

OLEMME LÄSNÄ ASIAKKAIDEMME ARJESSA

Kertomusvuonna toteutimme täydellä sydämellä strategiamme ytimessä olevaa Asiakas ensin -ohjelmaa. Halusimme tarjota asiakkaillemme yhä parempaa palvelua ja keskustella heidän kanssaan aiempaa enemmän.

Keväällä 2017 päivitimme perinteisen isännöinnin käsitteen ja otimme aiemmin ulkopuolelta hankitut isännöintipalvelut osaksi omaa tekemistämme. Tähän ja muuhun asiakaspalvelutyöhön palkkasimme noin 40 uutta ammattilaista.

*"Palvelupäällikön kanssa olen asioinut useasti ja aina homma pelittää."
–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa*

SATOn uudessa Asiakas ensin -organisaatiossa isännöinnin tehtävät on jaettu palvelupäälliköille ja -johtajille, huoneistotarkastajille, olosuhdepäälliköille sekä talotekniikkapäälliköille. Yhdessä asiakas-, asumis- ja vuokranmaksuneuvojien sekä myyntineuvottelijoiden kanssa he ovat lähimpänä asukkaamme arkea. Asiakas ensin -ajattelu on kuitenkin kasvanut kertomusvuonna sydämen asiaksi ihan jokaiselle SATOlaiselle.

Asiakas ensin -ohjelman vaikutukset asiakkaisiin näkyivät jo kertomusvuonna: asukkaiden vaihtuvuus laski ja vuokrausaste nousi. Myös henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset paranivat.

PALVELUPÄÄLLIKÖ TUNTEE KOTITALONSA ASUKKAAT

SATOn palvelupäällikön tehtävänä on tuntee vastuullaan olevien kotitalojensa asukkaat mahdollisimman hyvin ja pitää huolta heidän hyvinvoinnistaan.

Palvelupäälliköt vierailevat taloissa tiuhaan ja järjestävät esimerkiksi talotreffejä, joilla asukkaat voivat jutustella heidän kanssaan kaikista asumiseen liittyvistä asioista.

ASIAKASNEUVOJA RATKOO PULMAT JA NEUVOO KOTIASIOISSA

Uuden palveluorganisaation vanavedessä uudistimme SATOn Asiakaspalvelun toimintaa asiakasta kokonaisvaltaisemmin palvelevaksi. Asiakasneujamme pitävät uuden tikeöntijärjestelmän avulla tiukasti huolta, että asiakkaan ongelma tulee tietyn ajan puitteissa ratkaistuksi. Yhden kontaktin periaatteen mukaisesti yksi henkilö seuraa alusta loppuun saakka, että asiakkaan kysymykseen löydetään vastaus.

Muutimme samalla asiakasneujiemme toimenkuvia monipuolisemmiksi, siirryimme parempiin tiloihin ja rekrytoimme lisää asiakasneuvoja. Järjestimme myös avoimet ovet ja kaikki SATOlaiset pääsivät tutustumaan asiakaspalvelun arkeen.

Kertomusvuonna SATOn Asiakaspalvelussa vastattiin 114 090 puheluun ja 39 224 sähköpostiin. Sato.fi:n chat-kontaktien määrä oli 7 156 ja Facebookissa vastasimme 5 662 viestiin.

Asiakas ensin -ohjelman läpiviemiseksi olemme vuonna 2017 palkanneet SATOon yli 40 uutta ihmistä.

Lisäksi koulutimme vuoden 2017 aikana kaikki satolaiset viestimään asiakkaillemme määrittelemämme äänensävyyn mukaisesti - elämänmakuisesti ja lämpimästi.

HUOLTOYHTIÖSSÄKIN ASIAKAS ETUSIJALLA

Keväisen palvelumalli uudistuksen jälkeen halusimme varmistaa, että asukkaamme on myös huoltohenkilöstön työssä etusijalla. Kilpailutimme huoltoyhtiöt ja nostimme kilpailutuksen tärkeimmäksi asiaksi sen, että huoltoyhtiö pystyy toimimaan asiakaslähtöisellä tavalla Asiakas ensin -ohjelmamme mukaisesti.

Syksyllä perehdytimme huoltojen henkilöstöä Asiakas ensin -hengessä. Koulutimme kaikkiaan noin 160 henkilöä.

HELPOUSTA MUUTTOPÄIVÄÄN

Muutto on iloinen, jännittävä ja usein stressaavakin asia. Muuttajan pää on täynnä kysymyksiä ja uudessa asunnossa riittää pientä puuhaa, kirjahyllyjen kokoamista, taulujen ripustamista, lamppujen kiinnittämistä.

SATO on panostanut erityisen paljon uudiskohteiden sisäänmuuton sujuvuuteen:

- Helpotimme asiakkaidemme arkea neljässä vastavalmistuneessa talossa pystyttämällä muuttopäivänä taloihin Pop-up Aspan. Asiakasneuvojamme vastasivat asukkaiden kysymyksiin ja ratkoivat pulmatilanteita.
- Uuden talon palvelupäällikkö on ensimmäisten viikkojen aikana paikalla auttamassa esimerkiksi lamppujen tai taulujen kiinnityksissä.

HUOLEHDIMME KOTIEN JA TALOJEN KUNNOSTA

Viihtyisä ja hyvin hoidettu talo pihoineen vaikuttaa positiivisesti asukkaan arkeen ja tyytyväisyyteen. Kiinteistöhoitopalveluilla varmistamme, että asunto pysyy kunnossa ja sen arvo säilyy.

SATO vastaa asuntojen ylläpidon johtamisesta ja suurempien korjaustöiden tilaamisesta. Huoltopalvelut ja kiinteistösiivouksen ostamme huoltoyhtiöiltä, ylläpidon laatua valvomme itse. Seuraamme asuntokantamme energian- ja vedenkulutusta, ja toteutamme energiatehokkuutta parantavat toimenpiteet yhteistyössä palveluntuottajiemme kanssa.