

Marzec 2024 | Problem. 1

NOWY BIULETYN

Aktualizacja dla klientów przekształcania

WITAMY W TWOIM NOWYM NEWSLETTERZE!

W 2024 roku planujemy regularnie informować Was o nowościach, wskazówkach i informacjach. Tym razem przyjrzymy się, jak uniknąć wilgoci, pleśni i kondensacji; podziel się swoją opinią z badania satysfakcji klienta; przedstaw nowego kolegę z Transformacji; porozmawiaj o Forum Klientów i opowiedz o naszym pierwszym blogu pisanym przez klientów!

**Żegnaj Adele
i
Witaj w Bex!**

Dziękuję, Adele!

Jak niektórzy z Was mogą wiedzieć, w grudniu pożegnaliśmy się z Dyrektorem ds. Obsługi Klienta, Adele Duncan (na zdjęciu u góry). Chcielibyśmy skorzystać z okazji, aby podziękować Adele za jej niesamowite zaangażowanie we wspieranie klientów oraz za jej zaangażowanie w angażowanie i angażowanie klientów w usługi Transform w tym czasie.

Witaj Bex!

Rebecca "Bex" Pritchard (na zdjęciu na dole) dołączyła do nas na początku grudnia jako nowy dyrektor ds. obsługi klienta. Bex ma imponujące CV z ponad 30-letnim doświadczeniem w mieszkalnictwie, bezdomności i opiece społecznej, zaczynając jako W 1989 r. zgłosił się na ochotnika do Southampton Resettlement Project. O swojej nominacji powiedziała:

"Moje doświadczenie polegało głównie na wspieraniu ludzi, którzy doświadczyli traumy i tych, którzy zostali wykluczeni ze społeczeństwa.

Pasjonuje mnie angażowanie klientów, wraz z personelem, aby pomóc nam zapewnić usług, które naprawdę zmieniają życie".

Mamy nadzieję, że dołączysz do nas i serdecznie powitasz w Bex, która w lutym przejmie również przewodnictwo w Forum Klienta.





Żyjemy w tej porze roku, w której wilgoć, pleśń i kondensacja (DMC) podnoszą swój paskudny. W powietrzu zawsze jest wilgoć, nawet jeśli jej nie widać, gdy powietrze staje się chłodniejsze, zmienia się z gazu w ciecz i pojawiają się maleńkie krople wody – to jest kondensacja.

Nieleczony może powodować wilgoć i pleśń, które nie tylko niszczą mienie, ale mogą również wpływać na zdrowie. Istnieje kilka kroków, które możesz podjąć, aby temu zapobiec, w tym:

Mniej wody w powietrzu

Używaj pokrywek na rondlach, unikaj suszenia ubrań w pomieszczeniach, wlej zimną wodę do wanny przed podgrzaniem, zetrzyj kondensację i użyj sprayu do czyszczenia pleśni.

Upewnij się, że odpowiednio ogrzewasz swój dom

Niski poziom ogrzewania przez cały dzień jest lepszy niż szybkie podmuchy ciepła (i pomaga również obniżyć rachunki!).

Wietrzenie domu

Trzymaj drzwi zamknięte, zwłaszcza w sypialniach, ale utrzymuj małe uchylone okno, aby wpuścić powietrze, nie wkładaj zbyt wiele do szafek i szaf oraz unikaj umieszczania ich przy ścianach zewnętrznych.

Zatrzymanie rozprzestrzeniania się pary wodnej

Używaj wentylatorów wyciągowych w kuchni i łazience, używaj okapu kuchennego i zamykaj drzwi podczas gotowania lub prysznic, ale otwórz okno.

Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z Podręcznikiem klienta (otrzymanym po wprowadzeniu się) lub odwiedź naszą witrynę internetową, aby zapoznać się ze wskazówkami dotyczącymi aplikacji DMC. Jeśli uważasz, że stan Twojej nieruchomości powoduje wilgoć, pleśń lub kondensację, poinformuj o tym swojego kluczowego pracownika lub kierownika serwisu, który skontaktuje się z naszym zespołem naprawczym. Zbadamy sprawę i poinformujemy Cię, co znaleźliśmy. Jeśli wystąpi problem, poinformujemy Cię, co zrobimy, aby go rozwiązać i do kiedy.

Forum dla klientów

Mamy nadzieję, że większość z Was zna nasze Forum Klienta, ale jeśli nie...

Jednym z kluczowych celów Forum Klienta jest wzmocnienie pozycji klientów poprzez zapewnienie im głosu, który rzeczywiście wpływa na decyzje podejmowane w ramach Transform. Zapewnia szeroką gamę możliwości dla klientów i współpracowników, aby zapewnić, że zaangażowanie klientów jest w pełni inkluzywne dla tych, którzy uzyskują dostęp do usług Transform.

W latach 2022/23 grupa była zaangażowana m.in. w przegląd i wpływanie na politykę, informowanie o nowych procedurach i stronie internetowej Transform, a jeden z członków opublikował nawet artykuł na stronie internetowej Money Saving Expert. Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji lub zaangażować się, porozmawiaj ze swoim kluczowym pracownikiem.



Badanie satysfakcji klienta: wyniki!



W 2022 roku oceniliśmy, w jaki sposób zbieramy informacje o satysfakcji klientów, ponieważ chcieliśmy lepiej zrozumieć ich potrzeby. Następnie przeprowadziliśmy bardziej kompleksowe badanie we współpracy z wiodącą organizacją zajmującą się obsługą klienta, The Leadership Factor Research (TLF).

W okresie od maja do czerwca 2023 r. firma TLF ponownie przeprowadziła rozszerzone badanie. Nasz wskaźnik odpowiedzi wzrósł – 420 klientów ukończyło go – a teraz mogliśmy przyjrzeć się Waszym opiniom, aby zobaczyć, gdzie wzrosła satysfakcja i co możemy jeszcze poprawić.

Badanie wykazało średni wskaźnik zadowolenia **na poziomie 85,4%**, w porównaniu z **83,7%** w 2022 r., przy czym 307 respondentów stwierdziło, że są bardzo lub dość zadowoleni z usług świadczonych przez Transform. Cieszymy się, że nie tylko plasuje nas to w czołówce wszystkich organizacji z oceną TLF, ale także plasuje nas w czołówce spółdzielni mieszkaniowych, których średni wynik satysfakcji był o 16% niższy i wynosił **69%**.

Łatwość radzenia sobie z transformacją

Transform osiągnął średni wynik **8,5 na 10** za to, jak łatwo sobie z nim poradzić. **78%** klientów przyznało Transform **8, 9 lub 10 (na 10)** za tę miarę.

Zaufaj transformacji

Jeśli chodzi o Twoje zaufanie do Transform, klienci przyznali nam średnią ocenę **8,3 na 10**, a **76,9%** z Was oceniło **8, 9 lub 10 (na 10)**.

Obszary wymagające poprawy

Istnieją trzy główne aspekty naszych usług, na których klienci poprosili nas o skupienie się (patrz poniżej). Analizujemy je i podejmujemy kroki w celu poprawy naszych wyników we wszystkich tych obszarach. Aktualizacje na ten temat będą pojawiać się w przyszłych biuletynach:

- Nasze podejście do rozpatrywania reklamacji
- Jak radzimy sobie z zachowaniami antyspołecznymi
- czas potrzebny na wykonanie naprawy.



Badanie satysfakcji klienta 2024

Zawsze staramy się zapewnić Ci najlepsze możliwe wsparcie, abyś mógł żyć niezależnie i czuć się bezpiecznie i zdrowo. Oznacza to, że bardzo uważnie przyglądamy się Waszym opiniom, aby zobaczyć, gdzie możemy wprowadzić dalsze ulepszenia.

To, co myślisz o usługach, które świadczy dla Ciebie Transform, jest dla nas niezwykle ważne, więc podziel się z nami swoją opinią, wypełniając ankietę satysfakcji klienta, gdy nadejdzie w tym roku!

"... To telefon stacjonarny, ale nie taki, jaki znamy..."



Blog klienta oficjalnie Uruchomiony!

Transform ma przyjemność ogłosić, że oficjalnie opublikowaliśmy nasz pierwszy blog prowadzony przez klienta.

Na Forum Klienta odbyła się dyskusja na temat tego, jak najlepiej dotrzeć z informacją – z perspektywy klienta – do klientów, więc po połączeniu sił z George'em w zespole ds. komunikacji narodził się Guildford Blogger!

Blogger Guildford (GB) jest klientem Transform, który ma zróżnicowane doświadczenie, ale przede wszystkim przez wiele lat pracował w marketingu, a także ma dyplom z biznesu.

GB działa na zasadzie, że jeśli coś ich martwi lub może być dla nich problemem w przyszłości, to prawdopodobnie martwi to również innych klientów.

"Współczesne życie może być dość skomplikowane, dlatego szukam rzeczy, które mogą uczynić życie łatwiejszym i lepszym. Na moich blogach dzielę się korzyściami płynącymi z moich badań."

"Na horyzoncie pojawia się wiele interesujących tematów, w tym jak najlepsze wykorzystanie pieniędzy, technologii, kwestii prawnych, różnych aspektów zdrowia itp. Tematy mogą wydawać się nieco nudne, ale mam nadzieję, że bardzo przydatne, a ja postaram się, aby były bardziej ekscytujące! Nie mogę się doczekać, aby pisać dla Ciebie i sprawić, że Twoje życie będzie bardziej udane!"

Zajrzyj na naszą stronę internetową, aby zapoznać się z najnowszym blogiem: [Twoje składki na ubezpieczenie społeczne i jak je doładować.](#)

Chcemy regularnie aktualizować informacje dla klientów, ale chcielibyśmy poznać Twój wkład!

Zeskanuj poniższy kod QR i powiedz nam, co myślisz – zapytamy Cię o to, jak często chcesz otrzymywać tego typu newslettery, jaki rodzaj treści chcesz czytać i w jaki sposób chcesz je otrzymywać. Chcielibyśmy uzyskać od Ciebie jak najwięcej informacji, więc upewnij się, że się zaangażujesz.

Nie możesz uzyskać dostępu do ankiety? Nie martw się! Skontaktuj się z kluczowym pracownikiem, a on będzie w stanie pomóc Ci uzyskać dostęp do niego w inny sposób.

Czekamy na kontakt z Państwem!



ZESKANUJ MNIE!

Wyraź swoją opinię na temat swojego newslettera

