

Marzo 2024 | Questione. 1

NEWSLETTER PER I NUOVI CLIENTI

Aggiornamento per i client Transform

BENVENUTO NELLA TUA NUOVA NEWSLETTER

Nel 2024, abbiamo in programma di tenervi aggiornati con notizie, suggerimenti e informazioni periodiche. Questa volta, vediamo come evitare l'umidità, la muffa e la condensa; condividere il feedback dell'utente dal sondaggio sulla soddisfazione del cliente; introdurre un nuovo collega di Transform; parlarci del Forum dei clienti e parlarci del nostro primo blog scritto dai clienti!

**Arrivederci
Adele e
Ciao a Bex!**

Grazie, Adele

Come alcuni di voi sapranno, abbiamo detto addio al direttore del servizio clienti, Adele Duncan (nella foto in alto) a dicembre. Cogliamo l'occasione per ringraziare Adele per la sua incredibile dedizione nel supportare i clienti e per il suo impegno nel coinvolgere e coinvolgere i clienti nei servizi di Transform durante il suo tempo.

Benvenuto Bex!

Rebecca 'Bex' Pritchard (nella foto in basso) si è unita a noi all'inizio di dicembre come nuova direttrice del servizio clienti. Bex ha un curriculum impressionante con oltre 30 anni di esperienza nel settore degli alloggi, dei senzatetto e dell'assistenza sociale alle spalle, avendo iniziato come volontario nel progetto di reinsediamento di Southampton nel 1989. Ha detto della sua nomina:

"Il mio background è stato principalmente quello di sostenere le persone che hanno affrontato traumi e coloro che sono stati esclusi dalla società.

Mi appassiona coinvolgere i clienti, insieme al personale, per aiutarci a fornire servizi che trasformano davvero la vita".

Ci auguriamo che vi unirete a noi in un caloroso benvenuto a Bex, che assumerà anche la presidenza del Client Forum a febbraio.





Siamo in quel periodo dell'anno in cui l'umidità, la muffa e la condensa (DMC) alzano la loro brutta testa. C'è sempre umidità nell'aria anche se non si vede, quando l'aria diventa più fredda questa si trasforma da gas a liquido e compaiono minuscole gocce d'acqua: questa è condensa.

Se non trattato, questo può causare umidità e muffa che non solo danneggiano la tua proprietà, ma possono anche influire sulla tua salute. Ci sono alcune misure che puoi adottare per evitare che ciò accada, tra cui:

Meno acqua nell'aria

Usa i coperchi delle pentole, evita di asciugare i vestiti in casa, fai scorrere l'acqua fredda nella vasca da bagno prima che sia calda, elimina la condensa e usa uno spray per la pulizia della muffa.

Assicurarsi di riscaldare correttamente la casa

Un basso livello di riscaldamento per tutto il giorno è meglio di rapide esplosioni di calore (e aiuta anche a ridurre le bollette!).

Ventilare la casa

Tieni le porte chiuse, soprattutto nelle camere da letto, ma tieni una piccola finestra socchiusa per far entrare l'aria, non metterne troppa negli armadi e negli armadi ed evita di metterli contro le pareti esterne.

Arrestare la diffusione del vapore acqueo

Usa aspiratori in cucina e in bagno, usa una cappa aspirante e tieni le porte chiuse quando cucini o fai la doccia, ma apri una finestra.

Per ulteriori informazioni, consulta il tuo Manuale del cliente (ricevuto quando ti sei trasferito) o visita il nostro sito Web per visualizzare le linee guida DMC.

Se ritieni che le condizioni della tua proprietà causino umidità, muffa o condensa, informa il tuo operatore o il responsabile dell'assistenza che contatterà il nostro team di riparazione. Indagheremo e ti faremo sapere cosa troveremo. Se c'è un problema, ti diremo cosa faremo per risolverlo ed entro quando.

Il tuo forum clienti

Spero che la maggior parte di voi sia a conoscenza del nostro forum clienti, ma in caso contrario...

Uno degli scopi principali del Client Forum è quello di responsabilizzare i clienti assicurando che abbiano una voce che influenzi realmente le decisioni all'interno di Transform. Offre un'ampia varietà di opportunità per clienti e colleghi per garantire che il coinvolgimento dei clienti sia pienamente inclusivo per coloro che accedono ai servizi Transform.

Durante il 2022/23 il gruppo è stato coinvolto in cose come la revisione e l'influenza delle politiche, il feedback sulle nuove procedure e sul sito Web Transform, tra le altre cose, un membro ha persino pubblicato un articolo sul sito Web di Money Saving Expert.

Se desideri maggiori informazioni o partecipare, rivolgiti al tuo keyworker.



Indagine sulla soddisfazione dei clienti: i risultati!



Nel 2022 abbiamo valutato il modo in cui raccogliamo le informazioni sulla soddisfazione dei clienti, in quanto volevamo comprendere meglio le loro esigenze. Abbiamo quindi lanciato un'indagine più completa in collaborazione con un'organizzazione leader nella customer experience, The Leadership Factor Research (TLF).

Da maggio a giugno 2023, TLF ha nuovamente condotto il sondaggio ampliato. Il nostro tasso di risposta è aumentato, con 420 clienti che lo hanno completato, e ora siamo stati in grado di esaminare il vostro feedback per vedere dove è aumentata la soddisfazione e su cosa possiamo apportare ulteriori miglioramenti.

Il sondaggio ha identificato un tasso di **soddisfazione medio dell'85,4%**, in aumento rispetto all'**83,7%** del 2022, con 307 intervistati che hanno dichiarato di essere molto, o abbastanza, soddisfatti del servizio fornito da Transform. Siamo lieti che questo non solo ci metta in cima alla classifica di tutte le organizzazioni classificate TLF, ma ci collochi anche tra le loro migliori associazioni per l'edilizia abitativa, il cui punteggio medio di soddisfazione è stato inferiore del 16% al **69%**.

Facilità di gestione di Transform

Transform ha ottenuto un punteggio medio di **8,5 su 10** per la facilità con cui abbiamo a che fare. **Il 78%** dei clienti ha dato a Transform **8, 9 o 10 (su 10)** per questa misura.

Fiducia nella trasformazione

Per quanto riguarda la fiducia in Transform, i clienti ci hanno dato un punteggio medio di **8,3 su 10**, con **il 76,9%** di voi che ha ottenuto un punteggio **di 8, 9 o 10 (su 10)**.

Aree di miglioramento

Ci sono tre aspetti principali del nostro servizio su cui i clienti ci hanno chiesto di concentrarci (vedi sotto). Li stiamo esaminando e stiamo adottando misure per migliorare le nostre prestazioni in tutte queste aree. Ci saranno aggiornamenti su questi nelle prossime newsletter:

- Il nostro approccio alla gestione dei reclami
- Come gestiamo i comportamenti antisociali
- il tempo che impieghiamo per completare le riparazioni.



Indagine sulla
soddisfazione dei
clienti 2024

Cerchiamo sempre di fornirti il miglior supporto possibile per permetterti di vivere in modo indipendente e di sentirti al sicuro, protetto e in salute. Ciò significa che stiamo esaminando con molta attenzione il vostro feedback per vedere dove possiamo apportare ulteriori miglioramenti.

Il modo in cui ti senti riguardo al servizio che Transform ti fornisce è estremamente importante per noi, quindi ti preghiamo di farci sapere il tuo feedback completando il sondaggio sulla soddisfazione del cliente quando arriverà quest'anno!

"... È un telefono
fisso, ma non
come lo
conosciamo..."



**Blog del cliente
ufficialmente
varata!**

Transform è lieta di annunciare che abbiamo pubblicato ufficialmente il nostro primo blog guidato dai clienti.

Al Client Forum c'è stata una discussione su come ottenere al meglio le informazioni – dal punto di vista del cliente – ai clienti, quindi dopo aver collaborato con George nel team di comunicazione, è nato il Guildford Blogger!

The Guildford Blogger (GB) è un cliente di Transform che ha un background diversificato, ma in particolare ha lavorato nel marketing per molti anni e ha anche una laurea in economia.

GB funziona sulla base del fatto che se qualcosa li preoccupa o potrebbe essere un problema per loro in futuro, è probabile che preoccupi anche altri clienti.

"La vita moderna può essere piuttosto complicata, quindi cerco cose che possano rendere la vita più facile e migliore. Nei miei blog condivido i benefici della mia ricerca."

"Ci sono molti argomenti interessanti all'orizzonte, tra cui fare il miglior uso del denaro, della tecnologia, delle cose legali e di diversi aspetti della salute, ecc. Gli argomenti possono sembrare un po' noiosi ma spero molto utili, e cercherò di renderlo più emozionante! Non vedo l'ora di scrivere per te e di rendere la tua vita più di successo!"

Dai un'occhiata al nostro sito web per l'ultimo blog: [I tuoi contributi previdenziali e come integrarli.](#)

Stiamo cercando di fornire un aggiornamento regolare per i clienti, ma vorremmo il tuo contributo!

Scansiona il codice QR qui sotto e dicci cosa ne pensi: ti chiederemo con quale frequenza desideri ricevere questo tipo di newsletter, il tipo di contenuto che desideri leggere e come vorresti riceverlo.

Ci piacerebbe ricevere il maggior numero possibile di input da te, quindi assicurati di partecipare.

Non riesci ad accedere al sondaggio? Non c'è da preoccuparsi! Contatta il tuo keyworker e sarà in grado di aiutarti ad accedervi in un altro modo.

Non vediamo l'ora di sentirti!



SCANSIAMO!

**Dite la vostra sulla
vostra newsletter**

