Anu Saari

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy

3.12.2014

**Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy**

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy on voittoa tavoittelematon yleishyödyllinen yhteisö. Kierrätyskeskuksella on pääkaupunkiseudulla useita palvelevia kauppoja. Kaikki toiminnan tuotot käytetään Kierrätyskeskuksen tavoitteiden edistämiseen: ympäristötyöhön ja työllistämiseen.

**Kierrätyskeskuksen tavaralahjoituspalvelu**

Kierrätyskeskuksen kaupoissa myydään alueen asukkailta ja yrityksiltä lahjoituksena saatuja tavaroita. Kauppoihin otetaan vastaan maksutta kaikenlaista käyttökelpoista tavaraa sekä kaikenkuntoisia sähkö- ja elektroniikkalaitteita. Osa tavaroista kunnostetaan ennen myyntiä. Huonekaluille ja isommille erille voi tilata maksuttoman noutopalvelun kotoa tai esim. taloyhtiöstä.

**TAVOITTEET**

**Kaupalliset tavoitteet**

- Lahjoitustavaran laadun parantaminen. (vähemmän päätyy jätteisiin)

- Vähentää Kierrätyskeskuksen jätemääriä 5% vuoteen 2016 mennessä (suhteutettuna lahjoitustavaran määrään). Huom! Prosenttiluvun heitin itse hatusta ☺

**Viestinnälliset tavoitteet**

- Jokainen lahjoittaja ymmärtää mitä hyvää lahjoittamalla ja kierrättämällä saadaan aikaan.

- Palvelu on selkeä ja helppo ja nopea käyttää.

- Asiakas ymmärtää mitä lahjoitetulle tavaralle tapahtuu.

- Jokaista asiakasta kiitetään lahjoituksesta.

- Erottuminen muista toimijoista reiluna, luotettavana, uskottavana ja arvostettavana.

Muita samalla kentällä toimivia ovat Fida, UFF, SPR:n Kontti ja Pelastusarmeija, osittain myös livekirpputorit, Huuto.net, Tori.fi sekä erilaiset Facebook -kirpputoriryhmät.

**Mittaaminen**

*-* Verrataan jätemaksuja seurantajakson aikana.

- Lahjoittajakyselyssä selvitetään tavaralahjoitusten vaikutus ennen toimenpiteitä/toimenpiteiden jälkeen.

**KONTEKSTUAALINEN BRIIFFI**

**Näkemys**

- Käyttökelpoinen tavara liikkuu paljon suoraan ihmisten välillä esim. Facebook-kirpputoriryhmien kautta.

- Tavaran laatu laskee koko ajan, vallitsevan kulutus- ja tuotantokulttuurin vuoksi.

- Kierrätyskeskuksen tavaralahjoituksen toimintatavat ja palvelukonsepti on monelle tuntematon.

**Tavaralahjoittajien kohderyhmät**

- Välinpitämätön: haluaa vain tavarasta vaivattomasti eroon, ei merkitystä mitä vaikutuksia tavaralahjoituksilla on.

- Pintapuolinen: pintapuolinen tieto riittää, kuten ”Teemme työtä ympäristön hyväksi”.

- Tarkka: haluaa tarkkaan tietää mihin tavara päätyy ja mitä vaikutuksia sillä on.

**Kohderyhmätavoite**

Syventää eri kohderyhmien tietämystä miksi käyttökelpoinen tavara kannattaa pitää kierrossa. Lahjoitusasiakkaan asiakaskokemus on niin hyvä, että hän suosittelee sitä tuttavilleen, sekä osaa sanoa parilla sanalla mitä hyvää tavaralahjoituksilla saa aikaan.

**KONTAKTIBRIIFFI**

**Kohtaamiset**

- Asiakas kohtaa Kierrätyskeskuksen verkkosivut tavaralahjoitusta harkitessaan erilaisilla hakutoiminnoilla verkossa, tuttavan suositukseen, noutopalveluautoon katukuvassa, somessa sekä ajoittain maksettuun ja ansaittuun medianäkyvyyteen.

- Asiakas on yhteydessä Kierrätyskeskukseen, joko käymällä kaupassa, soittamalla, palautesähköpostilla tai lähettämällä noutolomakkeen verkkosivuilta.

- Tavaralahjoitus tulee ajankohtaiseksi muuttojen, elämänmuutosten ja suursiivousten yhteydessä.

**SISÄLTÖBRIIFFI**

**Tärkein viestikärki**

Voit lahjoittaa Kierrätyskeskukselle käyttökelpoisia, ehjiä ja puhtaita tavaroita. Pienikin lahjoitus on merkittävä. Tavaralahjoituksilla tuet ympäristötyötä, paikallista yhteisöllisyyttä ja lisäät mahdollisuuksia työntekoon.

**Haasteet**

- Asiakaspalvelun taso vaihtelee, sillä palkkatuetut työntekijät vaihtuvat usein ja osalla heistä on haastavaa tehdä asiakaspalvelutyötä.

- Tavaralahjoitusten hyötyjen ymmärtäminen vaatii avaamista, ei niin selkeää -> vrt. Lahjoita kaksi paitaa, sillä saa yhden rokotteen.

- Tavaralahjoituksiin tuodaan sinne sopimatonta; likaista, rikkinäistä ja käyttökelvotonta.