



Servicepolicy

Fastställd av styrelsen 2022-12-01

AB Kristianstadsbyggen (ABK) har sedan länge arbetat med ett gott bemötande, vilket bland annat märks i de oberoende undersökningar vi regelbundet genomför bland våra kunder. För att vi som företag ska lyckas upprätthålla den höga nivån och till och med bli ännu bättre är det viktigt att alla anställda regelbundet arbetar för att utveckla sitt bemötande. Till vår hjälp har vi våra värderingar och en *servicepolicy* med tydliga instruktioner för bemötande i vardagen.

Våra värderingar är *trygghet*, *valfrihet* och *respekt*. Det är särskilt värderingarna trygghet och respekt som hjälper oss att skapa ett riktigt bra bemötande. I bemötandet är det också viktigt att vi *sprider glädje*. Genom att vi alltid agerar i enlighet med servicepolicyen kan våra kunder känna sig trygga i att de får en enhetlig upplevelse av vad ABK står för.

Allmänt

- Vi använder förnamn vid kontakter med våra kunder.
- Vi återkommer senast inom tre (3) arbetsdagar när vi fått ett e-post eller ett meddelande per telefon. Detta gäller både externa och interna kontakter. Undantag gäller vid längre frånvaro, exempelvis semester. I sådana situationer ska vi använda hänvisningssystemet för telefon och e-post.
- När vi tar emot ett telefonsamtal eller ett e-post som ska till någon annan i organisationen, tar vi om möjligt kontakt med rätt person/avdelning och ber denne kontakta kunden, alternativt hänvisar kunden till rätt person/avdelning.
- Vi ser synpunkter och klagomål som en viktig del för att kunna vidareutveckla både tjänster och vår service.
- Vi accepterar inte personliga påhopp, kränkande uttalanden eller hot. I sådana situationer avslutar vi vänligt men bestämt samtalet eller mötet. Vid hotfulla situationer – se ABK:s riktlinjer vid hot och våld.

Telefon och e-post (se även ABK:s telefonpolicy)

- I telefonkön Kundcenter svarar vi "ABK Kundcenter, förnamn".
- I telefonkön Uthyrning svarar vi "Uthyrningen, förnamn".
- I telefonkön Ekonomi svarar vi "Ekonomi, förnamn".
- I telefonkön Bosocialt svarar vi "Bosocialt, förnamn".
- I övrigt svarar vi "ABK, förnamn" i telefon.
- Vid telefonkontakter ringer vi tillbaka när vi fått ett meddelande. När vi har ett missat samtal men inget meddelande är det inte tvingande att ringa tillbaka.
- Vi använder hänvisningssystemet för telefon och e-post när vi inte är tillgängliga.
- Vi har en personligt inläst hälsning på våra telefonsvarare.
- Vid första kontakten med externa personer skriver vi "Med vänlig hälsning" och våra namn under.



Personliga möten

- Vi hälsar vänligt på våra kunder.
- Vi använder namnbrickor i möten med våra kunder, som en trygghet för kunden. Förvaltningspersonal har sin ID-bricka synlig i kontakt med kunder. Personal som besöker kunder i deras hem bör utöver ID-bricka eller namnbricka bära profilkläder.
- Vid reparationer lämnar vi meddelande om att vi varit i bostaden, en särskild lapp som också ger kunderna möjlighet att ge feedback finns för ändamålet.
- Vi håller tider, lyssnar aktivt och är positiva i möten med våra kunder och kollegor.
- Vi använder vardat och enkelt språk och vi undviker fackuttryck och byråkratiskt språk.
- LERA – så visar vi respekt gentemot kunder som kommer till oss med problem:
Lyssna utan att avbryta. Låt kunden prata och ställ frågor som leder vidare. Visa **empati**, inte sympati. Berätta att du förstår kundens synpunkter men utan att ta ställning.
Repetera kundens önskemål/budskap. Du får reda på att du förstått och kunden känner sig lyssnad på.
Agera, berätta för kunden vad som kommer att ske och ge förslag på konstruktiva lösningar.

Kristianstad 2022-11-14


Henrik Strand
Verkställande direktör


Christian Andersson
Kundcenterchef