

Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg

Janne Bjerregaard
Uddannelsescentret i Roskilde
September 2014



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

© Børne- og Undervisningsministeriet. (september 2014). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med underviser Janne Bjerregaard fra Uddannelsescentret i Roskilde. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.susudd.dk

sus@sus-udd.dk



Indholdsfortegnelse

SUS	2
Forord.....	4
Indledning	5
Flow i vaskeriet.....	5
Registreringsmetoder af tøjet i vaskeriet	7
Paknings-/leveringsmetoder.....	8
Hygiejne ved pakning og transport	9
.....	10
Ergonomi og sikkerhed ved pakning og transport	11
Kvalitet og effektivitet	12
Kundeservice:.....	13
Logistik	14
Kommunikation	15
Kilder	15



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Forord

Dette kompendium vil handle om metoder til registrering pakning og levering af tøjet fra det professionelle vaskeri.

Derudover hensyn til sikring af god hygiejne, sikkerhed i arbejdsmiljøet og god ergonomi ved transport og levering af tøjet til kunden, så kunden oplever en god service. Kort bearbejdning af begrebet logistik. Vigtigheden af god kommunikation og overvejelser derved.

Ovenstående er vigtige elementer til sikring af god kundeservice i vaskeribranchen.



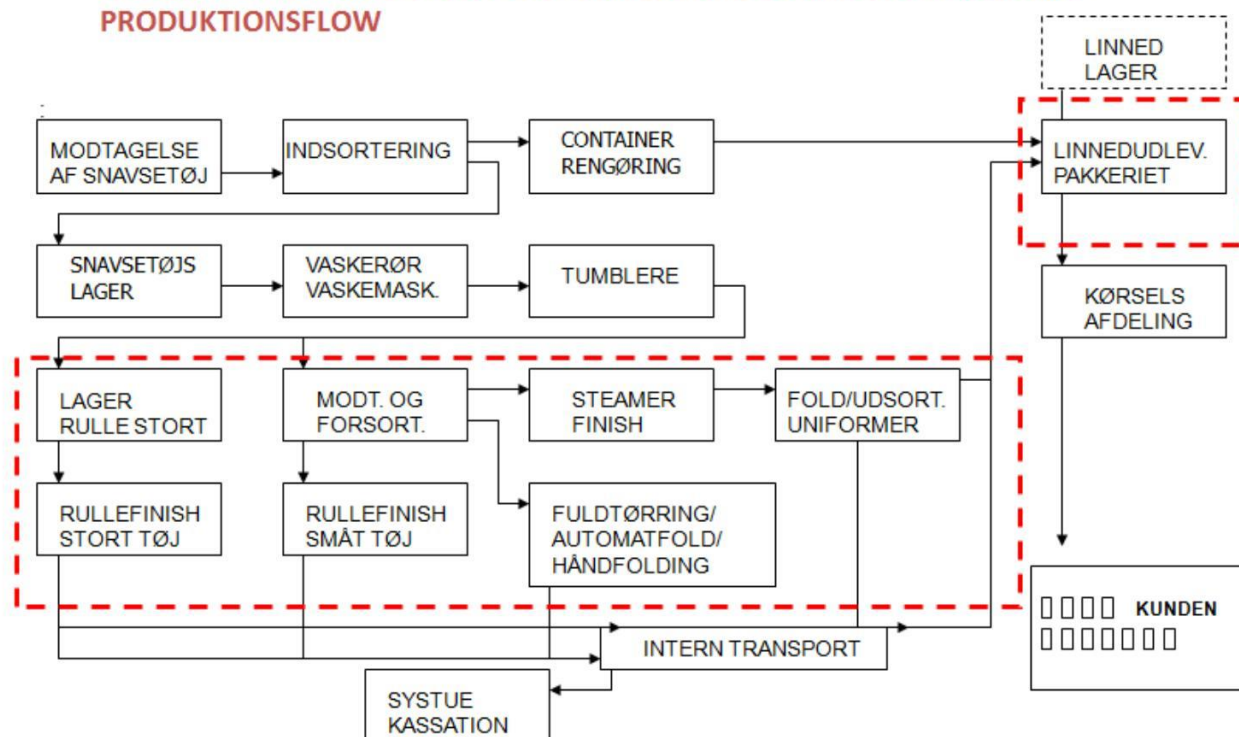
Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

Indledning

Pakning og levering af tøjet er den sidste del af processen i vaskeriet efter behandlingen ved sortering, vask og efterbehandling (ex. tørring, rulning, sammenlægning). Ved leveringen skal kunden have det færdigbehandlede tøj tilbage i den mængde kunden ønsker, og til den aftalte tid. Ofte har vaskerier mellemlagre med færdigbehandlede tøj, dermed kan opnås at en levering til kunde kan samles, og transporten til kunden kan være så effektiv og praktisk som muligt.

Flow i vaskeriet

- **EFTERBEHANDLINGENS OG UDSORTERINGENS PLACERING I DET SAMLEDE PRODUKTIONSFLOW**



Kilde: Vaskeriuddannelser – Efterbehandling og udsortering, udgivet 2007 af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg.

Ovenstående er et eksempel på typisk flow i vaskeriet.

På sygehuse med vaskeri kan transporten af tøjet foregå med vaskeriets medarbejdere ansat til at hente urent tøj på afdelinger og bringe det rene tøj tilbage. Alternativt er det en portør opgave.

Det er vigtigt, at kunde/bruger er opmærksom på og ved hvor deres urene tøj skal smides hen, så tøjet kommer retur til vaskeriet og dermed kan indgå i det gode flow mellem brug og vask.

Dette kan vaskeriet også være med til at sikre ved god information til kunde og bruger om hvor urent tøj skal placeres, gerne hvornår det afhentes, og gerne information om hvornår tøjet leveres rent igen. Hvis denne information gives, er det selvfølgelig vigtigt at aftaler overholdes, så kunde/ bruger oplever at vaskeriservicen er god og sikker.

I modsat fald har der været oplevelser med hamstrings/små lagre af frygt for at mangle tøj. Dette er til gengæld med til at skabe det dårlige flow af tøj, dermed kan risikeres klager fra kunde om at man mangler tøj og derved får problemer med deres drift.

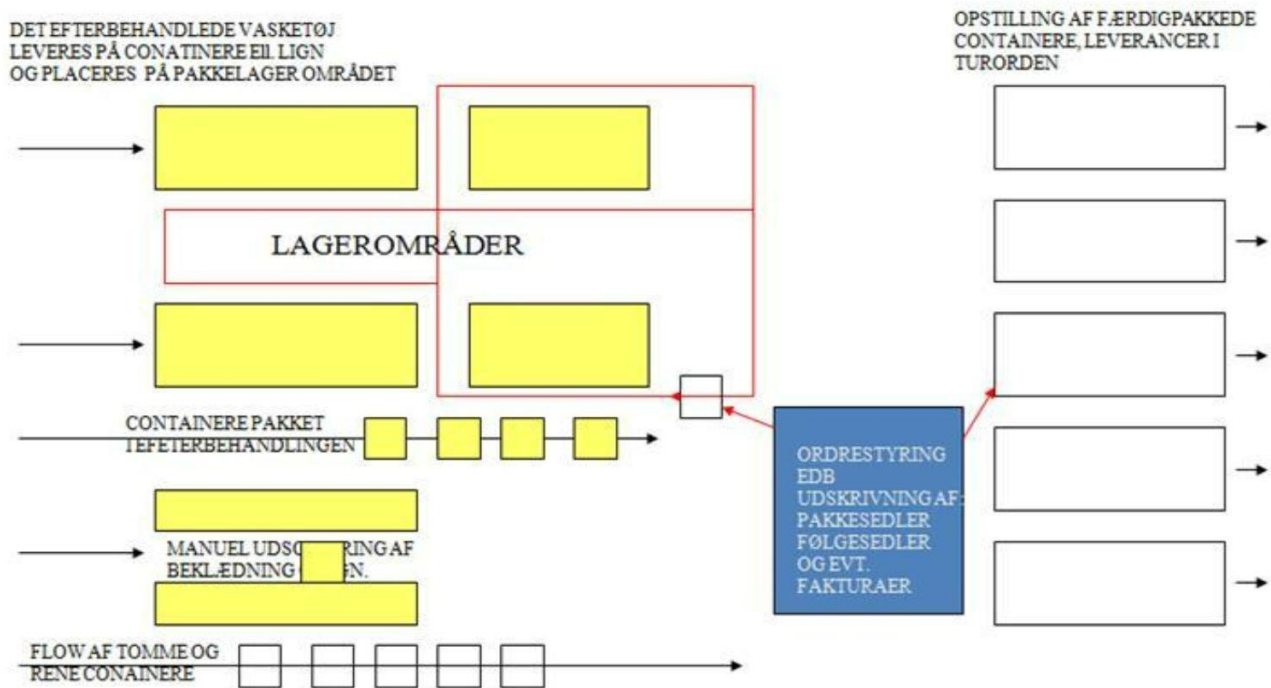
En anden løsning som mange vaskerier praktiserer, er at der arbejdes forud i vasken, fx 2 dage eller



Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

med 1 uges leveringstid, disse aftaler med kunde giver mere mulighed for at kunne nå hele vaskeriservicen og leveringen. Det kræver dog en større mængde tøj i omløb. Hvis der er tøj som kræver specialbehandling for at blive rent eller reparation i syværksted, kan det også tage ekstra tid.

- **Principlayout og organisation i udsortering og slutpakning**



Kilde: Vaskeriuddannelser – Efterbehandling og udsortering, udgivet 2007 af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg.

Ovenstående er et typisk flow i vaskeriets pakke afdeling.

Arbejdet ved pakning kræver stor omhyggelighed i at få talt og pakket tøjet i forhold til den levering kunden ønsker og forventer. Det er også i denne del af vaskeriet at "regningen gøres op" for vaskeriservicen, så kunden får en korrekt faktura.



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Registreringsmetoder af tøjet i vaskeriet

- På vægten i indsorteringen, eller ved kun at tælle det som sendes fra vaskeriet.
- Eksempler på tøjmærker kan være med navn på bruger/kunde.
- Stregkoder. Scanneren skal have visuel kontakt med stregkoden for at aflæse den. Blev opfundet i 1952.



- **QR kode, Quick Response Code.**
Type af matrix barcode/two-dimensional barcode/stregkode. Udviklet 1994 af japansk virksomhed. Programmer til mobiltelefoner kan have indbygget kamera, hvormed telefonen kan aflæse såvel QR Code, på den måde kan telefoner hurtigt aflæse eksempelvis kontaktinformation fra et visitkort, og gemme den i hukommelsen til senere brug.



- **RFID chips, Radio-frequency identification.** Kan aflæses uden visuel kontakt, så længe den er indenfor læsbar afstand. Den læsbare afstand varierer alt afhængig af typen af RFID-tag/chip, nogle kan læses på op til 100 meters afstand, mens andre blot en læseafstand på ca. en 1 meter.



Ved at bruge RFID chips har virksomheder oplevet:

- At reducere svind, optimere lagerholdningen (bedre styr på lager beholdning), forbedre identificering af varer, synliggøre flaskehalse (hvor det går galt i flowet), spore fejllleverancer, forbedre håndteringen af returvarer. Prisen bliver i takt med øget udbredelse billigere og billigere. Findes i mange ting, ex også i mobiltelefoner eller PDA (håndholdt computer / Personal Digital Assistant). Udviklet løbende siden 1973.



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Paknings-/leveringsmetoder

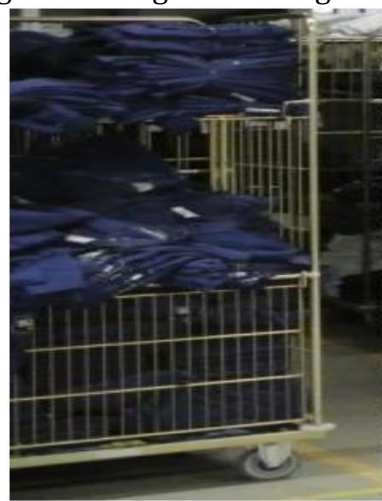
Hvordan tøjet pakkes sammen og ind, er ud fra aftale med kunden.

Et vaskeri vasker ofte for flere forskellige kunder, derfor kan der være faste aftaler om, hvad kunden ønsker, eller kunder foretager en individuel bestilling, fx hver uge, dette kan bestilles via telefon eller computer. Fordelen ved at bestille på computer er, at bestilling nedskrives direkte, og misforståelser forhåbentligt kan minimeres. Dette kan også lette lagerstyring.

Det handler også om aftaler med kunden om tidspunkt for levering, hvad der ønskes af tøj (typer, størrelser, farver, kvalitet i tøjfibre og vask) og hvor meget der ønskes.

Der kan være forskellige metoder af pakning og levering foregår på:

- Standardpakning: det samme leveres hver gang. Dette foregår ofte ved større kunder. Ex. hospitaler eller hoteller. Generelt aftales hvordan man ønsker at stativer/containere skal pakkes.
- Individuel pakning: Pakning efter ny bestilling hver gang.
- Depotpakning: Levering af tøjet fra vaskeriet til ét samlet sted, og kunden fordeler selv tøjet til sine brugere.
- Detaljelevering hos kunden: Ved leveringen sørger vaskeriets transportmedarbejder for at tøjet fordeles hos kundens brugere på hylder eller i skabe. Ex. på hospitaler, industri-virksomheder.
- Pakning af kundens eget tøj: Samling af privat tøj i én samlet pakning. Dette vil oftest være i plast, papir eller sæk.
- Til større kundelevering pakkes tøjet i stativer/containere. Hele containeren pakkes ofte ind i "en frakke", plast eller stof overtræk. En anden måde er at hele containeren pakkes i plast. Nogle placerer papir i bunden for at beskytte tøjet mod forurening. Tøjet kan være bundtet efter navn på kunde eller bruger. Det kan også være et bundt med fx. håndklæder og måske i bundter af 10 stk. Dette er alt efter aftale med kunden, hvordan det ønskes.
- Mindre tøj stykker, fx. strømper, kan være pakket i plastposer i aftalt antal.
- Steril indpakning ved særlig høje hygiejnekrav. Steriliseringen foregår i en autoklave. Dette sker ved en opvarmning til ca. 120° C under tryk. Dette vil ofte være et krav til medicinal eller elektronikbranchen.
- Tøj kan leveres på bøjler. Dette er dog ikke særligt almindeligt.





Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

Hygiejne ved pakning og transport

Hvordan sikres hygiejnen? Så det rene tøj ikke bliver smittet.

Det vigtigste er den personlige hygiejne, især håndhygiejnen. Let adgang til håndvask og/eller hånddesinfektion og vedligeholdelse af huden med fed creme. Ved synligt urene/fedtede hænder foretages håndvask, ved ikke synligt snavsede hænder er desinfektion godt nok. Det kan være en god idé at have hånddesinfektionsmiddel i lastbil.

Tøjet kan fx beskyttes ved at personale bruger hårnet så risiko for hår i rent tøj minimeres. Dette er ikke altid et krav.

Ved leveringen er det vigtigt at chauffør er velsoigneret og iført rent arbejdstøj, og dermed sender signal om ren og professionel vaskeriservice.

Ved afhentning af urent tøj er det hensigtsmæssigt at have engangshandsker og hånddesinfektionsmiddel til rådighed.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der er forskellige hygiejnekrav efter hvem kunden er. Der er forskel på at levere vaskeriservice med udlejet tøj eller kundens eget tøj og til industri, fødevarer virksomhed, hotel/restaurant, hospital, plejehjem, medicinalbranche eller måtteservice.

Krav: fra TI og Brancheforeningen for vask og tekstiludlejning vejledning for vaskerier 2011.

Hygiejniske forskrifter for adfærd på vaskeri skal forefindes og informeres ud til alle medarbejdere på vaskeriet. Herunder en rengøringsplan og der kan være yderligere krav til dokumentation for at rengøringen foregår.

- Det er generelt ikke tilladt at transportere urent tøj gennem afdeling med rent tøj. Det kan dog accepteres, hvis urent tøj er indpakket (afskærmet).
- Mellemlager med rent tøj skal være afdækket, hvis det ikke anvendes hver dag.
- Rent tøj tabt på gulvet skal omvaskes. Måtte- og moppevaskeri er dog undtaget for dette krav.
- Rent tøj skal transporteres på reolvogne eller containere, der kun bruges til rent tøj. Alternativt at rent tøj er indpakket i ren emballage, at reolvogne/containere rengøres, eller dækkes med rent materiale så det rene tøj beskyttes.

Ved transport:

Hvis containere med rent og urent tøj transporteres samtidigt i lastbil, skal det rene tøj være indpakket i ny eller rengjort emballage. Lastbilens gulv rengøres dagligt, og resten af lastbilen rengøres mindst 1 gang om ugen. Og i



Foto: Janne Bjerregaard





Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

Øvrigt at rent tøj ikke kommer i kontakt med lastbilens sider.

Hvis der er risiko for at tøj kan blive gennemvædet ved transport fra lastbil til kunde, skal tøjet være beskyttet.

Foto: Janne Bjerregaard



Foto: Janne Bjerregaard

Det har stor betydning for effektivitet, at hjul på transportvogne holdes rene.



Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

Ergonomi og sikkerhed ved pakning og transport

Opmærksomhedspunkter:

Relevante og gode hjælpemidler: ex truck, movere, sliske, hæve/sænke anordninger, så løft minimeres, indstillingsmuligheder fx på hæve/sænkeborde, elevatorvogne med fleksibel bund, gode transportvogne med rene store hjul, rulleborde, conveyor systemer, så transport foregår så let som muligt.

Gode pladsforhold og ryddelighed har også stor betydning for at kunne arbejde ergonomisk hensigtsmæssigt. Placering af hylder i god højde.

Godt fodtøj, som sidder fast på foden, støtter foden, godt med skridsikre såler, kan være med til at sikre produktiviteten:

Gode arbejdsstillinger og bevægelser:

- Arbejde så tæt som muligt på kroppen, kort rækkeafstand, indenfor underarmsafstand, om muligt med albuer ind til kroppen.
- Undgå unødige spændinger i fx skuldre.
- Opmærksom på kulde og træk og hensigtsmæssigt arbejdstøj.
- Ryg og led i kroppen holdes i midterposition.
- Arbejde med vægtoverføring i bevægelser.
- 3 "næser" i samme retning.
- Placering af tøj i container: Småt tøj højt og lavt, tungere tøj i midten. Ergonomisk er det bedst at tungeste ting er i midten, så medarbejder hverken skal bære tungt fra højt (over skulderhøjde) eller lavt (under knæhøjde), derved opnås mindre fysisk belastning.
- Ved løft/bæring arbejdes med lår – balle-muskler, og vægt på genstand vurderes. Belastning er mindst muligt ved at arbejde tæt til kroppen, holde ryg ret og mavemuskler hjælper i bevægelsen med løftet af ex sæk eller bylt. Balance i kroppen er også vigtigt.
- Opmærksomhed på skift af arbejdsbevægelser, variation. For at undgå EGA belastning bør arbejdet med samme bevægelser holdes under 3 – 4 timer. Variation i brug af muskler i kroppen.
- Når flere skal løfte sammen, sørg for at løfte i takt
- Store muskler til tungere arbejde
- Små muskler til lettere arbejde
- Ved skub og træk, arbejd så tæt ved kroppen som muligt, og brug kropsvægten ikke bare armene.
- Hvis bevægelse gør ondt, gør det anderledes!
- Pas på at vogne ikke bliver for tunge, hellere gå flere gange end at ødelægge kroppen.
- Pas på ved transport af flere vogne/container, bør undgås da kroppen ofte vrides og belastes unødigt, og dermed større risiko for nedslidning sygelighed.

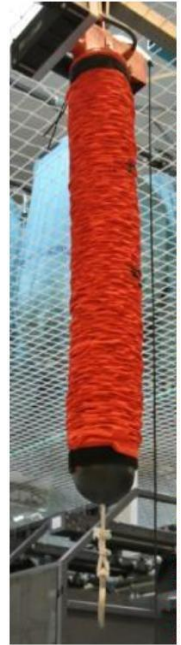


Foto: Janne Bjerregaard



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Kvalitet og effektivitet

Det handler primært om at levere tøj i rette mængde til aftalt tid hos kunden!

Effektivitetssikring af kvalitet: afhænger 80 % af mennesker, 20 % af systemer!

Hvordan kan kvaliteten sikres?

Der er forskellige kvalitetskrav til tøj behandlingen efter hvem kunden er. Eksempler på kunder er: Hospitaler, hoteller og restauranter, fødevarer virksomheder, industrier, medicinalvirksomheder, håndværkervirksomheder, private borgere, måttevaskeri og renseri service.

De personlige relationer til kunden, med mulighed for direkte kommunikation især med hensyn til arbejdsbeklædning og linned kan spille ind for opfattelsen af god vaskeriservice. Derved spiller kontakten og kommunikationen mellem egne chauffører og kunden en stor rolle i vaskeriservicen ved levering og afhentning af tøj.

Sikring af korrekt levering: FIFU: Først ind og først ud generelt, medmindre der kommer en hasteordre.

Forventninger til vaskeriservicen fra kunden, og oplevelsen af det aktuelle tøjvask skulle gerne stemme overens. Hvis kunden oplever ikke at få den service de forventer skabes utilfredshed.

Det er vigtigt med synlighed af, hvad leveringen af tøjet er. Dette fremgår typisk af følgesedler og fakturaer. Faktura/regning kan være sendt særskilt tøjet til kundes administrative afdeling. Til tider har vaskerileverandør aftaler om skriftlig kvittering af at tøj er leveret. Derudover sender chauffør signal i form af arbejdstøj/uniform og eventuelt navneskilt.



Pakning, logistik og kundeservice i vaskeribranchen

Kundeservice:



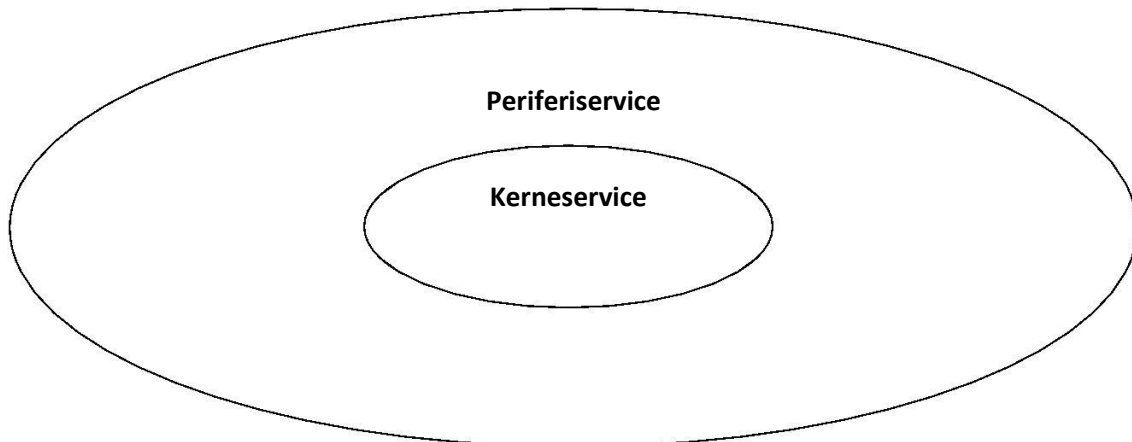
Egenskaber til at yde en god service:

- **Samarbejde**
- **Serviceminded**
- **Fleksibilitet**
- **Selvstændighed**
- **Ansvarsbevidsthed**
- **Personlig fremtræden**

Servicepakken: Er den samlede service der ydes til kunden.

Herunder: **kerneservice** = den service kunden forventer og betaler for – rent tøj til aftalt tid!

Periferiservice = den service som kunden ikke betaler for, ekstra, som kunden er glad for at få, og ofte det som giver forskellen på hvilken serviceydelse og leverandør ex vaskeriservice som kunden i sidste ende vælger.



Hvem er egentligt vores kunder? **Intern og ekstern kundeservice:**

	<u>Internt</u> (i virksomheden)	<u>Ekstern</u> (udenfor virksomheden)
<u>Kunder</u> (Køber service eller ting)		
<u>Leverandører</u> (Leverer/giver service eller varer)		



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Service savner vi mest,
Når det ikke er der!

En god oplevelse fortæller man videre til 4 andre...
En dårlig oplevelse fortæller man videre til 10 andre.

Figurer af Janne Bjerregaard

Logistik

Definition:

Planlægning og styring af varestrømme (levering af vasketøj), arbejdsgange, informationsudveksling i en virksomhed med henblik på at opnå en så effektiv produktions- og distributionsproces som muligt. (På vaskeriet, tilrettelæggelse af tur med tøj til kunden med mindst muligt transport, med mest mulig levering og afhentning af tøj i arbejdstiden på turen).

Indbyrdes afhængige hovedområder: **Materialeforsyning**, som bl.a. omfatter indkøb af tøj, kemikalier og maskiner, leverandørvalg og indgåelse af leverandøraftaler,

produktionsstyring, som omfatter materiale- og kapacitetsstyring, så vaskeriservicen kan gennemføres til den aftalte leveringstid og derfor arbejder nogle vaskerier i flerholdsskift. Et andet aspekt er hvis tøj har været til specialbehandling eller i systue til reparation, så det kan sikres, at det kommer med i leverancen til kunden sammen med det øvrige.

Samt **distribution**, som bl.a. indeholder aktiviteter som salgsplanlægning, kundeordrebehandling og transportplanlægning, så der ikke køres unødige distancer og kunden får leveret det de forventer.

Logistik som virksomhedsbegreb opstod i USA i 1950'erne i et forsøg på at anlægge en helhedsorienteret betragtning på virksomhedens materialestrømme. I dag har stort set alle større virksomheder en logistikfunktion, og den kan opfattes som en af virksomhedens vigtigste kilder til opnåelse af konkurrencemæssige fordele i form af et forbedret omkostnings- og serviceniveau. Altså overblik.

Logistik handler altså om at styre flowet i vaskeriservicen så det fungerer optimalt i alle led fra kunde, bruger, transport, tøj behandling i vaskeriet og transporten ud til kunde igen.

Et eksempel på logistik er også princippet: FIFO – Først ind i flowet – Først ud.

Et andet eksempel er afmærkninger af hvilken dag i ugen tøjet er kommet ind, og dermed holde styr på flowet af vasketøjet.



Pakning, logistisk og kundeservice i vaskeribranchen

Kommunikation

Mange faktorer påvirker kommunikationen:

Budskabet, Kropssproget, Individuelle verdenskort, Filtre (perception/oplevelse), 1 eller 2 vejs kommunikation, mediet vi bruger, anden støj/forstyrrelser!



Al god kommunikation foregår på modtagers præmisser/betingelser!

Måder at kommunikere:
Kropssprog, talemåde/tonefald og ordene.



Envejs- / tovejs kommunikation

Aktiv lytning (få vigtig information, stil spørgsmål, vis interesse)

Perception (måder at opleve, er ikke altid ens)



Behov (- er ikke altid ens...)

I kundeservice og overfor kolleger er det vigtigt:

- At kunne samarbejde
- Være med til at løse problemer
- At være smilende
- At kunne lytte
- At kunne hjælpe andre
- At kunne modtage en klage positivt, arbejde på løsninger
- At holde hvad du lover
- At være venlig, selvom noget går imod
- At have en positiv personlig fremtrædning
- At give kunden tillid til at de får den bedste service
- At være loyal overfor din arbejdsplads og kolleger



Kilder

Vaskeriindustriens grunduddannelse, trykt 2008, udgivet 1999 af SUS, Serviceerhvervenes og vaskeriindustriens efteruddannelsesudvalg.

Vaskeriuddannelser – Efterbehandling og udsortering, udgivet 2007 af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg.

Branchevejledning for vaskerier:

http://www.barservice.dk/Files/Billeder/BARservice/pdf/Rengøring%20vaskerier%20og%20renserier/Vaskerier_2012_WEB.pdf

<http://da.wikipedia.org/wiki/>

Skribents erfaringer opsamlet i vaskeribranchen 2011 -2014.