

KANNUSTAMME HAAVEILUUN JA LÖYDÄMME SOPIVAN KODIN

Oma koti on maailman tärkein paikka. Autamme asiakasta löytämään juuri hänen toiveisiinsa sopivan kodin. Uudesta vuokra-asunnosta haaveileminen on nyt entistä mukavampaa LöydäKoti-palvelun avulla.

SATOn asiakkaat saavat palvelua sekä verkossa että kasvotusten. Toimipisteissämme on helppo käväistä kyselemässä kodeista ja parhaassa tapauksessa käynti johtaa uuden asunnon löytymiseen.

"Thanaa kun on vihdoin isompi parveke, jonka pystyy sisustamaan ja joka toimii kesäisin olohuoneen jatkeen."

–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa

Kertomusvuonna teimme 10 172 vuokrasopimusta. Sähköinen vuokrasopimuksen allekirjoitus kasvatti suosiotaan ja jo lähes puolet vuokrasopimuksista tehtiin sähköisesti.

Kaksiot olivat kertomusvuoden kysytyimpiä vuokra-asuntoja, yksiöt ja kolmiot seuraavaksi suosituimmat.

Saimme vuokrausasteen nousuun Asiakas ensin -asenteella: hioimme myynnin johtamista ja seuranta entistä asiakasvetoisempaan suuntaan, valmensimme SATOlaisia ja kehitimme uusia toimintatapoja asiakaskokemuksen parantamiseksi niin asunnon vuokraamisen kuin sen vaihtamisen hetkellä.

Vuokrasopimuksista 47 % tehtiin sähköisesti.

VAIVATONTA ASIAKASPALVELUA JA ELÄMYKSIÄ VERKOSSA

Uudesta asunnosta haaveileminen on nyt entistä helpompaa uuden LöydäKoti-palvelun avulla. Kertomusvuonna lanseerattu LöydäKoti-palvelu tekee kodista haaveilun ja kodin löytämisen vaivattomaksi, helpoksi ja elämykselliseksi. Palvelun kehityksessä kiinnitettiin erityistä huomiota mobiiliystävällisyyteen, ja lisäksi palveluun tuotiin hakuvahti. Näin asunnon hakeminen on entistä jouhevampaa. LöydäKoti-palvelun uudistumisella on asuntihakemuskokemuksen kasvun kautta ollut oma positiivinen vaikutuksensa vuokrausasteen nousuun.

Parantaaksemme asiakaskokemusta edelleen olemme käynnistäneet strategisen OmaSATO-kehitysohjelman. Digitaalinen

OmaSATO-palvelu lanseerataan vuonna 2018 ja sen tavoitteena on helpottaa asukkaidemme arkea, tarjota elämyksiä sekä mahdollisuuksia yhteisölliseen toimintaan.

ETUJA ASUNNONVAIHTAJILLE

Elämäntilanteet muuttuvat aika ajoin. SATOkodista toiseen vaihtoi vuoden aikana 1 912 asiakasta. Toivomme asukkaiden viihtyvän SATOn asiakkaina pitkään ja haluamme tehdä asunnonvaihtotilanteista sujuvia. Siksi paransimme kertomusvuonna [asunnonvaihtajille suunnattuja etujamme](#).

Kun asiakkaamme vaihtaa SATOkodista toiseen, joustamme irtisanomisajoissa eikä asiakas joudu maksamaan päällekkäisiä vuokria. SATOn asukkaat ovat myös etusijalla hakemaansa SATO VuokraKotiin.

Vuokraus Suomessa	2017	2016
Vuokra-asuntojen keskineliövuokrat €/m ² /kk katsauskauden lopussa	16,69	16,47
Taloudellinen vuokrausaste, %	96,8	95,6
Vuokra-asuntojen vaihtuvuus, %	28,9	32,7