

## System för löpande avstämning av städtjänster

### Värdet av uppdragsavstämning

Ansvar att leverera städtjänster av hög och jämn kvalitet ställer stora krav. Vi på Anderssons strävar efter att hela tiden vara lyhörda för våra kunders behov och önskemål vilket kräver närhet till kunden och en öppen dialog.

Som ett komplement till den dagliga kontakten med våra kunder ger vi dem också möjlighet att några gånger per år betygsätta och kommentera kvaliteten på de tjänster vi levererar och sättet varpå vi levererar dem. Dessa omdömen samlas in med hjälp av kortfattade e-postenkäter, med en handfull frågor, som tar ett minimum av våra kunders tid i anspråk.

### Några fördelar:

- **Tidiga varningssignaler** – Enkätssystemet skickar oss automatiska varningssignaler om en kund är missnöjd. Vi får möjlighet att korrigera fel tidigare och förhindra att små irritationsmoment utvecklas till stora problem.
- **Erfarenhetsåterföring** – Avstämningenkäterna blir ett sätt att strukturera och dokumentera erfarenhetsåterföring i våra städuppdrag. De lärdomar vi gör i ett kunduppdrag kommer på så sätt lättare till användning i andra uppdrag.
- **Utveckling** – Löpande sammanställning och analys av kundernas betyg på våra insatser tjänar som underlag för utveckling av våra tjänster, utbildningsinsatser etc.

### Så här mäts uppdragen

Mätning av kundnöjdhet i våra städuppdrag kräver samverkan mellan oss och kunden. Det är därför viktigt att kunden är införstådd med nyttan av mätningarna och är beredd att



medverka. Vid uppdragets start träffas överenskommelse om uppdraget skall mätas, med vilken frekvens och vilka personer som skall svara på avstämningenkäterna. Enkäten är inte anonym eftersom vi vill stimulera en öppen dialog med våra kunder.

Vid överenskommen tidpunkt distribueras e-postenkäter till berörda personer. Vid negativa avvikelser, d v s om någon kund markerar låga betyg på viktiga frågor, eller om någon önskar kontakt skickas automatiskt varningsmail från enkätssystemet till kundansvarig på Anderssons. Denne ansvarar för åtgärd vid behov och återkoppling till kund och berörd städpersonal.

Anderssons analyserar fortlöpande resultatet för mätta uppdrag. Analysen ligger till grund för arbetet med ständiga förbättringar och utveckling av verksamheten till nytta för våra kunder.

## Process för löpande avstämning

