

## Hur Du på bästa sätt hanterar klagomål

En del av den direkta kundkontakten består av att hantera klagomål. Enligt vår erfarenhet brukar klagomål uppkomma genom:

- hyresgästens orealistiska förväntningar på grund av brist på kommunikation
- vilseledande eller inte aktuella uppgifter i Din bostadsannons eller hemsidan
- klagomål på bostadens renhet

Klagomål av denna typ kan vanligtvis undvikas redan i förväg. Hur regelbundet, pålitligt och noggrant exempelvis Din städtjänst arbetar bör Du själv testa genom att göra ett par stickprov.

I grund och botten hjälper ett **utförligt hyresavtal Dig med tydligt definierade vistelseregler**; detta för att undvika senare missförstånd. Håll alltid Din bostadsannons och Din hemsida uppdaterad. Kan till exempel poolen inte användas, ta bort den från Din annons och kanske viktigast: först och främst informera hyresgäster som redan har bokat Din bostad om denna förteelse. En tillmötesgående, aktiv och vänlig kommunikation hjälper till att förhindra klagomål.

**Erbjud Dina gäster möjligheten att inom 24 timmar efter ankomsten anmärka på sådant som de inte tycker om.** På så sätt har Du själv eller Din kontaktperson på plats möjlighet att direkt kontrollera situationen och hjälpa Dina hyresgäster. Det rekommenderas att även ge dem en kontaktperson för eventuella klagomål och frågor under hela deras vistelse. Klagomål som lämnas in först när Dina hyresgäster har lämnat bostaden är mindre användbara för Dig, och kan även leda till negativa recensioner, så passa på att ha en nåbar kontaktperson på plats som kan ta itu med eventuella oegentligheter.

Även om Du tillhör gruppen av mest noggranna uthyrare kommer Du trots detta att då och då mottaga klagomål. Reagera i dessa fall snabbt och förbli lugn. Vår kundtjänst ger Dig följande tips för hur Du hanterar klagomål:

- ❖ **Dina motargument och egna känslor bör Du försöka att hålla tillbaka.** Ha ett öppet öra för Dina hyresgäster, sätt Dig in i deras situation och visa förståelse. Försök att därefter på ett förnuftigt och rimligt sätt bearbeta klagomålet och finna en lösning
- ❖ **Får Du flera klagomål om en och samma sak bör Du kontrollera dessa noggrannare.** Var ärlig mot Dig själv och påbörja förändringar för att förbättra situationen, även om detta betyder att Du måste leta efter ett nytt städföretag eller kanske göra investeringar för att renovera bostaden
- ❖ **Det händer att hyresgäster helt enkelt inte kan lugnas ner.** Gör allt för att lösa de uppenbara problemen på bästa möjliga sätt så att båda parter blir så nöjda som möjligt. Emellertid finns det också situationer där till exempel en av femtio hyresgäster inte verkar vara nöjd med någonting. I sådana fall försök att bevara tålamodet, fortsätt att vara hjälpsam och tänk istället på det som Du vinner i erfarenhet av en sådan här förteelse

**Kom ihåg: Varje klagomål är en prövning som gör Dig mer erfaren som uthyrare!**

Utnyttja ett klagomål för att utvidga relationen till Din hyresgäst. Avsluta varje klagomål med en positiv kommentar och använd liknande fraser som till exempel:

*"Vi har tagit till oss klagomålet och avlägsnat orsaken till problemet."*

*"Vi kommer att anstränga oss mer i framtiden för att göra det bättre för våra hyresgäster."*

*"Vi tackar Dig för Dina konstruktiva förslag."*

*"Vi hoppas att vi även i fortsättningen får hälsa Dig välkommen som gäst hos oss."*

Om Din gäst faktiskt har rätt i något som uppstått bör Du aktivt **alltid föreslå en gottgörelse** och garantera honom/henne att Du personligen kommer att ta hand om problemet. Har Du lyckats att lösa detta kommer hyresgästen känna sig förstådd och i bästa fall rekommendera Dig och Din semesterbostad vidare till andra.

Vi önskar Dig Lycka till med Din uthyrning och hyresgästerna!



All information i guiden har kontrollerats noga. Vi tar dock inget ansvar för aktualiteten, korrektheten, fullständigheten, eller rättslig överensstämmelse av informationen som har tillhandahållits. För allt innehåll eller upplysningar som finns på länkade webbplatser är uteslutligen administratören av webbplatsen ansvarig. Därför tar vi inget ansvar för informationen från tredje part.