

Hauptsitz/Verwaltung

Postfach 110162
19001 Schwerin

Kundenservice:

Mietercenter Mitte
Stadtteile

Altstadt/Weststadt

G.-Scholl-Str. 4

19053 Schwerin

Telefon: 74 26-300

E-Mail: mc-mitte@

wgs-schwerin.de

Mietercenter Nord

Stadtteil Lankow

Rahlstedter Str. 27

19057 Schwerin

Telefon: 74 26-300

E-Mail: mc-nord@

wgs-schwerin.de

Mietercenter Süd

Stadtteile Großer

Dreesch/Krebsförden

Neu Zippendorf/

Mueßer Holz

F.-Engels-Str. 2c

19061 Schwerin

Telefon: 74 26-300

E-Mail: mc-sued@

wgs-schwerin.de

Vermietungsteam

Telefon: 74 26-200

E-Mail: vermietung@

wgs-schwerin.de

Gewerberaum-

Vermietung

Daniela Kaesler

Birgit Schneider

Telefon: 74 26-210

E-Mail: gewerbe@

wgs-schwerin.de

Projektentwicklung/

Immobilienvertrieb

Heike Leu

Telefon: 74 26-185

E-Mail: immobilien@

wgs-schwerin.de

**Havarie-
und Notfälle**

Telefon 74 26-400



Lankow • Hinter den Kulissen des WGS-Mietercenters in der Rahlstedter Straße 27 hat sich einiges verändert. Für die Mieter wird sich in den kommenden Wochen durch eine neue Team- und Arbeitsstruktur der Kundenservice weiter verbessern.

Zwei Quartiersteams kümmern sich in fest abgesteckten Wohnbereichen um die Anliegen ihrer Mieter. In jedem Quartiersteam gibt es jetzt drei Kundenbetreuer, die von Montag bis Donnerstag zwischen 8 und 18 Uhr Beratungen nach vorheriger Terminabstimmung durchführen – auf Wunsch sogar zu Hause bei den Kunden. Zu jedem Team gehören ein technischer Koordinator (TK) und ein Mitarbeiter des Technischen Kundenservices (TKS). Während sich der Technische Kundenservice auf regelmäßigen Touren durch die „Quartiere“ um Ordnung und Sicherheit kümmert, organisiert der Technische Koordinator alle handwerklichen Leistungen zur Instandsetzung von Wohnungen. „Durch die neue Struktur mit eigenverantwortlichen Quartiersteams steht der Kunde noch stärker im Mittelpunkt. Für jedes Team hat die Kundenzufriedenheit höchste Priorität. In regelmäßigen Besprechungen der Teams werden quartiersübergreifende Fragen, wie die Entwicklung im Stadtteil und Investitions-

**Quartiersteams I:**

Kundenbetreuer Sebastian Arndt (v.r.), TK Matthias Möller, TKS Thomas Behnke und Kundenbetreuer Robert Maertz

Fotos: maxpress

**Quartiersteams II:**

TK Kristina Tiedtke (v.l.), Kundenbetreuer Sören Klaus, Kundenbetreuerin Melanie Paßlat, TKS Andreas Karschau und Kundenbetreuerin Silvia Wiegatz



Vertriebsassistentin Nadine Thaler und Sebastian Schön vom Empfang sind die ersten Ansprechpartner für die Anliegen der Mieter. Bei Bedarf vereinbaren sie Gesprächstermine mit dem persönlichen Kundenbetreuer



Kerstin Grimm ist im Mietercenter Nord die Ansprechpartnerin im Reparaturservice. Bei ihr laufen alle Fäden zu den Schadensmeldungen der Mieter aus Lankow zusammen. Sie beauftragt die Handwerker und kontrolliert alle Abläufe

vorhaben besprochen“, so Dany Neuwirth, Teamleiter des Mietercenters Nord. Parallel zu den neuen Quartiersteams koordiniert Kerstin Grimm dicht am Kunden für Lankow den Reparaturservice als Schnittstelle zwischen Mieter und Handwerker. Gibt es Schadensmeldungen in Lankower WGS-Wohnungen werden die Anliegen durch Kerstin Grimm aufgenommen, in Auftrag gegeben und bis zum Abschlusstermin kontrolliert. „Durch die Erfassung der Mieteranliegen im Kundencenter vor Ort sind wir flexibel und individuell in der Bearbeitung“, ist sich Dany Neuwirth sicher. Erster Anlaufpunkt im Mietercenter sind der Mitarbeiter am Empfang und die Vertriebsassistenten an fünf Wochentagen – Montag bis Donnerstag von 9 bis 16 Uhr und Freitag von 9 bis 13 Uhr. Beide unterstützen die Teams bei der täglichen Arbeit, vereinbaren Beratungstermine und nehmen Anliegen der Mieter entgegen.

Eine spezielle Betreuung erfahren die Bewohner des modernisierten Hochhauses in der Rahlstedter Straße. Hier haben zwei Concierges als vertrauensvolle Ansprechpartner ihren Arbeitsplatz.

Alle WGS-Mieter in Lankow können zusätzlich für kleine Wünsche im Alltag, wie das Aufhängen von Gardinen oder Wechseln von Glühbirnen, den kostenlosen Service „Helfer mit Herz“ in Anspruch nehmen.

Nele Reiber



Mario Rauth (v.l.) und Bernd Sitzki sind die Concierges im Hochhaus Rahlstedter Straße 1/2. Sie sorgen in dem Zehngeschosser für Sicherheit und Ordnung. Von 8 bis 20 Uhr sind sie als Ansprechpartner für die Bewohner vor Ort