



## KUULE- "FEISSARIN" KÄYTTÄYTYMIS- JA TOIMINTAOHEET - LUE HUOLELLA ENNEN TYÖVUOROA!

### 1. Ohjeiden tausta ja tarkoitus

Nämä Kuule-feissarin ohjeet on laadittu soveltaen Suomessa feissausta harjoittavien järjestöjen ja yritysten hyväksymiä ohjeita.

Näiden ohjeiden tarkoitus on tukea feissareiden hyvän tavan mukaista markkinointitapaa feissausmyönteisen ilmapiirin säilyttämiseksi Suomessa ja erityisesti Suviseuroissa.

### 2. KUULE-feissarin tehtävä

KUULE-feissareiden tehtävänä on esitellä KUULE-palvelun Suviseuratarjousta ja jakaa tarjouksesta laadittua esitettä Suviseurakentällä liikkuville ihmisille.

Esitteiden jakamisen ohella feissarit vastaavat KUULE-sovellusta koskeviin kysymyksiin ja kertovat kyselijöille KUULEn sisällöstä. KUULE-sovelluksen tilauksia ja käytössä ilmenneitä ongelmia varten on Julkaisumyymälässä palvelupiste, jonne henkilökohtaista neuvontaa tarvitsevat asiakkaat voidaan opastaa.

KUULE-feissarit työskentelevät pareittain ennalta sovituilla paikoilla. KUULE-feissareille ei makseta työstä palkkaa, vaan ainoastaan normaalit talkootyöhön kuuluvat ruoka-/kahviliput.

### 3. Hyvän tavan mukainen käyttäytyminen

Feissarin on muistettava, että hän käytöksellään antaa kuvan, niin oman järjestönsä kuin kaikkien feissareidenkin käytöksestä. Tämä koskee niin taukoja kuin varsinaista työaikaa.

Tilannetaju on feissarin tärkein työväline. Feissarin tavoitteena on, että asiakkaalle jää positiivinen mielikuva feissauksesta riippumatta kontaktin lopputuloksesta (pysähtyykö asiakas keskustelemaan tai ottaako tarjotun esitteen). Feissarin ei tule mieltää feissausta varsinaiseksi myyntityöksi eikä tuloksilla saa kilpailla.

### 4. Asiakkaan tahdon kunnioittaminen

Feissarille saa sanoa "ei kiitos". Feissari ei saa ruveta jankuttamaan, "saarnaamaan" tai syyllistämään. Feissari vain tarjoaa KUULE-esitettä ja kertoo Suviseuratarjouksesta. Jatkokeskustelussa hän voi myös ehdottaa asiakkaalle tarjouksen hyödyntämistä määräaikaan mennessä.

### 5. Hyvän tavan mukainen lähestyminen

Feissarin tulee lähestyä asiakasta niin, että tällä on mahdollisuus kulkea feissarin ohi: asiakkaan kulkureittiä ei saa tukkia. Vaikka huumorin käyttö on sallittua ja jopa suositeltavaa, feissarin on muistettava hyvä käytös: asiakasta ei saa pelästyttää tai suututtaa liian aggressiivisella lähestymistavalla.

Feissarin on kysyttävä lupa keskusteluun niin, että asiakkaalla on mahdollisuus vastata kysymykseen kieltävästi. On täysin asiakkaan päätettävissä, pysähtyykö tämä keskustelemaan feissarin kanssa: feissarin on kunnioitettava kieltävää vastausta. Feissari ei saa lähteä kulkemaan asiakkaan vierellä ilman tämän suostumusta.

#### **6. Vertailevan markkinoinnin kieltö**

Vertaileva markkinointi on hyvän tavan vastaista. Feissari ei saa asettaa keskustelussa muita äänikirja- tai musiikkipalveluja huonoon valoon: omaa asiaa ei saa edistää mustamaalaamalla kilpailijoita. Feissari voi vastata ainoastaan edustamaansa tuotetta koskeviin kysymyksiin ja ohjata kilpailijoita koskevissa kysymyksissä kysyjää kääntymään kyseisten tahojen puoleen.

#### **7. Feissauspaikat**

Julkaisumyymälä on sopinut feissauspaikoista etukäteen niin, ettei yhdessä paikassa ole samanaikaisesti liian montaa feissaria. Feissari saa paikkansa tietoon ennen työvuoron alkua ja paikkavarauksia on noudatettava.

#### **8. KUULE-feissarin varusteet**

Asiakkaan on hyvä olla tietoinen siitä, kenen ja minkä tahon kanssa hän asioi. Yhtenäinen varustus ylläpitää luottamusta feissausta kohtaan. KUULE-feissarilla on yllään keltainen KUULE-liivi sekä feissauspaikalle pystytettävä KUULE-lippu, jonka läheisyydessä feissari toimii. Lisäksi feissarin varustukseen kuuluvat näkyvälle paikalle liiviin kiinnitettävä nimilappu, jossa käyvät ilmi ainakin SRK:n logo sekä feissarin etunimi. Esitteitä feissari pitää kädessään ja lisäesitteitä muovipussissa tai repussa.

#### **9. ”Ovimarkkinointia” koskevat ohjeet**

KUULE-feissareiden työaika Suviseuroissa on perjantaina, lauantaina ja sunnuntaina. Yhden feissariparin työaika on neljä tuntia eli aamuvuorot klo 11-15 ja iltavuorot klo 15-19.

Feissarit eivät saa mennä häiritsemään ruokailijoita ruokailupöytien ääreen, eikä majoitusalueille eikä sisälle asuntovaunuihin tai telttoihin.

**Mukavaa työvuoroa kaikille KUULE-feissareille!**

Lisätietoja antaa Pekka Karjula, p. 044 0265 162, [pekka@srk.fi](mailto:pekka@srk.fi)

LIITE: KUULE-tarjouksen esite