

AZ ÖN PARTNERE A

körforgásos textilipari szolgáltatásokban



Tartalom

Gondoskodás minden cérnaszálban	3
A körforgásos üzleti modell minimalizálja a környezetre gyakorolt hatást	4
A tartósság fenntarthatóságot eredményez	5
Hosszabb élettartamot adunk meglévő termékeinknek	6
Okos megoldások a gyors szolgáltatás és kevesebb hulladék érdekében	7
Erőforrás-megtakarítás, értékteremtés	8
Az Ön partnere egy fenntarthatóbb jövőért	9
Régi cérnaszálakból új kezdeteket teremtünk	10
Fenntartható ellátási lánc	11
Értéket teremtünk ügyfeleink számára	12
Elköteleződéseink, tanúsítványaink és irányelveink	13
Történeteink	14

Highlights



3. oldal



Az EcoVadis globális fenntarthatósági minősítő szervezet a legjobb 1%-ba sorolt minket a fenntarthatóság kategóriában.



9. oldal



Klímacéljainkat a Tudományosan megalapozott célkitűzések kezdeményezés (Science Based Targets initiative, SBTi) hitelesítette.

13. oldal

Textilhulladékunk 70%-át újrahasznosítottuk, és növeltük az újrahasznosított anyagok használatát textíliáinkban.



Gondoskodás minden cérnaszálban

Családi tulajdonban lévő textilipari szolgáltató vállalat vagyunk, amelynek üzleti modellje a körforgásos gazdálkodás elvein alapul. Különböző iparágakban tevékenykedő ügyfeleink az alaptevékenységükre koncentrálhatnak, míg mi beavatkozást nem igénylő megoldásainkkal gondoskodunk textilszükségleteikről. Cégünk, amelynek központja Finnországban, Helsinkiben található, 24 európai és ázsiai ország piacán van jelen.

Széleskörű textilszolgáltatásokat nyújtunk, amelyek a munkaruháktól és tisztatéri textiliáktól, a szőnyegek, ipari törölkendő-kön és mosdóhigiéniai berendezéseken át egészen a szállodák, éttermek és az egészség-ügyi ipar számára készült textiliákig terjednek. Átfogó szolgáltatásunk a textiliák szállításán, mosásán és karbantartásán túl az újrahaszno-sítást is magába foglalja.

Célunk:

Számunkra az emberiség és a bolygó egyaránt fontos, ezért arra ösztönözzük az embe-reket és vállalatokat, hogy fenntartható mó-don teljesebben ki, illetve növekedjenek.

Értékeink:

- Nyereséges növekedés
- Felelősség
- Hosszú távú ügyfélkapcsolatok
- Elszántság és a tanulás öröme

AZ ALÁBBI ORSZÁGOKBAN VAGYUNK JELEN

Ausztria

Bulgária

Kína

Horvátország

Csehország

Észtország

Finnország

Németország

Magyarország

India

Kazahsztán

Lettország

Litvánia

Lengyelország

Románia

Szerbia

Szlovákia

Szlovénia

Dél-Korea

Svédország

Törökország

Ukrajna

Egyesült
Királyság

Vietnám



ORSZÁGOK

24

ALKALMAZOTTAK SZÁMA

4900

FORGALOM

518,1 millió €

FORGALOMBAN LÉVŐ TEXTILTERMÉKEK SZÁMA

21,4 millió*

ÜGYFELEK SZÁMA

88 000

SZÁLLÍTÁSI PONTOK SZÁMA:

177 000

EBITA

11,5%

ALAPÍTÁS ÉVE

1848

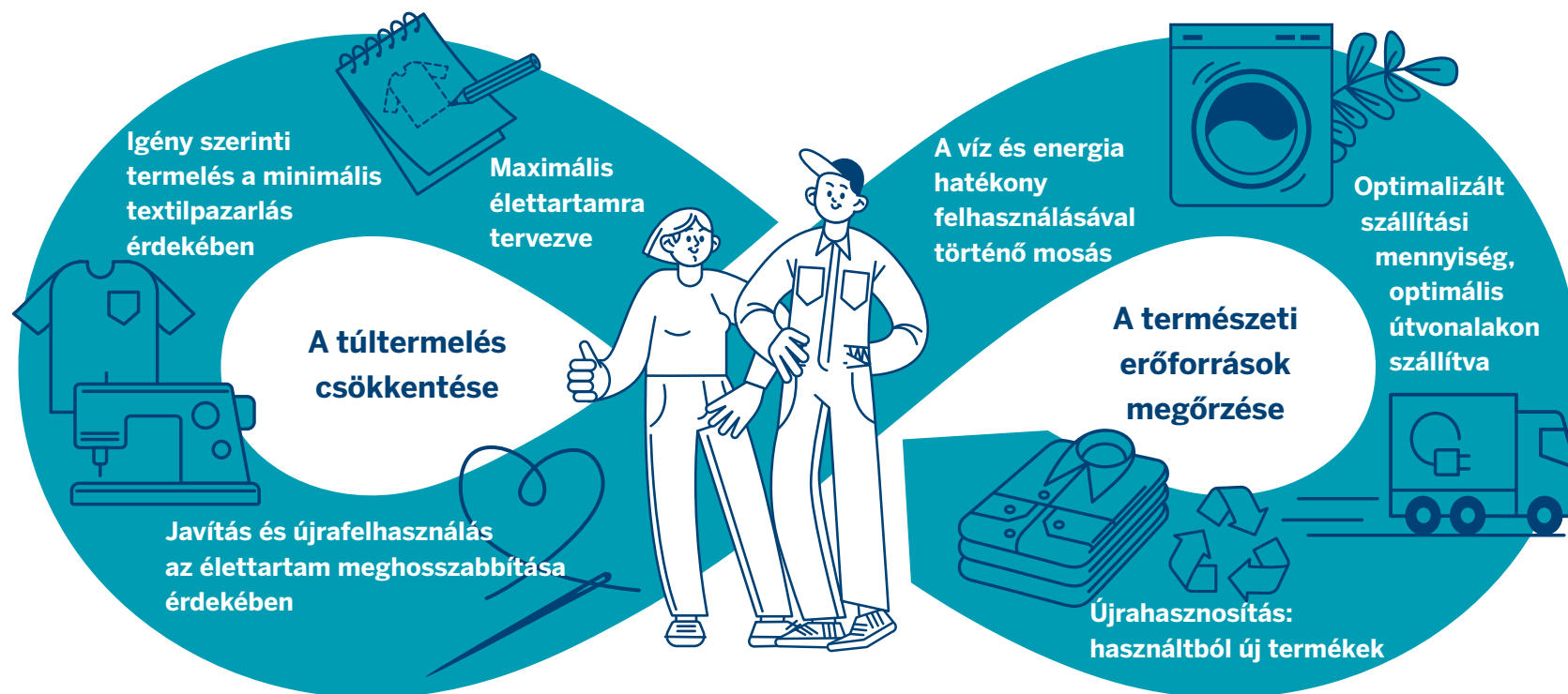
* a szám nem tartalmazza a szállodai és egészségügyi textiliákat.

A körforgásos üzleti modell minimalizálja a környezetre gyakorolt hatást

Szolgáltatásunk azáltal csökkenti a textíliák túltermelését, hogy meghosszabbítja azok élettartamát, és csak akkor gyártunk új terméket, amikor azokra szükség van. A tartós anyagok használatával és a körforgásos modellre történő tervezéssel már a folyamat kezdetétől támogatjuk a fenntartható módszereket. Ruháink javításával és újrafelhasználásával több millió kilogrammnyi textil felesleges legyártását kerüljük el.

Extra mennyiséget csak igény szerint gyártunk Prodem nevű, saját munkaruhagyártó létesítményeinkben, ezzel hatékonyan kerüljük el raktárkészleteink elavulásának veszélyét.

A természeti erőforrások kímélése érdekében, optimalizáljuk a víz- és energiafelhasználást mosodáinkban, valamint a szállítási mennyiségeinket és útvonalainkat. A mosási folyamat során újrahasznosítjuk a vizet, a friss vizet pedig a szennyvízből nyert hőenergiával melegítjük fel. Amikor a textíliák eléri életciklusuk végét, újrahasznosítjuk őket: új termék vagy nyersanyag lesz belőlük.



4,9
MILLIÓ TEXTILTERMÉKET
SIKERÜLT
2024-ben javítással
megmenteni

7%-os
ÜHG-KIBOCSÁTÁS
CSÖKKENÉS
2024-ben 2023-hoz képest

70%
TEXTILHULLADÉK
ÚJRAHASZNOSÍTVA
2024-ben

36%
ÚJRAHASZNOSÍTOTT ÉS
BIOALAPÚ ANYAG
az újonnan beszerzett
textíliáinkban

715 t
IGÉNY SZERINT
előállított ruházat

A tartósság fenntarthatóságot eredményez

A termékek élettartamának meghosszabbítása nagyobb pozitív hatással van a környezetre, mint bármely más intézkedés. Például, ha egy ruhadarab élettartamát mindössze kilenc hónappal meghosszabbítjuk, 20–30%-kal csökkenthetjük annak környezeti hatását. Azzal, hogy egy ruhadarabot kétszer annyit viselünk, átlagosan 44 százalékkal csökkenthető az üvegházhatású gázok kibocsátása, mintha új ruhadarabot gyártanánk helyette.

A textilbéliséssel foglalkozó vállalatoknak üzleti érdekük, hogy maximalizálják a textíliák élettartamát és megőrizték a természeti erőforrásokat. Anyagaink tartósságát mosáspróbával, használati/viselési próbákkal és a ruhadarabok nagy igénybevételnek kitett területein megerősítő foltok alkalmazásával biztosítjuk. Az újrafelhasználhatóságot és a javíthatóságot, például állíthatósági funkciók és moduláris kialakítás révén, már a tervezési fázisban figyelembe vesszük. Az újrahasznosított anyagok arányának növelése érdekében folyamatosan együttműködünk beszállítóinkkal és újrahasznosító partnereinkkel.

* Environmental Coalition on Standards (ECOS)



Hosszabb élettartamot adunk meglévő termékeinknek

Évente több millió ruhadarab élettartamát hosszab-
bítjuk meg hatékony javítással és újrafelhasználás-
sal. A munkaruhák hatékony kezelése különböző fel-
használói csoportok között jelentősen elősegíti az
újrafelhasználhatóságot. A ruhadarabok testreszabá-
sa azonban néha korlátozhatja azok javíthatóságát és
újrafelhasználási lehetőségeit.

A javítás és újrafelhasználás kevesebb új ruházati termékkel jár



Kisebbs nyersanyag- (például gyapot-) és
fosszilis tüzelőanyag-igény



A teljes ellátási lánc mentén csökken a
szövet-, ruhagyártás és szállításigény



Kevesebb hulladék keletkezik

A ruházati cikkek újrafelhasználhatósága a következőkkel járhat*:

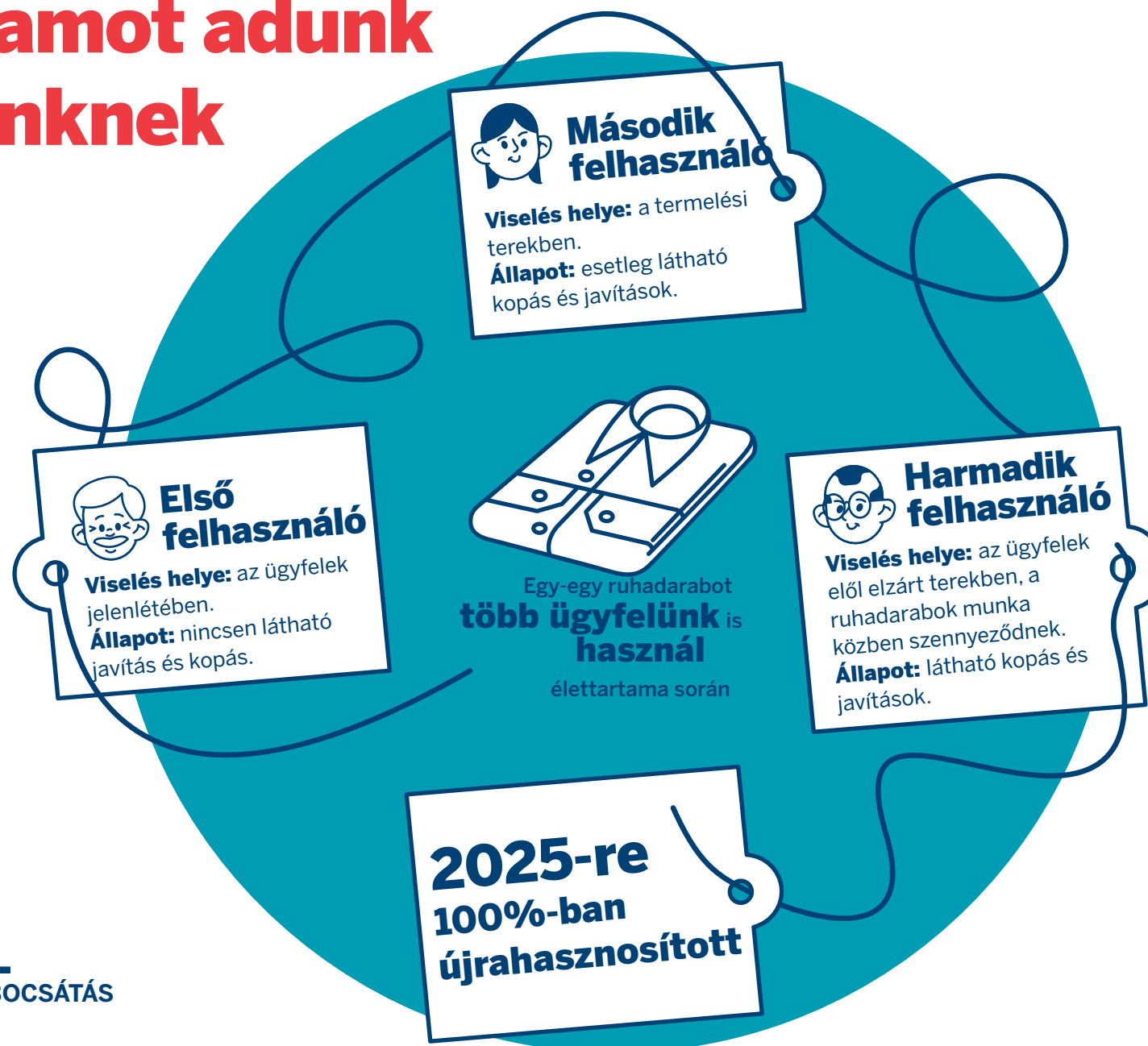
67%

CSÖKKENÉS A
RUHÁZATI TERMÉKEK
SZÁMÁBAN A NEM ÚJRAFELHASZNÁLHATÓ
RUHÁZATI TERMÉKEKHEZ KÉPEST

évente

2,2 KG-MAL

alacsonyabb CO₂-KIBOCSÁTÁS
SZEMÉLYENKÉNT



* Forrás: A Gaia Consulting 2021-es tanulmánya szerint

Okos megoldások a gyors kiszolgálásért és kevesebb hulladékért

Az okos megoldások lehetővé teszik számunkra, hogy hatékonyan reagáljunk ügyfeleink igényeire, miközben a fenntartható termelést is elősegítjük. A hatékony készletgazdálkodás csökkenti a textíliák elavulásának kockázatát, mérsékli a textil-túltermelést és minimalizálja a hulladékot.

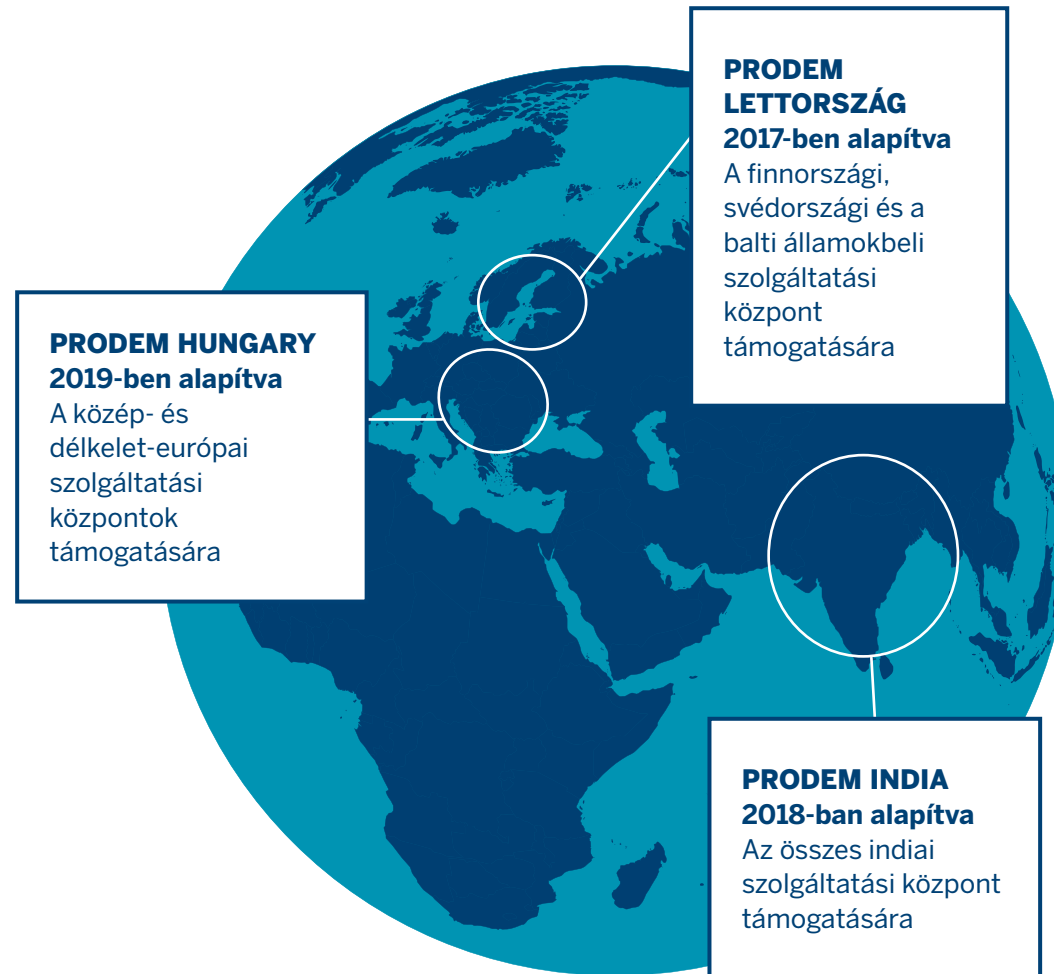
Megoldásaink a készlet többlet mérséklésére:

- A textilkereslet pontos előrejelzése
- Az egyes régiók készleteinek egymás közti használata új textiltermékek megrendelése helyett
- Igény szerinti termelési mennyiség a Prodem üzemekben a készletek további csökkentése érdekében

Prodem – igény szerinti, egyedülálló gyártási módszer

Prodem létesítményeinkben a Lindström által kifejlesztett dinamikus, ügyfélközpontú textilgyártási gyakorlatot alkalmazzuk. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy gyorsan reagáljunk ügyfeleink igényeire. Egy-egy megrendelés mintegy jelzésként szolgál a legközelebbi Prodem-üzemben történő gyártás megkezdésére.

Ez a rugalmas modell még a kisebb volumenű igényeknek is rövid átfutási idővel, hatékonyan tesz eleget. Azzal, hogy a munkaruhákat kizárólag szükség szerint gyártjuk le, megszüntetjük a felesleges készleteket, csökkentjük a hulladékot és javítjuk a költséghatékonyságot.



A Prodem számokban (2024)

Alkalmazottak száma

405

Termelési volumen

715 320 db

Átlagos rendelési mennyiség

4,6 db

Átlagos átfutási idő pótló és kiegészítő rendelések esetén:

Gyártás átfutási ideje

1–3 nap

Teljes átfutási idő

5–7 nap

Erőforrás-megtakarítás, értékteremtés

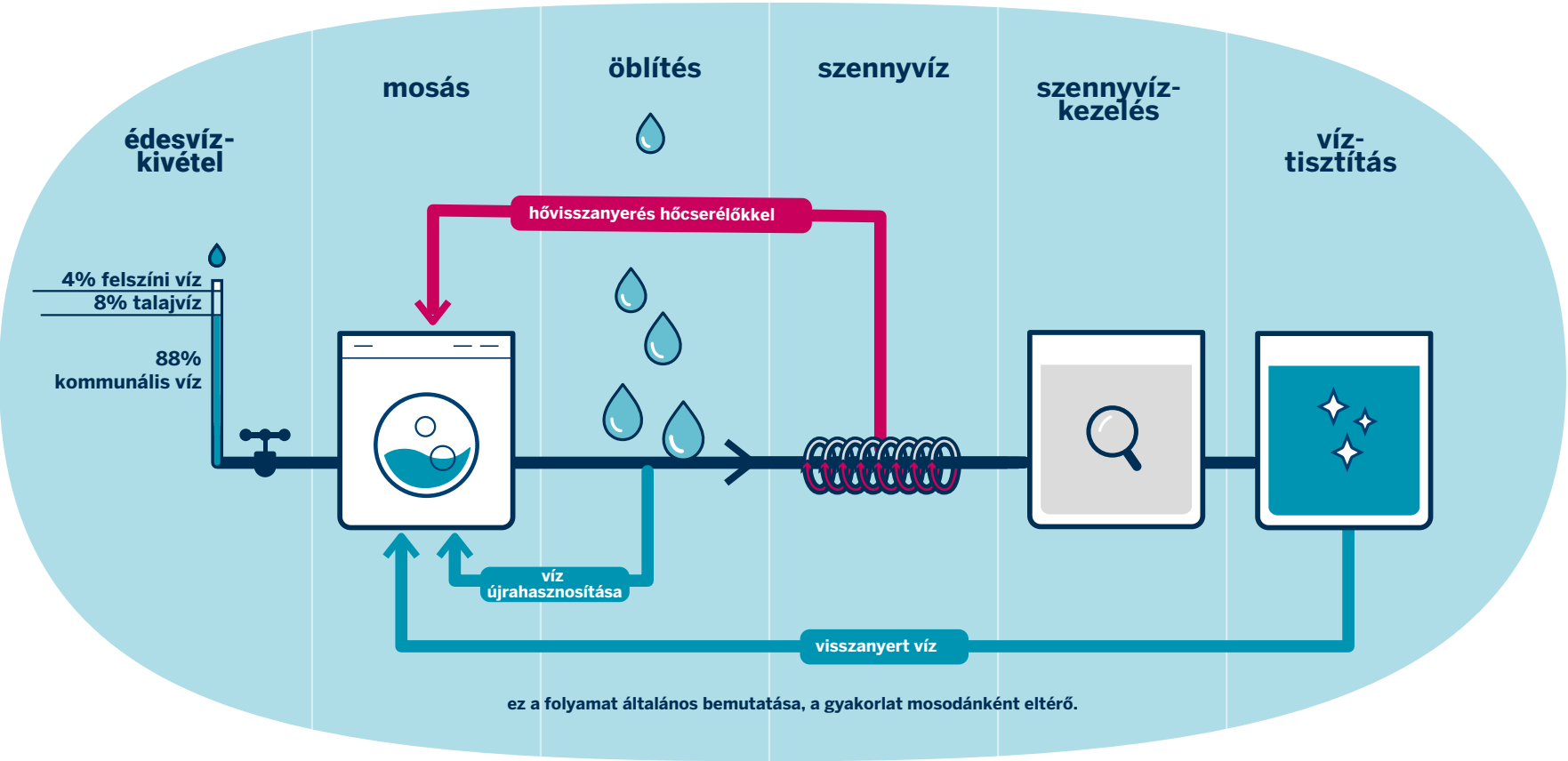
Mosási folyamatunkat úgy alakítottuk ki, hogy maximális hatékonyságot érjünk el – kiváló minőségű eredményeket biztosítva, miközben optimalizáljuk a víz-, energia- és mosószerigényt. Ez az energiahatékony megközelítés megőrzi értékes erőforrásainkat, és költséghatékony szolgáltatást biztosít ügyfeink számára. Fejlett technológiával, intelligens folyamatokkal és folyamatos fejlesztésekkel olyan megoldásokat kínálunk, amelyek a bolygónknak és az Ön üzleti eredményeinek is kedveznek.

Minden mosoda éves környezetvédelmi programot hoz létre, amely célokat határoz meg az erőforrásokra vonatkozóan, nyomon követi a haladást, illetve gyakorlatba fekteti a felhasználás csökkentését célzó intézkedéseket. Ezenkívül csoportszintű referenciaértékeket is meghatároztunk. Emellett vezető beszállítókkal és iparági szakértőkkel működünk együtt, hogy folyamatosan finomhangoljuk folyamatainkat, és optimalizáljuk a textíliák kilogrammonkénti erőforrás-hatékonyságát. A mosógépek és berendezések rendszeres karbantartása és folyamatellenőrzése biztosítja a zavartalan működést, hiszen a jól funkcionáló gépek kevesebb vizet és energiát használnak.

Víz újrahasznosítása

A víz újrahasznosítása kulcsfontosságú szerepet játszik vízoptimalizálási törekvéseinkben. A legtöbb mosodában visszanyerjük az öblítővizet, és újra felhasználjuk a mosáshoz. A nagyobb üzemekben, ahol több szolgáltatási munkasor működik, a tisztább mosó- és öblítővizet újrahasznosítjuk a szennyezettebb textíliák mosásához, maximalizálva ezzel a hatékonyságot és a fenntarthatóságot.

Célunk, hogy 2030-ra 50%-kal javítsuk vízfelhasználási hatékonyságunkat a 2023-as szinthez képest a magas és rendkívül magas vízhiányos területeken.



Energiahatékonyság

Számos mosodánkban telepítettünk hővisszanyerő rendszereket a szennyvíz és a szárítók hőjének kinyerésére. Az energiahatékonyság további javítása érdekében rendszeresen végzünk energiaauditokat és értékeléseket, hogy új megtakarítási lehetőségeket tárjunk fel. Klímacéljaink részeként elkötelezettek vagyunk a megújuló és alacsony kibocsátású energiaforrásokra való átállás mellett is.

Mosószeres optimalizálása

Automatikus adagolórendszerünk segítségével pontosan a kívánt mennyiségű vegyszert adagoljuk. A professzionális mosószer-beszállítók a legmodernebb technológiákat, valamint környezetvédelmileg fenntartható eljárásokat biztosítanak számunkra.

Az Ön partnere egy fenntarthatóbb jövőért

Elköteleztük magunkat amellett, hogy 2030-ra a teljes értéklánc mentén felére csökkentjük az üvegházhatású gázok kibocsátását, és 2050-re elérjük a net zero kibocsátást. Célkitűzéseinket a Tudományosan megalapozott célkitűzések (SBTi) kezdeményezés is jóváhagyta – ez azt bizonyítja, hogy célkitűzéseink összhangban vannak a klímakutatás legújabb eredményeivel.

Utunk már elkezdődött, és a következő évtizedekben is folytatódni fog. E kötelezettségvállalás részeként fokozatosan növeljük az újrahasznosított és bioalapú anyagok használatát, kiváltva ezzel az érintetlen nyersanyagokat. Ezeket a textíliákat a megrendelőkhöz földrajzilag közelebb fogják gyártani olyan beszállítók, akik elkötelezettek a kibocsátásuk csökkentése mellett. A karbantartáshoz és a mosáshoz felhasznált energia egyre inkább megújuló forrásokból származik majd. A megrendelések szállítása egyre inkább a megújuló dízelre, az e-járművekre, a biogázzal, illetve hidrogénnel működő teherautókra fog támaszkodni.

2024-ben
teljes kibocsátásunkat

7%-kal CSÖKKENTETTÜK
AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST.



Scope 1 és 2 – Saját operációink

Energiahatékonyság
Megújuló energia és villamos áram

Scope 3 – Értékláncunk

Újronnan vásárolt textíliák

- Beszállítók bevonása
- Újrahasznosított és bioalapú anyagok

Megrendelések

- Villamosítás és bioüzemanyag
- Útvonal-optimalizálás

Célkitűzés 2030-ra

–50%-kal alacsonyabb kibocsátás a Scope 1., 2., és 3. területein a 2021-es kiinduló évhez képest

–50%

Célkitűzés 2050-re

Net zero –90%-kal alacsonyabb kibocsátás a Scope 1., 2., és 3. területein a 2021-es kiinduló évhez képest



Régi cérnaszálakból új kezdeteket teremtünk

Célunk, hogy minden textilhulladékunkat újrahasznosítsuk. Nemcsak a hulladék mennyiségének csökkentésére törekszünk, hanem arra is, hogy csökkentsük a primer alapanyagok felhasználását. A textilhulladék nyersanyagként végtelen lehetőséget rejt magában különböző iparágak, köztük maga a textilipar számára is. Merész elképzelésünk, hogy bezárjuk a termékkörforgást, és az elhasznált textilíákból készült új cérnaszálakat új textilíák elkészítéséhez használjuk fel.

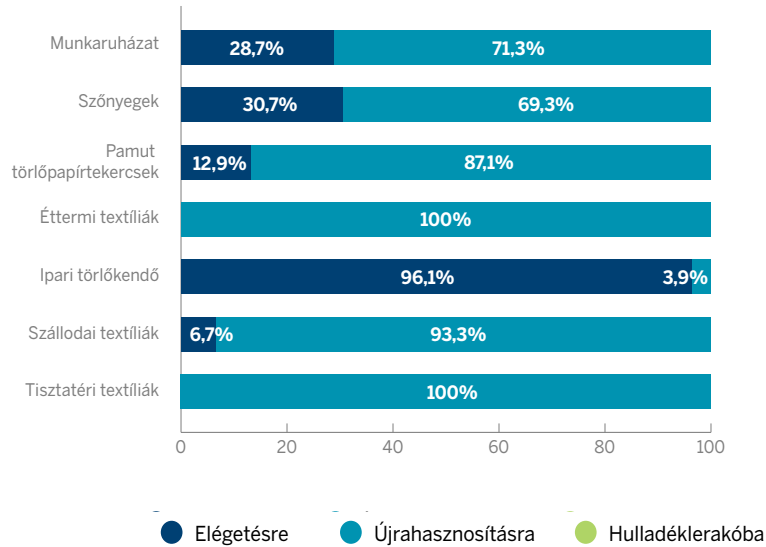
Célunk, hogy növeljük az újrahasznosított és bioalapú cérnaszálak alkalmazását textilíáinkban. 2024-ben az újonnan vásárolt textilíáink 36%-a tartalmazott ilyen szálakat. Az újrahasznosítás mértéke és a szállószövet szolgáltatásaink között változhat az elérhető megoldások függvényében. Azonban folyamatosan jobb megoldásokra törekszünk, hogy a textilhulladék végleg a múlté legyen.

Számos helyi újrahasznosító partnerrel dolgozunk együtt, hogy újrahasznosítsuk az elhasznált textilíákat

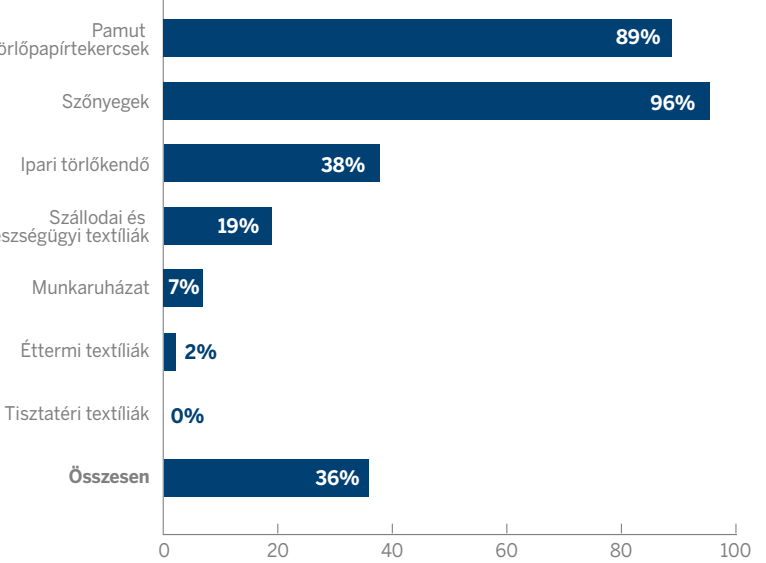
1. Hulladékvászonból készült bevásárlótáskák.
2. Márkázott ajándékok az életciklusuk végét ért munkaruházatból
3. Vendéglátóipari kollekció az életciklusuk végét ért munkaruházatból származó, újrahasznosított szálak felhasználásával.



ÚJRAHASZNOSÍTÁS TERMÉKTÍPUSONKÉNT - 2024



AZ ÚJRAHASZNOSÍTOTT VAGY BIOALAPÚ ANYAGOT TARTALMAZÓ TERMÉKEK ARÁNYA AZ ÖSSZES VÁSÁROLT TERMÉKBEN - 2024



Fenntartható ellátási lánc

Hosszú távú beszállítói kapcsolatok

Több mint 900 közvetlen beszállító

Irányelveink

Irányelveink meghatározzák az ellátási láncunkban elvárt minőségi és fenntarthatósági gyakorlatokat.

- Beszállítói magatartási kódex
- Minőségbiztosítási kézikönyv
- Fenntartható beszerzési irányelv
- Emberi jogok nyilatkozata

Monitoring

Kockázatértékelések évente a beszállítói országokról és beszállítókról.

Auditok: Rendszeres auditokat végzünk, amelyeket kockázatos országokban harmadik fél által végzett auditokkal egészítünk ki

32 audit (2024)

Fejlesztés

A partner hangja a beszállítói elégedettség mérésére és a beszállítókkal való kapcsolatunk építésére.

Támogatás és képzések
Lindström szakértők
Külső beszállítók

Voice of Partner 8,8/10 (2024) (Partner elégedettségi mutató)



Értéket teremtünk ügyfeleink számára

- A körforgásos gazdaságon alapuló szolgáltatás csökkenti a textíliák túltermelését
- Klímavédelmi elköteleződés a kibocsátás csökkentésére
- Fenntartható ellátási lánc irányítása és hosszú távú, megbízható beszállítók



FENNTARTHATÓSÁG AZ ÉRTÉKLÁNC MENTÉN

- A kulcsrakész szolgáltatás lehetővé teszi, hogy ügyfeleinknek csak az alaptevékenységükre kelljen összpontosítaniuk
- Alkalmazkodik a szezonális változásokhoz és ingadozásokhoz
- Online platform a szolgáltatás egyszerű módosításához



EGYSZERŰSÉG ÉS HATÉKONYSÁG



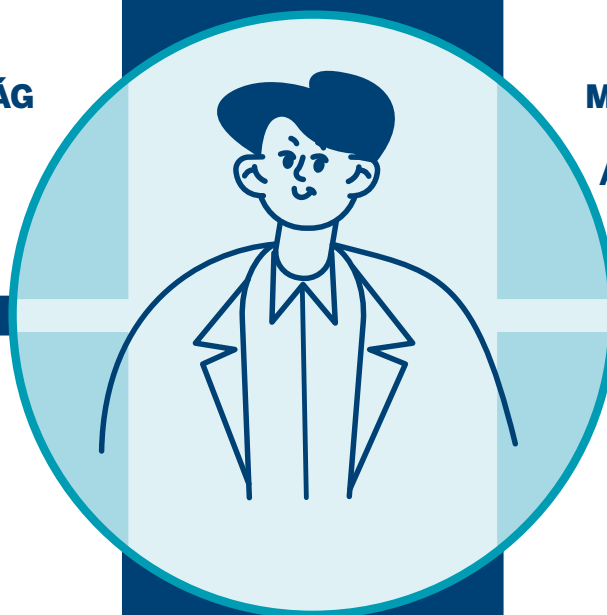
MEGBÍZHATÓSÁG ÉS ÁTLÁTHATÓSÁG

- Digitalizált és átlátható szolgáltatás
- Rejtett költségek és pénzügyi meglepetések nélkül
- A szolgáltatás folyamatosságát a készenléti rendszer garantálja



LELKI BÉKE

- Az iparági higiéniai és biztonsági előírásoknak megfelelő ruházat
- A mosási folyamat megfelel a higiéniai követelményeknek
- Tanúsított irányítási rendszerek által garantált minőség
- Egy professzionális ügyfélszolgálat támogatása



Elköteleződéseink, tanúsítványaink és irányelveink



A KEZDEMÉNYEZÉSEK IRÁNTI ELKÖTELEZETTSÉGÜNK

- A Nemzetközi Kereskedelmi Kamara Fenntartható Fejlődés Üzleti Kartája (ICC Business Charter for Sustainable Development)
- Az ENSZ Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának alapelvei
- A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet munkahelyi alapelvekről és jogokról szóló nyilatkozata (ILO Declaration of Fundamental Rights and Principles)
- A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet multinacionális vállalatokra vonatkozó iránymutatásai (OECD Guidelines for Multinational Enterprises)
- A Tudományosan megalapozott célkitűzések kezdeményezés (Science Based Targets initiative, SBTi)*
- Az ENSZ Globális Megállapodás

TANÚSÍTVÁNYAINK

- Irányítási rendszerünk megfelel az alábbi négy nemzetközi szabványnak:
 - ISO 9001 minőségbiztosítási szabvány
 - ISO 14001 környezetvédelmi szabvány
 - ISO 45001 egészségügyi és biztonsági szabvány
 - EN 14065 Higiéniára és bioszennyeződés ellenőrzésére vonatkozó szabvány
- Az Öko-tex tanúsítvány alapvető követelmény az általunk használt textíliák esetében.
- Az EcoVadis globális fenntarthatósági minősítő Platinum minősítésével rendelkezünk.

ELŐÍRÁSAINK ÉS IRÁNYELVEINK

- **A beszállítói magatartási kódex** meghatározza a beszállítóinktól és partnereinktől elvárt alapvető felelősségvállalásokat és etikai követelményeket, amelyek a teljes ellátási láncra is kiterjednek. A kódex a beszállítói megállapodásaink szerves részét képezi.
- **A munkavállalói magatartási kódex** a saját és a kiszervezett munkatársakra vonatkozik, és az etikus magatartás alapvető követelményeit írja le.
- **A minőségbiztosítási kézikönyv** biztosítja beszállítói láncunk minőségét; megköveteli, hogy minden beérkező árut és anyagot az utasításainknak és szabványainknak megfelelően állítsanak elő.
- **A rabszolgaságról és emberkereskedelemről szóló nyilatkozat** megerősíti a rabszolgaság és az emberkereskedelem megelőzése iránti elkötelezettségünket vállalatunkban és ellátási láncunkban.
- **A bejelentési csatorna** mindenki számára lehetővé teszi, hogy névtelenül jelentse a vállalatban belüli esetleges üzleti visszaélésekkel vagy szabálytalanságokkal kapcsolatos aggályait, elősegítve az átláthatóságot és az elszámoltathatóságot.

*Kötelezettséget vállaltunk, hogy 2030-ra felére csökkentsük az üvegházhatású gázok kibocsátását az értékláncunkban, és 2050-re elérjük a net-zero kibocsátást.



Kép: Neste Corporation

A Nestenél kulcsszerepet játszik a fenntarthatóság a munkaruházat kezelésében

A Neste a világ vezető fenntartható repülőgép-üzemanyag és megújuló dízel üzemanyag gyártója. A vállalat fejleszteni kívánta munkaruházattal kapcsolatos folyamatait, és 2023-ban minket választott partneréül, hogy hatékony és fenntartható munkaruházat-kezelési szolgáltatásokat nyújtsunk. A Neste vállalattal való együttműködésünk központi eleme a fenntarthatóság. Világos célokat és számokat határoztunk meg a munkaruházat-kezelési folyamatra, melyek előrehaladását közös irányító csoport felügyeli.

„A Lindström megoldásai hozzájárulnak ahhoz a célunkhoz, hogy minimalizáljuk működésünk környezeti hatásait. Nagyra értékeljük a Lindström fenntarthatósági gyakorlatok fejlesztése iránti aktív elkötelezettségét” – mondja **Tuomas Halonen**, a Neste fenntartható beszerzésért felelős fejlesztési vezetője.

Tiszta és biztonságos munkaruházatot biztosítunk a Neste porvooi és naantali telephelyein, összesen 12 helyszínen. Emellett három Workwear Flex helyiség is rendelkezésre áll, ahol a látogató munkatársak, kutatók és vendégek használhatják, majd leadhatják a munkaruházatot a telephelyi látogatások során. A ruhákat víztakarékos ipari mosodáinkban mossuk, és javításokat végzünk rajtuk, hogy meghosszabbítsuk élettartamukat.

Az új, központosított és rugalmas munkaruházat-kezelési folyamattal célunk, hogy akár 40%-kal csökkentjük a ruházatok mennyiségét.



Az Újrafelhasználási Divatkihívás innovatív terveket mutatott be a leselejtezett munkaruhákból

A Re:Lindström 2024, az Újrafelhasználási Divatkihívás egyedülálló lehetőséget kínált az Óbudai Egyetem hallgatóinak, hogy új életet leheljenek a használaton kívüli munkaruhákba, és kreatív divattervekké alakítsák át azokat. A kezdeményezés része volt a 30 éves magyarországi jubileumi ünnepségünknek. A győztes, **Rajnai Laura** 18 textildarabból készített egy szinte hulladékmentes felsőt, amelyben a kreativitás és a fenntarthatóság találkozik. A fenntarthatóság iránti szenvedélye gyermekkorában kezdődött, és továbbra is meghatározza az anyag kutatásban és az oktatásban elért karriercéljait. „Szeretném inspirálni a következő generációt, megmutatva nekik, hogy a fenntartható divat nem csak lehetséges, hanem magával ragadó is.”

Tomiris Izmayeva funkcionális és esztétikus terveivel egyaránt biztosította a második helyet. „A legnagyobb kihívást az jelentette, hogy a rendelkezésre álló anyagokat teljes mértékben kihasználjuk” - jegyezte meg. „A táskák például teljes egészében egy szoknya és egy öv maradványaiból készültek”. A harmadik helyezett döntős Szabó Anett lány vonalakat, tükröződő részleteket és minimális hulladékot kombinált terveiben. A megmaradt anyagokból készült kiegészítői kiemelték az újrahasznosítás iránti elkötelezettségét - ez az érték a neveltetésében gyökerezik. „Lényeges volt, hogy olyan darabokat alkossak, amelyek tükrözik a személyiségemet, miközben minimalizálom a hulladékot.”

Kíváncsian várjuk, hogy a fiatal tervezőgeneráció hogyan alakítja tovább a fenntartható divat jövőjét.



Ügyfélkapcsolatok erősítése mélyreható ismeretek révén

Néhány évvel ezelőtt valami érdekesre lettünk figyelme-
sek. Ügyfél-elégedettségi mutatóink lenyűgözőek vol-
tak, folyamatosan túlteljesítették célkitűzéseinket. Első
ránézésre minden tökéletesnek tűnt. Valóban olyan jól
teljesítettünk, hogy már nem is volt szükség további lé-
pésekre? Mi nem így gondoltuk.

Felismertük, hogy mélyebb betekintésre van
szükségünk, ezért úgy döntöttünk, hogy megújítjuk
az ügyfél-elégedettség felmérésére használt
módszereinket. „Az ügyfélismeret kulcsszerepet játszik
abban, hogy megértsük, mi teremt értéket és mi okoz
nehézséget ügyfeleink számára – ezáltal tudjuk javítani
általános élményüket,” – fejt ki **Teija Kuustonen**, a Fast
Track vezetője.

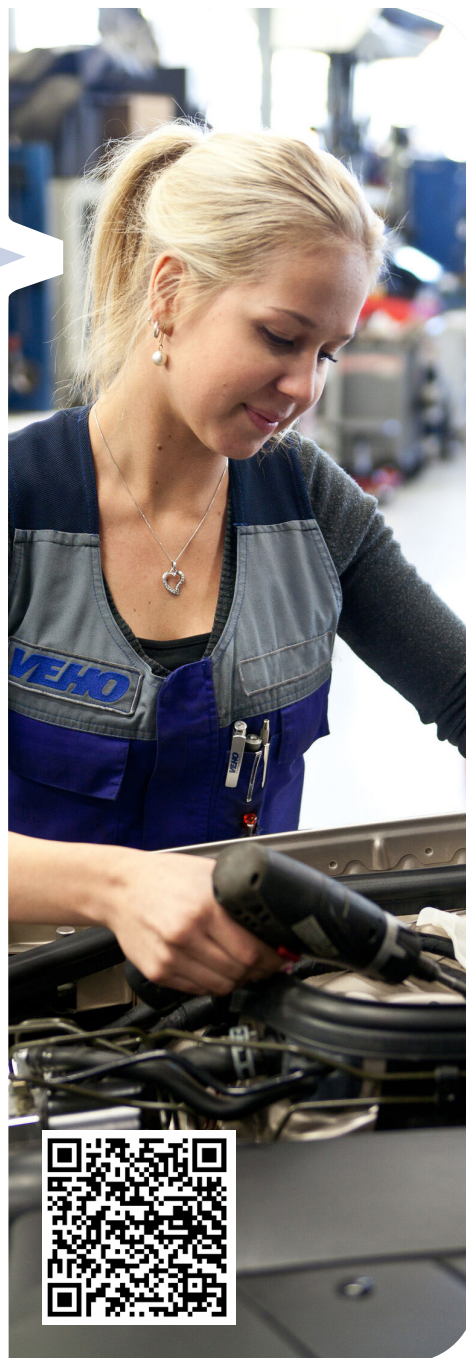
Salla Kosonen, ügyfélmélyn-menedzserünk és a
projekt moztatórugója hozzát teszi: „Új CX platformunk
segítségével pontosabb és hasznosabb visszajelzéseket
kaphatunk, amelyek lehetővé teszik szolgáltatásaink
folyamatos fejlesztését.”

Taneli Ranki, a szállítási szolgáltatások vezetője
hangsúlyozza, hogy az új felmérés több szinten is lehetővé
teszi a fejlődést. „Az új felmérésnek köszönhetően,
gyorsan tudunk reagálni az ügyfelek visszajelzéseire,
és elismerhetjük a kiemelkedő szolgáltatást nyújtó
kollégákat. Helyi szinten, tapasztalataink révén javítjuk
a szolgáltatás minőségét és a működés hatékonyságát.
Globálisan pedig jobban megértjük, hogy mit várnak
ügyfeleink a jövőben.”

Ügyfeleinkre figyelve és tőlük tanulva megerősítjük
kapcsolatainkat és szilárd alapot teremtünk a jövő számára.

Ügyfél-elégedettség 2024

4,2/5,0



Hogyan javítjuk az emberi jogok érvényesülését ellátási láncunkban

A Lindström vállalatnál régóta kiemelten kezeljük a környezeti fenntarthatóságot olyan programok
révén, mint például a Science Based Targets Initiative. Most pedig fókuszunkat az emberi jogok
előtérbe helyezésére is kiterjesztjük a teljes ellátási láncban, csatlakozva az ENSZ Globális Megál-
lapodás Üzleti és Emberi Jogi Fórumához.

„Az emberi jogok egy igen tág fogalom, így áthatóbban szeretnénk foglalkozni vele,” – mondja
Kristiina Tiilikainen, a Lindström fenntartható beszerzésért felelős igazgatója. „Célunk, hogy
beszállítóink az emberi jogokat ne csupán egészségügyi és biztonsági kérdésként kezeljék – hanem
arról is szóljon, hogy a munka mindenki számára kényelmesebb és egyenlő lehessen.”

Bár a beszállítói auditok révén az egészségügy és a biztonság terén már most is jeleskedünk, az
egyik legnagyobb kihívást jelentő, mégis kulcsfontosságú terület a munkaerő általános jólétének
javítása. Például számos beszállítónk forró éghajlaton dolgozik, ahol a dolgozóknak elegendő ivó-
vízhez és megfelelő pihenőidőhöz kell hozzáférniük.

A fórumon keresztül felmérjük üzleti tevékenységünk emberi jogokra gyako-
rolt hatását, és az eredményekkel konkrét lépéseket teszünk. Tapasztalataink és
kihívásaink megosztásával célunk, hogy beszállítóinkkal és partnereinkkel kar-
öltve, érdemi változásokat érjünk el.

„Egyetlen vállalat sem képes egyedül megoldani ezeket a problémákat –
mindannyiunknak össze kell fognunk. Ez mindannyiunk felelőssége” – mondja
Tiilikainen.





www.lindstromgroup.com/hu

