

Miele

Référence

Ouverture de la Maison Salix

boutique-hôtel d'exception au concept unique



L'accompagnement à forte valeur ajoutée de Miele Professional dans la réussite de ce prestigieux projet hôtelier



En juillet 2023, l'hôtel de charme La Maison Salix a ouvert ses portes au cœur de la campagne provençale à Vallabrègues. Loin des codes standardisés des grands complexes hôteliers, cette majestueuse bâtisse de 1200 m² propose un concept unique : permettre à sa clientèle de passer des séjours haut de gamme sans autre prétention que celle de lui faire vivre une réelle expérience humaine où la convivialité, la liberté et le confort rythment le quotidien. En plus des 6 suites pouvant accueillir jusqu'à 15 personnes, cette prestigieuse maison d'hôtes d'un nouveau genre laisse en libre accès plusieurs espaces (bibliothèque, salon avec cheminée...). Elle offre également à ses résidents un service de restauration dont ils peuvent profiter du déjeuner au dîner pour partager des moments conviviaux autour de la cuisine, pièce centrale de cet établissement.



Avant d'accueillir les premiers clients, il a fallu sécuriser le bâtiment et effectuer des travaux de rénovation tout en préservant l'authenticité du lieu construit il y a 600 ans. Autre défi à relever : faire le choix des machines professionnelles pour assurer un traitement du linge et de la vaisselle à la hauteur des exigences des initiateurs de ce projet hôtelier hors norme et des attentes clients.

Besoins et problématiques spécifiques

Les cofondateurs de la Maison Salix étaient soucieux d'**offrir un excellent niveau de prestations hôtelières** en adéquation avec le prestige de la bâtisse.

Conscients que les performances en matière de traitement du linge et de la vaisselle participent au haut standing de l'établissement, ils recherchaient donc **des machines professionnelles leur garantissant des résultats irréprochables** en matière de :

Qualité

Pas question de dresser des tables avec des verres présentant des traces ou de faire les chambres à blanc avec du linge éponge même légèrement taché !



Hygiène

Hygiène. Ils voulaient miser sur des températures de lavage élevées pour éviter tout risque d'intoxication alimentaire due à une vaisselle mal lavée par exemple.



Préservation des matières de haute qualité

Conserver des peignoirs doux après de multiples lavages et séchages était également l'une de leurs priorités pour assurer le confort et la satisfaction de leur clientèle, mais aussi la rentabilité de leur investissement.



Il leur fallait également trouver des équipements capables de répondre avec efficacité aux cadences variables d'un établissement hôtelier : **la rapidité des cycles était un critère de choix essentiel.** Mais il n'était pas le seul !

En effet, complémentaire au petit bar mis à disposition des résidents, **la cuisine était prévue comme une pièce maîtresse** de cette maison d'hôtes. Elle a été aménagée de telle sorte que les clients puissent voir et partager avec l'équipe hôtelière en plein préparatif des mets savoureux. Un espace design et convivial qui devait être **équipé de machines professionnelles et esthétiques** (puisque visibles par la clientèle) pour **contribuer à le rendre accueillant.** C'est pourquoi les cogérants ont envisagé d'opter pour 2 lave-vaisselle : en version encastrable installé au sein de la cuisine pour le quotidien (verres, tasses à café...) et l'autre avec un temps de cycle ultra court et une grande capacité placé dans l'arrière-cuisine (pour les plats plus volumineux, les casseroles...).

5 besoins essentiels

1

Qualité exemplaire,
résultats sans traces ni tache

2

Hygiène irréprochable,
température de lavage élevée

3

Confort préservé,
lors du traitement du linge de haute qualité

4

Cycles rapides et flexibles, adaptés en haute comme en basse saison

5

SAV réactifs et disponibles, capable d'intervenir à tout moment

Autres défis à relever : disposer d'appareils dotés d'une grande flexibilité

→ **Pratiques et adaptés à une utilisation optimale toute l'année** (aussi bien en haute qu'en basse saison) de manière notamment à rentabiliser l'investissement

→ **Suffisamment simples à utiliser** pour du personnel en extra devant être immédiatement opérationnel.

Enfin, étant donné que les cogérants de la Maison Salix allaient occuper de multiples postes (cuisine, accueil des clients, gestion quotidienne...), ils devaient pouvoir **compter sur des machines à la fiabilité sans faille et sur un SAV efficace** (en cas de survenue d'un problème éventuel). Un impératif pour **travailler sereinement au quotidien** et offrir une qualité de service à la hauteur de leurs attentes et de celles de leurs clients.



Mais pour mener à bien ce projet hôtelier unique, ils ont été confrontés à plusieurs difficultés :

L'absence de visibilité sur la fréquentation à venir. Ne disposant d'aucune donnée comparative, il fallait miser sur des appareils en capacité de traiter aussi bien un petit qu'un grand volume de charges, voire de s'adapter aux besoins au fil des années.

Des doutes quant à la pertinence et à la rentabilité obtenue en choisissant d'internaliser le traitement du linge éponge. Vu leurs précédentes expériences notamment au Portugal, il était évident que le linge plat serait traité par un prestataire externe. Mais ils manquaient d'informations concernant les serviettes, les peignoirs, les draps de bain...

Des retards de chantier rendant plus complexe la mise en place des machines dans les locaux rénovés.

Solutions **Miele Professional**

C'est à l'occasion du salon EquipHotel en novembre 2022 que les cofondateurs de la Maison Salix ont pris un premier contact avec Miele Professional : coordonnées, informations sur les lave-vaisselle... Mais ils pensaient, à tort, que leur petite structure ne pourrait prétendre à investir dans les équipements professionnels de cette marque renommée pour sa qualité, ses innovations et sa robustesse. Si au départ, leur a priori sur le prix a constitué un frein, il a vite été levé.

En effet, certains concurrents proposaient une offre tarifaire bien supérieure. Si d'autres pratiquaient des prix moins élevés, seul Miele Professional leur a soumis **des solutions performantes et un accompagnement à forte valeur répondant aux problématiques du moment et à venir**. Les cofondateurs du boutique-hôtel Maison Salix ont pu le vérifier à partir de mars 2023 lorsqu'ils ont décidé de faire confiance à Miele Professional.



Véritable partenaire de réussite, la marque s'est **impliquée à leurs côtés à chaque étape pour mener à bien leur projet :**

Conseils avisés avec données chiffrées fiables à l'appui pour la prise de décision de **traiter le linge éponge en interne avec 2 machines de la gamme Little Giants :** le lave-linge PWM 507 et le sèche-linge PDR 508.

2 lave-vaisselle répondant aux impératifs fixés :

Le lave-vaisselle encastrable ProfiLine PFD 104 SCvi XXL, placé dans la cuisine pour contribuer à l'ambiance harmonieuse de cette pièce de convivialité et traiter rapidement la petite vaisselle du quotidien. Le lave-vaisselle MasterLine PFD 400 de grande capacité, adaptable aux évolutions du projet (comme l'installation d'une fontaine) grâce à des accessoires spécifiques (paniers à bouteilles...).





Une solution globale comprenant les détergents ProCare Tex et ProCare Shine parfaitement adaptés aux machines afin d'offrir un traitement optimal des textiles et de la vaisselle.

SAV réactif et efficace à chaque problématique rencontrée avec des experts professionnels au bon contact relationnel.

Des machines professionnelles parfaitement adaptées aux besoins définis : performances élevées avec des cycles très courts, programmes personnalisables pour atteindre un haut niveau d'hygiène et préserver le linge/la vaisselle, fonctionnalités très simples à utiliser, modularité possible...

Fiches techniques envoyées dès le choix des machines finalisé pour que le maître d'œuvre ait connaissance des contraintes (en puissance, en évacuation d'air...) afin de poursuivre dans les meilleurs délais les travaux d'envergure menés.



Résultats

Malgré quelques retards dans la réalisation des travaux, l'ouverture de la Maison Salix a pu avoir lieu en juillet 2023, Miele Professional y ayant contribué à son niveau :

- Grande flexibilité dans la livraison des machines (2 reports pour permettre de finaliser l'aménagement des locaux).
- Utilisation des équipements immédiatement après installation sans formation préalable. Il n'a pas été possible de former l'équipe interne en charge du traitement du linge ou de la vaisselle comme Miele Professional le propose habituellement. Mais grâce aux équipements intuitifs et à la possibilité de mettre en favoris des cycles préprogrammés, elle a été immédiatement opérationnelle.



Résultats



Même si l'investissement est encore récent, **les cogérants de la Maison Salix sont entièrement satisfaits de leur choix.** Les caractéristiques des appareils professionnels Miele et le service rendu les ont agréablement surpris au quotidien :

Des économies budgétaires : achat de 3 sets de linge éponge traités en interne contre 4 sets de linge plat avec un traitement en externe.

La possibilité de traiter rapidement et de s'adapter dans le temps (haute et basse saison, années à venir) à tout type de linge (éponge, mais aussi coussins d'extérieur, toiles de parasol, rideaux, serpillières) et de vaisselle (tasses à café, plats, bouteilles...). Le tout en conservant de hautes performances (propreté, hygiène). Il suffit de 40 min pour le traitement des textiles et de 25 min pour le traitement de la petite vaisselle.

Résultats



« Ce qui est vraiment épatant et nous surprend toujours au quotidien, c'est la rapidité des cycles [des équipements Miele Professional pour le traitement du linge et de la vaisselle]. » précise Hugues, cofondateur et cogérant du boutique-hôtel Maison Salix.



La garantie de proposer un service hôtelier de qualité (draps de bain lavés au quotidien et toujours aussi moelleux) sans dépendre d'un prestataire externe tout en restant une opération rentable.

Une sérénité quotidienne grâce à la robustesse des équipements et à un SAV intervenant en moins de 48 h pour toute problématique, limitant au minimum la durée d'immobilisation de la machine en panne.

Un seul interlocuteur dédié, engagé pour répondre à toute question concernant le traitement du linge et de la vaisselle, favorisant une optimisation du temps consacré à cette partie de la gestion hôtelière.

Le boutique-hôtel a même fait l'**objet de compliments de certains de ses clients** (hollandais, allemands, néerlandais...), **sensibles au choix des équipements Miele dans la cuisine**, marque en phase avec le standing de la Maison Salix et reconnue à l'international.



« C'est impressionnant de voir le nombre de personnes [nos clients] qui trouvent que c'est un gage de qualité [d'avoir des équipements Miele dans notre cuisine] et qui nous disent que c'est du super matériel. » indique Hugues.

Chiffres clés

1

Grande réactivité du SAV Miele Professional

Prise de contact client moins de 24 h après le signalement du message d'erreur d'un équipement via le formulaire en ligne

Intervention sur site dans les 2 jours suivants

2

Économies réalisées concernant le budget d'investissement pour le linge éponge

Achat de **seulement 3 sets de linge éponge** (avec traitement en interne) contre 4 sets de linge plat (avec un prestataire externe)

3

Durées de cycles très courtes, adaptées aux cadences d'un établissement hôtelier

Il suffit de 40 min pour le traitement des textiles et de 25 min pour le traitement de la petite vaisselle.

Traitement en 1 journée de la **totalité du linge éponge** des 6 chambres accueillant de nouveaux clients le même jour



Témoignage final



« Après cette première saison, nous sommes tout à fait satisfaits de notre investissement [...]. Miele Professional est une marque professionnelle que nous recommanderions sans hésiter [à d'autres hôteliers]. »

Hugues, cofondateur et cogérant du boutique-hôtel Maison Salix



Miele



Quels que soient la capacité d'accueil de votre établissement hôtelier, son standing et ses besoins en traitement de la vaisselle et du linge, Miele Professional vous accompagne efficacement tout au long de votre projet.

Nos experts sont à votre écoute pour répondre à vos problématiques en vous proposant des solutions performantes et adaptées.

**Contactez dès maintenant
notre équipe !**

Photos ©Christophe Abbes

Miele Professional

9 avenue Albert Einstein
ZI du Coudray
BP 1000
93151 Le Blanc-Mesnil Cedex