

**Nastolan
Missiokaupan
vapaaehtoiset
Perehdytysohje**



Nastolan Missiokauppa

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

Nastolan Missiokaupan vapaaehtoiset

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.

Vapaaehtoiset järjestävät yhteistyössä seurakunnan lähetystyön kanssa tapahtumapäiviä, joiden valmisteluun ja toteutukseen liittyy erilaisia talkootehtäviä.

Missiokaupan vapaaehtoiset huolehtivat myös lahjoitustuotteiden lajittelusta, huoltamisesta ja hinnoittelusta. Lisäksi kaupan somistus on vapaaehtoistehtävä.

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.
- 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 12.00.
- Maanantain aamuvuoron myyjät käyvät ostamassa kahvi-tarpeet S-Marketista. (S-Busines-kortilla)
- Takin ja laukun voit laittaa kaupan takahuoneessa olevaan henkilökunnan tilaan. Kassapöydän alalaatikkoon voi laittaa pienen käsilaukun.
- Katso, että kaupan yleisilme on siisti ja hyllyt järjestyksessä.
- Vie standi-mainos sisääntulon luokse ulos. (Säilytetään tuulikaapissa)
- Vapaaehtoisen nimikyltti rintaan tai kaulaan.

Kassa

- Kassaohjeet ovat erillisessä kansiossa ”Ohjeita Myyjille” kassapöydän laatikossa.
- 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.
- Laita käteismyynnin rahat ja Z1- raporttinauha kankaiseen vetoketjupussiin, joka löytyy kassapöydän ylälaatikosta.
- Ottaessasi käteismyynnin erilleen pohjakassasta, muista katsoa, että vaihtokassaan jää sopivan kokoisia vaihtorahoja.
- Jos seteleitä tarvitsee vaihtaa pienemmäksi kassaa varten, pyydä apua Päiviltä.
- Päivän päätteeksi käännä kassa OFF-asentoon ja jätä kassalaatikko auki.
- Vie kangaspussi ja punainen pohjakassalipas sovittuun säilytyspaikkaan.

Henkilökunta-alennus

Henkilökunta-alennus on 50 % kierrätystuotteista. Henkilökunnalla tarkoitetaan Nastolan Missiokaupan vapaaehtoisia

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 kassapöydän laatikossa olevaan vihreään muovikansioon, jossa lukee kannessa “SISÄISET LASKUT”.

Ostolupalappu

Diakoniasta saapuvat ostoluvat säilytetään kassapöydän laatikossa, vihreässä kansiossa. Ostoluvan käyttöön ohjeet löytyvät kansioista.

Ostettujen tuotteiden pakkaaminen

Asiakkaalta kysytään, tarvitseeko hän tuotteelle kassia kuljettamiseen. Särkyvien tuotteiden ympärille voi kääriä paperia, jota löytyy ikkunan edessä olevista koreista.

Tuotevaraukset

Tuotevarauksen voi tehdä vain yhdeksi päiväksi. Varattuun tuotteeseen laitetaan lappu, jossa on nimi + puhelinnumero sekä varauspäivä. Jos tuotetta ei ole noudettu, palautetaan se hyllyyn. Varatut tuotteet säilytetään lajittelutilassa pystynaulakossa.

Tuotelahjoitukset

- Kun asiakas lahjoittaa tuotteita myyntiin. Tuotelahjoitus otetaan vastaan ja viedään lajittelutilaan. Asiakkaalta kysytään, haluaako hän kassin takaisin.
- Lahjoitustuotteet tarkastetaan ovatko ne myyntikelpoisia.
- Myyntikelpoiset tuotteet lajitellaan sesongin mukaan. Myyntikauden tuotteet hinnoitellaan ja laitetaan myyntiin. Sesongin ulkopuoliset tuotteet varastoidaan kausivarastossa.
- Hinnoittelu tehdään yhteistyössä kokeneemman vapaaehtoisen kanssa. Osa tuotteista tarvitsee tarkempaa arviointia ja tuotteet voi jättää hinnoittelematta silloin kun se tuntuu hankalalta.
- Talkoopäivässä huolletaan ja lajitellaan tuotteita isommalla vapaaehtoisryhmällä ja talkoita järjestetään säännöllisesti viikottain.

Kahvitauko

- Vapaaehtoiset keittävät kahvit, heille sopivaan aikaan. Jääkaapista löytyy suolaista ja makeaa tarjottavaa.
- Keittiö jätetään kahvittelun jälkeen siistiin kuntoon.
- Perjantaina katsotaan ettei jääkaappiin jää mitään pilaantuvaa viikonlopuksi.

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 kassapöydän laatikossa.

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. Päivin lomien aikana kaupan asioista vastaa Jenny Lindström.

Tiedon kulku

- Myyjiä koskevat ohjeet, matkalaskulomakkeet ym. tärkeät kansiot löytyvät kassapöydän laatikosta/lokerikossa.
- Ajankohtaiset tiedotteet löytyvät takahuoneen ilmoitustaululta.
- Kauppaa koskevista yhteisistä asioista keskustellaan vapaaehtoisten kokouksissa, joihin kaikki missiokaupan vapaaehtoiset ovat kutsuttuja ja tervetulleita.

Kaupan sulkeminen

- Kauppa suljetaan klo 17.00
- Siirrä kaupan ulkopuolella oleva standi tuulikaappiin.
- Laske ja sulje kassa perehdytysohjeen mukaan kohdassa **Kassa**.
- Tarkista poistuessasi, että kaupan etuovi on lukossa ja valot sammutettuna.

Näyteikkuna

Kun asiakas haluaa ostaa näyteikkunassa myynnissä olevan tuotteen, korvaa ikkunassa oleva tuote vastaavalla tuotteella.

Näyteikkunan somistaminen on vapaaehtoistehtävä, josta vastaa tällä hetkellä Seija Korhonen.

Turvallisuus

Securitaksen turvanappi on kassalla. Tutustu napin käyttöohjeisiin.

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.

Tauko vapaaehtoistehtävässä

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 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.

Työntekijät

Päivi Reinikka	044 7191 505	Lahden Missiokauppa, Nastolan Missiokauppa
Sirpa Sihvonen	044 7191 284	Marian Kammarin vapaaehtoistoiminta
Jaana Gröndahl	044 7191 299	Vapaaehtois- ja vammaistyön johtava työntekijä
Jenny Lindström	040 4818 320	Lähetys sihteeri, Nastolan seurakunta
Riku Suokas	044 7191 260	Diakonia ja sairaalasielunhoidon johtaja

Tärkeitä puhelinnumeroita

Kassa-ongelmissa:

Kassalaite.com 03 260 9600

Pasi Nisula 045 1410770

Siivousasioissa:

Rosa Brander 044 7191 509

Äkillisissä kiinteistön asioissa:

Hannu Takala 050 4127042

Kiinteistö Rantanen 040 9624893

