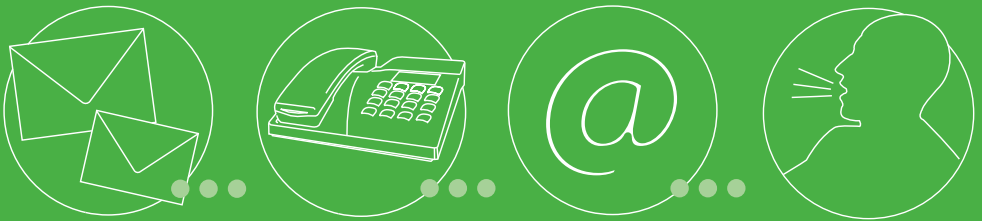


Compromiso de oferta de servicios



Si desea obtener parte de esta información en caracteres grandes, Braille, cinta audio, o una explicación en su idioma, puede contactar con nosotros en el siguiente número de teléfono.

020 7563 0037

www.ghg.org.uk



Este folleto le informa de nuestros niveles de atención al cliente. Niveles de atención al cliente son el estándar de servicio que cabe esperar al ponerse en contacto con nosotros.

Los niveles de atención al cliente que aparecen en este folleto han sido acordados por grupos de clientes y empleados.

¿A quién va dirigido este folleto?

Es para nuestros clientes. Por clientes entendemos inquilinos, arrendatarios, otras personas, colegas que trabajan en Genesis y todo el que se ponga en contacto con nosotros.

Nuestros valores.

En Genesis:

- Ponemos a nuestros clientes por delante.
- Trabajamos juntos y valoramos las contribuciones de todos.
- Tratamos a las personas como individuos, con integridad y respeto.
- Nos centramos en obtener resultados positivos.
- Probamos nuevas formas de hacer cosas para mejorar en lo que hacemos.
- Usamos nuestros recursos de forma eficaz.

“Niveles de atención al cliente son aquellos niveles de servicio que cabe esperar”

Llamadas de teléfono



Nos comprometemos a:

- Responder como mínimo el 90% de las llamadas a los cuatro toques (16 segundos).
- Dar nuestro nombre.
- Dar el nombre de nuestra organización o equipo.
- Saludarle de forma cortés y agradable.
- Devolver la llamada si nos lo pide.
- Darle nuestra línea directa.

Para llamadas internas (llamadas dentro de la organización) acortaremos nuestro saludo de tal forma que incluya nuestro nombre y sea cortés y agradable.

Mensajes



Nos comprometemos a:

- Revisar mensajes en el buzón de voz de forma regular durante el día.
- Actualizar de forma cotidiana mensajes telefónicos dirigidos al exterior.
- Responder a los mensajes antes del fin del día de trabajo, o bien, en caso de no estar en la oficina, nuestro mensaje indicará cuándo le devolveremos la llamada.
- En el mensaje al exterior dar otro nombre, número o ambas cosas para contactarnos.

Cartas



Nos comprometemos a:

- Acusar recibo de todas las cartas recibidas en dos días laborables.
- Dar una respuesta completa a todas las cartas en 10 días laborables.

Dejaremos constancia de todas las cartas y guardaremos una copia en un archivo central.

Mensajes texto



Acusaremos recibo de mensajes texto en dos días laborables.

Correos electrónicos



Nos comprometemos a:

- Proporcionarle direcciones de correos electrónicos concretos.
- Acusar recibo de todos los correos electrónicos en dos días laborables.
- Dar una respuesta completa a todos los correos electrónicos en 10 días laborables.
- Tener un sistema de respuesta automático en horas fuera de oficina para correos electrónicos en caso de estar ausentes uno o más días, en el que aparezcan datos de otra persona a contactar.

Dejaremos constancia de todos los correos electrónicos que recibamos de personas externas a la organización y guardaremos una copia en un archivo central.

“Seremos educados. Nuestro personal estará capacitado en atención al cliente”

Nuestras zonas de recepción

Deberán:

- Ser accesibles a usuarios.
- Estar limpias y ordenadas.
- Presentar una gama de folletos actualizados disponibles.

No deberá tener que esperar más de 10 minutos para ver a alguien sin cita previa. Puede tratarse de un colega de la persona a quién vino a ver. Dispondremos de salas de entrevistas privadas.

Todos los contactos

Intentaremos siempre solucionar su duda la primera vez que nos contacte.

En caso de tener que hablar con Ud. de nuevo, le informaremos de cuándo le llamaremos y lo haremos lo antes posible. También le comunicaremos quién tratará con sus dudas y si hay retrasos. Le daremos datos de contactos actualizados en cartas, circulares y páginas Web.



Al hablar o escribir a nuestros clientes

Seremos educados. Nuestro personal habrá estado capacitado en atención al cliente. Ofreceremos información precisa, fiable, clara y sin jerga. Estará también disponible en otros idiomas o formatos como Braille, caracteres grandes, cinta audio o CD de requerirse. Le enviaremos información con otros correos en la medida de lo posible para evitar uso innecesario de papel.



Esperamos de Ud. que:

- Muestre consideración ante nuestro personal.
- Si es Ud. un inquilino o arrendatario le pedimos que tenga consideración con sus vecinos.
- Sea educado y no discrimine.
- Nos informe si no puede asistir a citas.

En caso de que use lenguaje abusivo o amenazante, terminaremos la llamada de forma educada.



Revisión y supervisión:

Queremos asegurarnos que nos adherimos a los niveles de atención al cliente que aparecen en este folleto. Supervisaremos estos niveles de las siguientes formas:

- Haciendo uso de personas que se hacen pasar por usuarios para determinar si nos ajustamos a dichos niveles.
- Revisando cartas y correos electrónicos.
- Llamando por teléfono a clientes que nos hayan contactado para averiguar si nos ajustamos a estos niveles.
- Revisando nuestros archivos de la oficina.

El rendimiento de equipos será supervisado por sus gerentes quienes lo compararán con estos niveles mencionados, en reuniones de equipo.

Publicaremos resultados comparados con estos niveles en circulares, otras publicaciones y en nuestras páginas Web.

“ Queremos asegurarnos que mantenemos nuestros niveles de atención al cliente ”

Sugerencias para mejorar el servicio al cliente
Queremos siempre mejorar nuestro servicio a
clientes. Si tiene ideas acerca de cómo podemos
conseguirlo, le rogamos las envíe a:



The Policy Team
Capital House
25 Chapel Street
London NW1 5DT

Email: info@ghg.org.uk
Tel: 020 7563 0037

Puede asimismo rellenar los formularios de
sugerencias disponibles en la oficina de
correos más cercana.



This document gives information about our customer service standards. If you need any part of this information in large print, in Braille, on audio-tape or explained in your own language please contact us on the number below.

English

Dokumentigan wuxuu ku saabsan yahay in shaqada annu qabaneynaa macmiisheena. Haddaad u baahan tahay warkan afkaaga-hooyo, afka loogu talagalay dadka aan arki karaan – afka faraha ama CD-ga ama ajeladda rekorka nala xirir. Namberkan isticmaal.

Somali

Este documento proporciona-lhe informações sobre os padrões do nosso serviço de clientes. Se necessitar de parte desta informação em caracteres aumentados, em Braille, em CD, cassete áudio ou apresentada no seu idioma, por favor contacte-nos, através do telefone abaixo indicado.

Portuguese

تمدك هذه الوثيقة بالمعلومات اللازمة عن مستويات الخدمة التي نقدمها لعملائنا. إذا كنت ترغب في الحصول على أي جزء من هذه المعلومات مطبوعاً بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل، أو مسجلاً على اسطوانة مدمجة أو شريط صوتي أو مشروحاً باللغة التي تتحدثها، يرجى الاتصال بنا على الرقم الموضح أدناه.

Arabic

এই দস্তাবেজটি আমাদের গ্রাহক পরিষেবার মানদণ্ড সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ করবে। যদি আপনি এই তথ্যগুলোর যে কোন একটির সম্বন্ধে বিস্তারিত জানতে চান, অথবা আপনার নিজের ভাষাতে ব্রেল, সিডি, অডিও টেপ-এ পতে চান তাহলে নিম্নলিখিত নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Bengali

Ce document contient des informations sur notre service à la clientèle. Si vous souhaitez obtenir une partie de ces informations en gros caractères, en Braille, sur CD, cassette audio ou expliqué dans votre langue, veuillez nous contacter au numéro indiqué ci-dessous.

French

આ દસ્તાવેજ અમારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વિશે માહિતી આપે છે. જો તમારે કોઈ પણ ભાગની આ માહિતી ભેંઈલ, સીડી ઉપર, ઑડિયો ટેપ અથવા તમારી પોતાની ભાષામાં સમજી શકો તેની જરૂર હોય તો નીચે જણાવેલ નંબર ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.

Gujarati

Este documento proporciona información sobre nuestras normas de atención al cliente. Si necesita esta información en fuentes grandes, Braille, en CD, cinta o en su propio idioma, póngase en contacto con nosotros en el teléfono siguiente.

Spanish

Teléfono 020 7563 0037

