

Wir werden schneller und besser: Für unsere Kunden

Die zunehmende Geschwindigkeit gesellschaftlicher und technischer Veränderungen stellt auch an uns als Dienstleister rund um Ihre Immobilie stetig neue und wachsende Anforderungen. Dem stellen wir uns, um unsere Dienstleistung für Sie noch besser zu machen:

Mit dem neuen **Zentralen Kundenservice (ZKS)** erhöhen wir unsere Servicequalität für Sie und bieten Ihnen eine bessere Erreichbarkeit.

Ihre Vorteile im Überblick:

- ✓ Sie können Ihre Anliegen unseren Mitarbeitenden persönlich mitteilen.
- ✓ Ihre Anliegen werden - unabhängig vom Terminplan Ihres Verwalters/Ihrer Verwalterin - qualifiziert entgegengenommen, sofort bearbeitet oder ggf. zur Bearbeitung weitergeleitet.
- ✓ Ihre (kleinen) Anliegen können wir schnell erledigen.
- ✓ Sie können uns zukünftig länger und besser erreichen.

Den Zentralen Kundenservice erreichen Sie unter der Telefonnummer **030 63 99 05 - 555**

- **Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr**
- **Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr**

Folgen Sie dort der Aufforderung in der Ansage und Sie werden weitergeleitet. Nachrichten auf dem Anrufbeantworter werden mehrmals täglich abgehört und nachbearbeitet.

Das Team der Mitarbeitenden, die sich täglich im Zentralen Kundenservice befinden, setzt sich aus erfahrenen Verwalterinnen/Verwaltern und Servicekräften zusammen, die regelmäßig geschult und fortgebildet werden. Sie erreichen also immer die WOBEGE und nicht einen externen Telefonservice. Ihr Anliegen wird so erfasst, dass jeder von jedem Arbeitsplatz Einblick in den Vorgang und den Bearbeitungsstand hat. Rückfragen können daher schnell beantwortet werden, auch bei Abwesenheit oder Urlaub Ihres zuständigen Verwalters/Ihrer zuständigen Verwalterin.

Für unsere verwaltenden Kolleginnen und Kollegen ist diese Form der Organisation wichtig, weil sie dadurch mehr Zeit haben, Ortstermine wahrzunehmen, sich mit Ihnen als Eigentümer oder Mieter, mit Beiräten und Firmen zu treffen, abzustimmen und schwierige, zeitintensive Themen konzentriert zu bearbeiten. Gleichzeitig gibt es viele kleine Anliegen, die unsere Servicekräfte im ZKS als Unterstützung für Ihren Verwalter/Ihre Verwalterin schnell erledigen können.

Auch wenn es nicht Ihre gewohnten und nach wie vor zuständigen Hauptansprechpartner sind, die Sie am Telefon erreichen, können Sie sicher sein, Ihr Anliegen einer Person in unserem Hause vortragen zu können.

Wir freuen uns weiterhin auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihre WOBEGE