

TARJOAMME ENEMMÄN KUIN SEINÄT

Haluamme olla asiakkaamme pitkäaikainen kumppani ja tarjota hänelle muutakin kuin seinät. Asiakkaan arjen helpottaminen ja hyvinvoinnin tukeminen ovat lähtökohtanamme asiakassuhteen syventämisessä.

Kysymme asiakkailtamme palautetta toiminnastamme kumppanuutemme eri vaiheissa ja kehitämme vastausten avulla palveluitamme ja toimintatapojamme. Työ on jatkuvaa ja palkitsevaa.

"Autan mielelläni muita asukkaita pikkujutuissa ja on kiva tietää, että voi pyytää leivinpaperia lainaan jos yllättäen tulee tarve. Yhteisöllisyys on tärkeä asia ja parantaa alueen viihtyisyyttä ja kasvattaa turvallisuuden tunnetta."

–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa

ASIAKASEDUISTA ILOA JA SÄÄSTÖÄ

SATOn asukkaat saavat monia rahanarvoisia asiakasetuja. Vuonna 2017 tarjosimme asukkaille yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa etuhintaan mm. vakuutuksia, muuttoapua, musiikkitunteja, sähköä ja terveyspalveluita. Lisäksi lähes kaikkien SATOkotien vuokraan sisältyi vikkellä laajakaistayhteys. Tavoitteenamme on edelleen kasvattaa houkuttelevien asiakasetujen valikoimaa.

KESKUSTELEMME, KERROMME JA KUUNTELEMME

Kuunnellaksemme asiakasta entistä herkemällä korvalla avasimme keväällä 2017 [SATO Pulssin](#), mobiilisti toimivan asukaspaneelin. Pulssin avulla asukkaamme voivat vaikuttaa asumisratkaisuihin ja niihin liittyvien palveluiden kehittämiseen. Panelistit vastaavat innokkaasti kyselyihin ja olemme selvittäneet mielipiteitä mm. jätehuollosta, designista ja yhteisöllisyydestä.

Viestimme asukkaille kertomusvuoden aikana kuudella postiluukkuun jaetulla sekä kymmenellä sähköisellä Kotona-uutiskirjeellä ajankohtaisia asioita sekä kotiin ja asumiseen liittyvää sisältöä.

Kannustamme asiakkaita juttelemaan kanssamme sosiaalisen median kanavissa ja sato.fi:n palveluchatissa. Kertomusvuonna sato.fi-sivustoa uudistettiin ja kävijämäärä kasvoi 3,9 miljoonaan.

ISOJA JA PIENIÄ ELÄMYKSIÄ

Yhteiset kokemukset vahvistavat kumppanuutta. Järjestimme viime vuonna lukuisia isoja ja pienempiä asiakastapahtumia aina palvelupääälliköiden talotreffeistä huippukokki Jyrki Sukulan [#SATOjamakuja-soppakiertueeseen](#).

Vuoden isoin asiakastapahtuma, Helsingissä, Turussa ja Tampereella järjestetty [Sirkus Finlandian näytös](#), kokosi lähes 1 200 asukastamme nauttimaan taianomaisesta tunnelmasta ja yhdessäolosta.

Syksyllä kutsuimme asiakkaitamme kutsuvierasiltoihin Tuntematon sotilas -elokuvaan. Kaikki tapahtumat täyttyivät nopeasti ja elokuvasta nautti yli 1 000 SATOn asukasta.

Pitkäaikaisia asukkaita ja asukasaktiiveja ilahduttimme SATO-talossa järjestetyllä ystävänpäivätilaisuudella sekä kukkasilla.

Käyntien määrä sato.fi -sivustolla 2013–2017, milj. kertaa

