

NÄR DU ARBETAR FÖR OSS...



Information till dig som
utför arbete på uppdrag
av Helsingborgshem

HEJ ENTREPRENÖR!

Vi hoppas att du känner dig välinformerad och trygg med de riktlinjer och förhållningssätt som vi tillsammans gått igenom. Som en extra hjälp får du den här lilla foldern. Här hittar du en repetition av de punkter som vi anser vara de viktigaste för att både du och vi ska bli nöjda med det samarbete vi nu inleder.



“Tänk på att det är du som är gäst i någons hem!”

! **Vårt uppdrag - hyresgästen i centrum**

- Vi vill att våra hyresgäster ska känna sig stolta över att vara kunder hos oss och vi vill erbjuda våra kunder en bra service för ett trivsamt boende. För att lyckas med detta är ett öppet, aktivt och respektfullt förhållningssätt avgörande. Hela vår verksamhet har som mål att erbjuda våra hyresgäster ett trivsamt boende i lägenheter med hög standard. Våra hyresgäster har stort inflytande över sitt boende och vi bemöter dem alltid korrekt och respektfullt. Ditt förhållningssätt har stor betydelse för vårt varumärke!

! **När du utför uppdrag åt oss är du en viktig del i vår verksamhet**

- och vi har höga förväntningar på dig och vad ditt företag kan ge oss och våra hyresgäster. Därför är det viktigt att du hela tiden tänker på att du, framförallt när du besöker en hyresgäst, i första hand representerar Helsingborgshem och inte det företag du är anställd hos!

! **Våra hyresgäster är dina kunder** och du måste bemöta dem på rätt

- sätt. Det är du som knackar på och vill in i deras hem och det är viktigt att du redan från början visar den hänsyn och respekt som situationen kräver. Gör du det, brukar det aldrig vara några problem – tvärtom. Tänk på att det är du som är gäst i någons hem!

INFÖR ARBETET

Innan du kan påbörja ditt arbete ska hyresgästen/-erna kontaktas och informeras. Hur vi informerar beror på vilken typ av arbete som ska utföras.

● **Budning**

Större arbeten som tar mer än en dag att utföra, eller som berör flera hyresgäster ska alltid budas i god tid. Vad som anses vara god tid kan variera beroende på vilken typ av arbete som ska utföras.

Information om arbetet meddelas via budningslapp som läggs i respektive brevlåda. I vissa fall kan det räcka med att informationen sätts upp som anslag i trapphus och/eller hiss, om arbetet t ex rör gemensamma utrymmen i huset. Rådgör alltid med Helsingborgshems kvartersansvariga om hur informationen ska kommuniceras.

● **Budningslappar**

Det är viktigt att informationen till våra hyresgäster är enhetligt utformad och att det alltid framgår att budningsinformationen kommer från Helsingborgshem, även om det är du som ska utföra själva arbetet. Den ska därför skrivas på Helsingborgshems papper med sidhuvud, sidfot och logga. Ditt företags logotyp läggs in i dokumentet så att det framgår att arbetet utförs i samarbete. All budningsinformation ska innehålla namn på kontaktperson inklusive telefonnummer och ska undertecknas av berörd kundansvarig hos Helsingborgshem.

Du samarbetar med kvartersansvarig, som med hjälp av Helsingborgshems kommunikationsavdelning ser till att informationen utformas enligt Helsingborgshems riktlinjer och bistår med upptryckning av budningslapparna. Handskrivna budningslappar och trapphusinformationer får inte förekomma.

*“Man har bara en chans att göra ett första intryck!
Gör ditt bästa för att skapa en bra relation redan från början.”*

INFÖR ARBETET (forts.)

● Boka tid

De allra flesta vill naturligtvis veta när ett beställt arbete blir åtgärdat. Det krävs kanske förberedelser och många vill också vara hemma när du kommer. Kontakta därför alltid hyresgästen och kom överens om en tidpunkt som passar er båda.



● Kom i tid!

Det är oerhört viktigt att du håller avtalade tider. Hyresgästen har kanske ändrat sina planer bara för att ta emot dig där hemma. Blir du av någon anledning försenad så ring alltid och lämna ett besked.



● Ge ett gott intryck

Det är viktigt att du är klädd och utrustad för ditt arbete. *Hel och ren* är ett gammalt talesätt som håller än idag. Första gången du träffar hyresgästen ska du alltid presentera dig med namn och företag. **Du ska alltid bära en namnbricka med ditt eget och din arbetsgivares namn. Om din bricka inte gäller som giltig legitimation ska sådan finnas tillgänglig** – det är en trygghet både för dig och för hyresgästen.



● Parkera din bil rätt!

Vid av- och pålastning får du parkera vid porten, men sen ska du flytta din bil till anvisad plats. Det är inte tillåtet att parkera på gångbanor eller gräsmattor!



“Få saker är så irriterande för våra hyresgäster som förseningar. Kan du inte komma till avtalad tid - ring och meddela hyresgästen”

HOS HYRESGÄSTEN

● **Lägenhetsnycklar**

Det finns inga huvudnycklar till våra lägenhetsdörrar men alla dörrar är försedda med nyckeltub. Om hyresgästen inte kan eller vill vara hemma när en åtgärd ska utföras ber vi, i samband med budningen, denne att hänga in en lägenhetsnyckel i tuben. Nyckel för att öppna tuberna kvitterar du ut hos den låsfirma vi anlitar.

● **Om hyresgästen är hemma när du kommer**

- Hälsa och presentera dig.
- Bär din namnbricka väl synlig och ha din legitimation tillgänglig
- Berätta vad du ska göra i lägenheten
- Var alltid vänlig och trevlig
- Var personlig men inte privat

● **Tänk på att du arbetar i hyresgästens hem!**

- Ta av skorna eller ta på skoskydd
- Håll rent - Smutsa inte ned
- Fråga om lov – t ex att få använda toaletten
- Vistas endast i den del av lägenheten där du arbetar

● **Lyssna på hyresgästen och var vänlig**

I ditt arbete ingår också att alltid vara lugn och trevlig – även om hyresgästen är irriterad och negativ. Ibland finns det goda skäl till irritationen och ibland inte. Tänk då på att aldrig tappa tålamodet och att alltid tala väl om både Helsingborgshem och ditt eget företag. Prata aldrig om hyresgästen med andra. Prata aldrig om personliga åsikter och var aldrig kränkande.

“Du ska alltid bära namnbricka och kunna legitimera dig – det är en trygghet både för dig och för hyresgästen.”

HOS HYRESGÄSTEN (forts.)

● Om hyresgästen har en annan uppfattning

Om hyresgästen ifrågasätter det uppdrag du fått och har en annan uppfattning om vad det är som ska göras - argumentera aldrig med hyresgästen. Ta istället direkt kontakt med den hos Helsingborgshem som beställt jobbet.

● Var snabb, noggrann och realistisk

Det bästa sättet att få ett arbete utfört inom utsatt tid är att redan från början skaffa sig så mycket information som möjligt. Tala med oss och tala med hyresgästen. Och lova aldrig mer än du kan hålla!

Få saker är så irriterande för våra hyresgäster som förseningar.

Om arbetet visar sig vara mer komplicerat än väntat och därför drar ut på tiden, informera hyresgästen så fort som möjligt. Du måste alltid ge en ärlig förklaring till varför arbetet inte går att utföra inom utlovad tid.

Om du anser att Helsingborgshem gjort en felaktig beställning, säg det till oss och inte till kunden.

● Lås lägenhetsdörren!

Se till att du **alltid** låser lägenhetsdörren, både när du är i lägenheten och när du lämnar den.



“Våra hyresgäster är dina kunder”

NÄR ARBETET ÄR KLART

● **Städa efter dig!**

Inget arbete är avslutat förrän du städat efter dig. Det ingår i ditt uppdrag att städa och ta med dig det skräp som samlats under arbetet. Det visar att du tar ansvar för ditt arbete och för hyresgästens trivsel.

- **Lås lägenhetsdörren när du går!**
- **Häng tillbaka lägenhetsnyckeln i nyckeltuben!**
- **Meddela hyresgästen att arbetet är klart.**
- **Återlämna nyckeln till låsfirmen.**
- **Tänk på att hyresgästerna hyr våra gemensamma utrymmen också.**

● **Lämna en rapport som visar vad du gjort**

Om du varit i en lägenhet och utfört ett arbete ska du alltid lämna ett skriftligt meddelande som visar hyresgästen vem som varit där och vad som åtgärdats. Block med lappar för meddelande får du av kundansvarig.

Du ska också rapportera till beställaren om ni har den överenskommelsen via FAST 2 och/eller faktura.

Om det arbete du ska utföra visar sig avvika från beställningen, dvs. om större åtgärder eller byten blir nödvändiga, ska du ta kontakt med Helsingborgshems personal.

VÅR VISION

"Vi ska göra Helsingborg till en attraktiv stad att leva och bo i för en mångfald av människor."

VÅRT KUNDLÖFTE

"Personligt boende och bemötande"

SAMMANFATTNING

Du som arbetar för oss är viktig i vår verksamhet och när du utför ditt uppdrag representerar du i första hand Helsingborgshem. Ditt förhållningssätt har stor betydelse för vårt varumärke! Genom att följa våra enkla råd blir vardagen trevligare – både för dig och våra hyresgäster. Och du blir välkommen åter!

- Rådgör med kvartersansvarig om hur ditt arbete ska budas
- Avtala tid - i god tid
- Kom på avtalad tid, meddela alltid ev. förseningar
- Parkera bilen på anvisad plats
- Presentera dig ordentligt och skapa förtroende
- Bär alltid din namnbricka väl synlig och ha legitimation tillgänglig
- Var rätt klädd och uppträd professionellt
- Lyssna på hyresgästen och var vänlig
- Var snabb, noggrann och realistisk
- Städa efter dig
- Lämna en rapport
- Informera om fel och problem



Lycka till!