

HYVÄ ASIAKKAAMME

Pian on jo tämäkin vuosi päättymässä, ja katset suuntaavat jo ensi vuoteen. Vuodenvaihte antaakin hyvän syyn muistella, mitä mennyt vuosi on pitänyt sisällään. Meillä pesulassa se on ollut mm. uuden toimitilan käyttöönottoa ja siihen liittyvien prosessien hiontoja. Maskien käyttämistä lähes koko vuoden sekä ruoka- ja kahvitaukojen porrastusta. Olemme uudistaneet kahden asiakasryhmän työvaatteet. Otimme ”Uuden vaatenetin” eli texportaalin koekäyttöön kahdelle asiakkaalle. Lisäksi olemme järjestäneet teille asiakkaille yhdessä tekstiilitoimittajiemme kanssa Tekstiilipäivät sekä pitkästä ajasta myös asiakastytyväisyyskyselyn. Lukuina vuosi 2021 on n. kolme miljoonaa kiloa puhdasta pyykkiä, sekä n. 50 000 toimitusta. Paljon on siis tänäkin vuonna tapahtunut!



ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELY

Järjestimme syksyllä pienen tauon jälkeen asiakastytyväisyyskyselyn. Kysely lähetettiin yhteensä 270 vastaanottajalle ja vastauksia saimme yhteensä 95. Tätä vastaajamäärää voidaan yleisesti ottaen pitää hyvänä. Erityisesti positiivisen huomion arvoinen asia oli se, että saimme todella runsaasti sanallista palautetta, joka viestii siitä, että pesula-asiat ja niiden kehittäminen koetaan tärkeäksi. Lämmin kiitos kaikille kyselyyn vastanneille. Olemme käyneet kyselyn tuloksia läpi ja tulemme kehittämään palvelujamme kyselyn pohjalta.



Arvonnassa palkintona olleen Pentikin tuotepalkinnon voitti Marjaana Tabell, Onnea voittajalle!

Asiakaspalaute on meille aina tärkeää ja toivomme sitä muulloinkin kuin kyselyiden yhteydessä. Palautetta voitte antaa osoitteeseen pesula.asiakaspalvelu@ppshp.fi Kirjaamme saadut palautteet syksyllä käyttöönotettuun palaute-järjestelmään, joka on pesulan sisäinen työkalu palautteiden ja poikkeamien hallintaan.

JOULUN AJAN KULJETUSMUUTOKSISTA

Tänä vuonna joulu ajoittuu viikonlopun tienoille, kuten myös vuodenvaihte. Tämän johdosta kuljetusmuutoksia on tänä vuonna erittäin vähän. Olemme tiedottaneet kuljetusmuutoksista sekä sähköisesti, että pyykin mukana. Mikäli tieto ei kuitenkaan ole tavoittanut teitä, saatte sen asiakaspalvelustamme. Lisäksi ahkeruimme joulukuussa useamman extra-päivän tuotannossamme varmistamassa tekstiilien saatavuuden joulun aikana, joten pyydämme, että tekstiilejä ei tilata ”varalta” yli tarpeen. Toki tarvitsemme myös raaka-ainetta, joten mikäli Teillä on ylimääräisiä tekstiilejä, niin voitte palauttaa niitä normaalin likapyykin mukana. Halutessanne voitte ilmoittaa tekstiilit ja niiden määrän asiakaspalveluumme, niin hyvitämme palautetut tekstiilit.

PYYKKISÄKEISTÄ

Pyykkisäkeissämme on lukko, jolla pyykkisäkki suljetaan. Osassa säkeissä lukko on vähän litistynyt, mutta toimii silti moitteetta. Mikäli teille kuitenkin toimitetaan pyykkisäkkejä, joista joko puuttuu lukko kokonaan tai sitä ei voi käyttää, niin pyydämme, että nämä palautettaisiin meille palautuspussissa. Mikäli joudutte ottamaan säkin käyttöönne, niin pyydämme, että käyttäisitte sulkemiseen veto- ei umpisolmua, kiitos!

TEKSTIILIEN MERKKAUKSESTA

Asiakaspalvelun parantamiseksi, pesulakierron nopeuttamiseksi ja asiakkaalle palautumisen varmistamiseksi kaikissa tekstiileissä tulee olla vesipesun kestävä merkki. Pesula merkkää sekä pesulan että asiakkaan omistamat tekstiilit.

Merkistä löytyy oikeat asiakastunnisteet: pesulan asiakasnumero, asiakkaannimi ja asiakkaan määrittelemä yksilöintitieto. Merkkkaus on asiakkaalle maksullinen. Asiakkaan tulee toimittaa merkkaamattomat tekstiilit pesulaan maksuttomassa palautuspussissa, joka on tilattavissa texportaalin kautta. **Hygieniasyistä kaikki pesulaan merkattaviksi toimitetut tekstiilit pestään – myös asiakkaalta puhtaina lähteneet.**

LIKAPYYKKITELINEIDEN PALAUTUKSISTA

Palauttaessanne vuokraamianne likapyykkitelineitä pesulaan pyytäisimme teitä ilmoittamaan likapyykkitelineen numeron, palautuspäivän sekä yksikön nimen ja asiakasnumeron sähköpostitse pesula.asiakaspalvelu@ppshp.fi

PESULAN YHTEYSTIETOJA

Puhelinnumerot:

Asiakaspalvelu p. 044 3158 230

Palautumattomat tekstiilit p. 044 3158 232

Kadonneet tavarat p. 044 3158 232

Pyykin kuljetus p. 044 3158 202

Sähköpostiosoitteet:

pesula.asiakaspalvelu@ppshp.fi

Osoitetieto:

Oulun Keskuspesula Oy

Liusketie 31

90620 Oulu

Pesula on avoinna maanantaista perjantaihin klo

07.00 – 15.00

www.oulunkeskuspesula.fi

Lämmin kiitoksemme kuluneesta vuodesta. Toivotamme Sinulle ja läheisillesi hyvää ja rauhallista joulua sekä menestyksellistä pian alkavaa uutta vuotta 2022!

