Lavanderia del cliente

Pubblicato: Marzo 2012	*Versione aggiornata: Marzo 2012*	*Codice: 99-00-03-PR-I-16-00*

Obiettivo e scopo

Questa procedura descrive i passi da seguire in caso di utilizzo da parte del cliente, del servizio di lavanderia dell'hotel.

Lo scopo è che il servizio soddisfi il livello di alta qualità stabilito dall'azienda, sia se il lavaggio della biancheria avviene all'interno dell'hotel che in una lavanderia/tintoria esterna.

La procedura è valida per tutto il personale Housekeeping (Governante, cameriere, personale della lavanderia) e della Reception (Front Office Manager, Receptionisti e fattorini)

Sommario

1 Servizio giornaliero
1.1 Richiesta del servizio
1.2 Ritiro della biancheria da parte del personale dell'hotel
1.3 Prestazione del servizio
1.4 Consegna della biancheria al cliente
1.5 Prestazione del servizio
2 Sistemazione e presentazione della baincheria
3 Procedure correlate
4 Modelli e file
5 Convalida procedura

1 Servizio giornaliero

1.1 Richiesta del servizio

***Responsabile*: Governante, cameriere, personale della lavanderia, receptionisti**

- Come regola generale, il cliente deve compilare il "Laundry form" (modulo della lavanderia) disponibile nell'armadio della camera, in cui sono specificate le istruzioni d'uso del servizio.
- In caso il cliente contatti il dipartimento di Lavanderia o la Reception per richiedere il servizio:
  - gli si deve indicare di lasciare la biancheria nell'apposito sacchetto, compilare il modulo e lasciare il tutto in camera; il personale di Housekeeping provvederà successivamente a ritirarlo.
  - Più tardi, il dipendente che riceve la richiesta deve informare il dipendente incaricato: personale della lavanderia, cameriera, Governante, ecc.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

- In caso il cliente porti il sacchetto della biancheria alla Reception, la Governante o le cameriere devono controllare con discrezione le informazioni contenute nel modulo: numero di camera, data, nome e firma del cliente e gli articoli segnalati nel modulo.
- In base al progetto per l'ambiente di NH Hoteles, i sacchetti per la biancheria sono biodegradabili.

1.2 Ritiro della biancheria da parte del personale dell'hotel

***Responsabile*: Governante, cameriere**

La persona incaricata di ritirare il sacchetto della biancheria, deve verificare:

- che il modulo sia stato compilato correttamente dal cliente (numero di camera, nome del cliente, data, ecc.)
- che il numero di camera e il tipo di indumenti corrispondano a quelli segnalati dal cliente.
- il tipo di servizio richiesto:
  Lavaggio a secco / lavaggio e stiratura / Stiratura
  Normale o Express (se disponibile)
- se gli indumenti necessitano di particolari lavaggi o sono presenti indumenti delicati (in particolar modo gli indumenti che non hanno etichette con le indicazioni di lavaggio).
- se gli indumenti hanno l'etichetta con le istruzioni di lavaggio.
- se qualche indumento ha imperfezioni / strappi.
- che la data e l'ora richiesta per la consegna rientrino negli orari del servizio offerto.
- il numero di telefono di contatto del cliente per eventuali problemi (se possibile)
- la firma del cliente (se possibile)

Per qualunque problema è necessario contattare il cliente prima di continuare il servizio. Non procedere mai al lavaggio di indumenti che non abbiano l'etichetta con le istruzioni di lavaggio o che potrebbero danneggiarsi con il lavaggio, salvo che non sia il cliente stesso ad autorizzarlo.

È molto importare che la Governante e le cameriere controllino con attenzione le camere per evitare che vengano dimenticati sacchetti di biancheria.

In caso si trovasse in camera il sacchetto della biancheria senza modulo, non si deve ritirare il sacchetto e non si deve procedere al lavaggio.

1.3 Prestazione del servizio

***Responsabile*: Governante, cameriere, personale della lavanderia**

In base all'hotel, il servizio può essere offerto dall'hotel o da una lavanderia esterna.

1.3.1 Servizio di lavanderia interna:

L'hotel che ha le strutture per fornire il servizio, si occuperà del lavaggio e della stiratura.

Il personale di lavanderia deve classificare gli indumenti per colore e tipologia, successivamente deve contraddistinguerli con uno dei seguenti metodi:

- Macchina etichettatrice di indumenti
- Pezzetto di tessuto con pennarelli speciali e spilla da balia
- Fili colorati

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

- Adesivo con pennarello speciale (da non usare con indumenti delicati, biancheria intima o calzini)

1.3.2 Servizio di lavanderia offerto da un'azienda esterna:

Se gli indumenti vengono lavati in una tintoria o lavanderia esterna, la biancheria deve essere identificata adeguatamente con il nome del cliente o del numero di camera per evitare perdite.

L'azienda esterna, in base al contratto stipulato, deve consegnare all'hotel la biancheria pulita il giorno stesso. (sempre che il cliente abbia consegnato la biancheria prima del ritiro da parte della lavanderia esterna). In caso contrario, la biancheria sarà consegnata il giorno successivo. I termini e condizioni per l'uso del servizio della lavanderia esterna sono illustrati nel modulo di lavanderia, disponibile per tutti i clienti.

1.4 Consegna della biancheria al cliente

Responsabile: Cameriere, personale specifico

Prima della data stabilita, la biancheria deve essere consegnata in camera del cliente insieme alla ricevuta di consegna. Questa deve essere compilata dal personale dell'hotel con l'importo da addebitare. Il dipendente deve bussare due volte alla porta della camera, presentarsi e osservare i seguenti comportamenti, in base alla situazione:

1.4.1 Se il cliente è in camera:

Chiedere il permesso di entrare, ringraziare con educazione e sistemare la biancheria:

- Sul letto, se gli abiti sono piegati
- Nell'armadio, se gli abiti hanno grucce

Ritirarsi dalla camera augurando al cliente un piacevole soggiorno e chiedendo se si può fare qualcos'altro per aiutare.

1.4.2 Se il cliente non è in camera:

Entrare in camera e sistemare la biancheria:

- Se i vestiti sono piegati: sul letto con la ricevuta di consegna
- Se i vestiti hanno grucce: nell'armadio, lasciando la porta socchiusa (disponendo gli abiti in modo che siano visibili al cliente) e sistemare la ricevuta di consegna in un luogo visibile (sulla scrivania, sul letto, ecc.)

1.5 Prestazione del servizio:

Responsabile: Governante, cameriere, personale della lavanderia

Il modulo fornito al cliente che indica i tipi di indumenti mandati in lavanderia, comprende due copie:

Servizio di lavanderia interna:

- Una copia per l'hotel.
- L'altra copia va consegnata al cliente quando la biancheria pulita viene consegnata.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Servizio di lavanderia esterna:

- La biancheria inviata alla lavanderia esterna deve essere identificata correttamente nella ricevuta di consegna dell'azienda esterna. Deve esserci una ricevuta di consegna per ogni cliente, di cui sia l'originale che una copia devono essere mandate all'azienda esterna.
- La biancheria deve essere riconsegnata con una copia della ricevuta di consegna e i prezzi vanno riportati sul modulo di lavanderia omologato NH. Non bisogna mostrare al cliente la ricevuta di consegna della lavanderia esterna.
- Il personale Housekeeping e della lavanderia deve firmare la ricevuta della lavanderia esterna e registrarla per la contabilità.
    - Gli hotel che hanno il sistema "Click & Buy", devono seguire la procedura *"Ordine – Ricezione acquisti".*
    - Gli hotel che non hanno il sistema "Click & Buy", devono seguire la normale procedura di acquisto stabilita dalla BU.

L'addebito per il servizio di lavanderia deve essere aggiunto al conto del cliente dalla Reception o dalla persona incaricata.

La Governante deve controllare gli addebiti effettuati il giorno precedente con i dettagli registrati nel file *"EHLISUNS - Production by services".*

Sommario:

In caso di problemi con la biancheria del cliente, bisogna agire seguendo queste indicazioni:

- Informare la Reception del problema
- Problemi riscontrati al ritiro della biancheria: quando si controlla la biancheria lasciata dal cliente, se si osservano anomalie (macchie difficili, bottoni mancanti, tessuti lisi, ecc.) bisogna comunicarlo al cliente il prima possibile oppure lasciargli una nota esplicativa.
- Problemi riscontrati alla consegna della biancheria: Se il cliente non è in camera al momento della consegna della biancheria, si deve fornire una spiegazione nella ricevuta di consegna.

  In entrambi i casi, è necessario fornire una soluzione alternativa al cliente per ridurre il più possibili eventuali inconvenienze.
- Se la biancheria contata e quella indicata nel modulo non corrispondono: La cameriera deve chiamare il cliente e spiegare la situazione:
    - Se il cliente è d'accordo, la cameriera modifica il modulo, in caso contrario, deve prendere il sacchetto della biancheria e mostrarlo al cliente. Se il cliente è d'accordo, la cameriera continua il processo, in caso contrario, la biancheria sporca deve essere restituita.
    - Se il cliente non è in camera, la cameriera deve modificare il modulo con la necessaria correzione.
- Se il cliente lascia l'hotel senza biancheria: Se il motivo è che la biancheria non è stata consegnata in tempo, l'hotel deve provvedere a inviarla gratuitamente all'indirizzo fornito dal cliente.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Se il motivo è che il cliente ha dimenticato la biancheria, deve essere inviata all'indirizzo fornito dal cliente che pagherà alla ricezione.

Il personale della lavanderia o della reception deve controllare lo status delle consegne in sospeso all'inizio di ogni turno. In caso di ritardi o anomalie, si devono comunicare subito al cliente per trovare immediatamente una soluzione veloce, presentando naturalmente le dovute scuse per l'inconveniente.

2 Sistemazione e presentazione della biancheria

***Responsabile*: Cameriere, personale della lavanderia**

In base al tipo di indumento, la presentazione deve essere realizzata usando i sacchetti standard NH, se necessario.

Indumenti quali pantaloni e giacche, che vengono consegnati dalla lavanderia esterna, devono essere sistemati appesi nell'armadio con la porta socchiusa.

In caso di camicie, la consegna avviene con delle grucce, a meno che il cliente non richieda diversamente. Il resto degli indumenti va piegato.

3 Procedure correlate

Ordine - Ricezione acquisti

4 Modelli e file

Modello	Responsabile	Periodo file
Modulo lavanderia	Front Office	18 mesi

5 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations **(Process Owner)**	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.