


ASIAKAS ENSIN

Tavoitteenamme on parantaa SATO-asiakkuudesta syntyvää kokemusta. Käännämme palvelukulttuurimme asiakasvetoiseksi konkreettisilla toimenpiteillä, jotka lisäävät asiakasvuorovaikutusta, parantavat asiakaskohtaamisten laatua ja varmistavat, että asiakkaiden asiat hoidetaan aina loppuun asti.

Asiakas ensin on yksi kolmesta strategisesta kehitysohjelmastamme, joiden avulla parannamme palveluamme. Ohjelman nimeen sisältyvä ajatus kattaa yrityskulttuurimme muutoksen ytimen.

UUDENLAISIA KOHTAAMISIA

Kertomusvuonna lähestyimme asiakkaitamme aiempaa aktiivisemmin ja uusin keinoin. Järjestimme Unelmien kesäkaupunkikoti -kilpailun, ja jalkauduimme pääkaupunkiseudun, Turun ja Tampereen kauppakeskuksiin ja Helsingin rautatieasemalle keskustelemaan ihmisten kanssa. [Asukkaitamme kutsuimme talotreffeille keskustelemaan ja samalla hoidimme pika-apuna huoltoa tai asennusta vaativia töitä heidän kodeissaan.](#) 

Etsimme uusia tapoja päästä lähemmäs asiakkaan arkea.

ASIAKASPALVELUAMME ARVOSTETAAN

Vuodesta 2009 alkaen SATOon tulevat puhelut, sähköpostit, Facebook-yhteydet ja sato.fi:n chat-palvelu on hoidettu keskitetysti Asiakaspalvelussamme. Kertomusvuonna Asiakaspalvelussa hoidettiin yhteensä 110 800 puhelinasiointia ja 24 500 sähköpostikontaktia. Lisäksi chat-kontaktien määrä oli noin 6 000 ja Facebook-viestien määrä 4 200. SATO:n asiakaspalvelu sijoittui neljänneksi parhaaksi kehittyjäksi ja kymmenenneksi parhaaksi asiakaspalvelukeskukseksi SN4:n Asiakkaan Ääni -kilpailussa. Kilpailun tulokset perustuvat yli 520 000 asiakaspalautteeseen.

Asiakkaan palvelukokemus on meille se ykkösjuttu. Kotiin liittyvät asiat ovat ihmisille isoja ja sydäntä lähellä, ja haluamme palvella heitä sen mukaisesti.

Isännöintiin ja huoltoon liittyvä asiointi on ohjattu tähän saakka suoraan kumppaneiden kanaviin. Asiakkaan asioinnin helpottamiseksi asiakaspalvelukeskuksemme uudistetaan kevään 2017 aikana siten, että pääosa asiakaskontakteista ohjataan SATO:n omaan Asiakaspalvelukeskukseen. Asiakasneuvojamme pitävät huolta asiakkaan ongelmien ratkaisemisesta loppuun asti, vaikka toimenpiteiden suorittamiseen käytetään edelleen [kumppaneita](#). Asiakasneuvojamme koulutetaan palvelemaan entistä monipuolisemmin kaikissa kanavissamme.

Puhelinpalvelun NPS oli 67.

ASIAKASVETOINEN PALVELUMALLI

Asukkaiden asumista koskevien palvelujen parantamiseksi olemme kehittäneet uudenlaisen asumisen ja ylläpidon palvelumallin. Asiakastarpeiden mukaan organisoituminen tuo mukanaan uusia asiakaspalvelurooleja, joihin yhdistetään muun muassa aiemmin ulkopuolelta hankittuja isännöintipalveluja. Muutoksen toteuttamiseksi rekrytoimme yli kolmekymmentä uutta satolaista. Uusi palvelumalli otetaan käyttöön kevään 2017 aikana.