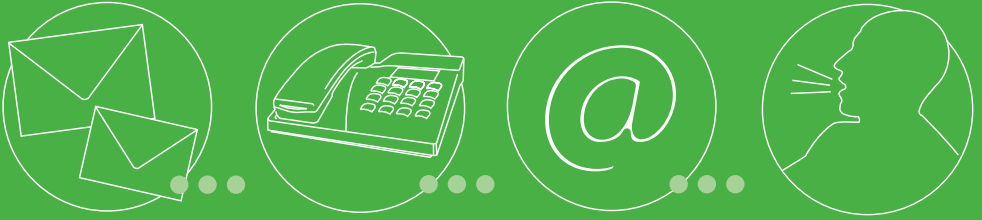


# Servis Taahhüdü

(Service Commitment)



Buradaki bilgilerin herhangi bir bölümünün büyük punto baskı, Kabartma yazı (Braille alfabesi), sesli kayıt ya da dilinize çevrilmiş haline ihtiyaç duyarsanız, aşağıdaki numarayı arayınız.

**020 7563 0037**

[www.ghg.org.uk](http://www.ghg.org.uk)



Bu broşür size müşteri hizmetleri standartlarımızı açıklamaktadır. Müşteri hizmetleri standartları, bizden aldığınız hizmetlerin olması gereken düzeylerini göstermektedir.

Bu broşürde açıklanan müşteri hizmetleri standartları, müşterilerimiz ve personelimiz tarafından da kabul edilmiştir.

### **Bu broşür kimler için hazırlanmıştır?**

Bu broşür müşterilerimiz içindir. Müşterilerimiz, kiracılar, lease sahipleri, toplumun diğer kesimleri, Genesis'de çalışan iş arkadaşlarımız ve bizimle ilişkisi olan diğer herkeştir.

### **Değerlerimiz**

Genesis olarak biz;

- Önceliği müşterilerimize veririz;
- Birlikte çalışırız ve herkesin katkısına değer veririz;
- İnsanlara birey olarak saygılı ve dürüst davranırız;
- Tüm çabamızı olumlu işler yapmaya adanırız;
- Yaptıklarımızı daha iyi yapabilmek için yeni yollar ararız;
- Kaynaklarımızı verimli bir şekilde kullanırız.

“Müşteri hizmetleri standartları aldığınız servislerin olması gereken düzeyidir.”

## Telefonla aramalar



Yapacaklarımız:

- Aramalarının en az %90'ına dört çalışta (16 saniye) yanıt vereceğiz;
- Adımızı söyleyeceğiz;
- Şirket ya da birim adı mızı söyleyeceğiz;
- Sizi kibar ve sıcak karşılayacağız;
- İstemeniz halinde sizi geri arayacağız;
- Size direkt hat numaramızı vereceğiz.

Dâhili aramalarda (kurum içinden yapılan aramalar) giriş konuşmasını kısa tutacağız; sadece adımızı söyleyecek ve kibar davranacağız.

## Sesli telefon mesajları



Yapacaklarımız:

- Gün içinde sesli mesajları düzenli olarak kontrol edeceğiz;
- Kendi sesli mesajlarımızı her gün güncelleyeceğiz;
- Sesli mesajlara o iş gününün sonunda yanıt vereceğiz ya da ofiste değilsek, geri döndüğümüzde sizi arayacağımızı bildiren sesli mesaj bırakacağız;
- Kendi bıraktığımız mesajlarda temas kuracağınız diğer kişinin adını ya da numarasını (ya da ikisini birden) bildireceğiz.

## Mektuplar



Yapacaklarımız:

- Mektuplarınızı aldığımızı iki iş günü içinde bildireceğiz;
- Tüm mektuplara tam olarak 10 iş günü içinde yanıt vereceğiz.

Tüm mektupları kaydedecek ve genel bir dosyaya birer kopyasını koyacağız.

## Cep telefonu mesajları



Mesajları aldığımızı iki iş günü içinde bildireceğiz.

## E-postalar



Yapacaklarımız:

- Size direkt e-posta adreslerimizi vereceğiz;
- Tüm e-postaları aldığımızı iki iş günü içinde bildireceğiz;
- Tüm e-postaları tam olarak 10 iş günü içinde yanıtlayacağız;
- Bir iş günü ya da daha fazla ofise gelemeyeceğimiz durumlarda, temas kuracağınız diğer kişinin iletişim bilgileri ile birlikte e-postalarınıza otomatik bir yanıt göndereceğiz.

Kurum dışından gelen tüm e-postaları kaydedecek ve genel bir dosyaya birer kopyasını koyacağız.

“ Kibar olacağız.  
Personelimiz müşteri  
hizmetlerinde  
eğitilmiş olacak. ”

### **Resepsiyonlarımız**

Bunlar;

- Ziyaretçilere açık olacak,
- Temiz ve düzenli olacaktır ve
- Güncel broşürler buradan alınabilecektir.

Randevusuz olarak geldiğinizde bir görevliyle görüşmek için 10 dakikadan fazla beklemeyeceksiniz. Bu kişi görmek istediğiniz görevli olabilecektir. Resepsiyonlarımızda özel görüşme odalarımız olacaktır.

### **Tüm temaslarınızda**

Sorunlarınızı her zaman sizinle kurduğumuz ilk temas sırasında çözmeyi hedefleyeceğiz.

Sizinle tekrar konuşmamız gerekirse sizi ne zaman arayacağımızı söyleyeceğiz ve sizi en kısa süre içinde arayacağız. Ayrıca sorunuzla kimin ilgilendiğini söyleyecek ve bir gecikme olması durumunda bunu size bildireceğiz. Mektuplarımızda, bültenlerimizde ve web sitemizde iletişim bilgilerini sürekli güncelleyeceğiz.



### **Müşterilerimizle konuşmalarımız ve yazışmalarımız**

Kibar olacağız. Personelimiz müşteri hizmetlerinde eğitilmiş olacak. Doğru, güncel, güvenilir, açık ve jargon içermeyen bilgiler vereceğiz. İhtiyaç duyulduğunda başka dillerde ya da Kabartma yazı (Braille), büyük punto baskı, ses kaydı ya da CD gibi başka biçimlerde de bilgi vereceğiz. Gereksiz kâğıt sarfiyatını önlemek için yazışmalarımızı mümkün olduğunca alternatif yazışma araçlarıyla yapacağız.



Sizden beklediklerimiz:

- Personelimize saygılı olmanız;
- Kiracı ya da lease sahibiyseviz komşularınıza saygılı olmanız;
- Kimseye karşı kaba olmamanız ve ayrımcılık yapmamanız;
- Gelemeyeceğiniz randevularınızı bize bildirmeniz.

Kaba ya da tehdit edici bir şekilde konuşmanız halinde telefonları nazikçe kapatacağız.



## Denetleme ve Gözden Geçirme

Müşteri hizmetleri standartlarının her zaman bu broşürde verildiği şekliyle sürdürülmesini istiyoruz. Standartlarımızı şu şekilde denetleyeceğiz:

- "Müşteri Kılığında Denetçiler" (standartlarımızın karşılandığını denetlemek için müşteri kılığına girmiş) kullanarak;
- Mektupları ve e-postaları kontrol ederek;
- Standartlarımızın yerine getirilip getirilmediğini anlamak için bizimle ilişkisi olan müşterilerimizi arayarak;
- Ofis kayıtlarımızı kontrol ederek.

Amirler, birim toplantılarında bu standartlara göre kendi birimlerinin performanslarını denetleyeceklerdir.

Bu standartlara göre gösterdiğimiz performansımızı bültenlerde, diğer yayınlarda ve web sitelerimizde yayımlayacağız.



Her zaman müşteri hizmetleri standartlarına sadık kalmak istiyoruz





## Müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi için öneriler

Müşteri hizmetlerimizi hep daha iyi hale getirmek isteriz.

Bu konuda yapabileceklerimizle ilgili önerileriniz varsa lütfen bize yazın:

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

Email: [info@ghg.org.uk](mailto:info@ghg.org.uk)  
Tel: 020 7563 0037

Ayrıca bölge ofislerinizde bulunan öneri fomlarını da doldurabilirsiniz.



Leading approved by  
Trust Property Caremark  
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

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 afkaagahoooyo, 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 পেতে 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

## Telefon 020 7563 0037

