

Hungarian Hotel
Association

Spring Conference

Salesianer Miettex
presentation

Dr. Victor Ioane
Managing Director
Foreign Subsidiaries

8th of May 2013
Kecskemét

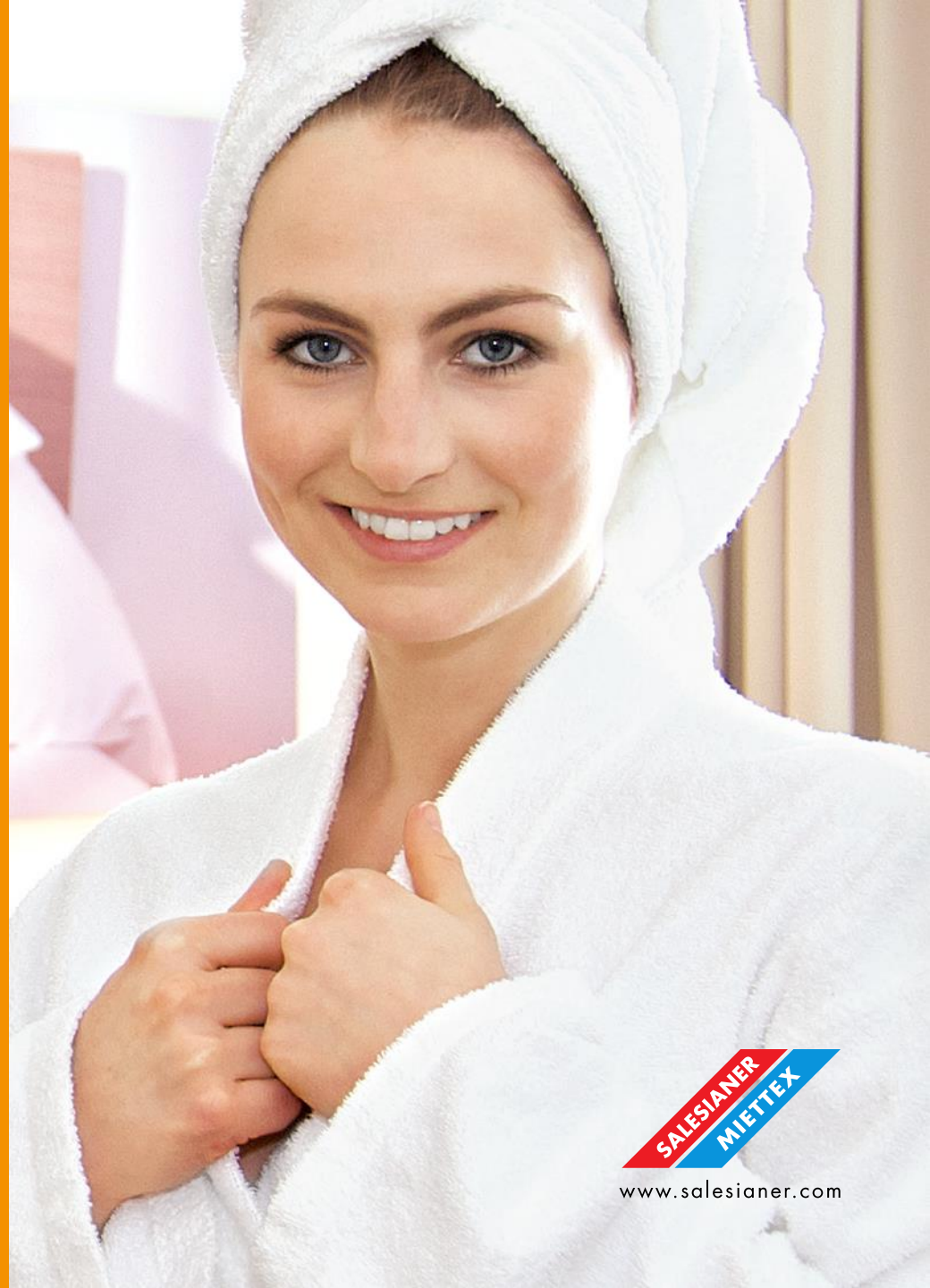


www.salesianer.com

SALESIANER MIETTEX

Comparison:

- On Premises Laundry
- External Laundry Service
- Textile Rental Service



SALESIANER MIETTEX

- 2.200 employees
- Austrian, family-owned company, founded in 1916
- 7 countries
(Austria, Croatia, Czech Rep., Hungary, Slovakia, Slovenia, Romania)



SALESIANER MIETTEX

- 20 plants
(Austria: 12;
CEE/SEE: 8)
- Market leader in
Austria, Hungary,
Romania, Slovenia
- 350 t of laundry/ day
- 150 million € turnover



Textile rental business sectors in Hungary:

- HORECA
- Workwear for industry
- Health care sector
- Dust and logo mats



www.salesianer.com

Hungary plants:

Budapest

- Capacity/ hour:
2.100 kg
- 31,7 tons/ day
- 2 shifts
- 156 employees
- Services also for
Austrian hotel
market



Hungary plants:

Szombathely

- Capacity/ hour:
1.350 kg
- 19-20 tons/ day
- 2 shifts
- 100 employees
- Services also for
Austrian hotel
market



Hygiene counts most in the customer satisfaction

- Results of a recent study among Austrian hotel guests

Am wichtigsten ist die Hygiene

Fortsetzung von Seite 14

Hotelmanagement behandelt? lautet die gestellte Frage. Auch hier spricht das Feedback über die Branche für die Professionalität der Hoteliers. In puncto Beschwerdemanagement zeigte sich fast die Hälfte der Hoteliers kooperativ, so die Hotelgäste. In 40 Prozent der Beschwerdefälle wurde den Gästen eine klare Entschuldigung seitens des Hotelmanagements getätigt und eine Entschädigung angeboten.

Hygiene berichten mangelnder Hygiene bei 26,4 Prozent der Befragten, bei 71,2 Prozent blieb bisher diese Erfahrung aus. Davon waren 32,5 Prozent der Geschäftsreisenden und 25,3 Prozent der Freizeitreisenden betroffen. Und wegen mangelnder Hygiene haben 44,1 Prozent ein Hotel nicht mehr besucht - 48 Prozent der Frauen haben einen Wiederholungsbesuch wesentlich oft abgelehnt als Männer (40,3 Prozent) - und 50,7 Prozent kamen

anderen Ländern wie Deutschland mit 45,9 Prozent und der Schweiz mit 34,9 Prozent nicht erreicht. Anders sieht es da schon bei unseren südländischen Nachbarn Italien aus. Dort sind nur 19,6 Prozent mit der Hygiene zufrieden und mit Frankreich nur 16,3 Prozent. Erstaunlich ist, dass 27,3 Prozent der Befragten mit den Hygienestandards in der Garn sehr zufrieden und 55,7 Prozent zufrieden sind.

IRENE STELZMÜLLER

Wie wichtig sind für Sie folgende Kriterien bei einer Hotelbuchung?
1 = sehr wichtig, 5 = überhaupt nicht wichtig



Wenn Sie an Hotelhygiene denken, wie wichtig ist die Hygiene bei folgenden Kriterien?
1 = sehr wichtig, 5 = überhaupt nicht wichtig



Wufreden sind Sie mit der Hygiene der Wäsche? 1 = sehr zufrieden, 5 = überhaupt nicht zufrieden



Halten Sie Hygienesiegel (externe Zertifizierung für die hygienische Qualität) für die eingesetzte Wäsche für sinnvoll?
ja, möglicherweise, nein, weiß nicht



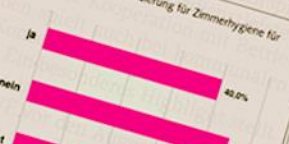
Träuen Sie sich zu die Beurteilung der Hygiene von Bettwäsche, Handtücher, Badetücher, Tischtücher, Mundservietten?
selbst vornehmen, bevorzuge Hygienesiegel/Zertifikat



Wie wurden etwaige Beschwerden bezüglich mangelnder Hotelhygiene vom Hotelmanagement behandelt?
klare Entschuldigung und Entschädigung, lahme Ausreden, Beschwerde wurde zurückgewiesen, weiß nicht



Halten Sie eine eigene Klassifizierung für Zimmerhygiene für sinnvoll?



Haben Sie schon einmal ein Hotel wegen mangelnder Hygiene nicht mehr besucht?
ja, nein, weiß nicht



Wenn Sie im Ausland übernachtet haben, in welchem folgenden Länder mit der Hotelhygiene am meisten zufrieden?
1 = sehr zufrieden, 5 = überhaupt nicht zufrieden



Hygiene counts most

- Hygiene is most important criterion for 81% of hotel bookings
- 53 % personnel friendliness



Trend: from cleanliness to hygiene!

- Global spread of diseases (25.000 flights a day with millions of passengers worldwide)
- Infected people after landing come directly to the hotel



Trend: from cleanliness to hygiene!

What misses this open air Indian laundry?

- Strict partition of clean and dirty laundry rooms
- Laundry machines with hygiene barrier
- Chemo-thermal washing-process (60-70° C, 10 min.)



Types of laundry services

- 0% outsourcing: textile purchase and on premises laundry
- 50% outsourcing: textile purchase and external laundry service
- 100% outsourcing: textile rental service



0% outsourcing:

Textile purchase
and on premises
laundry

Own textile purchase

- Advantages: flexibility in choosing material, models and colours
- Disadvantages: difficulties in the re-ordering process, especially low quantities

Motto: “I am too poor to buy cheap!”



www.salesianer.com

Calculation of yearly linen rotation



(City hotel Budapest, example: Bed sheet)

- 70 % occupancy rate: $365 \times 70\% \rightarrow 255$ times is the room occupied per year („light on”)
- Bed - night occupancy: 1.6 nights \rightarrow room is rented 159 times per year to different people
- Double occupancy (single beds) 1.2 from a maximum of 2:
every bed is occupied 0.6 times per night \rightarrow demand of 95 sheets per bed and year
- Par stock: 4,5 per bed; $95 : 4,5 = 21$ uses per year
- (Other impacts: improper use, abuse, theft, rewashes, mechanical damage, loss of colour ...)

Calculation of yearly linen rotation



(City hotel Budapest, example: Bed sheet)

Bed linen rotation: 20-25 times / year

Lifetime: average 80 cycles → at least 3 years (damaged and lost pieces included)

Towels rotation: 25-30 times / year

Lifetime: average 70 cycles → at least 2 years (damaged and lost pieces included)

Right linen purchase?

Best balance between quality and price / real max. washing
cycles!!

Textile purchase and on premises laundry



On premises laundry- cost/ benefits model from Austria

| CRITERIA | Importance | A own | B external | Result A | Result B |
|-----------------------|------------|-------|------------|------------|------------|
| Quality | 10 | 9 | 10 | 90 | 100 |
| Hygiene | 10 | 8 | 9 | 80 | 90 |
| Customer satisfaction | 7 | 9 | 9 | 63 | 63 |
| Delivery safety | 8 | 10 | 9 | 80 | 72 |
| Costs | 10 | 6 | 10 | 60 | 100 |
| Investment | 5 | 7 | 10 | 35 | 50 |
| | | | | 408 | 475 |

On premises laundry

Hygiene awareness

- Dutch cruiser July 2012
- Norovirus spread
→ quarantine
- Cruiser laundry- no
disinfected laundry programs



www.salesianer.com

50% outsourcing:

Textile purchase
and external
laundry

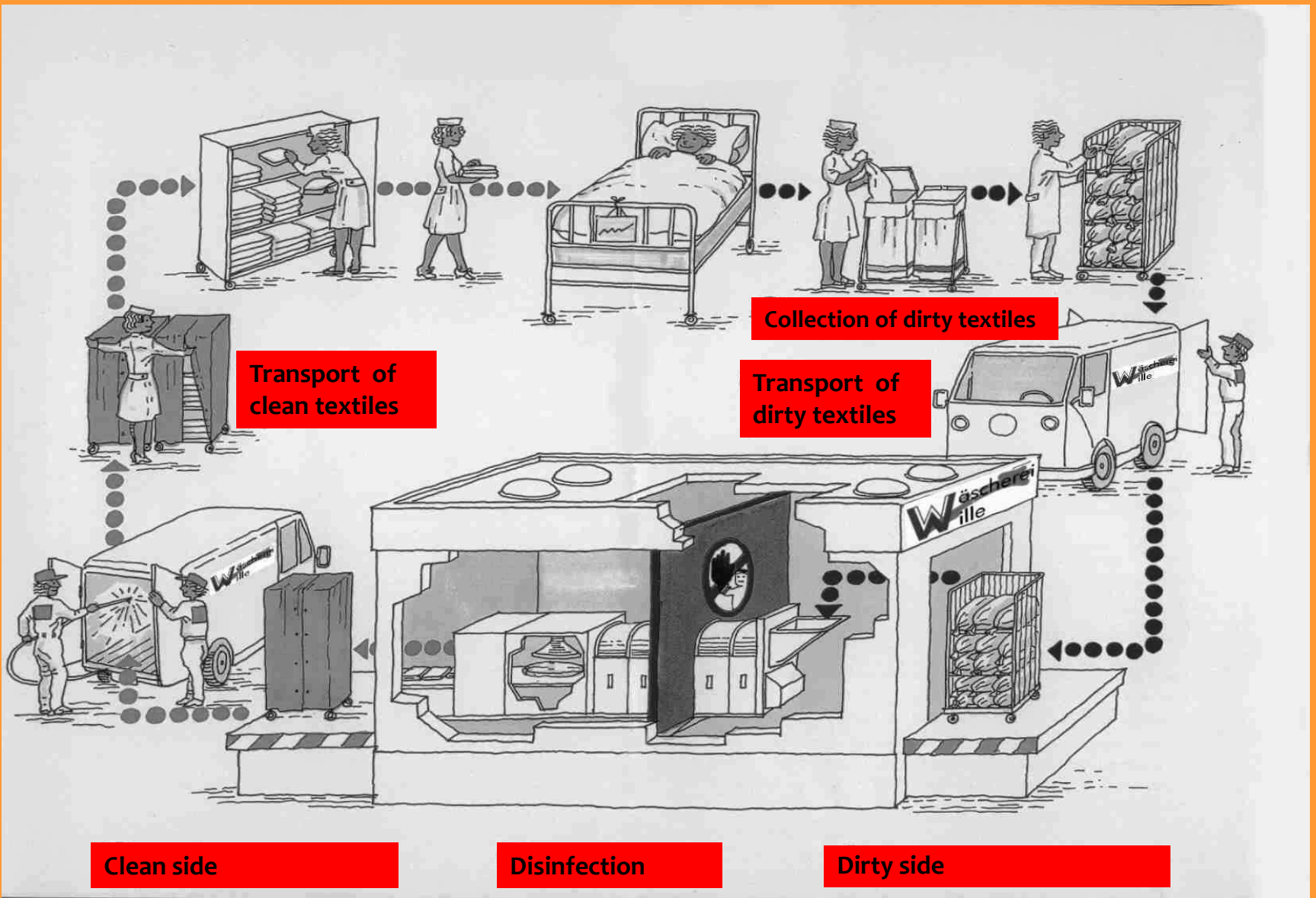
Criteria for choosing the best outsourced
laundry- hygiene

- Linen disinfection at min 70 ° C
- Separation wall between clean and dirty side
- Laundry machines with hygienic barrier
- Clean disinfected delivery cars and linen trolleys



www.salesianer.com

External laundry



50% outsourcing:

Textile purchase
and external
laundry

Criteria for choosing the best outsourced
laundry - financial

- Lifetime - water treatment station, mild washing processes
- Price
- Customer service
- Logistics
- Solvency/ Reliability



www.salesianer.com

Does the perfect
laundry exist?

NO, as well as no
perfect public transport
service or flight
company...

BUT: over 98% delivery
accuracy should be
expected!!



www.salesianer.com

Outsourcing-guru Michael F. Corbett:

“Outsourcing combines the expertise of the hotel operator with the expertise and capabilities of the service provider.

This is a powerful tool in today's competitive market.”

„The loner adds, the one who cooperates with the right partners multiplies.“



Important criteria for textile rental services:

- No investment needed
- Concentration on core business
- Turning fix costs into variable transparent costs
- Responsibility transfer in regard to hygiene and linen availability



100% outsourcing:

Textile rental
services

Criteria for choosing the best textile rental supplier

- Linen hygiene
- Long term linen model availability
- Accurate linen counting
- Perfect logistics
- Agreement regarding lost and damaged pieces



www.salesianer.com

Hygiene and sustainability guarantee

A powerful customer loyalty tool for your guests...

Liebe Gäste,

Ihre Bett- und Frotteewäsche aus hochwertigsten Textilien wird nach höchsten Hygienestandards desinfizierend gereinigt und gepflegt.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt!

Dear Guests,

Your bed and bath linens, which are made of the highest quality textiles, are cleaned and disinfected in accordance with the strictest hygiene standards.

We wish you a pleasant stay!



www.salesianer.com

Contacts

Mrs. Ágnes Lengyel

Key Account

+36 20 581 47 44

a.lengyel@salesianer.hu

Mrs. Orsolya Marosffy

Key Account

+ 36 20 563 12 62

o.marosffy@salesianer.hu



www.salesianer.com