

Mars 2024, Numri 1

NEWSLETTER I RI I KLIENTIT!

U Përditësim për klientët e Transform-it

MIRË SE ERDHËT NË BULETININ TUAJ TË RI!

Gjatë vitit 2024, planifikojmë të ju mbajmë të azhurnuar me lajme të rregullta të shkurtra, këshilla dhe informacione. Këtë herë, do të shohim se si të shmangim lagështinë, plehrën dhe kondensimin; do të ndajmë vlerësimet tuaja nga anketimi i kënaqësisë së klientit; do të prezantojmë një bashkëpunëtor të ri të Transform-it; do të flasim për Forumin e Klientit dhe do t'ju tregojmë për blogun e parë të shkruar nga një klient!

**Mirupafshim
Adele dhe
Mirësevjen
për Bex!**

Faleminderit, Adele

Disa prej jush mund të jenë të vetëdijshëm, ne u përshëndetëm me Drejtoreshën e Shërbimeve për Klientët, Adele Duncan (e para në foto), në dhjetor. Dëshirojmë të përfitojmë nga ky rast për të falënderuar Adelen për përkushtimin e jashtëzakonshëm në mbështetjen e klientëve dhe për përkushtimin e saj për të përfshirë dhe angazhuar klientët në shërbimet e Transform-it gjatë kohës së saj.

Mirësevjen Bex!

Rebecca 'Bex' Pritchard (e para në foto) u bashkua me ne në fillim të dhjetorit si Drejtoreshë e re e Shërbimeve për Klientët. Bex ka një CV impresiv me më shumë se 30 vjet përvojë në fushën e banimit, mungesës së banesave dhe kujdesit social, duke filluar si vullnetare në Projektin e Rivendosjes në Southampton në vitin 1989. Ajo tha për emërimin e saj:

"Experienca ime është më së shumti në mbështetjen e individëve që kanë përballuar trauma dhe atyre që janë përjashtuar nga shoqëria.

Jam i pasionuar për përfshirjen e klientëve, së bashku me stafin, për të na ndihmuar të ofrojmë shërbime që vërtet transformojnë jetët."

Shpresojmë që do të bashkoheni me ne në një përshëndetje të ngrohtë për Bex, e cila gjithashtu do të marrë përgjegjësinë e kryesimit të Forumit të Klientëve nga shkurti.





Lagështi, plehër, dhe kondensim

Jemi në atë periudhë të vitit kur lagështia, plehrat dhe kondensimi (LPK) shfaq fytyrën e tij të shëmtuar. Ka gjithmonë lagështi në ajër edhe nëse nuk mund ta shihni, kur ajri bëhet më i ftohtë, kjo shndërrohet nga gaz në lëng dhe shfaqen pika të vogla uji - kjo është kondensimi.

Pa trajtuar, kjo mund të shkaktojë lagështi dhe plehra që nuk dëmton vetëm pronën tuaj, por gjithashtu mund të ndikojë në shëndetin tuaj. Ka disa hapa që mund të ndërmerren për të ndihmuar në parandalimin e kësaj duke përfshirë:

Vendosja e më pak ujit në ajër

Përdorimi i kapakëve në tiganat, shmangja e tharjes së rrobave brenda shtëpisë, nxjerrja e ujit të ftohtë në banjën tuaj para se të bëhet i nxehtë, fshirja e kondensimit, dhe përdorimi i një shprese pastrimi për plehrat.

Sigurohuni që ti nxehtësoheni shtëpinë në mënyrë të duhur

Një nivel i ulët i ngrohjes gjatë gjithë ditës është më mirë sesa shpërthime të shpejta të nxehtësisë (dhe ndihmon gjithashtu në uljen e llogarive!).

Për më shumë informacion, kontrolloni Manualin e Klientit tuaj (të marrur kur u zhvendosët), ose vizitoni faqen tonë të internetit për të parë udhëzimet për LPK.

Nëse mendoni se gjendja e pronës suaj shkakton lagështi, plehra ose kondensim, ju lutemi tregoni punonjësit tuaj kyç ose menaxherit të shërbimeve që do të kontaktojë ekipin tonë të riparimeve. Do të hetojmë dhe do t'ju njoftojmë për çfarë gjejmë. Nëse ka një çështje, do t'ju informojmë se çfarë do të bëjmë për ta rregulluar dhe deri kur.

Forumi Juaj i Klientit

Me shpresën se shumica prej jush janë të vetëdijshëm për Forumin e Klientit tonë, por nëse jo...

Një nga qëllimet kyçe të Forumit të Klientit është të fuqizojë klientët duke siguruar që ata të kenë një zë që vërtetë influencon vendimet brenda Transform-it. Ai ofron një spektër të gjerë mundësish për klientët dhe kolegët për të siguruar që përfshirja e klientit është plotësisht përfshirëse për ata që përdorin shërbimet e Transform-it.

Gjatë 2022/23, grupi është përfshirë në gjëra si rishikimi dhe influenca në politikën, kthimi i reagimeve për procedurat e reja dhe faqen e internetit të Transform-it midis shumë gjërave të tjera; një anëtar ka madje shkruar një artikull që është botuar në faqen e internetit Money Saving Expert.

Nëse dëshironi më shumë informacion ose të merrni pjesë, ju lutemi flisni me punonjësin tuaj kyç.



Anketa e kënaqësisë së klientit: rezultatet!



Në vitin 2022, vlerësuam se si mblidhemi informacionin për kënaqësinë e klientit, pasi donim të kuptonim më mirë nevojat tuaja. Më pas, u lancëm një anketë më të gjerë duke bashkëpunuar me një organizatë kryesore në përvojën e klientit, The Leadership Factor Research (TLF).

Nga maji-qershori 2023, TLF zhvilloi përsëri anketën e zgjeruar. Përçindja jonë e përgjigjeve u rrit - me 420 klientë që e plotësuan atë - dhe tani kemi qenë në gjendje të shikojmë përgjigjet tuaja për të parë ku ka rritur kënaqësinë dhe në çfarë mund të bëjmë përmirësime të tjera.

Anketimi zbuloi një normë të kënaqësisë mesatare prej **85.4%**, duke u rritur nga **83.7%** në 2022, me 307 përgjigës që thanë se ishin shumë ose fare të kënaqur me shërbimin që ofron Transform. Ne jemi të lumtur që kjo jo vetëm që na vë në vendin e parë në tabelën për të gjitha organizatat e vlerësuara nga TLF, por gjithashtu na vendos në mesin e tyre, midis shoqatave të tyre banuese, ku norma mesatare e kënaqësisë ishte 16% më poshtë, në **69%**.

Lehtësia në marrëdhënien me Transform-in

Transform arriti një vlerësim mesatare prej **8.5 në 10** për sa i lehtë është t'i bëhet marrëveshjeje. **78%** e klientëve i dhanë Transform-it **8, 9 ose 10 (në një shkallë prej 10)** për këtë masë.

Besimi te Transformi

Në lidhje me besimin tuaj te Transformi, klientët na dhuruan një vlerësim mesatar prej **8.3 në 10**, me **76.9%** prej jush vlerësuar me **8, 9 ose 10 (në një shkallë prej 10)**.

Fushat për përmirësim

Ka tre aspekte kryesore të shërbimit tonë që klientët na kanë kërkuar të fokusohemi në to (shihni më poshtë). Ne po i rishikojmë ato dhe po ndërmarrim hapa për të përmirësuar performancën tonë në të gjitha këto fusha. Do të ketë azhurnime për këto në buletin e ardhshëm:

- qasja jonë ndaj menaxhimit të ankesave
- si trajtojmë sjelljen antishoqërore
- koha që na duhet për të përfunduar riparimet.

Ne gjithmonë po përpiqemi të ofrojmë mbështetjen më të mirë të mundshme për të ju lejuar të jetoni në mënyrë të pavarur dhe të ndiheni të sigurt dhe të shëndetshëm. Kjo do të thotë se po shohim shumë kujdeslisht përgjigjet tuaja për të parë ku mund të bëjmë përmirësime të tjera.

Si ndiheni ju në lidhje me shërbimin që ofron Transform-i për ju është shumë e rëndësishme për ne, kështu që ju lutemi na jepni mendimin tuaj duke plotësuar anketa e kënaqësisë së klientit kur të vijë këtë vit!



"...Është një telefon me linjë të tokës, por jo ashtu siç e dimë ne..."



**Blog klient
Zyrtarisht
Lançuar!**

Transform është i kënaqur të njoftojë se kemi publikuar zyrtarisht blogun tonë të parë të drejtuar nga klientët.

Në Forumin e Klientit pati një diskutim për mënyrën më të mirë për të marrë informacion - nga perspektiva e klientit - për klientët, kështu që pas bashkëpunimit me George në ekipin e Komunikimeve, u lind blogeri i Guildford-it!

Bloggeri i Guildford-it (GB) është një klient i Transform-it që ka një përvojë të shumëllojshme, por më e rëndësishmja është se ka punuar në marketing për shumë vite dhe gjithashtu ka një gradë biznesi.

GB punon në bazën se nëse diçka i shqetëson ata ose mund të jetë një çështje për ta në të ardhmen, atëherë është e mundur që të shqetësojë edhe klientët e tjerë.

"Jeta moderne mund të jetë mjaft e komplikuar, kështu që unë kërkoj gjëra që mund të bëjnë jetën më të lehtë dhe më të mirë. Në blogjet e mia ndaj përfitimet e kërkimeve të mia.

"Ka shumë tema interesante në horizont, duke përfshirë përdorimin më të mirë të parave, teknologjinë, çështjet ligjore dhe aspekte të ndryshme të shëndetit etj. Temat mund të duken pak të mërzitshme, por shpresoj shumë të dobishme, dhe do të përpiqem t'i bëj më të këndshme! Mezi pres të shkruaj për ju dhe të bëj jetën më të suksesshme për ju!"

Shikoni faqen tonë të internetit për blogun më të fundit:

Kontributet tuaja në Sigurimin Shoqëror dhe si t'i shtoni.

Ne po kërkojmë të ofrojmë një azhurnim të rregullt për klientët, por do të donim inputin tuaj!

Skanimi i kodit QR më poshtë dhe na tregoni se çfarë mendoni - do të pyesim për sa herë dëshironi të merrni këtë lloj buletini lajmesh, llojin e përmbajtjes që dëshironi të lexoni dhe si do të donit ta merrnit.

Do të doja të merrnim sa më shumë input nga ju sa është e mundur, kështu që ju lutemi sigurohuni që të përfshiheni.

Nuk mund të hyni në anketë? Mos u shqetësoni!

Kontaktoni punonjësin tuaj kyç dhe ata do t'ju ndihmojnë të hyni në mënyrë tjetër.

Ne presim me padurim të dëgjojmë nga ju!



Skeno mua!



**Thoni mendimin
tuaj në buletin
tuaj të lajmeve**