

Savills lanserar femstjärnigt koncept för förvaltning

<https://fastighetssverige.se/artikel/savills-lanserar-femstjarnigt-koncept-for-forvaltning-24027>

Image not found or type unknown



Publicerad den 10 Mars 2017

Bolag Savills har nyligen lanserat ett femstjärnigt koncept som ska ge kunden en förvaltning av allra högsta klass. Utifrån modellens fem grundstenar sätts mätbara mål upp för fastighetens förvaltning. Syftet är att genom ett tätt samarbete med kunder och hyresgäster skapa en förstklassig och skräddarsydd kundupplevelse.

Savills femstjärniga förvaltningsmodell baseras på följande fem grundstenar:

- Ledarskap och förvaltning
- Hälsa, säkerhet och hållbarhet
- Service och intressenter
- Marknadsföring och kommunikation
- Företagets sociala ansvar och styrning

 Varför har Savills tagit fram det här konceptet? – I en tid av snabba förändringar kräver en fastighetsförvaltares roll både ett sofistikerat arbetssätt och effektivitet när det gäller förstklassiga kommersiella fastigheter. Den femstjärniga förvaltningslösningen ligger i linje med Savills kunders affärsmål, och syftar till att vi ska kunna erbjuda en funktionell process för att garantera kvalitet och konsekvens i förvaltningen, säger Anders Nyström, vd och koncernchef för Savills i Sverige. Hur kommer Savills med den här modellen att skilja sig från konkurrenterna? – Det är just kombinationen av de fem grundstenarna som gör att vi utmärker oss. En femstjärnig Savills-fastighet är unik och skiljer sig från mängden tack vare en avancerad kundservice som garanterar att kunden, hyresgästerna och andra berörda parter alltid får en utmärkt service. Kundupplevelsen utvecklas och förbättras ständigt genom att vi kontinuerligt arbetar med att mäta och förbättra den. Kundnöjdhet står sedan en längre tid i fokus för vårt arbete. Vi har förmodligen marknadens nöjdaste kunder (94 procent) och har bland annat vunnit pris för ”största lyft lokaler” i ett av våra kunduppdrag. Vårt kundfokus kombineras med kompetent och engagerad personal samt vår egenutvecklade tekniska plattform som bygger på transparens - allt för att maximera kundupplevelsen. Kan du kort beskriva de fem grundstenarna i den här nya förvaltningsmodellen? – ”Ledarskap och förvaltning” innebär att vi genom ett starkt ledarskap skapar ett förvaltningsteam som vet exakt vad som behöver göras, hur målen uppnås och, viktigast av allt, varför. – Ett strukturerat arbete med ”Hälsa, säkerhet och hållbarhet” leder till hyresgäster som är friska och välmående, vilket innebär högre produktivitet i deras egna verksamhet.

– Genom att bygga en stark relation med hyresgäster och servicepartners i ”Service och intressenter” får vi en förståelse för deras behov och förväntningar för att kunna garantera kundnöjdhet. – Vad gäller ”Marknadsföring och kommunikation” ska det alltid finnas lättillgänglig och uppdaterad information och servicepersonal tillgänglig vid behov. – Slutligen innebär ”Företagets sociala ansvar och styrning” att processen med att utvärdera byggnadens påverkan på samhället och dess ansvar är inkluderad i förvaltningsstrategin. Hur går det till att implementera modellen? – Vi utgår från den aktuella fastighetens specifika förutsättningar och sätter upp mätbara mål för var och en av de fem grundstenarna. Därefter arbetar vi strukturerat med att implementera, följa upp och revidera målen. Byggnaden kan, efter årlig granskning och utvärdering av fastighetens prestanda, erhålla det femstjärniga Savills-certifikatet, vilket visar att byggnaden har klarat granskningen och erbjuder en högkvalitativ service. Det sammanlagda resultatet måste överstiga det uppsatta gränsvärdet för att klassificeras med våra fem stjärnor. – Vem riktar sig den femstjärniga förvaltningsmodellen till? – Modellen syftar till att skapa en sofistikerad förvaltning och drift av kontorsfastigheter, men kan lika gärna användas för andra typer av fastigheter. Genom ett tätt samarbete med Savills kunder och hyresgäster inklusive den aktuella fastighetens egenskaper, skapar vår femstjärniga förvaltningsmodell en förstklassig och skräddarsydd kundupplevelse, säger Anders Nyström. Detta är Savills – Savills Sweden är ett dotterbolag till Savills plc, som är ett av världens ledande fastighetsrådgivningsföretag, med över 30 000 anställda och över 700 kontor i 60 länder runt om i världen. Savills i Sverige består av närmare 100 konsulter som tillsammans tillhandahåller en bred expertis till både lokala och internationella kunder. Rådgivningen avser allt från fastighetstransaktioner, värdering, analys och due diligence, uthyrning, fastighetsförvaltning, till byggprojektledning och fastighetsdrift. Läs mer på www.savills.se/

- Maria Olsson Äärlaht

maria@lokalnytt.se