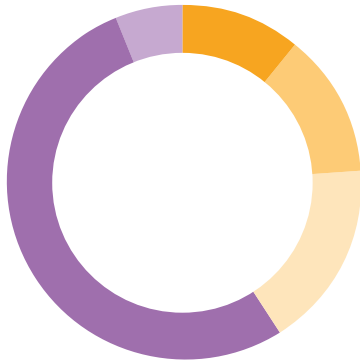


ASUMISEN KUMPPANI

SATO haluaa mahdollistaa hyvän asumisen mahdollisimman monelle kaupunkilaiselle. Tarjoamme monipuolisen valikoiman asuntoja: pysyvään ja tilapäiseen tarpeeseen, kaupunkien keskustoissa ja lähiöissä, uusia ja vanhoja, pieniä ja isompia. Asukkaan elämäntilanteen muuttuessa valikoimastamme löytyy seuraava SATO-koti.

Asunnoissamme asuu noin 49 500 asukasta, joiden asumisesta huolehdimme päivittäin yhdessä kumppaniverkostomme kanssa. Asiakastarpeiden ymmärtämiseksi tutkimme trendejä ja selvitämme asiakkaidemme arvostuksia kehittääksemme palveluitamme ja laajentaaksemme palvelutarjontaa niitä vastaaviksi.

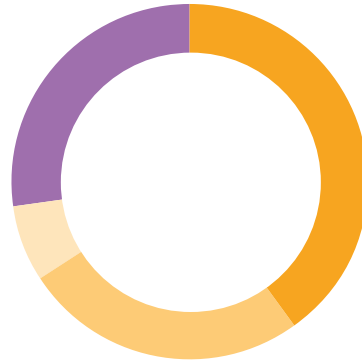
SATOn asukkaiden ikäjakauma 31.12.2016



- Vauva- ja leikki-ikäiset 11 %
- Kouluikäiset 13 %
- Nuoret aikuiset 17 %
- Työikäiset 53 %
- Eläkeikäiset 6 %

Yhteensä noin 49 500 asukasta

SATOn asukasrakenne 31.12.2016



- Yksi aikuinen 40 %
- Kaksi aikuista 26 %
- Useampi aikuinen 7 %
- Lapsiperhe 27 %

Yhteensä noin 49 500 asukasta

LUOTETTAVA VUOKRANANTAJA


Kotien suuri merkitys ihmisten elämänlaadulle ja yhteiskunnalle edellyttää vastuullista ja luotettavaa toimintaa. Viestimme avoimesti toimintaperiaatteistamme. Olemme pitkäjänteisesti toimiva vuokranantaja, joka panostaa asumisen kehittämiseen. Liiketapaohjeemme ([Code of Conduct](#)) määrittelee yhtiön ja henkilöstön toimintatavat. Vuokrasuhteessa noudatamme Hyvä vuokratapa -käytäntöjä ja kunnioitamme asiakkaidemme yksityiselämän suojaa.

Käytössämme on yksityisyyden suojan piiriin kuuluvaa henkilö- ja maksukäyttäytymiseen liittyvää tietoa asiakassuhteen hoitamista varten ja siksi niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä tarkkuutta. Käsittelemme asiakkaiden henkilötietoja ennalta ilmoitetun käyttötarkoituksen mukaisesti nimettyjen henkilöiden toimesta. Tietosuojakäytännöstä on sisäinen ohje. SATOLle ei tehty kertomusvuonna valituksia asiakastietojen käsittelyyn liittyen eikä asiakastietojen väärinkäyttöä ole ilmennyt.

YHTEISTYÖTÄ ASIAKKAIDEN KANSSA

Asiakkaiden sitoutumisen lisäämiseksi edistämme SATOn ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta ja vaikutusmahdollisuuksia järjestelmällisesti. Viestimme avoimesti ja puhumme rohkeasti myös vaikeista asioista asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Yleisten vuorovaikutuskanaviemme lisäksi järjestämme asukastapaamisia kohdekohtaisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti. Aktiivisista asukkaista palkitaan vuosittain yksi Vuoden asiakas -kunniamaininnalla. Vuonna 2016 palkinnon sai pitkäaikainen asukas Tampereelta.

Säännöllisesti useita kertoja vuodessa kokoontuvassa Asukasfoorumissa suunnittelimme yhdessä asukkaiden kanssa viestintäkäytäntöjä ja parannuksia palveluumme. [Keväällä 2017 käynnistämme asukkaistamme koostuvan asukaspaneelin uusien kehitysideoiden luomiseksi ja testaamiseksi.](#)  Keräämme myös aktiivisesti palautetta asiakastyytyväisyyskyselyillä, joiden tuloksia hyödynnetään toiminnan parantamiseksi. Uudistimme asiakaspalautekäytäntöämme pystyäksemme aiempaa nopeammin tarttumaan asukkaidemme huolenaiheisiin.

Olemme tehneet asukkaidemme kanssa yhteistyötä myös mainonnassamme, jossa olemme nostaneet esiin asukkaidemme tarinoita. Kampanja on herättänyt paljon mielenkiintoa.

TUKEA ASUMISEN ALKUUN

Vuokra-asunto on suurissa elämänmuutoksissa usein ihmisen ensimmäinen pysäkki, esimerkiksi nuorten itsenäistymisvaiheessa ja paikkakunnalta toiseen tai muualta Suomeen muuttaessa. Tavoitteenamme on kehittää toimintamalleja, joilla voimme auttaa uudessa tilanteessa asukkaita kotiutumaan uuteen elinympäristöönsä ja kokemaan itsensä osaksi uutta yhteisöään.

APUA HANKALIIN TILANTEISIIN

Arjessa asukkaamme voivat kohdata tilanteita, joista yksin selviäminen on hankalaa. Auttaaksemme tilapäisissä vaikeuksissa olevia asukkaitamme olemme rekrytoineet näihin tilanteisiin keskittyvän asumisneuvojan.

Asiakkuuden elinkaari



KODIN ETSINTÄ

- Löydä koti -digitaalinen palvelu
- tietoa SATOsta
- tietoa asunnoista
- tietoa asiakaseduista



VUOKRAUS

- asuntotarpeen ratkaiseminen
- lisätietoa asunnosta, ympäristöstä, yhteyshenkilöistä ja asumisesta
- asuntojen esittely
- dokumenttien teko
- muuttoapu uusissa kohteissa
- digitaaliset asiointipalvelut
- remontti/omatoimiremonttisetti



ASUMISAIKA

- neuvontapalvelu
- yhteisölliset palvelut (asiakastilaisuudet, yhteistoiminta)
- vaikuttamismahdollisuudet (palautteet, asukaskokoukset ja -foorumi)
- digitaaliset asiointipalvelut
- asiakasedut
- remontti/omatoimiremonttisetti
- kiinteistön ja asunnon hoito ja huolto
- vikatilanteiden hoito



POISMUUTTO

- vaihtajan palvelu
- neuvontaa ja ohjeita
- palautekysely
- digitaaliset asiointipalvelut