

## **God service i Bo-Vita**

Bo-Vita er til for lejerne. Og derfor skal vores service gøre lejerne tilfredse med de opgaver, vi skal løse for dem. Når det gælder service er ejendomskontoret og vores ejendomsfunktionærer naturligt i centrum.

God service i Bo-Vita er:

### **Vær let at få fat i**

Sørg for, at lejerne ved, hvornår der er kontortid og telefontid. Sørg for, at der er telefonsvare slået til uden for kontor- og telefontid. Og aflyt den først og sidst på arbejdsdagen. Sørg for, at lejerne også ved, at de kan kontakte på e-mail. Og at mails læses først og sidst på arbejdsdagen. Vær fleksibel med at kunne mødes med lejeren.

### **Lyt, spørg og forstå**

Når lejeren henvender sig med et problem, vær da imødekomende ved at lytte og spørge, indtil du er sikker på, at du har forstået problemet. Og at lejeren også kan se, at du forstår det. Tålmodig lønner sig altid. Husk at være klar i mælet, tale pænt og bevare roen også i de situationer, hvor der kan være uenigheder. Lejeren skal nemlig også føle sig godt behandlet, selvom det viser sig, at det ikke er en opgave Bo-Vita skal løse.

### **Aftal og handl**

Aftal hvad der skal gøres – der kan være noget, du skal gøre, men også noget lejeren skal. Hvis det er noget lejeren skal gøre, så giv oplysninger og råd, som kan hjælpe lejeren. Giv f.eks. vejledningen: *"Hvem kan du som beboer kontakte om hvad"*. Skriv ned, så ingen bagefter er i tvivl om, hvad der er aftalt. Og brug vm3's meddelelsessystem, så alle der har brug for det, kan se det aftalte. Husk at gøre det enkelt, for jo mere indviklet det bliver, jo mere kan gå galt. Og så skal der handles efter devisen: *"hurtig, synlig handling"*.

### **Følg op**

Det er vigtigt at holde, hvad man lover. Så følg op på, om det, der er aftalt, også er gennemført. Hvis Bo-Vita ikke har løst det aftalte, så indrøm, beklag og ret fejlen hurtigst muligt. Ærlighed kommer man altid længst med.