**Lahjoitusviestintä 30.3. klo 10–11.30**

Aatos, Anu, Antti ja Erika

**-Puhelun kulku käsiteltävä**

Antilta puhelun kulku (liite tulee myöhemmin) Mitä otetaan vastaan, vain keskeiset asiat / kysymykset/ infot peräkärryt ja ser/ aikataulut / asiakkaan tiedot / käytännön tiedot / kertaus / Kiittäminen, koko puhelu 2–3 min. Tiedot täytetään puhelun aikana. Ongelmia: väärinkäsityksiä mitä otetaan vastaan. Miksi emme ota vastaan?

**- Sähköpostivahvistus tilauksen jälkeen asiakkaalle**

Ajankohta, nimi, yhteystiedot ja noutokriteerit. Sopimus/sähköpostikooste sovitusta asiakkaalle. Kiittäminen lahjoituksesta alkuun. LAHJOITUS-sana kertoo, että teet hyvää.

1. yhteystiedot, aika
2. lyhyt viittaus vastaanottokriteereihin, linkki pidempään tekstiin
3. mitä hyvää teemme
4. palautteen kerääminen, linkki webropoliin (Antti ja Aatos tekee)

Anun tekee tekstin sähköpostivahvistukseen huhtikuun aikana. Aatos ja Antti muokkaa nykyisen ”sopimustekstin” sekä tekee palautekyselyn Webropoliin.

**- Palvelulupaus päätettävä, paljonko noutopalvelun toteuttamisen viive on tilauksesta**

Ei lupausta, mutta ei ennakkovaroitustakaan.

**- Voidaanko noutotilaus hoitaa sähköisesti loppuun asti?**

Kevään aikana selvitetään onko mahdollista. Tutkitaan teknistä toteutusta. Aatos vie eteenpäin.

**- Kuskien toimintaprosessi: missä järjestyksessä mitäkin**

Palvelukuvauksen täsmentäminen on vielä kesken. Helpottaa myös kuskin hommia. Kuvaus Antilta seuraavaan kokoukseen. Yleissääntö 20% 80% mukaan, eli miten purkukuntoista pieni määrä purkukuntoista voidaan ottaa mukaan, jos pääosa huonekaluista hyväkuntoisia.

**- Välittömän asiakaspalautteen kerääminen**

Syksyllä toteutetaan tekstiviestikysely – miten noutotapahtuma meni. Huonojen palautteiden perään soitetaan. Aatos ja Antti vie eteenpäin.

**- Purkumaksu: nykyisen käytännön selventäminen ja mitä halutaan muuttaa**

Purkumaksuja otetaan vastaan vain kaupoissa. Kuskit eivät ota vastaan purkukuntoista. Ympäristöluvat saatu purkumaksujen keräämiseen.

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

- Muutetaan järjestystä: viimeiseksi noutotilauksen yhteystiedot ja yrityksen kuvaus.

- Kanteen kuva työntekijästä ja takakanteen ympäristökasvatustilanteesta. Nämä ok.

Käytiin esite läpi, päätettiin uusi järjestys. Anu vie eteenpäin.

**Seuraava palaveri:**

Ma 27.4. klo: 10–12, Kalasataman neukkarissa

-Kuskien toimintaposessi

-Sähköpostivahvistuksen käyttöönotto, missä mennään

-palautteen kerääminen, missä mennään

-esite, missä mennään

-puhelun kulku, täsmennetään