

Novotel Sorocaba: aumento do NPS e produtividade da equipe após parceria com RL Higiene

Em apenas 45 dias de implementação da metodologia exclusiva Limpeza 360º, satisfação de clientes saltou da 11ª posição para a 3ª, no TripAdvisor

Melhorias na saúde e no bem-estar de colaboradores, escolha mais certeira de ferramentas para a higienização e otimização de processos: esses eram os principais pontos de implementação para Érika Peniche, governanta do Novotel Sorocaba, quando entrou em contato com a RL Higiene.

O principal objetivo de Érika era aumentar a satisfação e percepção dos usuários em relação à higiene e limpeza, o que passaria pela revisão de processos para profissionalizar a equipe de limpeza e aumentar a sua produtividade.

Além disso, havia grande preocupação da empresa em garantir mais ergonomia para a equipe formada por 15 operadores de limpeza responsáveis pela higienização dos 248 apartamentos do hotel. Dessa forma, o primeiro passo da RL Higiene foi a realização de um diagnóstico completo dos processos de higiene e limpeza, seguido por:

- Desenho de um novo processo de higienização;
- Dimensionamento de ferramentas profissionais;
- Separação por cores, para evitar contaminação cruzada e
- Criação de um projeto contemplando limpeza de superfícies e chão, com foco na ergonomia e produtividade.

Novos processos: resultados surpreendentes em apenas um mês e meio

A implantação contou com 80 horas de treinamento teórico e prático, bem como a criação de procedimentos detalhados. Com os resultados, o projeto se pagou em 3 meses por meio da economia alcançada na lavanderia. Além disso, após apenas 45 dias de implementação, o Novotel Sorocaba contou com outros resultados expressivos, tais como:

- Aumento do NPS: da 11ª para a 3ª posição no TripAdvisor;
- Economia de 60% no consumo de produtos químicos;
- Melhoria de 58% na produtividade da limpeza de quartos;
- Redução de 98% na baixa de enxoval (de 1200 para 23 peças);
- Economia de 100% na higienização de panos de chão (corte de cerca de 16 mil/mês);
- Aumento da taxa de ocupação e da tarifa (representando de 3 a 4 vezes o valor anterior).

“Houve o aumento de produtividade com qualidade, pois ambos têm que caminhar juntos. A equipe se sente valorizada, obtivemos relatos de menos dor (temos depoimento de funcionários que tomavam remédios diariamente e hoje não precisam mais) e aumento do engajamento da equipe. Com a padronização de processos, todos têm o entendimento das ações de limpeza, com começo, meio e fim, e estão treinados para executar”, explicou Érika Peniche.

RL higiene
O VALOR DA LIMPEZA