

{ Kundestrategi }

Københavns Ejendomme

I Københavns Ejendomme (KEjd) er kundens behov i centrum, og vi tilbyder den bedst mulige service.

Vi engagerer os i kundens situation, og vi kan med vores viden og ejendomsfaglighed sikre den rette sparring og løsninger af høj kvalitet.

Vi tager alle ansvar for, at kunden får den optimale behandling, og at tingene fungerer, som de skal.

Vi skaber tilfredse kunder ved at fokusere på følgende indsatsområder:



KEjd tager ansvar

Den enkelte medarbejder i KEjd tager ansvar og ejerskab – uanset arbejdsområde – og sikrer, at kunden får en koordineret og helhedsorienteret sagsbehandling, der matcher kundens konkrete behov.

Kunderne i Københavns Ejendomme er:

- Kommunen som helhed
- Bestillere
- Brugere
- Borgere
- Politikere
- Private lejere

KEjd skaber tilfredshed

KEjd arbejder proaktivt og målrettet på at skabe tilfredshed hos kunden. Kundens mening er vigtig for at sikre, at KEjd hele tiden udvikler sig til gavn for kunden. Tilfredshedsmålinger bruges aktivt til at fastlægge i hvilken retning, KEjd skal udvikle sig og styrke indsatsen.

Ind på livet af kunden

Med udgangspunkt i tæt samarbejde og dialog med kunden afdækker KEjd kundens behov. KEjd bruger denne viden til at udvikle ydelser sammen med kunden og hele tiden forbedre samarbejdsforholdet – både i dagligdagen og på strategisk plan.

Ydelser der skaber værdi

KEjd skaber værdi hos kunden gennem vore ydelser og rådgivning - også i de situationer, hvor kunden ikke kan vælge den fra. KEjd søger enkle løsninger og fremmer effektivisering og totaløkonomi på ejendomsområdet på tværs af alle forvaltninger.

Relevant viden på rette tid og sted

Gennemsigtighed er et nøgleord for KEjd, og det er nemt for kunden at finde den ønskede information. Dette sikres via www.kejd.dk og ejendomsportalen, som løbende opdateres med relevante og valide data samt samarbejdsinformationer. Kunden skal opleve at selvbetjening er nemt.