

Weekend Festivalin infopisteen perehdytysopas

Satu Aho



Tekijä Satu Aho	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma/ POMO18	
Opinnäytetyön nimi Weekend Festivalin infopisteen perehdytysopas	Sivu- ja liitesivumäärä 21 (+5)
<p>Festivaalit ovat olleet osana Suomen tapahtumatuotantoa jo reilun sadan vuoden ajan. Festivaalilla asiakaspalvelun laatuun ja sisältöön tulee panostaa asiakastytyvyyden ja -pysyvyyden varmistamiseksi, asiakaspalvelu on yhtenä pääasiana, kun tapahtuman tuomaa arvoa asiakkaalle mitataan. Weekend Festivalilla halutaan panostaa myös muiden sidosryhmien kokemaan arvoon, infopiste tulee palvelemaan kaikkia heitä, kaikissa ongelmissa. Tämä opas on koostettu toimimaan ohjenuorana tulevien vuosien Weekend Festivalin asiakaspalvelun perehdytyksessä, jotta kaiken kattava, laadukas ja tehokas, asiakaspalvelu on mahdollista. Sen lopputuloksena syntynyt perehdytysvihko on perehdytysmateriaali ja työväline infopisteellä työskenteleville. Infopisteen toiminta alkaa jo ennen tapahtumaa ennakkorannekkeenvaihdossa, mutta tämä osa ja sen suunnittelu on rajattu pois tästä työstä, ohjeistus pätee kuitenkin pääosin myös siellä työskennellessä.</p> <p>Työ on laadittu vuoden 2020 kevään ja syksyn välisenä aikana, peruutusten takia sitä ei ole testattu käytännössä. Se on koostettu asiakaspalveluun ja perehdyttämiseen perehtyneistä asiantuntijalähteistä sekä kirjallisuudesta. Sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa apuna on käytetty toimeksiantajayrityksen toiveita, omaa kokemusta infopisteellä ja asiakaspalvelussa työskentelystä, kollegoiden kommentteja sekä benchmarkausta.</p> <p>Perehdytyksen tärkeys on sanomattakin selvää, haasteen tähän tuo festivaaliympäristön työntekijöiden kausiluontoisuus. Liian pitkä, tylsä tai tehoton perehdytys vähentää työntekijän kiinnostusta tehtäviinsä, joka suoraan vaikuttaa asiakastytyvyyteen. Henkilökohtainen, yhteneväinen ja asiantunteva asiakaspalvelu nostaa tapahtuman arvoa ja lisää sitoutuneisuutta. Kattava perehdytysuunnitelma, yhteiset toimintaohjeet ja opastus lisäävät työntekijöiden sitoutuneisuutta, hyvinvoivat työntekijät vaikuttavat positiivisesti asiakaskokemukseen.</p> <p>Kaiken kattava perehdytysopas sisältää asiakaspalveluvastaavalle tietoa esimiesroolista ja sähköisestä asiakaspalvelusta sekä jäljempänä luetelluista asioista. Perehdytysvihkoon on kasattu lyhyemmässä muodossa tästä työstä löytyvä työntekijöiden tarvitsema informaatio saapumisesta ja akkreditoinnista, yleistä ohjeistusta asiakaspalvelutyöhön ja -tilanteisiin, yhteystietolista, kartat, aikataulut, työajat ja -pisteet, lisäpalvelut ja hinnasto, Usein Kysytyt Kysymykset-lista, löytötavaraohjeistus sekä sisäisen viestinnän ohjeet. Oppaan luettuaan asiakaspalveluvastaava pystyy toimimaan tehtävässään, rekrytoimaan työntekijät pisteelleen sekä perehdyttämään heidät tehtäviinsä. Se auttaa asiakaspalveluvastaavaa tuotannon aikana työn suorittamisessa, sen avulla työntekijöiden perehdytys sujuu vaivattomammin ja ajantasainen tarvittava informaatio on käden ulottuvilla.</p>	
Asiasanat Asiakaspalvelu, perehdyttäminen, toimipaikkakoulutus, festivaali	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoite ja rajausta	2
1.2	Työn eteneminen	3
1.3	All things Live Finland Oy & Weekend Festival	4
2	Perehdyttäminen	5
3	Henkilökohtainen asiakaspalvelu	6
3.1	Asiakkaan kohtaaminen ja kommunikointi	7
3.1.1	Haastavan tai hankalan asiakaspalvelutilanteen kohtaaminen ja hallinta ...	8
3.1.2	Kuinka luon positiivisen yllätyksen?	8
4	Produktin suunnittelu ja menetelmät	10
4.1	Benchmarkkaus	10
4.2	Toimeksiantajan kommentit	11
5	Kaiken kattavan infopisteen perehdytysopas festivaalille	12
5.1	Asiakaspalveluvastaavan opas	12
5.1.1	Esimiehen rooli	13
5.1.2	Sähköinen asiakaspalvelu ja laitteet	13
5.2	Kartat ja aikataulut	14
5.3	Työajat ja työpisteet	16
5.4	Lisämyynti, -palvelut ja hinnasto	17
5.5	Kulkuluvat ja yhteystiedot	17
5.6	Usein Kysytyt Kysymykset eli UKK	18
5.7	Löytötavarat	19
5.8	Sisäinen viestintä	19
6	Loppusanat	21
	Lähteet	23
	Liitteet	26
	Liite 1. Pikaohjeistus maksupäätteen käyttämiseen (Nets 2020)	26
	Liite 2. Ajatuskartta haastavasta asiakaspalvelutilanteesta	27
	Liite 3. Usein Kysytyt Kysymykset (Weekend Festival 2020)	28
	Liite 4. Vuosittain päivitettävä yhteystietolista	31
	Liite 5. Infopisteen perehdytysvihko	32

1 Johdanto

Asiakaspalvelu on työntekijän käytöksen, yrityksen asiakaspalvelustrategian ja käytössä olevien järjestelmien yhteistyötä. Hyvin koulutetut ja valtuutetut asiakaspalvelijat, joiden työntekoa tuetaan, vaikuttavat merkittävästi positiiviseen asiakaskokemukseen. Organisaatioissa, joissa asiakaspalvelun laatuun panostetaan sekä sitä tutkitaan ja kehitetään, on asiakastyytyväisyys ja asiakaspysyvyys verrattain suurempaa kuin kilpailevissa yrityksissä, joissa asiakaspalvelu on samantasoista vuodesta toiseen (Chin & Gursoy 2009).

Festivaalit ovat saapuneet Baltian maihin saksalaisten mukana jo 1800-luvulla, tällöin niitä nimitettiin laulujuhliksi tai laulufestivaaleiksi. 1800-luvun puolivälin paikkeilla laulujuhlat tulivat Tallinnasta Suomenlahden yli Suomeen ja 1890-lukuun mennessä niistä nautittiin jo laajasti. Suomen festivaalihistoria on kokenut kolauksia ja noususuhdanteita tästä eteenpäin säännöllisen epäsäännöllisesti, sota-aika toi taantumaa, jonka jälkeen talous lähti nousuun ja 1960 tulivat pitkät kesälomat. Festivaalien kasvu toi Suomeen maailmanluokan tähtiä, festivaaleja järjestettiin pienissä ja suurissa kaupungeissa monissa musiikkigenreissä. 1973 valtio lakkasi avustamasta festivaalien kaltaisia kulttuuritapahtumia, valtionapu kuitenkin myöhemmin palautettiin yleisön ja lehdistön painostuksesta. 1990-luvun lama vaikutti tapahtumateollisuuteen ja palkkiomääriin, mutta siitä huolimatta festivaalien vierailijamäärät nousivat miljoonatasolle Suomessa. (Guebo.) Tästä eteenpäin festivaalien suosio on Suomessa vain kasvanut, Finland Festivalin (2019) jäsenfestivaaleihin kuuluvien 79 tapahtuman, sisältäen sekä maksulliset, että ilmaiset festivaalit, yhteenlaskettu kävijämäärä vuonna 2019 oli noin 2 miljoonaa kävijää. Vuoden 2020 koronakriisi on aiheuttanut suurta kärsimystä tapahtuma-alalle, yritysten liikevaihdot ovat pudonneet yli 90 % ja toimiala kokee jopa 1.5 miljardin euron tappion (Tapahtumateollisuus ry 2020). Vain aika näyttää miten ala toipuu kriisistä, sillä välin yritykset luovat uusia sekä uudenlaisia elämyksiä ja jatkavat tulevien tapahtumien suunnittelua.

Festivaalien nouseva suosio selittyy osittain sillä, että se luo yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, festareille lähdetään, koska kaveritkin menevät. Eromäen (2018) artikkelissa Sonja Lahtinen toteaa, että festivaaleilla ihminen pääsee jakamaan tietyn elämäntyylin ja suosikkibändit muiden samanhenkisten kanssa, halu kuulua johonkin on yksi perustarpeistamme. Festivaalit brändäävät itsensä ja segmentoivat asiakkaansa, pärjätäkseen täytyy tietää festivaalin heikot ja vahvat puolet sekä millaista asiakaskuntaa haluaa paikalle. Festivaalin täytyy luoda asiakkaalle heidän odottamansa arvo, mielellään enemmänkin. Arvo voi olla taloudellista, emotionaalista, toiminnallista tai symbolista, kaikkea ei kaikki festivaalit tarjoa, mutta pärjätäkseen täytyy jokaisesta osa-alueesta huolehtia edes jollakin osin. (Eromaa 2018.)

1.1 Työn tavoite ja rajaus

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajan, festivaaleihin ja keikkoihin erikoistuneen yrityksen All Things Live Finland Oyn, myöhemmin All Things Live Finland, partnerivastaava ja monitoiminainen Monika Loog (06.02.2020) kertoi työn tilatessaan, että edeltävinä vuosina festivaalilla on todettu haasteeksi asiakkaiden sekä työntekijöiden ohjailu useiden eri pisteiden välillä, esimerkiksi rannekeongelmien pyöritys info ja cashless-pisteen sekä rannekeenvaihdon välillä. Tulevina vuosina halutaan, että infopiste palvelee sekä asiakasta, että työntekijää niin kuin talkoolaistakin. Näin infopiste toimisi festivaalin sydämenä ja ongelmanratkaisu hoituisi keskitetysti infopisteellä, ainoastaan asiakkaiden ranneke- ja lippuongelmat hoidetaan jo alueelle saapuessa porteilla ja henkilökunnan akkreditointi sekä mahdolliset ongelmat porteilla olevassa akkreditointikontissa. Kaikki festivaalin sisällä tarvittava tuki toimisi infopisteen kautta. (Loog 24.09.2020.)

Hyvällä, ratkaisukeskeisellä ja reaktiivisella asiakaspalvelulla pyritään parantamaan festivaalin asiakaspalvelun tasoa ja nostamaan asiakastyytyvää kaikissa sidosryhmissä. Opinnäytetyö tulee toimimaan tulevina vuosina All Things Live Finlandin järjestämän Weekend Festivalin perehdytysoppaana infopisteen asiakaspalvelutyöntekijöille sekä asiakaspalveluvastaavalle.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy kattava perehdytysvihko, jonka avulla asiakaspalveluvastaava ja työntekijät pystyvät toimimaan festivaalin hektisessä ympäristössä vaivatta. Työn teoreettinen sisältö koostetaan useista asiakaspalveluun ja perehdytykseen puretuneista lähteistä. Vihon on määrä sisältää asiakaspalvelijalle hyödyllistä informaatiota, toimintaohjeita ja yhteystietoja, joita asiakaspalvelija tarvitsee festivaalin aikana. Opinnäytetyö kokonaisuudessaan toimii asiakaspalveluvastaavan oppaana omassa työssään sekä apuna työntekijöiden perehdyttämisessä ja työn sisällön avulla laadittu perehdytysvihko tulee toimimaan työvälineenä infopisteellä festivaalin aikana

Työssä huomioidaan yrityksen työntekijöiden sekä johtoportaalle toiveet ja havainnot pisteen toimivuudesta sekä verrataan benchmarkingin eli vertailukehittämisen avulla alalla toimivien organisaatioiden sekä samansuuruisten festivaalien infon sisältöä keskenään. Opinnäytetyö sisältää myös paljon omaa kokemusta sekä havainnointia sillä olen toiminut vuoden 2019 Rockfestin asiakaspalveluvastaavana sekä infopisteen, että cashless-pisteen työntekijöiden lähiesimiehenä. Tällöin koostin lyhyehkön, mutta kattavan ohjeistuksen työntekijöille, jotka antoivat positiivista palautetta oppaasta ja sen tarpeesta.

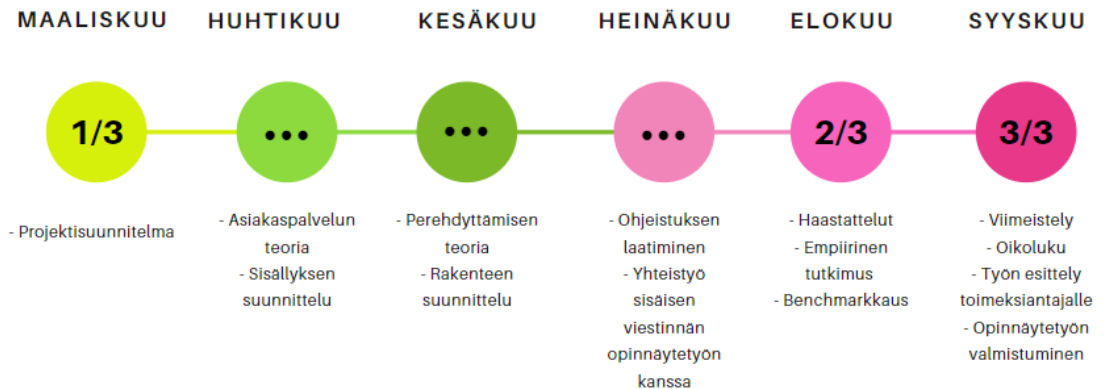
Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti työn oli tarkoitus sisältää kauppakeskus Forumiin suunnitellun ennakkorannekkeenvaihdon sekä ennakkoinfopisteen suunnittelu ja ohjeistus. Tämä osa opinnäytetyötä rajautui pois, kun Covid-19 aiheuttamat toimenpiteet ja rajoitukset peruuttivat festivaalin vuodelta 2020. Vuoden 2020 festivaalin peruuntuminen rajoittaa tämän työn tulosta myös siltä osin, ettei sen toimintaa ole voitu testata käytännössä, materiaali on laadittu aikaisempien kokemusten ja toimintojen perusteella ja sen sisältö voi tarvita muutoksia tapahtumapaikasta, tuotannosta, laitteista ja festivaalin sisällystä riippuen.

1.2 Työn eteneminen

Opas etenee perehdyttämisen tärkeyden sekä asiakaslähtöisen asiakaspalvelun teorian kautta itse pääproduktiin. Teoriaosa kattaa myös asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat aiheet: Kuinka luon positiivisen hämmästyksen? sekä ajatuskartan siitä, kuinka haastava tai hankala asiakaspalvelutilanne hoidetaan. Produkti sisältää yhteystietolistan sekä sisäisen viestinnän ohjeistuksen, tiedon kulkuvista ja alueista, työajat, kartat ja aikataulut, lisämyynnin sisällön ja hinnaston sekä usein kysytyjen kysymysten listan, joka auttaa nopeassa ja yhteneväisessä asiakaspalvelussa. Asiakaspalveluvastaavan tehtäviin kuuluu perinteisen kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun lisäksi asiakasviestintä ennen, aikana ja jälkeen tapahtuman, laitteiden ja järjestelmien hallinta sekä toimiminen esimiehen roolissa.

Kuten kuvassa 1 olevasta aikajanasta selviää, produkti aloitettiin keväällä tekemällä projektisuunnitelma. Tätä jouduttiin kuitenkin muokkaamaan Covid-19 tilanteen mukaisesti siten, että alkuperäinen suunnitelma infopisteen ja ennakkorannekkeenvaihdon suunnittelusta ja niissä työskentelystä, vaihtui perehdytysoppaan laatimiseksi festivaalin asiakaspalveluvastaavalle ja infopisteen työntekijöille. Teoriaosuus kasaantui kevään ja kesän 2020 aikana, jolloin laadin teorian perusteella toimintaohjeita sekä listaa työnteon kannalta tarvittavasta informaatiosta. Kun yrityksen työntekijöiden kesälomat olivat ohitse, pääsin haastattelemaan Monika Loogia asiakaspalvelun laadun toiveista sekä rekrytoinnin tavoitteista.

OPINNÄYTETYÖN AIKAJANA



Kuva 1. Opinnäytetyön aikajana

1.3 All things Live Finland Oy & Weekend Festival

All Things Live Finland on osa skandinaavista All Things Live konsernia, joka muodostettiin vuonna 2018 norjalaisista, tanskalaisista ja ruotsalaisista yrityksistä. All Things Live laajeni Suomeen elokuussa 2019 kun se osti Weekend Festival -tapahtuman, tällöin All Things Live laajeni Pohjoismaiden suurimmaksi yksityiseksi konsertti- ja tapahtumajärjestäjäksi. Koko konserni edustaa yli 140 paikallista artistia ja promotoi noin 3000 paikallista sekä kansainvälistä tapahtumaa, lippuja konsernin tapahtumiin myydään noin miljoona kappaletta vuosittain. (All Things Live 2020.) Yksittäisten keikkojen lisäksi All Things Live Finland järjestää vuosittain Weekend Festivalin sekä Nordic Metal Cruise -risteilyn, joilla on osittain vakiintunut asiakaskunta omissa genreissään.

Weekend Festival on järjestetty vuodesta 2012 alkaen, sen tapahtumapaikan vaihtuvuus on tuonut haasteita vuosittaiseen organisointiin. Weekend Festival oli tarkoitus järjestää All Things Live konsernin alla ensimmäisen kerran vuonna 2020, mutta Covid-19 rajoitukset pakottivat peruuttamaan tapahtuman. Vuoden 2020 festivaalin peruuntumisen vuoksi, yritykselle on erittäin tärkeää luoda tulevan vuoden tapahtumasta entistä parempi, sillä vuosi 2021 on Weekend Festivalin 10. juhlavuosi. Yrityksen johto ja työntekijät työskentelevät niin sanotusti ”rakkaudesta lajiin”, Weekend Festivalin tavoitteena on aina ollut järjestää vuoden paras viikonloppu asiakkailleen. Tulevan vuoden visiona toimii lause: musiikki kuuluu kaikille. Tämä visio tekee tulevan vuoden tärkeimmäksi kehityskohteeksi asiakastytyväisyyden lisäämisen sekä asiakkaiden sitouttamisen tapahtumaan, muilla tavoilla visio näkyy muun muassa hyväntekeväisyysyhteistyössä Hope Ry:n kanssa. (Loog 24.09.2020.)

2 Perehdyttäminen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen tehtäviinsä on erittäin tärkeää työn onnistumisen ja yrityksen tuloksen kannalta. Lyhykäisyydessään perehdytys on työntekijän opastus yrityksen käytäntöihin sekä häneltä vaadittuihin työtehtäviin. Laajemmin tarkastellessa hyvä perehdytys ja koulutus nostaa työntekijän työtulosta, parantaa työntekijän sitoutuneisuutta yritykseen, antaa pohjan työntekijöiden pysyvyydelle ja taitojen kasvulle sekä antaa yritykselle mahdollisuuden seurata työntekijöiden vahvuuksia ja huomioida heikot kohdat. Työntekijöiden tulee tuntee itsensä tervetulleiksi, olevansa työtehtäviensä tasalla ja kokea saavansa tukea tarpeen vaatiessa. Myös vanhat työntekijät, etenkin kausiluontoisessa ja nopeatempoisessa festivaalityössä, hyötyvät uudelleenperehdyttämisestä sillä se verestää aiemmin opittua tietoa ja tuo uudet asiat heidän tietoisuuteensa. (Juneja 2020a; O'Neill 2020; Lawson 2015.)

Karen Lawson (2015) kertoo kirjassaan perehdytys suunnitelmien olevan yleisesti ottaen tylsiä, luentomaisia, nopeatempoisia ja puuduttavia eivätkä ne tarjoa uudelle työntekijälle mahdollisuutta olla vuorovaikutuksessa perehdyttäjän tai muiden työntekijöiden kanssa. Juneja (2020a) ottaa esille blogissaan kahdenlaiset perehdytystavat: työn ohessa tapahtuva koulutus ja työn ulkopuolella tapahtuva koulutus. Työn ohessa tapahtuva koulutus on yksinkertaista ja kustannustehokasta, perehdyttäjä seuraa uuden työntekijän toimia työpäivän aikana ja opastaa tehtäviin ajantasaisesti, näin työntekijä oppii tehtävänsä niitä tehdessään. Työn ulkopuolella tapahtuva perehdytys tarkoittaa seminaareja, workshoppeja, konferensseja jne., tällainen koulutustapa on yleensä kallista ja kannattavaa vain, jos koulutettavia on useita ja aikaa koulutukselle on niukasti. (Juneja 2020a). Työntekijöiden työtahon, turvallisuuden, tiedon ja taidon varmistamiseksi, tulee laatia strukturoitu perehdytysopas, joka varmistaa ja vahvistaa työntekijän ammattitaitoa ja työtehtävien sujuvuutta (Lawson 2015).

Onnistuakseen asiakaspalvelijan roolissa hektisenä festivaaliviikonloppuna, tulee perehdytys tehtäviin suorittaa yllä mainituista tavoista molemmilla. Tämä oppi on saatu vuoden 2019 Rockfestivaalin aikana, jolloin laadin lyhyen ja ytimekkään vihon festivaalin infon sekä cashless-pisteen asiakaspalvelutehtäviin tulijoille ja jaoin sen tarkasteltavaksi jo viikkoa ennen festivaalin ajankohtaa. Näin toimiessa varmistetaan, että jokainen on saanut tärkeimmät tiedot etukäteen ja paikan päälle saapuessa perehdytys sujuisi tehokkaasti ja vaivattomasti. Etukäteen informoimalla työntekijät saavat myös mahdollisuuden tarttua itseä askarruttaviin asioihin jo aikaisemmin ja tarvittaessa kysymään lisäinfoa etukäteen.

3 Henkilökohtainen asiakaspalvelu

Hyvän henkilökohtaisen asiakaspalvelun salaisuus piilee sen tuottamassa arvossa. Asiakas luo oman arvokokemuksensa kulutustilanteessa peilaten sitä omiin peruseriaatteisiinsa ja -arvoihinsa. Asiakaspalvelun tarjoamalla arvolla voidaan pyrkiä ohjaamaan asiakkaan kulutuskäyttäytymistä ja päätöksentekoa; tyytyväinen asiakas on tunnollinen asiakas. Kun ymmärretään asiakkaan omat arvot, yritys ymmärtää paremmin kuluttajien valintatapaumuksia. Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa arvoa luo tilanteen onnistuminen asiakkaan näkökulmasta. Huonoa palvelua ei halua kukaan, eikä huonolla palvelulla menestyä, hyvästä asiakaspalvelusta voidaan mahdollisesti maksaa jopa ylimääristä. Hyvä asiakaspalvelija hallitsee rutiinit, mutta osaa toimia asiakaspalvelutilanteessa tilanteen ja asiakkaan vaatimalla tavalla. Asiakaspalvelun tulee olla aina asiakaslähtöistä, työ tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakas on se, joka arvioi saamansa palvelun laadun. (Pitkänen 2006, 7–8; Kuusela & Rintamäki 2002, 16–17.)

Woltti Groupin asiantuntijat Aittola ja Räsänen kertovat artikkeleissaan, että tapahtuma on elämys, joka koetaan kaikilla aisteilla. Hyvä elämys on uniikkia, yllättävää, se luo yhteenkuuluvuuden tunnetta, säväyttää ja jää mieleen. Osallistuakseen tapahtumaan asiakas käyttää omaa aikaansa ja rahaansa, näistä syistä hän haluaa kokemuksestaan kaiken irti. Pitkänen (2006, 7–8) toteaa kirjassaan, että pelkkä asiakaspalvelukohtaaminenkin voidaan kokea elämyksen lailla ja positiiviset elämykset tekevät yrityksestä muista erottuvan. Muista erottuvalla asiakaspalvelulla voidaan luoda unohtumattomia elämyksiä asiakkaille ja kasvattaa yrityksen tunnettuutta.

Festivaalilla asiakkaita on yhtenä päivänä useita tuhansia, kaikkia kuitenkin ei infopisteen asiakaspalvelija festivaalin aikana tule kohtaamaan. Asiakaspalvelijat alueella ovat tapahtuman kasvot ja usein infopiste on sisäänpääsyporteista seuraava paikka, jossa asiakas kohtaa järjestävän tahon työntekijän; alueelle saapuessa moni haluaa ensimmäisenä tietoa lavojen, vesipisteiden tai bajamajojen sijainnista sekä päivän aikatauluista. Infopisteen tarkoitus festivaalilla on toimia kaiken tiedon kattavana paikkana, jossa asiakaspalvelu tapahtuu kasvotusten, palvelu on hyvää ja tieto saadaan nopeasti. Infopisteen tarkoituksena festivaalikävijöiden palvelun lisäksi on toimia yhdyspisteenä ja infona alueella työskenteleville ihmisille sekä talkoolaisille. (Loog 06.02.2020.)

3.1 Asiakkaan kohtaaminen ja kommunikointi

Asiakaspalvelutilanne alkaa asiakkaan kohtaamisesta. Asiakas tulee huomioida hänen saapuessaan paikalle. Nopea katsekontakti ja hymy, pään nyökkäys tai tervehtiminen kii-reenkin keskellä kertoo asiakkaalle, että hänet on huomioitu. Jos asiakasta ei huomioida, voi hänelle syntyä tunne välinpitämättömyydestä, palvelualltiuden puutteesta tai ylimieli-syydestä. Asiakkaan huomioiminen tämän saapuessa paikalle, vakuuttaa asiakasta palve-lujärjestyksen oikeudenmukaisuudesta ja rauhoittaa tilannetta. Asiakkaan huomioimisessa ei ole kyse pelkästä tervehtimisestä kohteliaisuuden vuoksi, huomioidessa hyvä asiakas-palvelija osoittaa aidon kiinnostuksen asiakkaan asiaa kohtaan sekä kuuntelee ja kuulee asiakkaan sanoman. (Pitkänen 2006, 11–13 & 21.)

Yhdessä päätetyt personoidut lauseet ja toimenpiteet nostavat asiakastyytyvääisyyttä. Es-kaloituvia asiakastilanteita pystytään hallitsemaan sanavalinnoilla ja toimintatavoilla, sillä tietyt sanat voivat aiheuttaa konflikteja. (Delvin 2015.) Yhteneväinen linja toimintatavoissa ja kielessä takaavat tasavertaisen asiakaspalvelun laadun. Weekend Festivalin asiakas-palvelun ääni vaihtelee sen mukaan, missä asiakasta palvellaan. Pääasiana asiakaspal-velussa on asiallinen ja osaava kommunikointi. Facebookissa ja Instagramissa yhteyden-ottoihin vastataan tapahtuman persoonallisuuteen sopivasti, veikeästi ja nuorekkaasti, myös emoji- ja hymiöiden käyttö on sallittu. Toivottavaa on, että asiakaspalvelijan oma persoona näkyy viestinnässä sosiaalisen median alustoilla sekä kasvokkain. Sähköposti- viestinnässä tyylin tulee olla erittäin asiallista, sillä sähköpostitse hoidetaan pääasiassa tärkein viestintä kuten lippuja ja rahaa koskevat ongelmat. (Loog 14.09.2020.)

Työ festivaalin infopisteellä hoidetaan tiiviissä yhteistyössä porttien, turvan ja ensiavun, tuotannon, siivouksen, toimiston ja merchandisen kanssa toimien tiedonantajana eri osa-alueille sekä saaden apua näistä jokaiselta tarvittaessa. Näin varmistetaan tiedon kulku ja sen ajantasaisuus myös muilla pisteillä, jotta asiakkaiden ja työntekijöiden eri pisteiden välillä ohjailminen vähenee merkittävästi, ihannetilanteessa ohjailu saadaan poistettua kokonaan. Ajantasainen kommunikaatio pisteiden välillä nostaa työhyvinvointia, kun työn-tekijä tietää mitä tekee, on palvelu helpompaa, oma suoritus varmempi eivätkä asiakas-kohtaamiset luo ylimääräistä stressiä muutoin kiireiseen työhön. Työntekijöiden vointi vä-littyy asiakaskohtaamisissa asiakkaille ja voi täten vaikuttaa asiakaskokemukseen, positiivinen työympäristö nostaa tehokkuutta ja tuottavuutta sekä auttaa viihtymään, kehitty-mään ja jaksamaan työssä (Päivärinta 13.08.2019).

Festivaalin infopisteellä päivittäinen asiakasmäärä nousee parhaimmillaan tuhansiin, het-kellisestikin kymmeninen tuhansien ihmisten tapahtumassa, voi jonoa kertyä nopeasti.

Etenkin tällöin on aiemmin tässä kappaleessa mainittu huomiointi tärkeää, myös asiakaspalvelun nopeus suhteessa laatuun korostuu. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään hankalien tilanteiden hallintaa sekä positiivisen yllätyksen luomista asiakaspalvelutilanteessa.

3.1.1 Haastavan tai hankalan asiakaspalvelutilanteen kohtaaminen ja hallinta

Kuten luvussa 3.1 todettiin, voidaan kärjistyneitä asiakaskohtaamisia hallitsemaan sanavalinnoilla ja toimintatavoilla. Lähtökohtaisesti asiakkaita ei pidetä hankalina, vaan harmituksen aihe pyritään kääntämään positiiviseksi. Kuitenkin hankalilta tilanteilta on mahdoton välttyä, joten niitä varten liitteessä 2 on koostettu ajatuskartta yleisimmistä haastavista tilanteista, jonka avulla asiakaspalvelija pystyy valmistautumaan mahdolliseen hankalaan tilanteeseen sekä sellaisen sattuesssa toimimaan nopeasti yrityksen linjaa silmällä pitäen siten, että asiakas poistuu tilanteesta tyytyväisempänä. Näin toimimalla konfliktitilanteita voidaan tehokkaasti vähentää tai ne voidaan jopa välttää kokonaan. (Delvin 2015.)

Tällaisissa tilanteissa on tärkeää välttää vastuun siirtämistä muille. Asiakkaalle tulee kertoa, että tilanne hoituu, siitä otetaan vastuu ja asiaa tulee pahoitella sekä hyvittää, siten, että asiakkaalle jää hyvä mieli kohtaamisen päätteeksi. Kuitenkin on erityisen tärkeää asettaa raja, jonka yli asiakas ei toiminnallaan tai sanoillaan saa astua, nämä määräytyvät henkilökohtaisten rajojen perusteella sekä yrityksen politiikan mukaisesti. (Delvin 2015.) Esimerkkinä selkeistä rajan ylityksistä ovat käsiksi käyminen, haukkuminen, uhkailu, tai silminnähden vahva päihtymystila, näissä tilanteissa tulee ottaa yhteys festivaalin järjestyksenvalvontaan, he hoitavat tilanteen loppuun ja tekevät tarvittavat toimenpiteet. Jos asiakas päädytään poistamaan alueelta, tilanne käsitellään vielä päivän päätteeksi festivaalin turvan ja paikalla olleiden työntekijöiden sekä festivaalin johdon kesken.

3.1.2 Kuinka luon positiivisen yllätyksen?

Javier Munozin (2020) mukaan WOW-efekti, eli asiakkaan positiivinen yllätys tarkoittaa sitä, että asiakkaan odotukset ylitetään. Tämän efektin toteuttaakseen tarvitsee ajatella asiakkaan odottamattomia tarpeita. Se voi olla aitoa kiinnostusta, emotionaalista tai empaattista yhteyttä, anteliaisuutta tai kiitollisuutta. Tällaiset odottamattomat positiiviset yllätykset luovat tuntuvaan markkinaetua alalla kuin alalla, tästä syystä se on otettu osaksi asiakaspalvelutehtäviin valmistautumista ja asiakaspalvelustrategiaa. Luodakseen uudelleen ja uudelleen erilaisia WOW-efektejä asiakkaille, tulee asiakaspalvelijan olla tehtäviensä ja rajojensa tasalla, mukautua ympäristöön ja toimia asiakaslähtöisesti tilanteissa. Esimerkiksi Nordic Business Forum (2019) bisneskonferenssissa tätä efektiä pyritään luomaan asiakkaiden rikkoutuneiden tai likaantuneiden vaatteiden korjaus/vaihtopalvelulla

sekä narikkatyössä tapahtuvalla ripustuslenkkien ja tippuneiden nappien uudelleenompe-
lulla. Mahdollisia WOW-efektin luomiseen sopivia tilanteita on lähes jokaisessa asiakas-
kohtaamisessa aina festivaalin julkaisusta kotiinlähdön ja jälkimarkkinoinnin hetkiin. Tässä
osassa keskitymme kuitenkin vain festivaalipäivien asiakaspalvelutilanteisiin.

Infopisteellä asiakas olettaa saavansa juuri sen informaation mitä on tullut hakemaan,
yleensä kyseessä on vessan sijainti, tietyn artistin esiintymisaikataulu tai vastaava yleinen
ja usein kysytty aihe. Kuitenkin, jos asiakkaalla on hankalampi tai taustatyötä vaativa ky-
symys, saadaan efekti aikaan etsimällä tieto tai kontakti nopeasti, tähän auttaa asiakas-
palvelijan ajan tasalla oleva sisäinen informaatio sekä yhteystietolista, jonka avulla vas-
taus saadaan nopeasti. Monika Loog (14.09.2020) kertoi festivaalin pyrkivän luomaan
wow-efektiä artisteilla, lavoilla ja koko alueen visuaalisella ilmeellä. Hänen mukaansa
hymy sekä yritys palvella sekä huomioida vielä vähän paremmin, ovat asiakaspalvelutilan-
teissa riittäviä toimia takaamaan asiakkaalle olo siitä, että hänet on huomioitu ja työtä teh-
dään häntä varten.

4 Produktin suunnittelu ja menetelmät

Opas on laadittu ohjenuoraksi esimiesroolissa työskentelevälle festivaalin asiakaspalvelijoiden perehdytykseen, se toimii myös kaikkien infopisteellä työskentelevien apuvälineenä festivaalin aikana. Opas tullaan jakamaan asiakaspalveluvastaavalle tässä opinnäytetyössä olevassa muodossaan ja työntekijöille liitteestä 5 löytyvänä lyhyempänä vihkona, vihko sisältää tämän opinnäytetyön kappaleen 5 sisältöä sekä liitteet 1–4. Asiakaspalveluvastaava saa tämän opinnäytetyön kautta pohjan infopistettä koskevaan työtehtäväänsä ja tämän avulla hän pystyy aloittamaan työnsä tehtävässä. Tulevien vuosien asiakaspalveluvastaavat velvoitetaan päivittämään tämän oppaan kappaleen 5 sisältö sekä perehdytysvihon tiedot ajantasaiseksi ja lisäämään tai poistamaan tietoa tarvittaessa.

Haasteena tämän oppaan kohderyhmän velvoittamiseksi omaehtoiseen perehdytykseen on työntekijöiden vapaaehtoisuus. Suuri osa työntekijöistä tulee festivaalille ja ylipäättään tapahtuma-alalle sillä he pitävät työstä, palkka ei usein päätä huimaa. Päivät voivat olla kiireisiä, asiakkaat saattavat olla hankalia, helle tai kaatosade piinata. Näistä syistä, sekä kappaleessa 2 todettujen perehdytyksen yleisten ongelmien vuoksi lopputuloksena syntynyt perehdytysvihko laadittiin lyhyeksi ja ytimekkääksi.

Rekrytoidessa infopisteen työntekijöitä, tulee pyrkiä etsimään henkilöitä, joiden vahvuuksina on joustavuus, omatoimisuus, ongelmanratkaisukyky ja asiakaspalveluhenkisyys (Loog 14.09.2020). Työskentely festivaalilla on ajoittain rankkaa, mutta työ palkitsee tekijänsä, jokainen vuosi on omalla tavallaan ikimuistoinen, niin hyvässä kuin pahassakin. Weekend Festivalin työntekijöistä suurin osa on palkattua kausiluontoista kiinteää henkilökuntaa, vain osa työtehtävistä hoidetaan talkootyönä. Kausityöntekijöiden sitoutuneisuus yritykseen on ollut hyvää ja työntekijät viihtyvät työssään (Loog 24.09.2020).

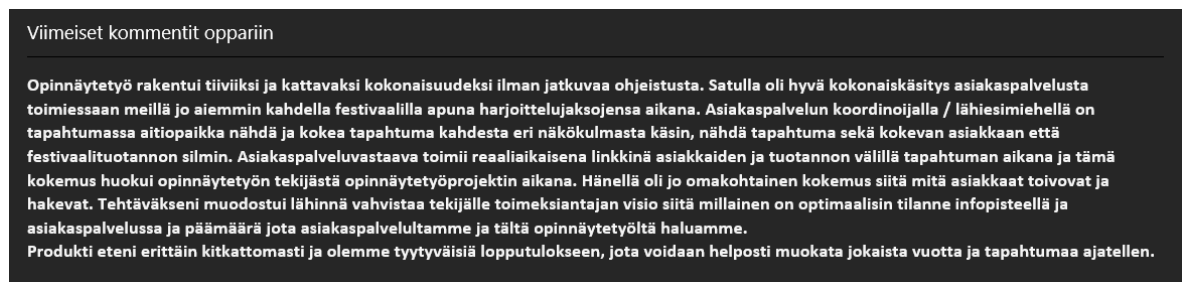
4.1 Benchmarkkaus

Soundi-lehden (2020) lukijoiden parhaiksi äänestettyjen festivaalien listan viiden kärkeen sijoittuivat John Smith Rock Festival, Tuska (2020), Provinssi, Nummirock (2020) sekä Ilosaarirock. Jotta perehdytysoppaasta tulisi kattava, siihen etsittiin vertauskohteita näiltä festivaaleilta käyttäen informaation lähteenä kyseisten festivaalien nettisivuja. Jokaisen festivaalin, lukuun ottamatta Ilosaarirockia, sivuilta löytyi helposti asiakkaita varten laadittu infosivu vuodelle 2021. Nämä infosivut pitivät sisällään festivaalin sisällöstä ja palveluista riippuen hyvin kattavasti tietoa kyseisen festivaalin alueesta ja sen palveluista, oheishjelmasta, anniskelusta, aukioloajoista, työntekijöistä ja talkoolaisista, saapumisesta, sallituista ja kielletyistä asioista, narikasta, tupakoinnista, maksutavoista, jatkoista, majoituksesta, festivaalibusseista, esteettömyydestä, vesipisteistä, ikärajoista, turvallisuudesta ja

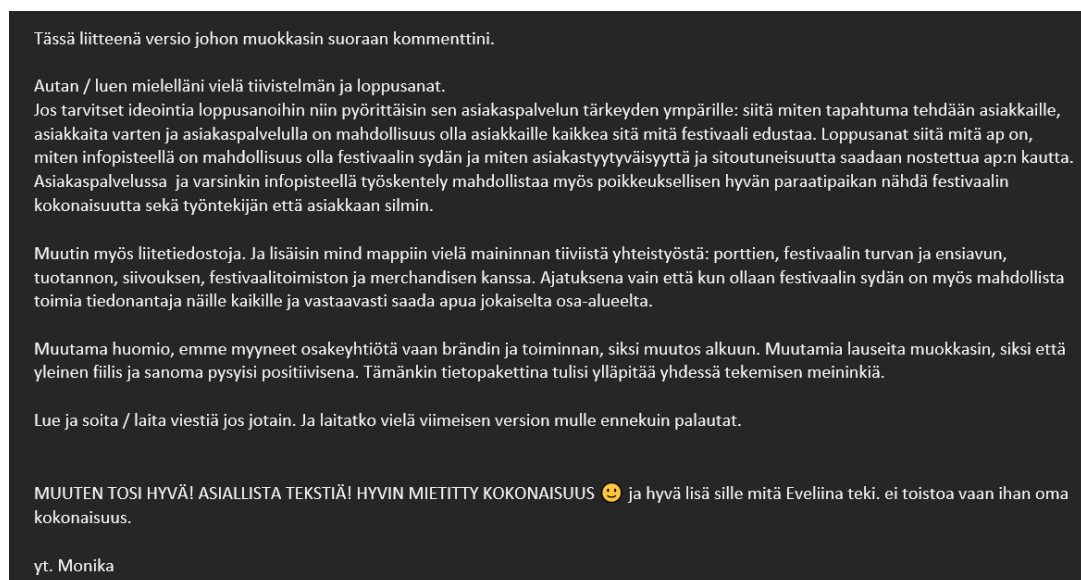
ensivavusta sekä löytötavaroista kuin myös rannekkeen vaihdosta. Näiden lisäksi kaikkien festivaalien sivuilta löytyi erikseen osiot myyntipaikoista kiinnostuneille, listaus yhteistyökumppaneista sekä akkreditointiohjeistus ja informaatiota median edustajien tiedonjanoa varten. Muista eroavaksi nousivat Weekend Festival sekä Provinssi (2020), jotka tarjoavat asiakkailleen ajantasaisen informaation sisältävän mobiilioppaan sosiaalisen median sekä nettisivujen infon lisäksi.

4.2 Toimeksiantajan kommentit

Kommunikointi työn sisällöstä toimeksiantajan kanssa on ollut työn kasausvaiheessa vähäistä. Vuonna 2020 vallinnut Covid-19 tilanne on vähentänyt työn tilaajan, kuin myös sen tekijän resursseja toimia tiiviissä yhteistyössä, mutta aikaisemmin antamani työpanoksen sekä osoittamieni taitojen perusteella luotto työn onnistumiseen ja lopputuloksen toimivuuteen on ollut suurta kommunikoinnin vähäisyydestä huolimatta. Viimeiseen vedokseen ennen opinnäytetyön palautusta toimeksiantaja kommentoi työn sujuvuutta, omaa rooliaan sekä kokemukseni antamaa otetta työhön kuvan 2 mukaisesti. Aikaisemmat kommentit työn sisältöä koskien ovat esillä kuvassa 3.



Kuva 2. Toimeksiantajan viimeiset kommentit (Loog 30.09.2020).



Kuva 3. Toimeksiantajan välikommentit (Loog 25.09.2020).

5 Kaiken kattavan infopisteen perehdytysopas festivaalille

Tässä luvussa on ohjeistus erottuvaan, elämykselliseen ja ainutlaatuiseseen henkilökohtaiseen asiakaspalveluun, jonka avulla luodaan lisäarvoa tapahtuman sidosryhmille: festivaalikävijöille, yhteistyökumppaneille, medialle, työntekijöille ja talkoolaisille. Kun asiakaspalvelijat sitoutuvat toimimaan tämän oppaan mukaisesti, on festivaalin asiakaspalvelun laatu yhtenäistä ja erinomaista. Kuten kappaleessa 2 todettiin, on perehdytys tärkeä osa työntekijän sitouttamista, tukemista ja työn laadun varmistamista.

Tämän oppaan avulla esimies osaa laatia työvuorot, kasata tarpeelliset informaatiot, perehdyttää työntekijänsä infopisteellä työskentelyyn sekä hallitsemaan omat työtehtävänsä festivaalin aikana. Työnteko festivaalilla on hyvin yhteisöllistä, tarkoituksena on hoitaa työ erinomaisesti pitäen samalla hauskaa ja tutustuen uusiin ihmisiin. Kaveria autetaan ja apua tulee uskaltaa kysyä, kuten kappaleessa 3 todettiin, hyvinvointi työssä vaikuttaa asiakaskokemukseen positiivisesti.

Toimeksiantaja toivoo festivaalin työntekijöiden olevan oma-aloitteisia ja käyttävän mallisjärkeä, mutta huomioimaan yleiset ohjeistukset ja säännöt toiminnassaan. Enemmän kokemusta omaavat työntekijät voivat ottaa enemmän vastuuta toiminnastaan ja heidän arviointikykyänsä luotetaan. Epävarmoissa tilanteissa työntekijöiden toivotaan ottavan rohkeasti yhteyttä esimiehiinsä saadakseen tukea päätöksenteossa. Kaikessa toiminnassa pääprioriteettina on asiakastyytyväisyys ja -turvallisuus. Asiakaskohtaamisista pyritään aina saamaan asiakkaalle positiivinen kokemus, vaikka lähtötilanne asiakaskohtaamiseen olisi ollut haastava tai hankala. (Loog 14.09.2020.)

5.1 Asiakaspalveluvastaavan opas

Asiakaspalveluvastaava valitaan työhön kunkin vuoden kevään aikana ja hän toimii tehtävässään heti työsuhteensa alusta lähtien. Asiakaspalveluvastaava vastaa sähköisestä asiakaspalvelusta sosiaalisessa mediassa sekä sähköpostitse jo kuukausia ennen festivaalia, joten festivaalin aikana sähköinen viestintä ja sen alustat ovat jo hyvin hallussa. Tämän lisäksi asiakaspalveluvastaavan vastuulla on hoitaa tästä opinnäytetyöstä pois rajattu ennakkorannekkeenvaihtopisteen suunnittelu. Työntekijöiden rekrytointi info- ja ennakkorannekkeenvaihtopisteille, työaikataulujen laatiminen sekä tämän oppaan sekä perehdytysvihon karttojen, aikataulujen, yhteystietojen, saapumisohjeistuksen sekä muun relevantin informaation päivittäminen kuuluu asiakaspalveluvastaavan tehtäviin ennen festivaalia.

Asiakaspalveluvastaavan rooliin kuuluu myös infopisteen esimiestehtävässä toimiminen festivaalin aikana. Tähän rooliin kuuluu asiakaspalvelutyöntekijöistä vastaaminen festivaalin aikana sekä ennakkorannekkeenvaihtopisteellä. Esimies vastaa työntekijöistään ja varmistaa, että työntekijät on perehdytetty laitteisiin hyvin ja asiakaspalvelu on laadukasta. (Loog 06.02.2020.)

5.1.1 Esimiehen rooli

Esimies on työntekijöilleen ensikädessä se, johon turvaudutaan haastavassa tilanteessa tai sellaisen ongelman kohdatessa, johon ei tästä oppaasta vastausta löydy. Esimies on työntekijöiden ja organisaation ylempien tahojen välikäsi, jolla on hallussaan lähes kaikki tarvittava informaatio, jos tässä roolissa työskentelevä ei jotain asiaa tiedä, hän tietää keltä kysyä tai mistä etsiä vastaus.

Esimies on vastuussa sähköisen asiakaspalvelun laadusta sekä infopisteen asiakaspalvelijoista ja heidän toiminnastaan. Hän varmistaa, että asiakaspalvelun laatu vastaa odotuksia ja on asianmukaista, sillä asiakaspalvelijat ovat festivaalin kasvot ja henkilöinä niitä, jotka festivaalin henkilökunnasta jäävät asiakkaan mieleen. (Loog 14.09.2020 & 06.02.2020.) Esimiehen tulee kyetä tarttumaan epäkohtiin, epäasialliseen käytökseen tai puheeseen asiakaspalvelijoiden keskuudessa sekä myöhästymisiin tai muihin sääntörikkomuksiin, mikäli tällaista laiminlyöntiä tapahtuu. Tehokas esimies auttaa työntekijöitään suoriutumaan tehtävistään paremmin, rakentamaan hyviä ihmissuhteita ja luomaan toimivan ja hyvässä yhteistyössä toimivan työympäristön. (Juneja 2020b.)

5.1.2 Sähköinen asiakaspalvelu ja laitteet

Festivaalin aikana tapahtuvalla sähköisellä asiakaspalvelulla varmistetaan suora informaation kulku tapahtuman aikana asiakkaan ja festivaaliorganisaation välillä. Esimiestehtävässä festivaalin aikana toimiva henkilö jatkaa sähköistä asiakaspalvelua Facebook- sekä Instagram-alustojen, sähköpostin sekä toimistopuhelimen kautta. Tunnukset ja oikeudet näihin luovutetaan asiakaspalveluvastaavalle työsuhteen alkaessa.

Festivaalin aikana asiakkaat haluavat tiedustella monia asioita, suurimpaan osaan näistä vastaus löytyy Usein Kysytyt Kysymykset-listalta, joka on tämän opinnäytetyön liitteenä 3. Yleisimpiin kysymyksiin vastailun lisäksi sähköistä viestintää käytetään kadonneiden lippujen uudelleen toimitukseen, löytötavaroiden tiedusteluun sekä reklamaatioiden ja palutteen käsittelyyn. Vastausajat pyritään pitämään lyhyinä, jotta tiedonkulku on reaaliaikaista ja asiakas saa vastauksen mahdollisimman nopeasti, ettei ongelma pääse paisu-

maan. Suuremmista muutoksista järjestelyissä, aikatauluissa tai muussa vastaavassa, yrityksen sosiaalisen median vastuhenkilöt tiedottavat asiakkaita nettisivujen, Facebookin sekä Instagramin kautta. Asiakaspalveluvastaava hoitaa sähköistä asiakaspalvelua omalla kannettavalla tietokoneellaan, haasteena festivaaliympäristössä on internetin toimivuus alueella.

Festivaalipäivien päätteeksi, tulee asiakaspalveluvastaavan ajaa raportit infopisteellä käytetyistä maksupäätteistä sekä toimittaa löytötavarat festivaalin turvan haltuun. Liitteessä 1 on ohjeistus maksupäätteen käyttöön, yrityksellä voi kuitenkin olla eri toimijan maksupäätteet käytössä, joten ohjeistus on tarvittaessa muokattava käytettäviä laitteita koskevaksi.

5.2 Kartat ja aikataulut

Työntekijöiden on hyvä nähdä alueen kartta ja aikataulut etukäteen sekä tutustua alueeseen ennen tapahtumaa. Näin toimiminen helpottaa työntekijän alueella liikkumista sekä asiakkaiden opastusta. Yritys on luopunut jaettavien flyerien jakamisesta, sillä se ei tue yrityksen pyrkimystä toimia ekologisemmin, flyerit aiheuttavat roskaa ja tuovat lisää kuluja tuotantoon. Alueelle tehdään suuret banderollit, joista aluekartta ja aikataulut näkyvät. Kartta ja aikataulut ovat myös saatavilla yrityksen nettisivuilla, tapahtuman mobiiliappissa sekä sosiaalisessa mediassa jo ennen festivaalia. Kuten vuoden 2019 aikataulusta kuvassa 4 ja aluekartasta kuvassa 5 nähdään, on alue laaja, esiintymislavoja useita sekä artisteja ja bändejä kasapäin, näin ollen osa asiakkaista hakee informaatiota ja ohjeistusta infopisteeltä, infopisteelle tulostetuista perehdytysvihoista on helppo näyttää asiakkaalle heidän etsimänsä sijainti.



FRIDAY 19.7.

DOORS 12.00

WEEKEND STAGE

13:15-14:15 BLIND CHANNEL FT. ALEX MATTSON
 14:30-15:30 CLEDOS
 15:45-16:45 ANNA PUU
 17:30-18:30 GASELLIT
 18:45-19:45 ROBIN SCHULZ
 20:15-21:15 LIL UZI VERT
 21:45-23:00 ARMIN VAN BUUREN

AUDI CENTER STAGE

14:15-15:15 ONNI BOI
 16:00-17:00 YBN CORDAE
 17:30-18:30 J.I.D
 19:00-20:00 SCARLXRD
 21:00-22:00 GUNNA

FUTURE STAGE

12:00-13:00 THASTOR
 13:00-13:45 MILWIN
 13:45-14:45 INFEKTO
 14:45-15:45 DJANE J7
 15:45-16:45 DYNORO
 16:45-17:45 THE PRINCE KARMA
 17:45-18:45 ZOMBOY
 18:45-19:45 W&W
 19:45-20:45 PENDULUM DJ SET
 20:45-21:45 DVBBS
 21:45-22:45 PROTEUS

ALTERNATIVE STAGE

14:00-14:45 DJ MISTA S
 15:00-15:45 OG ULLA-MAIJA
 16:15-17:00 BIZI
 17:30-18:15 MOUHOUS
 18:45-19:30 EEVIL STÖÖ & KOKSU KOO
 20:00-20:45 JESSE MARKIN
 21:15-22:00 KUBE

DANCETERIA STAGE

13:30-14:30 DETALJI
 14:30-15:30 IAN
 15:30-16:30 ALEX
 16:30-17:30 ORION
 17:30-19:00 SÖNIN
 19:00-20:00 HEIKKI L
 20:00-22:00 MARK KNIGHT

SATURDAY 20.7.

DOORS 12.00

WEEKEND STAGE

14:00-15:00 GETTOMASA
 15:45-16:45 PYHIMYS
 17:30-18:30 BASTILLE
 19:15-20:15 EXAMPLE
 20:30-21:30 AFROJACK
 22:00-23:00 ALESSO

AUDI CENTER STAGE

13:00-13:45 HENRIKI
 14:15-15:15 IBE
 15:45-16:45 LUKAS LEON
 17:30-18:30 EVELINA
 19:00-20:00 KILLY
 20:45-21:45 SUICIDEBOYS

FUTURE STAGE

12:00-13:00 DJ SPINNY
 13:00-13:45 SAMLIGHT
 13:45-14:30 TBOY
 14:30-15:30 JS16
 15:30-17:00 THE SECOND LEVEL
 17:00-18:30 MUFFLER
 18:30-19:30 TUNGEVAAG & RAABAN
 19:30-20:30 ALAN WALKER
 20:45-21:45 HEADHUNTERZ

ALTERNATIVE STAGE

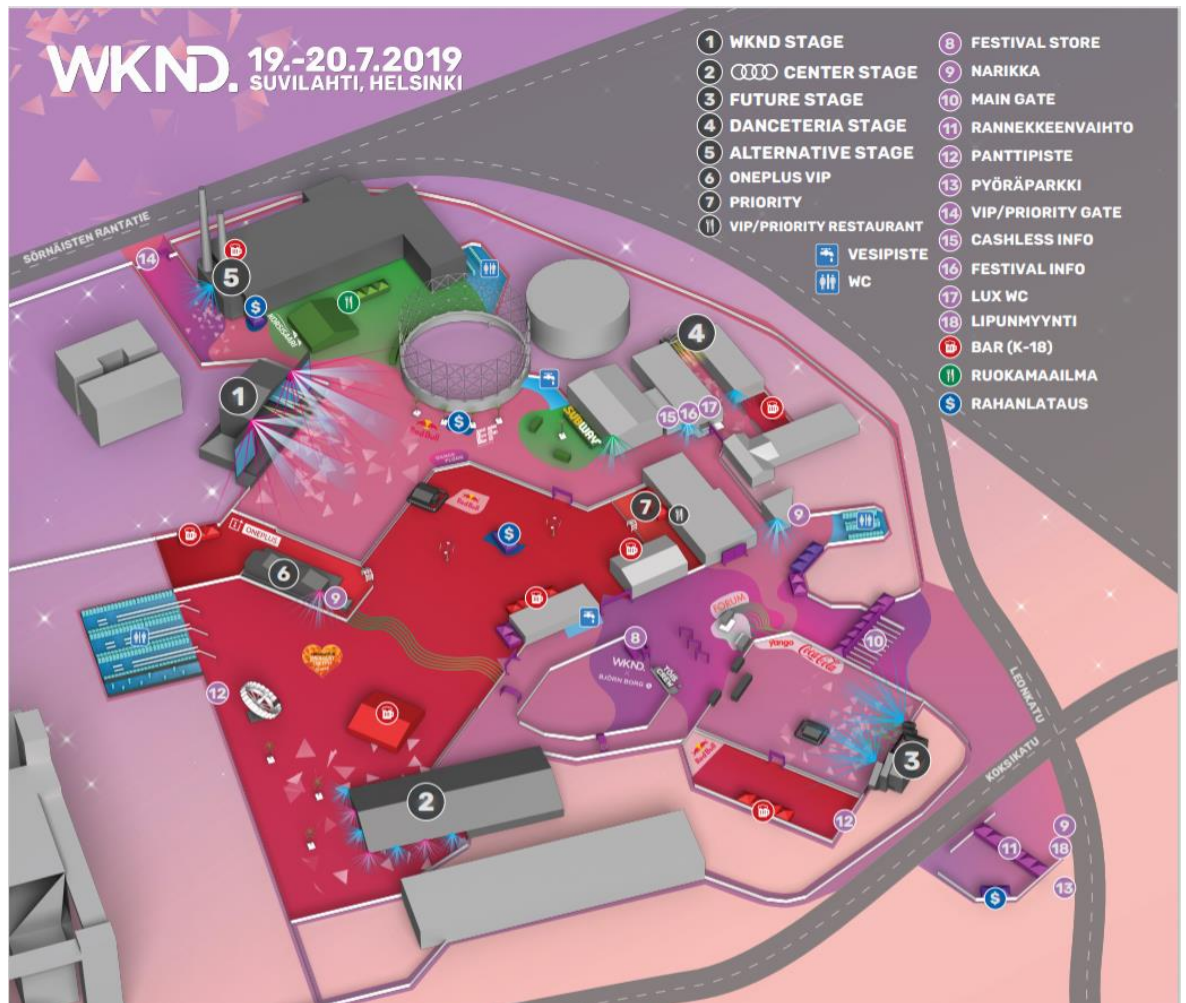
14:30-15:15 LAZ PERKINS
 15:45-16:30 DJ YEBOYAH
 17:00-17:45 CAVALLINI & SHRTY
 18:15-19:00 SOFA
 19:30-20:15 MELO
 20:45-21:30 LIFE

DANCETERIA STAGE

14:00-16:00 IAN
 16:00-17:00 CONCHA
 17:00-18:30 MILLA LEHTO
 18:30-20:00 EFO
 20:00-22:00 ZACHARIAN

WWW.WKND.FI

Kuva 4. Tapahtumapäivien aikataulu 2019 (Weekend Festival 2019).



Kuva 5. Tapahtuma-alueen kartta (Weekend Festival 2019).

5.3 Työajat ja työpisteet

Työntekijät sitoutuvat työhön joko täysipäiväisesti tai vuoroissa, pisteellä työskennellään pääsääntöisesti koko festivaalin ajan, kaikkina niinä päivinä kun tapahtuma on. Kunkin vuoden asiakaspalveluvastaava laatii työntekijöilleen työvuorolistan, jota noudatetaan. Koska kyseessä on festivaali, tulee työntekijän olla joustava ja varautua mahdollisiin muutoksiin.

Weekend Festivalilla on tapahtumavuodesta riippuen infopisteen yhteydessä myös Lux-wc:n rahastus, jolloin työntekijä voidaan sijoittaa myös tälle pisteelle. Taulukossa 1 on esimerkki mahdollisesta työnjaosta. Työ voidaan suorittaa myös kahdessa vuorossa, joiden työaika menee osittain päällekkäin. Koko päivän vuoroja laitetaan vain jos on pakko, tapahtuu odottamattomia muutoksia tai tuttu tiimi haluaa hoitaa koko päivän työskentelyn pisteellä. Työntekijöiden tulee olla työpisteellään ensimmäisenä päivänä puoli tuntia ennen ja muina päivinä viimeistään 15 minuuttia ennen porttien aukeamista,

jotta työpiste saadaan järjestykseen, perehdytys laitteisiin onnistuu ja tässä oppaassa kerrotut ohjeistukset voidaan kerrata.

Tauotus festivaaliympäristössä tapahtuu asiakasvirran salliessa, samalla pisteellä työskentelevät tauottavat toisiaan. Tarpeen vaatiessa työntekijöitä voidaan pyytää avuksi muilta festivaalin pisteiltä, mutta pääasiassa jokainen työskentelee omalla pisteellään työn ja asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi.

Taulukko 1. Esimerkki työvuoroista ja -pisteistä

pe 6.8.	Portit	Infopiste	Lux-wc
	16:00		
Pistevastaava	Alueella klo 10 ->	x	
Työntekijä 1			x
Työntekijä 2			x
Työntekijä 3		x	
Työntekijä 4		x	
Työntekijä 5		x	
	02:00		

5.4 Lisämyynti, -palvelut ja hinnasto

Infopiste kaiken kattavana palvelupisteenä tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden puhelimen lataukseen joko latauspisteenä tai vuokrattavina varavirtalatureina. Tämän lisäksi myynnissä on jatkoliput, sadetakkeja, pullovetä sekä korvatulppia. Kassakoneen ja maksupäätteiden käytön opastus tapahtuu ensimmäisen festivaalipäivän aluksi, tarpeen vaatiessa esimies ja työkaverit auttavat toisiaan laitteiden käytössä.

Infopisteellä on käytössään maksupääte, käytännön ohjeistus ja opastus laitteen toimintaan tapahtuu ennen ensimmäistä työvuoroa. Liitteessä 1. on Nets:in pikaohjeistus maksupäätteen käyttöön, laite ei festivaalilla välttämättä ole tämän yrityksen, mutta maksutapahtumat toimivat samalla lailla. Kun maksu on suoritettu, ottaa työntekijä laitteen takaisin haltuunsa, kysyy tarpeen kuitille ja toimii vastauksen mukaisesti.

5.5 Kulkuluvat ja yhteystiedot

Festivaalialueella jokaisella työntekijällä tulee olla näkyvästi esillä ensimmäisenä päivänä saatu kulkulupa. Myös festivaalivierailta on rannekkeen oikeuttama kulku eri alueille, asiakkaat on jaettu kolmeen ryhmään; basic, priority ja VIP. Basic-lipun haltijoilla ei ole pääsyä priority tai VIP-alueille eikä priority-lipun haltijoilla ole pääsyä VIP-alueelle. VIP-lipun haltijat saavat kulkea asiakkaille tarkoitettulla alueella siten, kuten haluavat. Kaikilla lipun

haltijoilla on kategoriansa mukaan toisistaan erottuvat rannekkeet, VIP-lipun haltijoilla on tämän lisäksi kaulassaan VIP-passi. Alueen järjestyksenvalvojat on ohjeistettu tarkastamaan jokainen alueelta toiselle tai alueelle sisään pyrkivä henkilö, jotta ihmiset eivät liiku siellä, missä heidän ei ole sallittua olla. Weekend Festivalilla työntekijöiden kulkulupia on seuraavan taulukon mukaisesti.

Taulukko 2. Kulkuluvat

Kulkulupa	Kenellä?	Sallitut alueet	Saattolupa
AAA/ El Hefe/ The Boss	Vain festivaalin tärkeimmillä vastuhenkilöillä	Kaikki	Saa saattaa kenet vain, minne vain
AA/Limited access	Organisaation työntekijät	Kaikki paitsi erikseen kielletyt	Saa saattaa kenet vain, alla olevat rajoitukset huomioiden
Working	Talkoolaiset ja organisaation ulkopuoliset työntekijät	Yleiset alueet / työtehtävän sallimat	Ei saattolupaa

Yleinen ohjeistus saattolupiin: luvan haltijat voivat seurassaan saattaa asiakkaita tai alemman kulkuluvan työntekijöitä alueelta toiselle. Saattoluvissa rajoituksina ovat k-18 alueet, alaikäisiä ei saa viedä anniskelualueelle missään tapauksessa eikä ketään tule saattaa backstagelle tai festivaalitoimistoon, joissa on organisaation arkaluontoista materiaalia, artistien turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja sekä alueella toimivien viranomaisten toimisto.

Liitteeseen 4 on kasattu alustava lista festivaalin tuotannon päähenkilöistä, vastuualueittain aakkostettuna oikean yhteystiedon löytämisen helpottamiseksi. Tuotantotyöntekijöiden vaihtuvuuden ja opinnäytetyön julkisuuden vuoksi tässä liitteessä on nimetty vain vastualueet. Asiakaspalveluvastaavan vastuulle jää sisäisen yhteystietolistan päivittäminen. Vakituksessa työsuhteessa olevien henkilöiden vastualueet on nimetty työsuhteen vastualueen mukaan, jos nämä henkilöt ovat festivaalilla vastuussa myös tässä listauksessa mainitsemattomista osa-alueista, tulee asiakaspalveluvastaavan ne täydentää, sillä monissa vastuualueissa on usein useampi kuin yksi vastuuhenkilö.

5.6 Usein Kysytyt Kysymykset eli UKK

Usein kysytyjen kysymysten listan laatiminen nopeuttaa asiakaspalvelua sähköisesti ja kasvokkain huomattavasti. Lista sisältää useimmiten tapahtumapaikkaan, mahdolliseen majoitukseen, liikkumiseen, lippuihin ja yhteystietoihin liittyviä kysymyksiä. Koska tapahtumaa ei toteutunut vuonna 2020, liitteessä 3 olevassa listauksessa osasta kysymyksiä puuttuvat vastaukset, nämä tulee asiakaspalveluvastaavan täydentää, kun tieto niistä on selvinnyt festivaalituotannossa. Liitteen kysymykset ja vastaukset on kerätty Weekend

Festivalin nettisivuilta, Monika Loogin (06.02.2020) kanssa käydystä sähköpostikeskustelusta sekä omien kokemusten perusteella, vuosikohtaisesti kysymykset vaihtelevat ja asiakaspalveluvastaava muokkaa listaa tarvittaessa. Listauksen lisäksi infopisteellä tulee olla aluekartta ja esiintymisaikataulut sillä suurin osa kysymyksistä koskee näitä.

5.7 Löytötavarat

Yksi tärkeimmistä tehtävistä infopisteellä on löytötavarat. Suomen löytötavaralaisissa 26.08.1988/778 on säädetty, että poliisi voi valtuuttaa löytäjän, tässä tapauksessa infopisteen, säilyttämään löytötavaraa. Festivaalialueelta löydettyt puhelimet, lompakot, kulkuluvat, vaatteet, laukut, kassit ja niin edelleen, toimitetaan festivaalin infopisteelle, josta omaisuutensa hukannut voi sen tulla noutamaan tuntomerkkejä vastaan. Löytötavaralain mukaan löytötavaroita on säilytettävä ja hoidettava hyvin, tätä varten on infopisteellä laatoikoita, joihin tavarat voidaan säilöä ja joissa ne saadaan kuljetettua säilöön. Festivaalilla löytötavaroista vastaa alueen turva, joka on ostettu alihankintana alueelle. Tämä yritys on valtuutettu löytötavaroiden säilytykseen ja tällä luvalla infopiste voi festivaaliviikonlopun ajan hallinnoida löytötavaroita.

Löytötavaroita säilytetään pisteellä koko festivaalin ajan, festivaalin aikana löytötavarat viedään viranomaisten ja turvan haltuun heidän aluetoimistoonsa. Viikonlopun jälkeen noutamatta jääneet löytötavarat toimitetaan turvan kautta Suomen löytötavaroimistoon.

Infopisteen työntekijät työnsä ohessa yrittävät selvittää löytötavaroiden omistajia ja ottaa heihin yhteyttä, jotta tavara saadaan takaisin omistajalleen. Työntekijä työtehtäviltään ehtiessä voi tarkastella tavaroita ja etsiä tunnistetietoja tai vastata löydettyihin puhelimiin. Kun oletettu omistaja tulee etsimään kadotettua omaisuuttaan, tulee työntekijän varmistaa tavarain päätyminen oikealle henkilölle. Oletetulta omistajalta on tärkeää ja tulee kysyä yksityiskohtaisiakin tuntomerkkejä, kuten väri, kolhut, sisältö, muokkaukset, taustakuva, avainten määrä nipussa jne., sillä esimerkiksi ”valkoinen iPhone 8” ei ole riittävä tunniste.

Jos löytötavaroihin tulee omaisuutta, jonka hankkiminen tai hallussapito on lainvastaista tai vaatii viranomaisen luvan, on se toimitettava välittömästi poliisille, näitä ovat esimerkiksi teräaseet ja huumausaineet, joita voi esimerkiksi repusta omistajatietoja etsiessä tulla vastaan.

5.8 Sisäinen viestintä

Festivaalin sisäinen viestintä ennen ja jälkeen tapahtuman suoritetaan suurimmalta osin kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse. Festivaalin aikana näiden lisäksi on viestinnän

nopeuttamisen ja kommunikaation sujuvuuden vuoksi käytössä radiopuhelimet. Radiopuhelimissa on käytössä useampi kanava, josta kustakin saa yhteyden tuotannon eri osa-alueisiin. Kanavat ja niiden osa-alueet löytyvät taulukosta 3, kuitenkin ne voivat vaihdella vuoden mukaan, joten on erittäin tärkeää, että asiakaspalveluvastaava muokkaa listauksen ajankohtaiseksi.

Kun radiopuhelimella soitetaan, tulee tavoiteltavan henkilön nimi sanoa kahdesti, sen jälkeen soittaja sanoo oman nimensä kerran. Tämän jälkeen odotetaan vastausta, kutsun voi toistaa tarvittaessa. Kun keskustelu on käyty, lopetetaan viestintä sanoihin ”kuitti” tai ”loppu”, jotta muut linjalla olevat tietävät keskustelun päättyneen.

Taulukko 3. Radioliikenteen kanavat (Suokko 07.09.2020)

Kanava	Tuotannon osa-alue
1	Toimisto, Promootorit ja Backstage
2	Infopiste
3	Turva ja Portit
4	VIP ja Anniskelu
5	Siivous
6	Rannekkeenvaihto

6 Loppusanat

Festivaali ei olisi mitään ilman asiakkaitaan, tapahtuma tehdään heitä varten ja asiakastyytyvyydellä sekä asiakaspalvelun laadulla saadaan sitoutettua kaikki sidosryhmät juuri tähän festivaaliin. Työskentely infopisteellä antaa parhaan paikan nähdä festivaalin kokonaisuus työntekijän ja asiakkaiden silmin, se antaa mahdollisuuden kehittää asiakaspalvelun toimintaa siten, että infopiste toimii festivaalin sydämenä kaikkia sidosryhmiä palvellun. Visio työn lopputuloksena syntyvästä oppaasta oli alusta lähtien selkeä, aiemmat kokemukset festivaalin infopisteellä työskentelystä, asiakaspalveluvastaavana toimimisesta sekä esimiesroolista infopisteellä auttoivat tarpeiden hahmottamisessa, myös vuoden 2019 työntekijöiden kokemukset ja kommentit viitoittivat työn tietä ja sen tarpeellisuutta.

Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani, toimeksiantajayritykseen ja kilpailijoihin perehtyessä tein muutamia huomioita informaation laadussa eri yritysten välillä. Toimeksiantajayrityksellä on kehittämisen varaa etukäteisinformaation sisällössä verrattuna kilpaileviin samansuuruisten festivaalien infosisältöön. Infon tulisi olla selkeämpää, jäsennellympää ja laajempaa. Festivaaliorganisaation tulisi tuotantotiimin kanssa yhdessä läpikäydä ohjeistukset niin, että kaikki varmasti noudattavat yhtenäistä linjaa ja tietävät kelle tai mille vastuualueelle mikäkin kuuluu. Tämä ohjeistus auttaa siinä siltä määrin, kun yhteystietolista on laadittu, se voidaan jakaa kaikille tuotannossa työskenteleville, jotka sen avulla osaavat kohdistaa ongelmat ja kysymykset oikeaan osoitteeseen, eikä kenenkään tarvitse olla pompoteltavana eri tahojen välillä. Onkin siis erittäin tärkeää tarkistaa, että yhteystietolista on ajantasainen ja sieltä löytyy kaikki tarvittavat osa-alueet. Kaiken kattava infopiste toimii tämän ohjeistuksen avulla kaikkien alueella olevien henkilöiden yhdyspisteenä, josta informaatio löytyy, jonka kautta se jaetaan ja jossa osataan ohjata oikeaan paikkaan tai etsiä informaatio kysyjälle.

Festivaalipäivien infopisteen kehittämisideaksi löysin Provinssista mieleen painuneen lisän, kiertävä infopiste. Tämä tarkoittaa festivaaliväen sekaan jalkautuneita infohenkilöitä, joilta asiakas voi vastaan tullessa kysyä neuvoja, ilman että asiakas joutuu tulemaan infopisteelle saakka. Jalkautunut infohenkilö on helpommin tavoitettavissa, voi luoda positiivisia asiakaskohtaamisia ja ohjata asiakkaat oikeaan suuntaan, heidät havaitsisi helposti esimerkiksi heliumpallon ja festivaalin työntekijöiden yhteneväisen vaatetuksen tai info-huomioliivin avulla.

Se, ettei ohjeistusta päästy kokeilemaan käytännössä, toi suuren haasteen työn tekemiselle ja valmistumiselle. Jäikö jotain huomionarvoista puuttumaan? Onko ohjeistus epäselvä tai liian pitkä? Tukeeko tämä ohjeistus työntekijää tarpeeksi? Voisiko sitä vielä parantaa, jotta se toimisi tarkoituksessaan vielä paremmin? Näihin kysymyksiin vastaukset saadaan vasta vuoden 2021 festivaalin tuotannon aikana. Siihen asti toivon tätä käytettävän ja muokattavan tarpeisiin sopivaksi kokonaisuudeksi, jotta tulevina vuosina suurta vastuuta ja työsarkaa hallinnoiva asiakaspalveluvastaava sekä infopisteen työntekijät hyötyvät perehdytysoppaasta maksimaalisesti.

Muita haasteita työn etenemiselle loi vuonna 2020 käsiin räjähtänyt tapahtuma-alan tilanne, jonka Covid-19 toi mukanaan. Peruutukset, siirrot, stressi, työmäärän lisääntyminen ja muuttuminen sekä taloushuolet jättivät varjoonsa tämän työn henkilökohtaisessa elämässä sekä toimeksiantajayrityksessä ja pakottivat sen muuttumaan alkuperäisestä suunnitelmasta. Myös seminaarien, opponoinnin ja kasvokkain tapahtuneiden opinnäytetyön ohjaustilaisuuksien poisjäänti hankaloitti työn tekoa ja sen monipuolista tarkastelua. Tilanteesta huolimatta opinnäytetyö eteni lähes suunnitelman mukaisesti. Ensi kertaa todennäköisesti koskaan tapahtuma-alan työntekijät nauttivat kesälomista ja kommunikaatio toimeksiantajan kanssa viivästyi, myös jo kevään aikana tapahtunut etätyöhön siirtyminen viivästytti kommunikaatiota ja yhteistyö yrityksen kanssa rakoili. Kommunikaatiokatkoksista, uudeltaisista työtavoista sekä täysin ennalta odottamattomista tilanteista huolimatta työ valmistui ajallaan ja palvelee toimeksiantajaa tarkoituksessaan hyvin. Työn lopputulos on visuaalisesti miellyttävä, rakenteeltaan selkeä ja sisällöltään kattava, tulevan vuoden infopisteen työntekijät tulevat hyötymään siitä ja se tulee helpottamaan asiakaspalveluvastaavan työmäärää tuotannon aikana huomattavasti.

Lähteet

Aittola, J. Ostopolun vaikuttavin kohtaamispiste. Luettavissa: <http://wolttigroup.fi/ostopolun-vaikuttavin-kohtaamispiste/>. Luettu: 27.05.2020

All Things Live. 2020. About us. Luettavissa: <https://www.allthingslive.fi/about-us/>. Luettu: 15.07.2020

Chi, C & Gursoy, D. 2009. Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431908000790>. Luettu: 24.09.2020

Devlin, K. 2015 Customer Service Training. ATD Press. Alexandria, V A.

Eromaa, V. 17.08.2018. Festarit ovat nykyään loppuunmyytyjä, koska kaikki haluavat olla ainutlaatuisia ja kuulua ”oikeaan” laumaan. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10353682>. Luettu: 07.09.2020

Finland Festival. 2019. Festivaalien käyntimäärät 2019. Luettavissa: <http://www.festivals.fi/tilastot/festivaalien-kayntimaarat-2019/>. Luettu: 07.09.2020

Finlex. 2020. Löytötavaralaki.

Guebo, S. Festivaalien historia Suomessa. Freedomfestival. Luettavissa: <http://www.freedomfestival.info/festivaalien-historia-suomessa/>. Luettu: 07.09.2020

Ilosaarirock. Luettavissa: <https://www.ilosaarirock.fi/2020/>. Luettu: 23.09.2020

Juneja, P. 2020a. Training of Employees - Need and Importance of Training. Luettavissa: <https://www.managementstudyguide.com/training-of-employees.htm>. Luettu: 19.08.2020

Juneja, P. 2020b. Role of a Supervisor. Luettavissa: https://www.managementstudyguide.com/role_of_supervisor.htm. Luettu: 21.09.2020

John Smith Rock Festival. Luettavissa: <https://johnsmith.fi/>. Luettu: 23.09.2020

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

- Lawson, K. 2015. New Employee Orientation. ATD Press. Alexandria, VA.
- Loog, M. 06.02.2020. Partner-vastaava. All Things Live Finland Oy. Sähköposti.
- Loog, M. 14.09.2020. Partner-vastaava. All Things Live Finland Oy. Sähköpostihaastattelu.
- Loog, M. 24.09.2020. Partner-vastaava. All Things Live Finland Oy. Opinnäytetyön ohjaus.
- Loog, M. 30.09.2020. Partner-vastaava. All Things Live Oy. Sähköposti.
- Munoz, J. 2020. How to create a WOW customer experience [INFOGRAPHIC]. Blogi. Luettavissa: <https://blog.deliveringhappiness.com/how-to-create-wow-customer-experience>. Luettu: 07.09.2020
- Nets. 2020. Käyttöohje. <https://www.nets.eu/globalassets/documents/finland/support/nets-finland-oy/nets-kayttoohje-emvfi2014.pdf>. Luettu: 31.07.2020
- Nordic Business Forum. 2019. Koulutustilaisuus. Helsinki.
- Nummirock. 2020. Luettavissa: <https://www.nummirock.fi/>. Luettu: 23.09.2020
- O'Neill, E. 07.01.2020. The Importance of Training Employees for your Business. Blogi. Luettavissa: <https://www.learnupon.com/blog/importance-of-training-employees/>. Luettu: 19.08.2020
- Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. WS Bookwell Oy. Juva.
- Provinssi. Luettavissa: <https://www.provinssi.fi/etusivu>. Luettu: 23.09.2020
- Provinssi. 2020. Mobiiliapplikaatio.
- Päivärinta, K. 13.08.2019. Työntekijäkokemus on yhtä tärkeä kuin asiakaskokemus. Blogi. Luettavissa: <https://roidu.com/blogi/tyontekijakokemus-on-yhta-tarkea-kuin-asiakaskokemus/>. Luettu: 29.09.2020

Räsänen, J. 5 vinkkiä tuloksellisen tapahtuman suunnitteluun. Luettavissa: <http://wolt-tigroup.fi/5-vinkkia-tuloksellisen-tapahtuman-suunnitteluun/>. Luettu: 27.05.2020

Suokko, V. 07.09.2020. Opinnäytetyöntekijä. Sisäisen viestinnän suunnitelma. WhatsApp-keskustelu.

Soundi. 23.01.2020. Vuoden 2019 paras festivaali löytyy Laukaasta – Näin Soundin lukijat äänestivät. Luettavissa: <https://www.soundi.fi/jutut/vuoden-2019-paras-festivaali-loytyy-laukaasta-nain-soundin-lukijat-aanestivat/>. Luettu: 23.09.2020

Tapahtumateollisuus ry. 2020. Tapahtumatoimiala koronakriisin pahin kärsijä. Luettavissa: <https://www.tapahtumateollisuus.fi/>. Luettu: 07.09.2020

Tuska. 2020. Luettavissa: <https://www.tuska.fi/>. Luettu: 23.09.2020

Weekend Festival. 2019. Yrityksen sisäiset tiedostot.

Liitteet

Liite 1. Pikaohjeistus maksupäätteen käyttämiseen (Nets 2020).

5. Pikaohje

Veloitustapahtuma

- Aloita myynti syöttämällä summa (Näytöllä Nets Technology -logo)
- Ennen hyväksymistä voit poistaa merkkejä keltaisella, tai keskeyttää tapahtuman punaisella näppäimellä
- Hyväksyttyäsi summan ojenna pääte asiakkaalle, ja asiakas syöttää korttinsa siru edellä päätteeseen
- Mikäli asiakkaalla on yhdistelmäkortti (credit/debit) asiakas valitsee nuolinäppäimellä haluamansa maksutapavaihtoehdon, ja hyväksyy valinnan vihreällä
- Asiakas syöttää PIN-koodinsa ja hyväksyy sen vihreällä näppäimellä
- Mikäli maksutapahtuma vaatii varmennuksen, pääte avaa yhteyden ja varmentaa tapahtuman
- Pääte tulostaa kauppiaille jäävän kuitin, repäise se irti ja paina vihreää. Pääte tulostaa asiakkaalle annettavan kappaleen kuitista. Asiakas voi ottaa korttinsa päätteestä, kun kuitti tulostuu.

Lähimaksutapahtuma

- Lähimaksutapahtuma on mahdollista tehdä, kun asiakkaalla on lähimaksuominaisuudella varustettu kortti
- Syötä summa
- Näytöllä tiedot:
- veloitus xx,xx €



- Pyydä asiakasta tuomaan kortti maksupäätteen näytön päälle
- Kuitti tulostuu, allekirjoitusta tai PINin syöttöä ei tarvita

PIN-koodin ohitus

- Jos PIN ohitetaan, vastuu mahdollisista väärinkäytöksestä aiheutuvista tappioista on kauppiaan. PIN-koodin ohittaminen on aina kauppiaan päätös, ja sen tekee kauppias, ei maksava asiakas.
- PIN ohitetaan painamalla punaista näppäintä siinä vaiheessa, kun maksupääte pyytää "Anna PIN ja paina vihreää". Kun painetaan punaista, maksupääte kysyy "Ohita PIN?" Vastaa 2 Kyllä.

Tapahtuman korjaus

- Tapahtuman korjaus eli peruutus voidaan tehdä, kun peruutettava tapahtuma on vielä päätteessä, käytännössä siis saman päivän aikana
- Peruutuksessa tarvitaan alkuperäisen tapahtuman kuitti ja kortti
- Aloita peruutus painamalla MENU ja 5
- Anna alkuperäisen eli peruutettavan tapahtuman kuittinumbero, paina OK.
- Syötä kortti. Maksupääte tunnistaa kortin ja näyttää peruutettavan tapahtuman summan.
- Vahvista peruutus painamalla 2 Tee peruutus
- Pyydä asiakkaalta allekirjoitus kuittiin

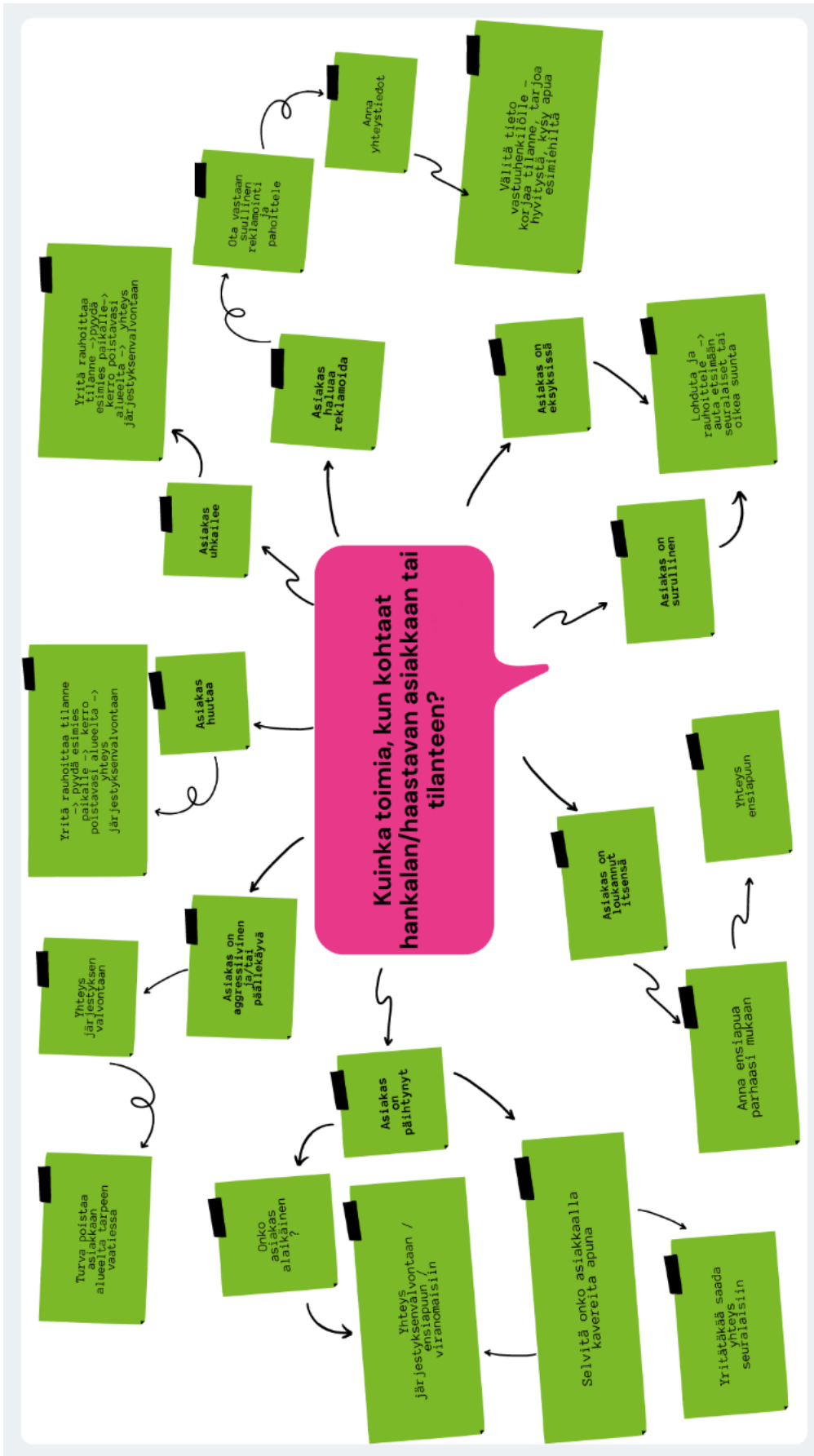
Tapahtumien lähetys

- Tapahtumat lähetetään automaattisesti
- Aina päivän alussa tarkasta, että maksupääte on tulostanut lähetysraportin, jonka lopussa on teksti TIEDOSTOJEN SIIRTO OK
- Mikäli kuitteja ei ole tulostunut, sammuta maksupääte painamalla keltaista ja alarivin pintenäppäintä yhtä aikaa pohjaan, niin että päätteen valo sammuu. Käynnistä pääte alarivissä vasemmalla olevasta nuolinäppäimestä jos pääte ei käynnistynyt automaattisesti.
- Tee tapahtumien lähetys manuaalisesti näppäilemällä MENU ja 2 + 4
- Tarkasta, että kuitin lopussa lukee TIEDOSTOJEN SIIRTO OK

Myyntiraportti

- Myyntiraportti tulostetaan näppäilemällä MENU ja 2+ 5+ 1. Myyntiraportti nollaantuu tapahtumien lähetysten yhteydessä. Tulosta raportti tarvittaessa päivän päätteeksi.

Liite 2. Ajatuskartta haastavasta asiakaspalvelutilanteesta



Liite 3. Usein Kysytyt Kysymykset (Weekend Festival 2020).

1. Lippujen korotus:

- Lipputyyppejä voi korottaa koskemaan useampaa päivää tai Priority- tai VIP-lipuksi
- **Tiketti:** Ota yhteyttä Tiketti:n asiakaspalveluun hei@tiketti.fi. Ilmoita sähköpostissa korotettavan lipun 13-numeroinen lippukoodi ja mihin lipputyyppiin haluat lippusi korottaa. Saat vastauksena sähköpostilaskun, jossa on hinnan erotus ja 5 € päivitysmaksu. Maksun kirjautumisen jälkeen uudet liput lähetetään sinulle sähköpostitse.
- **Lippu.fi:** Ota yhteyttä Lippu.fi:n asiakaspalveluun asiakaspalvelu@lippu.fi. Ilmoita sähköpostissa korotettavan lipun lippunumero ja mihin lipputyyppiin haluat lippusi korottaa. Saat vastauksena sähköpostilaskun, jossa on hinnan erotus ja 15 € vaihtomaksu. Maksun kirjautumisen jälkeen uudet liput lähetetään sinulle sähköpostitse.
- **Ticketmaster:** Lipun korotus tapahtuu Ticketmasterin palvelupisteillä, Käsitteilykulut ja hinnan erotus maksetaan vaihdon yhteydessä.

2. Liput:

- Lippujen hinnat nousevat festivaalin lähestyessä, ostorajoitus 6 lippua/asiakas. Yritysassiakkaat, jotka tarvitsevat useampia lippuja, voivat ottaa yhteyttä info@wknd.fi
- Lippuja myydään porteilla ainoastaan siinä tapauksessa, jos festivaalia ei ole myyty ennakkoon loppuun.
- Alle 10-vuotiaat asiakkaat saavat tulla alueelle maksavan huoltajan seurassa ilmaiseksi, lapselle rannekkeen saa porttien läheisyydestä rannekeenvaihtopisteeltä kuvallista henkilöllisyystodistusta vastaan
- Yli 69-vuotiaat asiakkaat saavat festivaalin porttien rannekeenvaihtopisteeltä festivaalirannekkeen veloituksetta kuvallista henkilöllisyystodistusta vastaan
- Lipuilla ei ole vaihto- eikä palautusoikeutta, ellei tapahtuma siirry tai peruunnu, festivaali pidättää oikeuden aikataulu- ja esiintyjämuutoksiin
- Lippukorotukset ja lisäpalvelut ovat ostettavissa vuoden ohjeisen mukaisesti.
- Lippujen jälleenmyynti suuremmalla hinnalla on kielletty. Sääntöjen vastainen toiminta johtaa lipun mitätöimiseen, lippuja ei myöskään saa käyttää mainontakampanjoihin (arpajaiset tai kilpailut) ilman All Things Live Finland Oy:n kirjallista lupaa
- Jotta asiakas ei joudu huijatuksi, on suositeltavaa, että liput hankitaan vain yrityksen lippukumppanien kautta, näitä ovat: Tiketti, Lippu.fi, Ticketmaster, Liveit, Festicket ja Piletilevi. Jos lippu on hankittu muuta kautta, festivaalijärjestäjä ei ole vastuussa sen toimivuudesta. Lippukumppanit tulee tarkistaa ja päivittää vuosittain.
- Ryhmälippujen (osta 4 maksa 3) ostoon löytyy linkki osoitteesta www.wknd.fi/ennen-lipun-ostoa/, linkki ohjaa Livelt-palveluntarjoajan sivustolle ja ohjeistaa asiakasta lippujen hankinnassa
- Osamaksulla lipun hankkimiseen löytyy linkki osoitteesta www.wknd.fi/ennen-lipun-ostoa/, linkki ohjaa asiakkaan Livelt-palveluntarjoajan lippukauppaan ja ohjeistaa asiakasta lippujen hankinnassa

3. Lipputyypit, hinnat ja sisältö vuonna 2020:

- Basic: 1 päivä = 79 €, 2 päivää = 149 €
- Priority: 1 päivä = 109 €, 2 päivää = 179 €
 - Priority-alue, josta hyvä näkyvyys festivaalialueelle
 - Priority-anniskelualue

- Oma WC-alue
 - Oma, nopeampi sisään tulokaista festivaalin porteilla
 - Priority ostettavat lisäpalvelut
 - VIP: 1 päivä = 149 €, 2 päivää = 249 €
 - Oma VIP-alue, josta hyvä näkyvyys päälavalle
 - Ilmainen narikkapalvelu
 - VIP-baari ja VIP-palvelut, kuten pöytiintarjoilu
 - Oma WC-alue
 - Oma sisäänkäynti
 - VIP-hostit
 - VIP ostettavat lisäpalvelut
4. **Ikäraajat:** Festivaali on sallittu kaikenikäisille. Suositusikäraja festivaalilla on 15 vuotta. Anniskelualueet sekä VIP- ja Priority-alueet ovat K-18.
5. **Talkoolaiset:** Talkoolaisia rekrytoidaan useisiin työtehtäviin ennen festivaalia, sen aikana tai festivaalin jälkeen. Talkoolaishaun aukeamisesta ilmoitetaan Weekend Festivalin nettisivuilla sekä sosiaalisessa mediassa. Talkootyön suositusikäraja on 15 vuotta.
6. **Sallitut esineet:**
- Maksimissaan n. 18 L tilavuudeltaan olevat reput ja laukut
 - Kiikarit
 - Kameran, joiden linssin koko on max. 70 mm, kännykkäkamerat ja GoPro-kamerat, joissa on max. 30 cm varsi
 - Juomapulloksi tyhjä, läpinäkyvä pantiton pullo
 - Tarvittavat lääkkeet (Epipen, insuliini jne.), epäselvissä tapauksissa järjestyksenvalvojat saattavat kysyä reseptiä
 - Omat pienet eväät alkuperäispakkauksissaan, jotta sisään tulo ja turvatarkastus on sujuvaa
7. **Kielletyt esineet:**
- Ammattikäyttöön tarkoitettu nauhoitus ja kuvauskalusto
 - Sateenvarjot
 - Dronet ja muut lennätettävät laitteet
 - Kylmälaukut
 - Yli 18 L tilavuuden ylittävät laukut, rinkat ja riippumatot, rantalelut ja puhallettavat tuolit
 - Lasiset astiat ja pullot
 - Aseet, räjähteet, pippurisumutteet, iletulitteet ja muut vaaraa aiheuttavat esineet, aerosolia sisältävät sumutepullot kuten hiuslakka
 - Huumausaineet ja omat alkoholituotteet
 - Radiopuhelimet
 - Lemmikkieläimet
 - Skeittilaudat, rullaluistimet, sähköpotkulaudat, potkulaudat, mopot, skootterit, segwayt, hoverboardit, autot, mopoautot
 - Teltat ja telttamaiset katokset
 - Julisteiden, flyereiden tai tarrojen liimaaminen ja jakaminen on kielletty
8. **Turvallisuus:** Kaikki festivaalivieraat kulkevat turvatarkastuksen läpi aina sisään saapuessaan, turvatarkastuksessa tarkistetaan reput ja laukut sekä tehdään pinta-puolinen ruumiintarkastus tarvittaessa. Porteilta löytyy narikka, johon toivotaan jätettävän suuret laukut ja muu ylimääräinen kantamus. Viimekädessä turva vastaa siitä, mitä alueelle sallitaan tuoda

9. **Narikka:** Narikkapalveluita löytyy porteilta ennen turvatarkastusta sekä alueen sisäpuolelta, palvelusta veloitetaan 3 € maksu. VIP-alueelta löytyy oma ilmainen narikka VIP-lipun haltijoille.
10. **Esteettömyys:** Alue on pääsääntöisesti tasaista hiekka- ja asfalttipintaa. Kaikilta WC-alueilta löytyy inva-wc, jotka on merkitty myös Vessapassi-tarroilla. Päälavan yhteydestä löytyy pyörätuolikoroke ja porteilla on levennetty sisääntulokaista liikuntarajoitteisille asiakkaille. Liikuntarajoitteiset ja muut erityisryhmiin kuuluvat tarvitsevat pääsylipun, avustettavan kanssa samalla lipulla pääsee 1 avustaja ilman pääsymaksua, suositeltavaa on ottaa mukaan lääkärin todistus avustajan tarpeesta. Avustajalle annetaan oma ranneke sisääntuloportilla.
11. **Löytötavarat:** Päivän aikana kadonneita tavaroita voi tiedustella festivaalin aukioloaikana festivaalin infopisteeltä, edellisten päivien löytötavaroita voi tiedustella festivaalin portin läheisyydessä sijaitsevalta akkreditointipisteeltä. Viikonlopun jälkeen löytötavarat toimitetaan Suomen löytötavarapalveluun.
12. **Jatkot:** Jatkolippuja myydään festivaalin infopisteellä ja sekä festivaalin nettisivuilla. Lipunmyynti myös jatkopaikan ovella, mikäli jatkolippuja on jäljellä
13. **Aikataulut ja jatkopaikat:**
- Festivaali on auki aikataulun mukaisesti, porttien lipunmyynti voidaan sulkea tuntia ennen tapahtuman päättymistä
14. **Rannekkeet ja rannekkeenvaihto:** Kaikki liput vaihdetaan rannekkeiksi. Kaikilla lipputyypeillä on vapaa kulku festivaalialueelle sisään ja sieltä ulos. Rannekkeen vaihto festivaalipäivinä tapahtuu festivaalialueen porttien rannekkeenvaihtopisteellä tapahtuma-alueelle saapuessa
15. **Ennakkorannekkeenvaihto:** Lipun vaihtaminen rannekkeeseen ennakoon on suositeltavaa. Ennakkorannekkeenvaihto järjestetään ilmoitetussa ennakkorannekkeenvaihtopisteissä, vaihtoehtoina yhteistyökumppaneiden pisteet ja festivaalin oma rannekkeenvaihto. Ennakkovaihtopisteet ilmoitetaan tapahtuman nettisivuilla ja sosiaalisen median kanavilla.
16. **Festivaalille saapuminen:**
- Festivaali järjestetään Käpylän Liikuntapuistossa Helsingissä osoitteessa Mäkelänkatu 72, 00610 Helsinki
 - Pasilan asemalle on helppo saapua junalla läheltä ja kaukaa, kävelymatka Pasilan asemalta on noin 1 km
 - Raitiovaunulinja 1 liikennöi Käpylän ja Eiran välillä, festivaalialuetta lähin pysäkki on Pyöräilystadion
 - Raitiovaunulinjat 7 & 9 liikennöivät Pasilan ja Jätkäsaaren välillä, festivaalialuetta lähin pysäkki linjalla 9 on Kellosilta (H0616) ja linjalla 7 Uintikeskus (H0271)
 - Bussilinjat 51, 64, 61T, 66, 67, 615, 611, 615, 616, 617, 623 ja 633 liikennöivät Käpylästä Koskelantien (H2436) pysäkiltä Helsingin keskustan suuntaan
 - Bussilinjat 69 ja 848 liikennöivät Käpylästä Mäkelänkadun (H2136) pysäkiltä Kamppiin
 - Mahdolliset julkisen liikenteen lisävuorot tiedotetaan ennakoon
17. **Yrityksen yhteystiedot:** All Things Live Finland Oy, Martinkyläntie 67 01720 Vantaa. Sähköposti: info@wknd.fi

Liite 4. Vuosittain päivitettävä yhteystietolista

Nimi	Vastuualue	Sähköposti & Puhelinnumero
	Akkreditointi	
	Anniskelu	
	Backstage	
	Dekoraatiovastaava	
	Ennakkorannekkeenvaihto	
	Festivaalipäällikkö	
	Influencer- vastaava	
	Infopiste	
	Kenttäpäällikkö	
	Lavanageri Päälava	
	Lavanageri Future	
	Lavanageri Lava 3	
	Markkinointivastaava	
	Mediavastaava/ Tiedottaja	
	Meet & Greet -vastaava	
	Merchandise	
	Myyntipaikat	
	Partner -vastaava	
	Portit	
	Promoottori 1	
	Promoottori 2	
	Rannekkeenvaihto	
	Runner 1	
	Runner 2	
	Ruokamaailma	
	Siivousvastaava	
	Some -vastaava	
	Talkoovastaava	
	Tilannekeskus	
	Turva	
	Vastaava tuottaja	

**WEEK
WEEK
END**

**Infopisteen
perehdytysviikko**

6.-7.8.2021

Käpylän liikuntapuisto, Mäkelänkatu 72, 00610 Helsinki

AIKATAULU

PERJANTAI 6.8.2021

FRIDAY 19.7.

DOORS 12.00

WEEKEND STAGE

13:15-14:15 BLIND CHANNEL FT. ALEX MATTSON
14:30-15:30 CLEDOS
15:45-16:45 ANNA PUU
17:30-18:30 GASELLIT
18:45-19:45 ROBIN SCHULZ
20:15-21:15 LIL UZI VERT
21:45-23:00 ARMIN VAN BUUREN

AUDI CENTER STAGE

14:15-15:15 ONNI BOI
16:00-17:00 YBN CORDAE
17:30-18:30 J.I.D
19:00-20:00 SCARLEXXRD
21:00-22:00 DUNNA

FUTURE STAGE

12:00-13:00 THASTOR
13:00-13:45 MILWIN
13:45-14:45 INFEKTO
14:45-15:45 OJANE 37
15:45-16:45 DYNORO
16:45-17:45 THE PRINCE KARMA
17:45-18:45 ZOMBOY
18:45-19:45 W4N
19:45-20:45 PENDULUM DJ SET
20:45-21:45 DVBBBS
21:45-22:45 PROTUS

ALTERNATIVE STAGE

14:00-14:45 DJ MISTA S
15:00-15:45 OG ULLA-MAIJA
16:15-17:00 BIZI
17:30-18:15 MOUHOUUS
18:45-19:30 EEVIL STÖÖ & KOKSU KOD
20:00-20:45 JESSE MARKIN
21:15-22:00 KUBE

DANCETERIA STAGE

13:30-14:30 DETALDI
14:30-15:30 IAN
15:30-16:30 ALEX
16:30-17:30 ORION
17:30-18:30 SENIN
19:00-20:00 HEIKKI L
20:00-22:00 MARK KNIGHT

AIKATAULU

LAUANTAI 7.8.2021

SATURDAY 20.7.

DOORS 12.00

WEEKEND STAGE

14:00-15:00 GETTOMASA
15:45-16:45 PYHMYS
17:30-18:30 BASTILLE
19:15-20:15 EXAMPLE
20:30-21:30 AFROJACK
22:00-23:00 ALESSO

AUDI CENTER STAGE

13:00-13:45 HENRIKI
14:15-15:15 IBE
15:45-16:45 LUKAS LEON
17:30-18:30 EVELINA
19:00-20:00 KILLY
20:45-21:45 SUICIDBOYS

FUTURE STAGE

12:00-13:00 DJ SPINNY
13:00-13:45 SAMLIGHT
13:45-14:30 TBOY
14:30-15:30 2516
15:30-17:00 THE SECOND LEVEL
17:00-18:30 MUFFLER
18:30-19:30 TUNDEVAAG & RAABAN
19:30-20:30 ALAN WALKER
20:45-21:45 HEADHUNTERZ

ALTERNATIVE STAGE

14:30-15:15 LAZ PERKINS
15:45-16:30 DJ YEBOYAH
17:00-17:45 CAVALLINI & SHRTY
18:15-19:00 SOFA
19:30-20:15 HELLO
20:45-21:30 LIFE

DANCETERIA STAGE

14:00-14:00 IAN
16:00-17:00 CONCHA
17:00-18:30 MILLA LEHTO
18:30-20:00 EFO
20:00-22:00 ZACHARIAN

LISÄMYNTI, LISÄPALVELUT JA HINNASTO

Infopiste tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden puhelinten lataukseen. Vuonna 2021 tämä toteutuu panttimaksullisilla varavirtalatureilla.

Varavirtalaturin hinta on 15 € josta 10 € palautetaan asiakkaalle, kun hän tuo laturin takaisin infopisteelle.

Lisäksi infopisteellä on myynnissä seuraavat tuotteet:

- Vesipullo 0.5 l 3 €
- Korvatulpat 2 €
- Kertakäyttösadetakki 4 €
- Jatkoliput
 - o Jatkopaikka 1 10 €
 - o Jatkopaikka 2 10 €
 - o Jatkopaikka 3 15 €
- Lux-WC 2 €

MAKSUPÄÄTTEEN KÄYTTÖOHJE

5. Pikaohje

Veloitustapahtuma

- Alusta myynti syöttämällä summa (Näytöllä Nets Technology -logo)
- Eteen hyväksymistä voit poistaa merkkejä kelaamalla, tai keskeyttää tapahtuman painamalla näppäimellä
- Hyväksytyistä summasta sinua päättää asiakkaalle, ja asiakas syöttää korttinsa sinu edellä päätteeseen
- Mikäli asiakkaalla on yhdessämaksukortti (credit/debit) asiakas valitsee luonnollisella haluamansa maksutapahtumakortin, ja hyväksyy valinnan vihreällä
- Asiakas syöttää PIN-koodinsa ja hyväksyy sen vihreällä näppäimellä
- Mikäli maksutapahtuma vaatii varmentuksen, pääte avaa yhteyden ja varmentaa tapahtuman
- Pääte tulostaa kauppiaalle jäädyn kuitin, repäise se irti ja paina vihreää. Pääte tulostaa asiakkaalle annettavan kappaleen kuitista. Asiakas voi ottaa korttinsa pääteestä, kun kuitit tulostuu.

Lähimaksutapahtuma

- Lähimaksutapahtuma on mahdollista tehdä, kun asiakkaalla on lähimaksu-ominaisuudella varustettu kortti
- Syötä summa
- Näytöllä tiedot:
- veloitus xx.xx €



- Pyydi asiakasta tuomaan kortti maksupäätteen näytön päälle
- Kuitit tulostuu, allekirjoitusta tai PINin syöttöä ei tarvita

PIN-koodin ohitus

- Jos PIN ohitetaan, vastuu mahdollisista väärinkäytöksistä aiheutuvista tappioista on kauppiaan. PIN-koodin ohittaminen on aina kauppiaan päätös, ja sen tekee kauppias, ei maksuva asiakas
- Piv ohitetaan painamalla näppäintä sinä vaihteessa, kun maksupääte pyytää "Anna PIN ja paina vihreää". Kun painetaan painusta, maksupääte kysyy "Oibta PIN?" Vastaa 7 Kyllä.

Tapahtuman korjaus

- Tapahtuman korjaus eli peruutus voidaan tehdä, kun peruutettava tapahtuma on vielä päätteessä, käytännössä siis saman päivän aikana
- Peruutuksessa tarvitaan alkuperäisen tapahtuman kuitti ja kortti
- Alusta peruutus painamalla MENU ja 5
- Anna alkuperäisen eli peruutetavan tapahtuman kuitinnumero, paina OK
- Syötä kortti. Maksupääte tunnistaa kortin ja näyttää peruutettavan tapahtuman summan.
- Valitse peruutus painamalla 2 Tee peruutus
- Pyydi asiakasta allekirjoitus kuittiin

Tapahtumien lähetys

- Tapahtumat lähetetään automaattisesti
- Aina päivän alkuun tarkasta, että maksupääte on tulostanut lähetysraportin, jonka lopussa on teksti THE DISTOJEN SIHTTI OK
- Mikäli kuitista ei ole tulostunut, sammuta maksupääte painamalla leikainta ja alarivin pinta-ääniä yhtä aikaa pohjaan, niin että päätteen valo sammuu. Käynnistä pääte alarivissä vasemmalta olevasta luonnollisesta joss pääte ei käynnisty, automaattisesti.
- Tee tapahtumien lähetys manuaalisesti näppäimellä MENU ja 2 + 4
- Tarkasta, että kuitin lopussa lukee THE DISTOJEN SIHTTI OK.

Myyntiraportti

- Myyntiraportti tulostetaan näppäimellä MENU ja 2 + 5 + 1. Myyntiraportti näytetään tapahtumien lähetysten yhteydessä. Tulosta raportti tarvittaessa päivän päätteeksi.

- Teltat ja telttamaiset katokset
- Julisteiden, flyereiden tai tarrojen liimaaminen ja jakaminen on kielletty

5. Turvallisuus: Kaikki festivaalivieraat kulkevat turvatarkastuksen läpi aina sisään saapuessaan, turvatarkastuksessa tarkistetaan reput ja laukut sekä tehdään pintapuolinen ruumiintarkastus tarvittaessa. Porteilta löytyy narikka, johon toivotaan jätettävän suuret laukut ja muu ylimääräinen kantamus. Viimekädessä turva vastaa siitä, mitä alueelle sallitaan tuoda
6. Esteettömyys: Alue on pääsääntöisesti tasaista hiekka- ja asfalttipintaa. Kaikilta WC-alueilta löytyy inva-wc, jotka on merkitty myös Vessapassi-tarroilla. Pääalavan yhteydestä löytyy pyörätuolikoroke ja porteilla on levennetty sisäänuloaikaista liikuntarajoitteisille asiakkaille. Liikuntarajoitteiset ja muut erityisryhmiin kuuluvat tarvitsevat pääsylipun, avustettavan kanssa samalla lipulla pääsee 1 avustaja ilman pääsymaksua, suositeltavaa on ottaa mukaan lääkärin todistus avustajan tarpeesta. Avustajalle annetaan oma ranneke sisäänuloportilla.
7. Narikka: Narikkapalveluita löytyy porteilta ennen turvatarkastusta sekä alueen sisäpuolelta, palvelusta veloittaan 3 € maksu. VIP-alueelta löytyy oma ilmainen narikka VIP-lipun haltijoille.

YHTEYSTIEDOT

Nimi	Vastuualue	Sähköposti & Puhelinnumero
	Aikreditointi	
	Anniskelu	
	Backstage	
	Dehoroituvastaava	
	Ennakkorannekkeenvaihto	
	Festivaalipäällikkö	
	Infocenter- vastaava	
	Infopiste	
	Kenttäpäällikkö	
	Lavamanagen Päälava	
	Lavamanagen Future	
	Lavamanagen Lava 3	
	Markkinointuvastaava	
	Mediavastaava/ Tiedottaja	
	Meet & Greet -vastaava	
	Merchandise	
	Myyntipaikat	
	Partner -vastaava	
	Portit	
	Promootton 1	
	Promootton 2	
	Rannekkeenvaihto	
	Runner 1	
	Runner 2	
	Ruokamaailma	
	Siivousvastaava	
	Some -vastaava	
	Talkoovastaava	
	Tilannekeskus	
	Turva	
	Vastaava tuottaja	

YRITYKSEN YHTEYSTIEDOT

All Things Live Finland Oy
Martinkyläntie 67, 01720 Vantaa



RADIOKANAVAT

Festivaalin sisäinen viestintä tapahtuu radiopuhelinten avulla. Radioliikenne on jaettu kanavittain alla olevan taulukon mukaisesti osa-alueisiin, joista saa kiinni kyseisellä alueella vastuussa olevan henkilön.

Soittaessasi radiopuhelimella, sano tavoittelemasi henkilön nimi kahdesti, sen jälkeen oma nimesi kerran. Odota vastausta. Kun keskustelu on käyty, lopeta viestintä sanomalla ”kuitti” tai ”loppi”.

Kanava	Tuotannon osa-alue
1	Toimisto, Promoottorit ja Backstage
2	Infopiste
3	Turva ja Portit
4	VIP ja Anniskelu
5	Siivous
6	Rannekkeenvaihto

KULKULUVAT

Jokaisella alueella työskentelevällä täytyy olla mukanaan kulkulupa. Kulkuluvat on jaoteltu alla olevan taulukon mukaisesti. Kulkuvallisen henkilön saa päästää Lux-wc tiloihin ilman maksua jonon ohi.

Kulkulupa	Kenellä?	Sallitut alueet	Saattolupa
AAA / El Hefe / The Boss	Vain festivaalin tärkeimmillä vastuuhenkilöillä	Kaikki	Saa saattaa kenet vain, minne vain
AA / Limited access	Organisaation työntekijät	Kaikki paitsi erikseen kielletyt	Saa saattaa kenet vain, rajoituksena backstage ja toimisto
Working	Talkoolaiset ja organisaation ulkopuoliset työntekijät	Vain yleiset alueet / työtettävän sallimat	Ei saattolupaa

REKLAMAATIOT

Jos asiakas haluaa tehdä reklamaation, se voidaan ottaa suullisesti vastaan infopisteellä ja se hoidetaan pahoitellen ja hyvittellen mahdollisimman nopeasti. Infopisteellä on WKND-merchandisea (leit, sadetakit..) näitä tilanteita varten. Kysy tarvittaessa tukea pistevastaavalta.

Jos asiakas kuitenkin haluaa tehdä reklamoinnin myös kirjallisesti, se tapahtuu sähköpostilla osoitteeseen info@wknd.fi.

YLEISET OHJEET TYÖNTEKOON

- Huomioi asiakkaat saapumisjärjestyksessä
- Älä odotuta asiakkaita
 - o Ei "marttakerhoja"
- Älä salli ohitteluä jonossa
- Hymyile, ole ystävällinen ja palveluaitis, tarjoa apua
- Yritä ylittää odotukset, esim. saata asiakas oikeaan paikkaan tai suuntaan tarvittaessa
- Pidä hauskaa, positiivinen ja hyvä fiilis välittyy asiakkaille
- Muista pitää taukoja, syödä ja juoda!
 - o Kerro työkaverille ja/tai pistevastaavalle kun menet tauolle
- Kysy rohkeasti apua, tyhmiä kysymyksiä ei ole
- Ole oma-aloitteinen, käytä kuitenkin maalaisjärkeä
- Persoonallisuutesi saa näkyä, ole siis oma itsesi