

TILLSAMMANS FÖR KUND



Vi på MKB lovar våra kunder ett bra och trivsamt boende och det är en uppgift som vi bara kan lösa tillsammans med dig som entreprenör. Tillsammans med er ska vi se till att kunderna trivs, har det bra i sin bostad och i sitt område.

DU REPRESENTERAR MKB FASTIGHETS AB

Från det att du går in på våra områden, utför arbeten åt MKB och pratar med en kund så representerar du oss lika mycket som det företaget du arbetar på. Vi på MKB har höga krav på er som arbetar åt och för oss.

Att säga hej är ett sätt att skapa trivsel och trygghet. Hälsa gärna på dem du möter i våra områden. Tillsammans bidrar du med en känsla av trygghet till fler än dig själv.



DU HAR MER ÄN EN KUND

Din kund hos MKB är både den som beställt jobbet av dig och kunder som påverkas av det arbete du utför.

När du arbetar i en lägenhet eller lokal är du gäst i någons hem eller verksamhet. Ofta bor kunder i lägenheten och verksamheter pågår. Prata med kunden för att få veta hur de gör och hur ni bäst löser era bådas behov.

KORTFATTAT

- Se till att du förstår beställningen
- Boka tid med kunden senast 48 timmar efter vår beställning
- Utför jobbet med respekt för kunden
- Kontakta beställaren på MKB om arbetet är stort, störande eller oklart
- Rapportera när arbetet är klart



FÖRE ARBETET

KUNDINFORMATION

Beställaren på MKB ska godkänna om arbetet behöver utföras på andra tider än vardag mellan 07:00 och 17:00 eller om arbetet är extra störande. Prata med beställaren om vilken information som kan behövas. Beroende på hur många som berörs kan trapphusanslag eller lapp i brevlådan behövas.

Vi tar fram informationen tillsammans och beställaren på MKB ska alltid godkänna den innan den delas ut eller sätts upp.

Det ska stå

- Varför åtgärder görs
- Vad som ska göras
- Vilket företag som ska göra det
- När det ska göras
- Kontaktuppgifter

BOKA OCH HÅLL TIDEN

Våra kunder vill veta när ett fel ska bli åtgärdat. Enligt kundundersökningar vill de ha en snabb återkoppling på anmälningar och besked om när åtgärd sker. Kontakta kunden och boka tid samma dag eller senast 48 timmar efter vår beställning och hänvisa till din beställare på MKB med namn och områdeskontor.

Lyssna på kundens beskrivning av felet och samla information för att utföra arbetet.

Håll tiden. Ring och meddela om du blir försenad. Meddela oavsett om kunden är hemma eller inte.

OM DU INTE NÅR KUNDEN

Om kunden inte svarar i telefon eller inte är hemma när du tar kontakt är det viktigt att du kan visa på att du försökt. Lämna meddelande eller lapp i brevlådan så att kunden får information.

GEMENSAMMA UTRYMMEN

Informera beställaren på MKB om kunden kommer att hindras från att nå gemensamma utrymmen och funktioner som garage, tvättstuga, soprum och förråd med mera. Kunden behöver kunna nå dessa efter att din arbetstid är slut.

PARKERING, LASTA OCH LOSSA

Kom överens med beställaren på MKB om var du kan parkera och tänk på att parkeringstillstånd kan krävas. I de fall du kör sönder markanläggningar (gräs, plattor med mera) ska du meddela oss omgående och ditt företag står för kostnaden vid återställande.

OM KUNDEN INTE ÄR HEMMA

Du ska avtala med kunden hur du får tillgång till lägenhet eller lokal om de inte är hemma. Kunden kan till exempel lämna nyckel på områdeskontoret. MKB har inga huvudnycklar.

Lås alltid dörren när du arbetar i en lägenhet om kunden inte är hemma.



UNDER ARBETET

PRESENTERA DIG OCH VISA LEGITIMATION

När du kommer till kunden ska du

- Presentera dig och visa företagslegitimation direkt
- Tala om namnet på ditt företag
- Berätta vad uppdraget gäller
- Ange vem som är beställare på MKB

LYSSNA PÅ KUNDEN OCH VAR VÄNLIG

Lyssna på det kunden förklarar och berättar. I ditt arbete ingår att vara lugn, trevlig och respektera kunden.

Tänk på att ALLTID

- Ha tålamod
- Tala neutralt eller gott om ditt eget företag och MKB
- Respektera kundens integritet
- Vara professionell och faktaorienterad i samtalet med kund.



VID PROBLEM ELLER OKLARHETER

Informera kunden direkt om något är oklart eller om problem uppstår så att du måste avbryta arbetet. Återkom så snart som möjligt, senast dagen efter, med ny tidsbokning.

Kontakta din beställare på MKB om

- Kunden har synpunkter på ditt uppdrag eller tycker att något annat ska göras
- Kunden inte gjort de förberedelser som ska göras, som exempel flytta möbler

VID PERSONLIGA BEHOV

Du får bara använda kundens toalett om du får lov av kunden. Detsamma gäller kundens porslin eller glas för att till exempel dricka vatten. Rökning är inte tillåten inomhus, nära entréer eller på balkonger.

STÄDNING

Städa med jämna mellanrum i de utrymmen du utför jobbet i. Ta hänsyn om ditt arbete dammar mycket, det påverkar kundens boendemiljö. Det är inte tillåtet att använda kundens dammsugare eller slänga skräp i kundens sopor. Städa extra ofta vid kraftig nedsmutsning som exempelvis vid bilning, blästring eller slipning. Du ansvarar för att slipdamm, fukt, färg med mera inte sprids in i angränsande utrymmen, lägenheter eller installationer.

Ta hand om och kör iväg utbytt material och emballage.

EFTER ARBETET

LÄMNA INFORMATION TILL KUNDEN

Ge kunden information om att arbetet är klart och lämna över instruktioner om hur kunden hand om det de fått installerat eller åtgärdat. Det kan vara tips hur kunden håller golvet fint eller instruktionsbok för den nya kylan.

SLUTSTÄDA OCH KÖR IVÄG MATERIAL

Slutstäda din arbetsplats i kundens lägenhet eller lokal och se till att du får med dig allt utbytt material inklusive eventuella kartonger med mera.

RAPPORTERA NÄR DU ÄR KLAR

Kontakta beställaren och berätta när arbetet är avslutat. Är beställningen gjord i MKB Partnerportalen så används detta system för rapportering.

Glöm inte att lämna tillbaka nycklar, taggar, kort eller nyckeltuber direkt efter slutfört uppdrag – både till kund och MKB.



ÖVERRENSKOMMELSE

Jag förstår vad som förväntas av mig och accepterar alla krav som MKB ställer i "Tillsammans för kund".



Datum

Underskrift

Namnförtydligande

Företag