

Lahden
Missiokaupan
vapaaehtoiset
Perehdytysohje



Lahden Missiokauppa

Lahden Missiokauppa on lähetystyötä ja kansainvälistä diakoniaa tukeva kauppa. Lahden Missiokauppa on osa Marian Kammarin vapaaehtoistoimintaa. Toiminnallaan kauppa pyrkii aktivoimaan seurakuntalaisia toimimaan lähetysten ja kansainvälisen vastuun hyväksi vapaaehtoisena myyjänä, tuotteiden lahjoittajana sekä tuotteiden ostajana. Missiokauppatoiminta haluaa pitää aktiivisesti esillä kristillistä lähetystyötä.

Missiokaupan vapaaehtoiset myyjät

Missiokaupan myyjän tehtävänä on huolehtia vuorollaan Missiokaupan asiakaspalvelusta, tuotemyynnistä ja muista pienistä kaupan hoitoon liittyvistä tehtävistä, kuten hintojen laittaminen tuotteisiin, tuotteiden hyllyttäminen ja hyllyjen siistiminen.

Missiokaupan myyjät järjestävät yhteistyössä Marian Kammarin ja seurakuntien lähetystyön kanssa tapahtumapäivä, joiden valmisteluun ja toteutukseen liittyy erilaisia talkootehtäviä. Missiokaupan vapaaehtoiset huolehtivat myös kaupan somistuksesta ja näyteikkunasta yhdessä työntekijän kanssa.

Missiokaupan vapaaehtoiseksi myyjäksi tulevat haastatellaan ja he käyvät Marian Kammarin valmennuskurssin. Uudet vapaaehtoiset perehdytetään tehtävään ja ensimmäiset työvuorot tehdään yhdessä kokeneen vapaaehtoisen kanssa.

Asiakaspalvelun periaatteet

- Tervehditään, kuunnellaan asiakasta.
- Ollaan palvelualttiita, mutta ei tunkeilla.
- Esitellään uudet tuotteet.
- Muistetaan kiittää ostoksista/käynnistä.
- Tutustu kaupan tuotevalikoimaan -tiedät mitä myyt ja osaat auttaa asiakasta oikean tuotteen löytämisessä.

Myyntivuoroon tullessa

- Tule ajoissa myyntivuoroon, että ehdit tehdä valmistelut ennen kaupan avaamista. Kauppa aukeaa klo 10.00.
- Kaupan ovi on avattu raolleen, kun tulet aamulla työvuoroon. Jos ovi on kuitenkin vielä lukossa, diakonian palvelupisteen sihteerit tulevat pyydettäessä avaamaan oven.
- Takin ja laukun voit laittaa kaupan takahuoneessa olevaan naulakkoon.
- Käsienpesumahdollisuus on aulan WC-tiloissa ja käsisipullot löytyvät sekä takahuoneesta että kassapöydältä.
- Siirrä sukkalaatikot, hylly ja rekki kaupan ulkopuolelle aulan kaupan lasiseinien viereen.
- Katso, että kaupan yleisilme on siisti ja hyllyt järjestyksessä.
- Vie standi-mainos sisääntulon luokse ulos. (Säilytetään sisäänkäynnin sisäpuolella)
- Sopikaa työparin kanssa tehtävänjaosta – kumpi hoitaa kassaa ja kumpi muuta esittelyä ja myyntityötä.
- Vapaaehtoisen nimikyltti rintaan.

Kassa

- Kassaohjeet ovat erillisessä kansiossa ”Ohjeita Myyjille” kassapöydän laatikossa.
- Kassan avain säilytetään kassan lukossa, sitä ei tarvitse ottaa pois.
- Laske aina vuoron alussa pohjakassa (150 €) ja laita se kassaan. Pohjakassan säilytyspaikan ja sen avaimen säilytyspaikan tiedon saat suullisesti perehdytyksen yhteydessä.
- Vuoron lopussa ota kassasta Z1-raportti. Kts. kassaohjeet.
- Laske käteismyynti ja katso, että se täsmää Z1-raportissa näkyvän käteismyynnin kanssa.
- Kirjoita nimesi Z1-raportin taakse. Jos molemmat myyjät ovat käyttäneet kassaa ja laskeneet kassan yhdessä, tulee kuitenkin taakse molempien allekirjoitukset.
- Laita käteismyynnin rahat ja Z1- raporttinauha kankaiseen vetoketjupussiin, joka löytyy kassapöydän laatikosta.
- Vie rahapussi rahojen säilytyspaikkaan. Pohjakassa laitetaan omaan kangaspussiinsa ja viedään sen säilytyspaikkaan.
- Ottaessasi käteismyynnin erilleen pohjakassasta, muista katsoa, että vaihtokassaan jää sopivan kokoisia vaihtorahoja.
- Jos seteleitä tarvitsee vaihtaa pienemmäksi kassaa varten, eikä työntekijä ole paikalla, voi seteleitä pyytää vaihdettavaksi pienemmäksi seurakuntayhtymän taloustoimistosta (Kirkkokatu 5, 4 krs. avoinna klo 9–11 ja klo 12–15). Taloustoimiston ollessa suljettuna Marian Kammarin kahvilasta. Taloustoimistoon kulkemiseen tarvitsen avaimen ja tagin, jotka löytyvät avainpussista.
- Päivän päätteeksi käännä kassa OFF-asentoon ja jätä kassalaatikko auki.

Henkilökunta-alennus

Henkilökunta-alennus on 10 % ja se annetaan sisään ostetuista lahjatavaratuotteista (kassakoodi 1). Henkilökunnalla tarkoitetaan Lahden seurakuntayhtymän ja paikallisseurakuntien työntekijöitä sekä Marian Kammarin vapaaehtoisia.

Henkilökunnan tulee osata itse mainita alennusoikeudesta.

Sisäiset laskut

Seurakuntien ja seurakuntayhtymän työntekijöiden on mahdollista ostaa työmuodolle laskulla. Sisäisen laskutuksen lomakkeet löytyvät kassapöydän laatikosta ja ne tulee täyttää huolellisesti. Täytetty ja allekirjoitettu lasku laitetaan takahuoneen hyllyssä olevaan punaiseen muovikansioon, jossa lukee kannessa "SISÄISET LASKUT".

Ostettujen tuotteiden pakkaaminen

- Asiakkaalta kysytään, tarvitseeko hän tuotteelle lahjapussia tai muuta kassia kuljettamiseen.
- Tuotteet pakataan tarvittaessa paperikasseihin tai lahjapussiin. Särkyvien tuotteiden ympärille voi kääriä pehmustetta, jota löytyy alalaatikoista.
- Kassapöydän laatikoista löytyy muovipusseja, kirjekuoria, lahjanauhaa ym.

Tuotevaraukset

Tuotevarauksen voi tehdä vain yhdeksi päiväksi. Esimerkiksi muualla asioinnin ajaksi. Varattuun tuotteeseen laitetaan lappu, jossa on nimi + puhelinnumero sekä varauspäivä. Jos tuotetta ei

ole noudettu, palautetaan se hyllyyn. Varatut tuotteet säilytetään kassan takana olevassa hyllyssä (valkoinen kori).

Myyntiin tulevat käsityöt

Jos kauppaan tuodaan lahjoituksena käsitöitä kuten villasukkia, ota tuotteet vastaan ja kirjoita tuotteiden päälle lappu, jossa näkyy lahjoittajan nimi + puhelinnumero + seurakunta. Laita käsityöt takahuoneessa olevaan isoon koriin odottamaan hinnoittelua. Missiokaupan käsitöiden hinnoittelusta vastaavat Eila Eerola, Katariina Koivunen ja Pirjo Syrjä. Jos lahjoittaja tekee lahjoituksen omissa nimissään, eikä seurakunnan käsityöryhmän jäsenenä, annetaan kiitokseksi kahvilippu.

Kahvitauko

Oman kahvitaunon voit viettää kahvilassa tai kaupan takahuoneessa. Myyjät saavat taukokahvit Marian Kammarin kahvilassa nimikylttiä vastaan. Kahvi + leivonnainen. Jos sinulla on omat eväät, ne nautitaan aina kaupan takahuoneessa.

Työvuorot

Myyntivuoroja voit tehdä omien mahdollisuuksiesi mukaan. Myyntivuoro on 2,5 tuntia. Missiokaupassa tehdään tiimityötä ja yhdessä vuorossa on aina 2 vapaaehtoista kerrallaan. Vuorot varataan työvuorolistasta, joka on takahuoneessa kansiossa.

Tiedon kulku

- Myyjiä koskevat ohjeet, matkalaskulomakkeet ym. tärkeät kansiot löytyvät takahuoneen hyllystä.

- Erityiset kysymykset ja tuoteideat kirjataan kirjaan, joka löytyy hyllystä. Laita kirjauksen perään oma nimi.
- Ajankohtaiset tiedotteet löytyvät takahuoneen ilmoitustaululta.
- Sisäiset laskut laitetaan niille tarkoitettuun punaiseen kansioon takahuoneen hyllylle.
- Takahuoneen hyllyllä on postilokero Päiville.

Työn tuki ja ohjaus

- Uudet myyjät saavat perehdytyksen tehtävään työntekijältä ja harjoittelevat ensimmäiset työvuorot kokeneen myyjän kanssa kassan käyttöä ja muita käytäntöjä.
- Myynninhoitaja Päivi käy tapaamassa myyjiä työvuoroissa mahdollisuuksien mukaan.
- Kauppaa koskevista yhteisistä asioista keskustellaan myyjien kokouksissa, joihin kaikki vapaaehtoiset myyjät ovat kutsuttuja ja tervetulleita.
- Päivin lomien aikana kaupan asioista vastaa Sirpa Sihvonnen, Jaana Gröndahl ja Asta Nieminen tai joku muu siihen nimetty työntekijä.
- Marian Kammarin kahvilan ja diakonian asiakaspalvelupisteeseen työntekijöiden puoleen voi myös kääntyä tarvittaessa.

Kaupan sulkeminen

- Kauppa suljetaan klo 15.00
- Siirrä kaupan ulkopuolella olevat rekit ja laatikot kaupan sisäpuolelle.
- Laske ja sulje kassa perehdytysohjeen mukaan (kts. [Kassa sivu 3](#)).
- Pyyhi kassan näppäimistö, korttilukija ja myyntipöytä puhdistusliinalla.
- Tarkista poistuessasi, että sekä kaupan takaovi, että liukuovi ovat lukossa sekä takahuoneen valot sammutettuna.
- Nosta standi-mainos ulkoa ovien sisäpuolelle. Myös kahvilan standi.

Näyteikkuna

- Kun asiakas haluaa ostaa näyteikkunassa myynnissä olevan tuotteen, löydät ikkunan avaimen avainpussista kassapöydän laatikosta. Korvaa ikkunassa oleva tuote vastaavalla tuotteella, jos se on mahdollista esim. sukat, pipot ja matot ovat tällaisia tuotteita. Muuten älä muuta ikkunaa tai lisää tuotteita, ellei siitä ole erikseen sovittu.
- Näyteikkunan somistaminen on vapaaehtoista, josta vastaa tällä hetkellä Anne Karppinen.

Turvallisuus tehtävässä

-painonappi

-

Poissaolot ja perumiset

Jos joudut perumaan vuoron, yritä saada vuoro vaihdettua jonkin toisen myyjän kanssa esim. WhatsApp ryhmän kautta tai ole yhteydessä Päiviin.

Muistathan, että asiakaspalvelutehtävässä et voi toimia sairaana. Pienissäkin flunssaoireissa on parempi jäädä kotiin tartuntariskin takia.

Vapaaehtoinen voi jäädä tehtävästä pidemmälle tauolle esimerkiksi terveyssyistä. Tauko voi olla pisimmillään yksi vuosi. Tauosta sovitaan aina työntekijän kanssa.

Virkistystoiminta

Missiokaupan vapaaehtoiset voivat osallistua Marian Kammarin järjestämään koulutus- ja virkistystoimintaan, esimerkiksi retkipäiviin.

Matkakorvaukset ja pysäköinti

Vapaaehtoistehtävän hoitamisesta syntyneisiin matkakuluihin voit hakea matkakorvausta. Matkakorvauslomakkeita saat Marian Kammarin kahvilasta, Missiokaupasta ja Diakonian asiakaspalvelupisteestä. Matkakulut tulee hakea aina samana vuonna kuin kulut ovat syntyneet.

Julkisen liikenteen matkoista tulee olla liitteenä lataustosite tai kuitit yksittäisistä matkoista, jotka liitetään hakemukseen. Verkko-kaupasta tehdystä ostosta voi lähettää sähköisen kuitin sähköpostilla tai ottaa kuvakaappauksen, jonka voi lähettää tekstiviestillä. Matkalaskulomake tulee täyttää huolellisesti ja jokainen matka kirjataan omalle rivilleen. Huom. Puutteellisesti täytettyä lomaketta ei voida käsitellä.

Vapaudenkatu 6:n ja Kirkkokatu 5:n parkkipaikoilla tarvitaan pysäköintilupa. Pysäköintiluvan saa työntekijältä erikseen pyydettäessä.

Työntekijät

Päivi Reinikka	044 7191 505	Lahden Missiokauppa, Nastolan Missiokauppa
Sirpa Sihvonen	044 7191 284	Marian Kammarin vapaaehtoistoiminta
Asta Nieminen	044 7191 321	Marian Kammarin kahvilatoiminta
Jaana Gröndahl	044 7191 299	Vapaaehtois- ja vammaistyön johtava työntekijä
Maarika Laakso-Helle	044 7191 235	Lähetyssihteeri, Keski-Lahden seurakunta
Teija Kuuppo	044 7191 413	Lähetyssihteeri Launeen seurakunta, Ideapiiri
Hilda Kemppainen	044 7191 242	Lähetyssihteeri Salpausselän seurakunta, käsityöryhmät
Susanna Barkway	044 7191 305	Lähetyssihteeri Joutjärven seurakunta
Jenny Lindström	040 4818 320	Lähetyssihteeri, Nastolan seurakunta
Diakonian asiakaspalvelu	040 7191 265	Taina Kivineva ja Jenni Kankkunen
Riku Suokas	044 7191 260	Diakonia ja sairaalasielunhoidon johtaja

Tärkeitä puhelinnumeroita

Kassa-ongelmissa:

Kassalaite.com 03 260 9600

Pasi Nisula 045 1410770

Siivousasioissa:

Eeva Cakici 044 7191 509

Äkillisissä kiinteistön asioissa:

044 7191 550