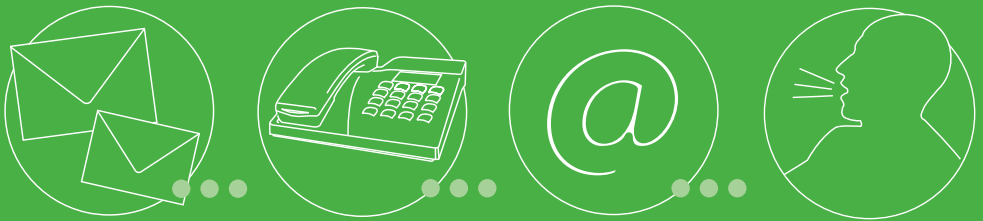


Engagement de Service



Si vous avez besoin d'une partie de cette information en gros caractères, en braille, sur cassette audio ou expliqué dans votre propre langue veuillez nous contacter au numéro de téléphone ci-dessous :

020 7563 0037
www.ghg.org.uk



Ce feuillet vous explique les normes de service.

Le niveau de service pour les clients sont des normes de service que vous pouvez attendre de nous quand vous nous contactez.

Le niveau de service attendu pour les clients cité dans ce feuillet a été convenu par des groupes de clients et d'employés.

À qui est ce feuillet est-il destiné?

Ce feuillet est destiné à nos clients. Les clients sont des locataires, locataires à bail, autres membres du public, collègues qui travaillent à Genesis et tous ceux qui nous contactent.

Nos valeurs

À Genesis, nous :

- mettons les intérêts de nos clients en priorité;
- travaillons ensemble et on donne de l'importance à la contribution de tous;
- traitons les gens comme des individus, avec intégrité et respect;
- nous concentrons sur l'obtention de résultats positifs;
- essayons de nouvelles méthodes de travail pour mieux accomplir nos objectifs; et
- utilisons nos ressources efficacement.

“ Le niveau de service clients attendu est une norme de service que vous pouvez attendre de nous. ”

Appels telephoniques



Nous:

- répondrons à au moins 90% des appels avant la quatrième sonnerie (16 secondes);
- donnerons notre nom;
- donnerons le nom de notre entreprise ou le nom de l'équipe;
- vous accueillerons avec politesse et aimablement;
- vous rappellerons si vous le souhaitez; et
- vous fournirons notre numéro direct.
- pour les appels internes (de l'intérieur de l'organisation) nous raccourcirons notre message d'accueil afin de nous présenter par nom, poliment et agréablement.

Messages



Nous:

- vérifierons régulièrement les messages du répondeur à travers la journée;
- mettrons les messages d'accueil du répondeur tous les jours;
- répondrons aux messages avant la fin du même jour ouvrable, ou, si nous sommes absents du bureau, notre message vous fournira un message de réponse; et
- donnerons un nom ou numéro (ou les deux) alternatifs à contacter sur le message d'accueil du répondeur.

Lettres



Nous:

- reconnaitrons toutes les lettres dans deux jours ouvrables; et
- répondrons à toutes les lettres dans 10 jours ouvrables.
- enregistrerons toutes les lettres et garderons un exemplaire dans un fichier central.

Textes



Nous reconnaitrons les sms dans deux jours ouvrables.

E-mails



Nous:

- vous fournirons des adresses e-mail directes ;
- reconnaitrons tous les e-mails dans deux jours ouvrables;
- répondrons à tous les e-mails dans 10 jours ouvrables; et
- disposons d'un système de réponse automatique en-dehors des heures de bureau pour les e-mails en cas d'absence d'un jour ouvrable ou plus. Le message inclura les coordonnées d'une autre personne à contacter. Nous garderons tous les e-mails que nous recevrons de l'extérieur de l'organisation et en garderons un exemplaire sur un fichier central.



Nous serons polis. Notre personnel sera formé dans la prestation de services clients



Nos espaces d'accueil

Ils seront:

- **accessibles aux visiteurs;**
- **propres et rangés; et**
- **disposeront d'une gamme de prospectus avec des informations récentes.**

Le temps d'attente n'exédera pas 10 minutes pour les visites sans rendez-vous. Vous verrez peut-être un collègue de la personne que vous aviez l'intention de voir. Nous disposerons de salles d'entrevue privées.



Pour tous les renseignements

Nous nous efforcerons toujours de résoudre vos problèmes lors de votre premier contact.

Si nous avons besoin de vous parler encore une fois, nous vous informerons de la date de notre rappel, et nous vous rappellerons dès que possible. Nous vous fournirons également le nom de la personne chargée de votre affaire et du délai.. Nous fournirons des détails récents de personnes à contacter sur nos lettres, dans les bulletins d'informations, et sur notre site Web.

Quand nous parlons ou écrivons aux clients

Nous serons polis. Notre personnel sera formé dans la prestation de services clients. Nous fournirons des informations exactes, fiables, claires, et sans jargon.

Elles seront aussi disponibles dans d'autres langues ou sous d'autres formats tel que le braille, en gros caractères, sur cassette audio, ou sur CD si nécessaire. Nous enverrons des informations avec le courrier pour réduire le volume de documentation.



Nous vous prévoyons à :

- respectez le personnel;
- si vous êtes un locataire ou locataire à bail, respectez vos voisins;
- soyez poliz et non-discriminatoires; et
- veuillez nous en informer si vous ne pouvez pas garder un rendez-vous.

Nous finirons les appels téléphoniques poliment si vous utilisez un langage abusif ou menaçant.



Contrôle et révision

Nous voulons assurer que nous maintenons le niveau de service mentionné dans ce prospectus. Nous contrôlons notre performance avec:

- l'utilisation du 'client mystérieux' (utiliser des gens qui font semblant d'être des clients pour contrôler le niveau de service);
- la vérification des lettres et des e-mails;
- des appels aux clients qui nous ont contactés pour savoir si notre niveau de service a été satisfaisant; et
- la vérification de nos fiches.

Les gérants surveilleront la performance de leurs équipes contre ces standards lors de réunions d'équipe.

Nous exposerons notre performance dans les bulletins d'informations, d'autres publications et sur notre site Web.

“ Nous voulons assurer que nous maintenons le niveau de service clients ”



Suggestions pour l'amélioration du service clients

Nous nous efforçons de constamment améliorer notre service clients.

Si vous avez des suggestions, veuillez nous les envoyer au:

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

Email: info@ghg.org.uk

Tel: 020 7563 0037

Ou alors, vous pouvez remplir les formulaires de suggestions disponibles dans votre bureau local.

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

تملك 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 بالغة 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

Telephone 020 7563 0037

