Anu Saari

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy

10.12.2014

**Konsepti Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskuksen tavaralahjoituspalvelulle**

Kierrätyskeskus kilpailee lahjoitustavaroista alan muiden toimijoiden kanssa. Pärjätäkseen kilpailussa tavaralahjoituspalvelun tulee olla asiakasta lähellä, hänen tulee ymmärtää lahjoituskriteerit nopeasti sekä tuntea tehneensä hyvää tehdessään tavaralahjoituksen. Jokaista lahjoittajaa kiitetään ja arvostetaan.

Kierrätyskeskus tarjoaa mahdollisuuden pitää käyttökelpoiset tavarat kierrossa sekä mahdollisuuden tehdä lahjoittamalla hyvää. Asiakas ymmärtää minkälaisia tavaroita Kierrätyskeskukseen otetaan vastaan ja lahjoittaminen on helppoa. Kierrätyskeskuksen tavaralahjoituskonseptissa asiakas saa myönteisen kokemuksen tavaraa lahjoittaessa. Hänelle jää positiivinen muistijälki reilusta, luotettavasta, uskottavasta Kierrätyskeskuksesta. Asiakas arvostaa Kierrätyskeskuksen toimintaa ja suosittelee sitä tuttavilleen.

- Tavaralahjoituksen vaikutusten viestit selkeästi. Useita viestin kohtaamispaikkoja.

- Tavaralahjoitusten vaikutukset syvällisemmin, kuten työllistyneiden tarinat, videot, valokuvat

- Asiakasta kiitetään näkyvästi

- Selkeät lahjoitusohjeet

- Selkeästi merkityt lahjoituspisteet ulkona ja kaupassa sisällä

- Annetaan vastalahja

- Luodaan asiakkaalle myönteinen kokemus lahjoitustapahtumasta, mutta samalla muistutetaan kohtuullisesta kuluttamisesta

- Tavaralahjoitukseen liittyvät palvelut selvästi saatavilla

KONSEPTIN JALKAUTUS

**Mitä hyvää teemme -viestin selkeyttäminen.**

Nyt: Voit lahjoittaa Kierrätyskeskukselle käyttökelpoisia, ehjiä ja puhtaita tavaroita.

Pienikin lahjoitus on merkittävä. Tavaralahjoituksilla tuet ympäristötyötä, paikallista yhteisöllisyyttä ja lisäät mahdollisuuksia työntekoon.

Pitkän selittävän tekstin tueksi lyhyesti sama asia. Lyhempi versio on helppo ja nopea tapa omaksua viesti, mitä hyvää tavaralahjoituksilla saa aikaan. Tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole vielä valmista tietoa tavaralahjoituksien vaikutuksista lyhyt versio avaa asiaa parhaiten. Lyhyissä viesteissä ei avata, millä määrällä tavaralahjoituksia saa mitäkin.

Lahjoittamalla hyvä kiertää

Sohva = harjoittelupaikka nuorelle

Polkupyörä = mielekästä työtä

Laatikollinen vaatteita = ympäristökoulutustunti

Hylly = ekologinen askartelumateriaalipaketti lapsiryhmälle

tai

Älä heitä pois – anna hyvää / Lahjoittamalla annat

harjoittelupaikka nuorelle

mielekästä työtä

ympäristökoulutustunti

ekologinen askartelumateriaalipaketti lapsiryhmälle

**Lahjoitustilanne kaupassa**

Asiakas tuo omalla kuljetuksella lahjoituksen.

Nämä kohdat tapahtuvat aina, kun asiakas kohtaa Kierrätyskeskuksen

1. Kierrätyskeskuksen työntekijä vastassa
2. Auttaa kantamisessa
3. Kiittää lahjoituksesta ja antaa vastalahjan
4. Kysyy haluaako asiakas esitteen, jossa kerrotaan lisää mitä hyvää tavaralahjoituksilla tehdään
5. Suosittelee käymään Kierrätyskeskuksen kaupassa kierroksella ”Kaupassa näkee miten hyvä kiertää”
6. Tervehtii hyvästiksi

**Selkeitä viestejä enemmän näkyville**

Asiakkaan tulee kohdata ”mitä hyvää lahjoittamalla” viestejä relevanteissa kohdissa.

1. Lahjoituspisteen yhteydessä seinällä
2. Keräysautojen teippauksissa
3. Työtekijöiden työasuissa
4. Verkkosivuilla
5. Sosiaalisessa mediassa
6. Esitteissä

**Vastalahja**

Vastalahjalla osoitetaan Kierrätyskeskuksen arvostus lahjoittajan näkemälle vaivalle. Hiljainen viesti asiakkaalle: ”Olet meille tärkeä, arvostamme sinua ja vaivannäköäsi”

1. esim. halilahjakortti. Kortti oikeuttaa halaukseen ja sen voi antaa ystävälle.
2. tai Kädentaitopalvelu Näprän tekemä tarpeellinen liikelahja.
3. Alennuskuponki Kierrätyskeskuksen kauppaan.

**Video, jota käytetään markkinointiviestinnässä**

Videolla tarjotaan ratkaisua monella olevaan ongelmaan: Kotona on liikaa itselle tarpeetonta tavaraa, eikä oikein tiedä minne ne voisi laittaa. Videossa painitaan kodissa tavaravyöryn keskellä, pohditaan mitkä tarpeettomista tavaroista sopisivat Kierrätyskeskukselle lahjoitettavaksi. Informoiva, mutta ennen kaikkea hauska ja rohkeakin. Ei sormella osoittava vaan kannustava, armollinenkin. Ymmärrämme miten asiat arjessa menevät. ”Laita hyvä kiertämään, mutta pidä jatkossa kohtuus kuluttaessasi mielessä”.

**Selkeät lahjoitusohjeet**

Lahjoittamisesta tehdään helppoa, ohjeet ovat selkeät ja helppo omaksua. Nettisivuilta löytyy tarvittava tieto lyhyesti ja ytimekkäästi. Huonekalujen kohdalla tehdään tarkennuksia mitä voidaan ottaa vastaan. Viestissä tulee esille, että uudelleenkäyttöön sopimattomat huonekalut menevät meillä jätelajitteluun, josta koituu kuluja. Nämä kulut ovat pois toiminnasta hyvien tavoitteiden eteen.

Tavaroiden soveltumista Kierrätyskeskukselle lahjoitettavaksi voi kysyä chat-palvelusta, joka on avoinna kauppojen aukioloaikoina. Chat-palvelu avautuu verkkosivujen yhteydessä, tavaralahjoituksia koskevilla sivuilla. Palveluun voi kysymyksen yhteyteen liittää kuvan.