**Mistä lahjoittavat asiakkaat saavat tietoa Kierrätyskeskuksen palveluista!**

* Palvelun tunnettuus
* Miten voi lahjoittaa?
* Mistä löytyy yhteystiedot?

- Kauppojen asiakaskyselyn mukaan eniten Kierrätyskeskuksen palveluista kuullaan tuttavilta, ja huomataan autoista, katukuvasta, lehtijutuista ja nettisivuilta (tässä järjestyksessä).

- Bränditutkimuksen yhteydessä voidaan selvittää lisää palvelun tunnettuutta, mistä palvelustamme kuullaan ja mitkä ovat lahjoittajien motiivit.

**Kolme tärkeintä**

* Asiakkaan tarve. Mitä otetaan vastaan?
* Palvelun helppous!
* Mihin tuotot menevät?

**Asiakkaan yhteydenotto noutopalveluun**

- Puhelimeen vastataan.

- Asiakkaan tarpeen kartoitus. Asiakas haluaa tietää, kelpaako lahjoitettavat tavarat. Mitä halutaan lahjoittaa? Osoitetiedot.

- Sovitaan sopiva noutoaika.

- Kerrotaan, että tavara täytyy olla uudelleenkäyttökelpoista. Kerrotaan, että kuljettajat tarkistavat tavaran kunnon paikan päällä. Käydään läpi tavaran kunto.

**Puhelimen vastaaminen**.

Jos ei pääse läpi: tulee nauhoitettu viesti, mutta kuinka pian nauhoitettu viesti alkaa? Jos asiakas lopettaa puhelun ennen kuin nauha alkaa, hän ei saa tietää, että hänet kontaktoidaan pian. Nopeasti tietoisuus, että hänet on huomioitu. Miten nopeasti soitetaan asiakkaalle takaisin? Tähän on määriteltävä palvelulupaus.

**Palvelun kuvaus: mielikuva palvelusta**

- Asiakas haluaa tietää, kelpaako lahjoitettavat tavarat ja milloin noudetaan?

Täsmääkö puhelimessa annetut ohjeet kuljettajien toiminnan kanssa?

- Välittyykö oikea mielikuva palvelusta?

**-** Milloin noudetaan? Nyt odotusaika on 2–5 pv. Annetaanko lahjoittajalle useampi vaihtoehto? Kysytäänkö lahjoittajan aikatauluista joustavasti? (kuinka usein

- Millainen arvio noutoauton saapumiseksi annetaan? Nykyisin annetaan aika-arvio tunnin tarkkuudella. Pääsääntöisesti tässä arviossa pysytään. Jos aikaikkunassa ei pysytä, kuljettaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Jatkossa kuljettaja ottaa yhteyttä ajojärjestelijään, joka on yhteydessä asiakkaaseen. Ajojärjestely kirjaa myöhästymisen syyt ylös.

- Lopuksi asiakasta kiitetään: Kiitos lahjoituksestasi!

- **Uusi asia:** Asiakkaalle lähetetään vielä sähköpostivahvistus sovituista asioista. Kerrotaan, mitä tapahtuu, jos huonekalu ei ole uudelleenkäyttökelpoinen. Kerrotaan, että nimenomaan huonekalujen kanssa joudumme olemaan tarkkoja, koska jätemaksut

**Sähköiseen noutolomakkeeseen vastaaminen**

- Jos asiakas haluaa hoitaa tilauksen sähköisesti, voidaanko se myös hoitaa sähköisesti maaliin?

Noutopyyntö-osoitteestakin tehdään automaattinen vastaus, että sähköpostisi on vastaanotettu ja asia on otettu käsittelyyn. Antti käsittelee Caritan kanssa viestin muotoilun.

- Kuittaus lomakkeen lähettämisen jälkeen on nyt päivitetty: Kiitos tilauksestasi. Noutopyyntösi on nyt lähetetty. Käsittelemme tilauksesi mahdollisimman pian ja otamme puhelimitse tai sähköpostitse yhteyttä viimeistään seuraavana arkipäivänä vahvistaaksemme noudon ajankohdan. Noutopalveluun saa myös yhteyden laittamalla sähköpostia osoitteeseen noutopyynto@kierratyskeskus.fi

**Kuljettajien toiminta**

- Kuljettavat soittavat asiakkaalle ennen saapumista ja varmistavat asiakaan paikalla olon noin puoli tuntia ennen saapumista.

 - Ajetaan piha-alueelle. Molemmat kuljettajat esittäytyvät ja tervehtivät asiakasta. Tunnistus: kuljettajalla on erivärinen takki kuin apukuskilla.

- Kotiin saapuminen, siitä on palvelukuvauksissa ohjeet.

- Kartoitetaan tavarat ja verrataan kuormakirjaan, jotta ei viedä mitään, mitä ei ole tarkoitus. Jos tavaroissa on muutoksia, kuskit varmistavat, että tavarat on tarkoitettu Kierrätyskeskukselle.

- Jos asiakas tarjoaa esimerkiksi kasattuja hyllyjä, joita emme halua ottaa vastaan. Tässä tilanteessa kuljettaja kysyy, mitä ajojärjestelyssä on sovittu.

- Mikäli tavara ei ole vastaanottokriteerien mukaista, kuljettaja käy läpi miksi ei ja tavara vedetään yli kuormakirjasta. Tästäkin on tarkempi teksti palvelukuvauksissa.

- Näissä tapauksissa saattaisi auttaa, että noudon tilauksen jälkeen asiakas olisi saanut sovitut asiat vielä sähköpostilla.

- Jos tulee kinaa, annetaan ajojärjestelyistä vastaavan puhelinnumero, jolle asiakas voi soittaa.

- Tavarat kannetaan autoon.

- Asiakkaan allekirjoitus kuormakirjaan, kiitetään ja annetaan esite siitä, mitä hyvää Kierrätyskeskus tekee.

- **Uusi asia:** Palautteen kerääminen lahjoitustilanteessa: anna arvosana noutopalvelustamme

**Lahjoitusesite**

- Muutetaan järjestystä: viimeiseksi noutotilauksen yhteystiedot ja yrityksen kuvaus.

- Kanteen kuva työntekijästä ja takakanteen ympäristökasvatustilanteesta

**Seuraavaksi kerraksi:**

- Puhelun kulku käsiteltävä

- Palvelulupaus päätettävä, paljonko noutopalvelun toteuttamisen viive on tilauksesta

- Voidaanko noutotilaus hoitaa sähköisesti loppuun asti?

- Sähköpostivahvistus tilauksen jälkeen asiakkaalle

- Kuskien toimintaprosessi: missä järjestyksessä mitäkin

- Välittömän asiakaspalautteen kerääminen

- Purkumaksu: nykyisen käytännön selventäminen ja mitä halutaan muuttaa

- Käydään läpi lahjoitusesite. Viestintä laskee, paljonko 15 000 painos maksaisi.

**Seuraava palaveri:**

30.3. klo 10–11.30