

مارس 2024 | أصدر. 1

النشرة الإخبارية للعميل الجديد

تحديث لعملاء التحويل

مرحبا بكم في رسالتك الإخبارية الجديدة!

وداعا أديل و
مرحبا بيكس!

في عام 2024 ، نخطط لإبقائك على اطلاع دائم بالأخبار والنصائح والمعلومات المنتظمة. هذه المرة ، ننظر في كيفية تجنب الرطوبة والعفن والتكثيف. شارك ملاحظتك من استبيان رضا العملاء ؛ تقديم زميل جديد في Transform ؛ تحدث عن منتدى العملاء وأخبرك عن أول مدونة كتبها العميل!

شكرا أديل

كما قد يعلم البعض منكم ، قلنا وداعا لمدير خدمات العملاء ، أديل دنكان (في الصورة أعلاه) في ديسمبر. نود أن ننتهز هذه الفرصة لنشكر أديل على تفانيها المذهل في دعم العملاء والتزامها بإشراك العملاء وإشراكهم في خدمات ترانسفورم خلال فترة وجودها.

مرحبا بك بيكس!

انضمت إلينا ربيكا "بيكس" بريتشارد (في الصورة أدناه) في بداية ديسمبر كمديرة جديدة لخدمات العملاء. تتمتع بيكس بسيرة ذاتية رائعة مع أكثر من 30 عاما من الخبرة في مجال الإسكان والتشرد والرعاية الاجتماعية تحت حزامها ، بعد أن بدأت كمكف تطوع في مشروع إعادة التوطين في ساوثهامبتون في عام 1989. قالت عن تعيينها:

"كانت خلفيتي في الغالب حول دعم الأشخاص الذين واجهوا الصدمات وأولئك الذين تم استبعادهم من المجتمع.

أنا متحمس لإشراك العملاء ، جنباً إلى جنب مع الموظفين ، لمساعدتنا في تقديم الخدمات التي تحول الحياة حقاً."

نأمل أن تنضم في ترحيب حار إلى Bex الذي تولى أيضا رئاسة منتدى العملاء في فبراير.



نحن في ذلك الوقت من العام حيث تطل الرطوبة والعفن والتكثيف (DMC) برأسها القبيح. هناك دائما رطوبة في الهواء حتى لو لم تتمكن من رؤيتها ، عندما يصبح الهواء أكثر برودة ، يتحول هذا من غاز إلى سائل وتظهر قطرات صغيرة من الماء - وهذا تكثيف.

إذا لم يتم علاجه ، يمكن أن يتسبب ذلك في الرطوبة والعفن الذي لا يضر بممتلكاتك فحسب ، بل يمكن أن يؤثر أيضا على صحتك. هناك بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها للمساعدة في منع حدوث ذلك بما في ذلك:

تهوية منزلك

أبق الأبواب مغلقة ، خاصة في غرف النوم ، ولكن احتفظ بنافذة صغيرة للسماح بدخول الهواء ، ولا تضع الكثير في الخزائن وخزائن الملابس وتجنب وضعها على الجدران الخارجية.

وضع كمية أقل من الماء في الهواء

استخدم الأغطية على القدور ، وتجنب تجفيف الملابس في الداخل ، وقم بتشغيل الماء البارد في حمامك قبل أن يسخن ، وامسح التكثيف ، واستخدم رذاذ تنظيف العفن.

وقف انتشار بخار الماء

استخدم مراوح شفاط في المطبخ والحمام ، واستخدم شفاط الطباخ واترك الأبواب مغلقة عند الطهي أو الاستحمام ولكن افتح النافذة.

تأكد من تدفئة منزلك بشكل صحيح

يعد انخفاض مستوى التسخين طوال اليوم أفضل من الانفجارات السريعة للحرارة (ويساعد على تقليل الفواتير أيضا!).

لمزيد من المعلومات، راجع دليل العميل الخاص بك (الذي تم استلامه عند انتقالك)، أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت لعرض إرشادات DMC.

إذا كنت تعتقد أن حالة مكان الإقامة الخاص بك تسبب الرطوبة أو العفن أو التكثيف، فيرجى إخبار عامل المفاتيح أو مدير الخدمة الذي سيتصل بفريق الإصلاح لدينا. سنحقق ونعلمك بما نجده. إذا كانت هناك مشكلة ، فسنخبرك بما سنفعله لإصلاحها ومتى.

منتدى العملاء الخاص بك

نأمل أن يكون معظمكم على دراية بمنتدى العملاء الخاص بنا ، ولكن إذا لم يكن الأمر كذلك ...

يتمثل أحد الأغراض الرئيسية لمنتدى العملاء في تمكين العملاء من خلال ضمان أن يكون لديهم صوت يؤثر حقا على القرارات داخل Transform. يوفر مجموعة متنوعة من الفرص للعملاء والزلاء لضمان أن تكون مشاركة العميل شاملة تماما لأولئك الذين يصلون إلى خدمات Transform.

خلال 23/2022 ، شاركت المجموعة في أشياء مثل مراجعة السياسات والتأثير عليها ، والتغذية الراجعة للإجراءات الجديدة وموقع Transform من بين أشياء أخرى كثيرة ، حتى أن أحد الأعضاء نشر مقالا على موقع Money Saving Expert.

إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات أو المشاركة ، فيرجى التحدث إلى عامل المفاتيح الخاص بك.



مسح رضا العملاء: النتائج!



في عام 2022 ، قمنا بتقييم كيفية جمع معلومات رضا العملاء لأننا أردنا فهم احتياجاتك بشكل أفضل. ثم أطلقنا استبياننا أكثر شمولاً بالتعاون مع مؤسسة رائدة في تجربة العملاء ، (TLF) The Leadership Factor Research .

من مايو إلى يونيو 2023 ، أجرت TLF الاستطلاع الموسع مرة أخرى. زاد معدل استجابتنا - حيث أكمله 420 عميلاً - وتمكننا الآن من إلقاء نظرة على ملاحظتك لمعرفة أين ارتفع الرضا وما يمكننا إجراء المزيد من التحسينات عليه.

حدد الاستطلاع متوسط معدل رضا بنسبة **85.4%** ارتفاعاً من **83.7%** في عام 2022 حيث قال 307 مستجيبين إنهم راضون جداً أو إلى حد ما عن الخدمة التي تقدمها Transform. ويسعدنا أن هذا لا يضعنا بالقرب من قمة الجدول بالنسبة لجميع المؤسسات الحاصلة على تصنيف TLF فحسب، بل يضعنا أيضاً بين أفضل جمعيات الإسكان التي كان متوسط درجة رضاها أقل بنسبة **16%** عند **69%**.

مجالات التحسين

هناك ثلاثة جوانب رئيسية لخدمتنا طلب منا العملاء التركيز عليها (انظر أدناه). نحن نراجعها ونتخذ خطوات لتحسين أدائنا في جميع هذه المجالات. ستكون هناك تحديثات حول هذه في النشرات الإخبارية المستقبلية

■ نهجنا في التعامل مع الشكاوى

■ كيف نتعامل مع السلوك المعادي للمجتمع

■ الوقت الذي نستغرقه لإكمال الإصلاحات.

سهولة التعامل مع ترانسفورم

حقق Transform متوسط درجة **8.5 من 10** لمدى سهولة التعامل معنا. **أعطى 78%** من العملاء **8 Transform أو 9 أو 10 (من أصل 10)** لهذا المقياس.

الثقة في التحول

فيما يتعلق بثقتك في Transform ، منحنا العملاء متوسط درجات **8.3 من 10** مع حصول **76.9%** منكم على **8 أو 9 أو 10 (من 10)**.



نحن نتطلع دائماً إلى تقديم أفضل دعم ممكن لتمكينك من العيش بشكل مستقل والشعور بالأمان والأمان والصحة. هذا يعني أننا ننظر بعناية فائقة في ملاحظتك لمعرفة أين يمكننا إجراء المزيد من التحسينات.

إن شعورك تجاه الخدمة التي تقدمها لك Transform أمر في غاية الأهمية بالنسبة لنا ، لذا يرجى إخبارنا بتعليقاتك من خلال إكمال استبيان رضا العملاء عندما يأتي هذا العام!

يسر Transform أن تعلن أننا نشرنا رسميا أول مدونة يقودها العميل.

في منتدى العملاء ، كان هناك نقاش حول أفضل السبل للحصول على المعلومات - من منظور العميل - للعملاء ، لذلك بعد التعاون مع جورج في فريق الاتصالات ، ولد Guildford Blogger!

The Guildford Blogger (GB) هو عميل Transform لديه خلفية متنوعة ولكن أبرزها أنهم عملوا في مجال التسويق لسنوات عديدة ولديهم أيضا شهادة في إدارة الأعمال.

تعمل GB على أساس أنه إذا كان هناك شيء يقلقهم أو قد يكون مشكلة بالنسبة لهم في المستقبل ، فمن المحتمل أن يقلق العملاء الآخرين أيضا. "يمكن أن تكون الحياة الحديثة معقدة للغاية ، لذلك أبحث عن الأشياء التي يمكن أن تجعل الحياة أسهل وأفضل. في مدوناتي أشارك فائدة بحثي.

"هناك الكثير من الموضوعات المثيرة للاهتمام في الأفق بما في ذلك الاستفادة المثلى من المال والتكنولوجيا والأشياء القانونية والجوانب المختلفة للصحة وما إلى ذلك. قد تبدو الموضوعات مملة بعض الشيء ولكن نأمل أن تكون مفيدة للغاية ، وسأحاول جعلها أكثر إثارة! أتطلع إلى الكتابة لك وجعل الحياة أكثر نجاحا بالنسبة لك!

تحقق من موقعنا على الإنترنت للحصول على أحدث مدونة: [مساهماتك في التأمين الوطني وكيفية تعينتها.](#)

نحن نتطلع إلى تقديم تحديث منتظم للعملاء ، لكننا نود مدخلاتك!

امسح رمز الاستجابة السريعة أدناه وأخبرنا برأيك - سنسأل عن عدد المرات التي ترغب في تلقي هذه الأنواع من الرسائل الإخبارية ، ونوع المحتوى الذي تريد قراءته وكيف ترغب في تلقيه.

نود الحصول على أكبر قدر ممكن من المدخلات منك ، لذا يرجى التأكد من مشاركتك.

لا يمكنك الوصول إلى الاستطلاع؟ لا داعي للقلق! اتصل بعامل المفاتيح الخاص بك وسيتمكنون من مساعدتك في الوصول إليه بطريقة أخرى.

نحن نتطلع إلى الاستماع منك!

"... إنه هاتف
أرضي ، لكن ليس
كما نعرفه ..."



مدونة العميل
رسميا
اطلقت!

شارك برأيك
في رسالتك
الإخبارية



امسحني
ضونيا!