que vous faites vivre une expérience spectaculaire à vos clients, même à long terme.

Vos clients ont les attentes suivantes* :

59% veulent **tous les jours du linge propre** dans une chambre d'hôtel



64% reviennent **plus vite si la qualité du linge est bonne**



69% aimeraient une **couette en duvet**



98% s'attendent à avoir deux **grandes serviettes** ou plus dans la salle de bains



97% s'attendent à avoir un **peignoir de bain** dans un hôtel 4 ou 5 étoiles



* Résultats étude parmi les clients d'hôtel ; Eindhoven, 13 novembre 2007, par M.A.H. Dirks



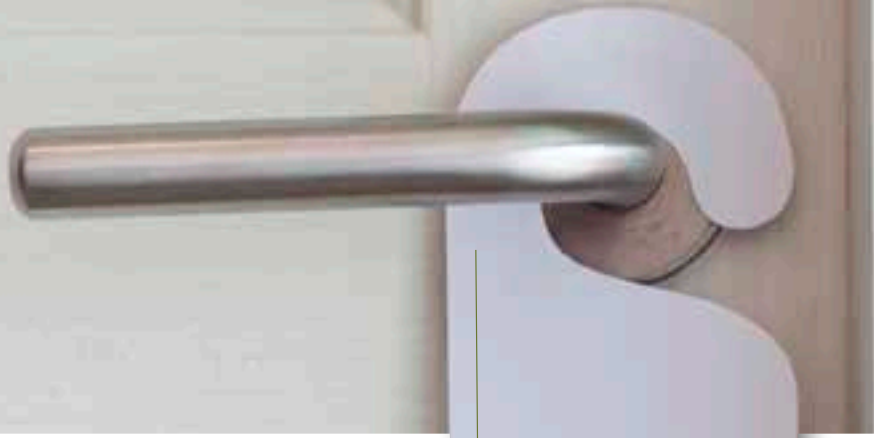
2. Gestion du linge : tout est une question d'équilibre entre soin et logistique

Chaque jour se termine par des conteneurs remplis de linge sale. Vous voulez que leur contenu se retrouve la même semaine dans la lingerie sans plis, taches ni dommages. Le processus complet de votre linge - du lit à défaire, puis à refaire - ne se limite pas simplement à 'faire la lessive'. Il implique un sacré défi logistique, que votre personnel doit relever chaque jour.

L'aspect du linge est crucial pour l'expérience dans votre environnement hôtelier. Vous y faites attention en l'achetant, mais il est tout aussi important de continuer à surveiller son état après l'achat. Dans 3 à 5 ans, à quoi ressemblera la matière ?

À combien de lavages le linge peut-il résister ? Les matières parmi lesquelles vous pouvez choisir ont-elles été testées sur ce point ? Dans 3 ans, pourrez-vous encore compléter votre stock avec de nouvelles serviettes et nappes de la même qualité ? Et dans 5 ans ?

Une gestion durable du linge et une logistique parfaitement étudiée facilitent et accélèrent le travail, évitent des étagères vides dans la lingerie et vous permettent au final de gagner beaucoup de temps et d'argent.



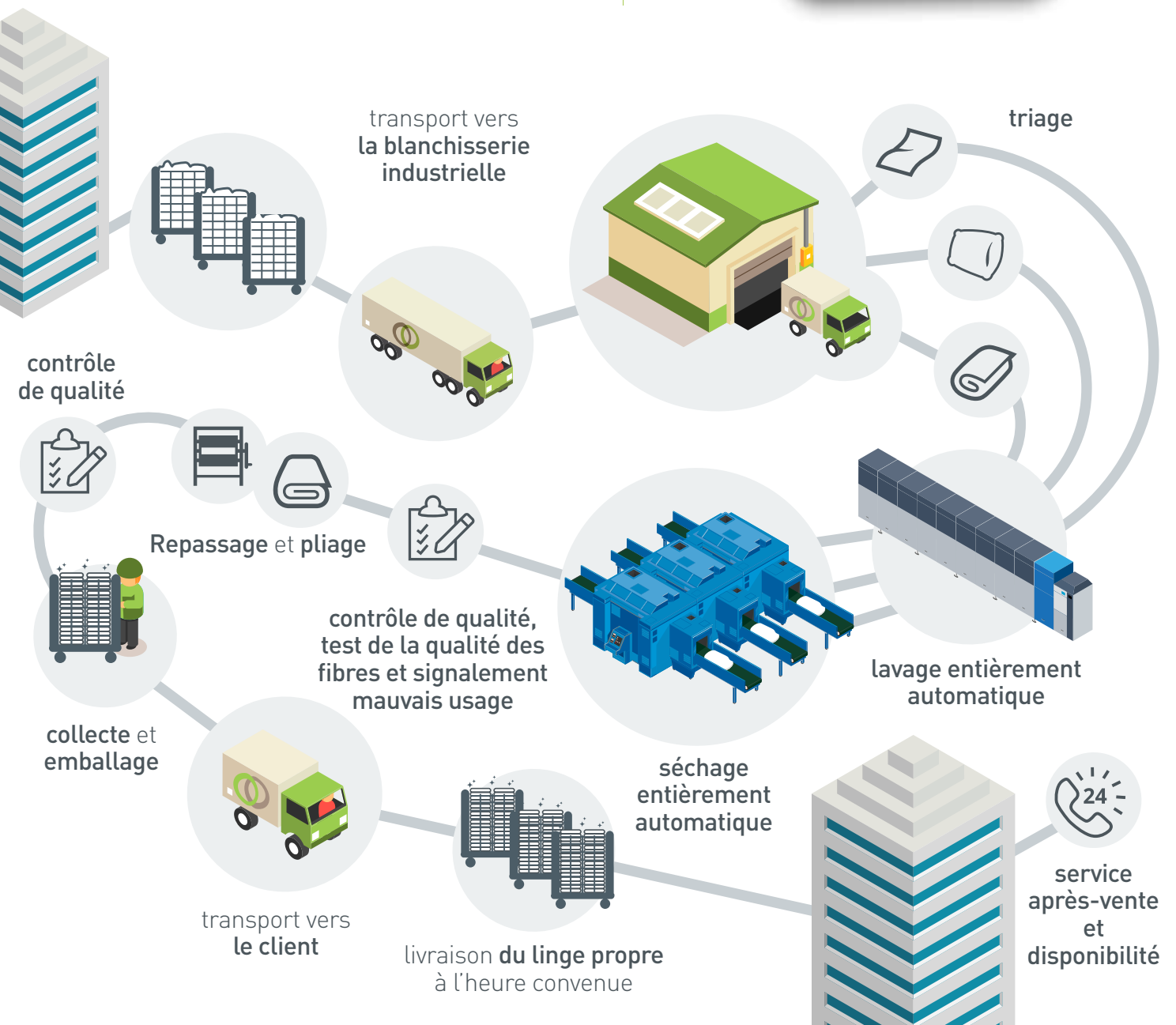
Please
make up
my room



Blycolin

3. Make up my room: un coup d'œil dans les coulisses et sur le processus

Du linge toujours impeccable, avec un aspect de qualité maintenu, parcourt un processus très spécifique. Comment le linge qui est ramassé par Housekeeping se retrouve-t-il à nouveau propre et à temps dans votre lingerie ?





4. Gestion du linge : quelles sont les possibilités ?

Une gestion intelligente du linge doit être parfaitement adaptée au site. Vous avez ici trois objectifs principaux : offrir à vos clients l'expérience qu'ils attendent en venant chez vous, maîtriser les coûts et vous faciliter autant que possible le processus. Dans les grandes lignes, les trois choix suivants s'offrent à vous.



Le faire vous-même : vous pouvez naturellement tout régler en interne. Acheter votre propre linge et aménager un local pour le lavage avec un lave-linge, un sèche-linge et une calandre de bonne qualité. Non seulement la couleur, une finition impeccable et un toucher parfait sont importants. Etudiez par exemple aussi à quelle fréquence les housses de couettes et les éponges peuvent être lavées, le nombre idéal de jeu par rapport au nombre de chambres et de clients, ainsi que les consignes de lavage des différentes matières.



Sous-traiter : vous apportez votre linge à une blanchisserie (locale), ou lui demandez de le ramasser. Ils connaissent le métier du lavage, de A à Z. Ils connaissent le meilleur traitement pour vos matières et sont souvent organisés pour traiter de grandes quantités de linge. Vous établissez des accords sur la livraison et remettez le linge à la blanchisserie à un prix convenu. Mais attention : chaque blanchisserie est différente. Optez pour des spécialistes et examinez la qualité. Cela ne vous apporte rien si le linge que vous venez d'acheter n'est déjà plus utilisable après quelques lavages.



Gestion intégrale du linge : si vous ne voulez plus du tout vous soucier du linge. La location de linge est une solution complète où tout est pris en charge sans investissements de votre part. D'un expert qui vous aide à choisir la matière (aussi bien sur le plan de l'aspect que de la qualité) à la logistique (également la gestion des stocks) et la garantie d'avoir toujours votre linge à disposition. La location du linge est généralement associée à une couverture nationale et vous offre le choix entre plusieurs blanchisseries. Ainsi, vous trouverez une blanchisserie qui offre les meilleures performances pour votre organisation. Avec la location du linge, vous faites appel à des connaissances spécialisées dans tous les processus et vous payez par éponge ou drap lavé. Vous payez donc après coup, selon l'occupation de votre hôtel ou restaurant.

Vous comptez faire un appel d'offres ?

Tenez compte de vos propres souhaits et exigences : quantité et qualité du linge, stockage/lingerie, stock de rotation, changements de linge par semaine. Dans votre cahier des charges, définissez déjà le processus logistique que vous voulez ou les exigences (minimales) auxquelles il doit répondre.

Pensez aussi plus loin que le prix et la quantité. Posez des exigences sur le savoir-faire et sur la qualité du

processus de lavage. Invitez à établir des accords clairs sur des choses quotidiennes. Où le linge sera-t-il livré ? Que se passe-t-il s'il y a un trou dans une serviette ? Qui est chargé de la surveillance des stocks ? Et qui s'occupe du remplacement du linge en fin de vie ?

Vous comptez louer du linge pour ne pas devoir investir ? Dans ce cas, définissez clairement vos exigences en matière de qualité de la matière. Demandez par exemple des certifications ou des rapports d'essais.



5. Les 7 règles d'or pour louer le linge

Vous n'avez pas le temps de traîner des sacs de linge, de négocier avec des blanchisseries ni de faire des calculs compliqués ? Des connaisseurs sont là pour vous éviter tout souci avec votre linge.

La gestion du linge vous évite :

- un investissement personnel
- des soucis sur la quantité de linge
- un contact avec la production de linge

Si vous sous-traitez la location et le lavage du linge, ces règles d'or vous permettront de trouver le partenaire qu'il vous faut pour votre linge.



1. Demandez conseil, travaillez ensemble pour trouver une solution personnalisée

Toujours du linge lavé proprement et en quantité suffisante. Trié, dans la bonne couleur et au bon endroit. Même dans des périodes de forte activité, lorsque vous recevez à l'improviste un grand groupe de clients. Songez à une solution globale : un partenaire qui connaît parfaitement les produits, les coûts et les possibilités. Réfléchir ensemble pour trouver le linge qui répond parfaitement à vos souhaits. Avec un calcul vous permettant de maîtriser les coûts. Ainsi, il peut être plus avantageux de transformer des coûts fixes en coûts variables. Si la chambre n'est pas occupée, vous n'avez pas de frais de linge.



2. Soignez bien le linge, le blanc doit rester blanc

Vous apportez beaucoup de soin à choisir le style de linge. Les matières respirent la qualité. Et vous aimeriez maintenir cette qualité, même à long terme. Il ne sert à rien d'avoir un grand lot de serviettes blanches si elles deviennent déjà grisâtres après 50 lavages.

La matière doit donc pouvoir résister au processus de lavage industriel intensif dans les tunnels de lavage, presses et calandres. Vérifiez bien si votre fournisseur accorde une garantie sur la qualité.



3. Ne prenez pas de risque (d'investissement)

Que vous ayez une petite auberge dans les Ardennes ou une chaîne avec plusieurs établissements dans toute l'Europe, acheter du linge neuf est toujours un gros investissement et comporte donc un risque réel. Louer du linge peut donc vite être une solution plus avantageuse. Songez aux garanties pour le remplacement de linge. Même dans 1 an, 3 ans et dans 5 ans, vous aimeriez encore pouvoir compléter votre stock avec des éponges de la même qualité.





4. Lisez bien les petits caractères !

Chaque partie veut vous aider à trouver le meilleur rapport qualité/prix. Mais que livrent-elles vraiment ? Étudiez bien tous les services proposés inclus dans l'offre de votre fournisseur. Viennent-ils jusqu'à votre porte d'entrée, ou transportent-ils le linge jusqu'à vos armoires à linge ? Êtes-vous obligé de racheter le linge après une certaine période ou si vous voulez changer de fournisseur ? Payez-vous des frais administratifs et de transport supplémentaires ? Les petits caractères dans un devis font une grande différence, certainement dans le linge. Restez critique et n'hésitez pas à discuter !



5. Évoluez avec votre temps, rationalisez les processus et innovez

Aujourd'hui, une logistique de pointe est un facteur clé. Par conséquent, étudiez votre efficacité interne et externe. Faites appel à quelqu'un pour examiner comment réduire le nombre d'opérations. Veillez par exemple à ne pas manipuler souvent du linge pour rien, à déjà trier le linge de bain dans la chambre et apprenez à remplir un chariot à linge de manière optimale. Ainsi, vous gagnez du temps et de l'argent en travaillant plus vite et facilement.



6. Do not waste ! Pensez écolo, soyez écolo.

La durabilité est un sujet d'actualité. Naturellement, vous travaillez de manière écologique et responsable. Les clients ne remarquent pas immédiatement la différence, mais apprécient énormément vos efforts pour un meilleur avenir pour notre planète. Optez pour un partenaire capable de démontrer ses efforts en matière de durabilité. De la logistique, au processus de lavage à la matière choisie, et même aux conditions

de travail dans les usines. Tout est également possible de manière durable, et c'est ainsi que vous pouvez apporter votre contribution. D'ailleurs, saviez-vous que le lavage industriel est jusqu'à 3 fois plus durable que le lavage à la maison ?



7. Soyez critique : quelle partie est vraiment faite pour ce job ?

Dans votre quête d'un partenaire à long terme, il faut absolument être critique : le partenaire est-il à la hauteur de ce que vous lui demandez ? Vérifiez ses références et si l'entreprise est en mesure d'investir. Il vous faut un partenaire capable de vous offrir continuité et sécurité. Peut-il compléter à tout moment votre stock de linge ? Dans les délais prévus ? Ou y a-t-il des retards suite aux problèmes de trésorerie de votre partenaire ? Et que se passe-t-il en cas d'urgence ? Votre partenaire peut-il compter sur un back-up, est-il possible de faire appel à d'autres blanchisseries ? Enfin, essayez aussi d'en savoir plus sur ses performances. Demandez-lui d'effectuer par exemple plusieurs lavages de test pour vérifier ses capacités ou visitez un site de production ou une blanchisserie pour jeter un œil en coulisses.





Blycolin

À propos de Blycolin

À l'origine, l'activité de Blycolin se situe dans la location de linge de lit, de bain, de table et de cuisine pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Une activité qui est, encore aujourd'hui, le moteur de Blycolin. En quarante ans, nous avons développé de nouveaux produits et services, transformant la simple location en un véritable service de gestion intégrée du linge. Une solution globale qui vous décharge de toute la gestion de votre linge. Ou d'une partie, selon vos besoins.

Nous nous sentons coresponsables du succès opérationnel de plus de 2.500 hôtels (de soins), villages

de vacances et de centres de bien-être dans toute l'Europe. Avec nos types de tissus, nous contribuons à l'expérience du client et avec notre service de gestion du linge à une entreprise efficace. Nous surveillons la qualité des articles, gérons vos stocks et veillons à ce que votre personnel ne manque jamais de linge.

Nos experts vous conseillent personnellement, du conseil dans le choix de la collection au coaching de vos employés dans le processus de travail. Nous utilisons toute notre connaissance et expérience pour votre succès. Car votre succès, c'est aussi un peu le nôtre.

Netherlands

Bezoekadres:
Heksekamp 33
5301 LX Zaltbommel

Postadres:
Postbus 288
5300 AG ZALTBOMMEL

T +31 (0)418-541800
F +31 (0)418-541850
E office.nl@blycolin.com
www.blycolin.com

Belgium & Luxembourg

Plaslaar 38b
2500 LIER
België / Belgique

T +32 (0)3-488 68 18
F +32 (0)3-488 67 80
E office.be@blycolin.com
www.blycolin.com

Germany

Besucheranschrift:
Industriestraße 15
4700 Eupen

Postanschrift:
Technologiezentrum am
Europaplatz
52068 Aachen

T +49 (0)241 413 533 0
F +49 (0)241 413 533 9
E office.de@blycolin.com
www.blycolin.com

Poland

dres naszgo biura w Polsce:
Blycolin Polska Sp. z o.o.
ul. Płk. S. Dąbka 17
30-832 Kraków

T +48 (0)12 650 02 45
F +48 (0)12 650 02 46
E office.pl@blycolin.com
www.blycolin.com