

## YLEISIÄ OHJEITA TYÖVUORON

Näiden ohjeiden tarkoituksena on antaa yleisiä neuvoja tilanteisiin. Oman työpisteen erityisohjeet saat omalta esimieheltäsi.

- \* Huomioi vaatetuksessa Suomen kesä ja nopeasti vaihtuvat säätilat: kunnollisilla jalkineilla, varavaatteilla, sadevaatteilla ja lämpimällä vaatekerralla pärjää pitkälle.
- \* Tule ajoissa työvuoroon ja ilmoittaudu esimiehellesi.
- \* Mikäli saat kuitattavaksesi työvälaineitä, (radiopuhelin tms.), huolehdiathan niistä hyvin ja palauta työvuoron jälkeen esimiehellesi.
- \* Pidäthän aina työpisteesi/työympäristösi siistinä! **Tapahtuman siisteydestä huolehtiminen kuuluu meille kaikille. Ethän heitä roskia/tupakantumppeja tms. maahan! Mikäli huomaat siisteydessä puutteita, mahdollisuuksien mukaan korjaa puutteet itse tai ilmoita siitä esimiehellesi/siivoustiimille.**
- \* Muista juoda riittävin väliajoin! Erityisesti kuumalla ilmalla nestehukka saattaa iskeä aivan huomaamatta.
- \* Tapahtuma-alueelle oikeuttavista kulkuluvista perehdytyksen saat esimieheltäsi.
- \* Käytäthän puhelinta vain tauoilla, sillä töissä ollessa puhelimen käyttö on epäkohteliasta muita kohtaan ja huonoa asiakaspalvelua.
- \* Kaikki löytötavarat toimitetaan festivaalin aikana narikkaan tai Tikeen
- \* Muista että tyhmiä kysymyksiä ei ole! Kysy ennemmin kuin teet omia johtopäätöksiä.

## TAUOT

- \* Työpistettä ei saa jättää valvomatta! Sovi tauot esimiehen/pisteen muiden työntekijöiden kanssa. Varmista, että joku tietää aina missä olet.
- \* Tupakointi on sallittu vain tauoilla, ei kuitenkaan asiakkaiden nähden. **ETHÄN HEITÄ TUMPPEJA MAAHAN VAAN KÄYTÄ TUHKAKUPPIA/ROSKIKSIA.**

## VAITIOLOVELVOLLISUUS

- \* Työntekijät eivät saa kommentoida tapahtumasta medialle ilman lupaa! Kaikki tapahtumaa koskevat tiedotteet ja lausunnot antaa vain ja ainoastaan tapahtuman järjestäjät.
- \* **Salassapitovelvollisuus velvoittaa työntekijöitä olemaan kertomatta sisäisistä asioista ulkopuolisille: asiakasmäärät, asiakkaat yleensäkin sekä eri tilanteet ovat kaikki salaisia; niistä ei tule puhua ulkopuolisille.**
- \* Ole tarkkana, ettet vahingossa sano lehdistölle tai asiakkaille esim. "Täällä on paljon enemmän / vähemmän asiakkaita kuin viime vuonna" "Minustakin järkkäreitä on liian vähän". Media saattaa pienestäkin saada jutun aiheita.
- \* Kaikkia työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Työasioista ei saa keskustella muiden kuin omien työkavereiden kesken, eikä lainkaan sosiaalisessa mediassa.

## **ASIAKASPALVELU**

Asiakaspalvelulla pystymme erottumaan muista festivaaleista ja luomaan asiakkaille entistä paremman festivaalikokemuksen, joka tuo asiakkaat myös ensi vuonna tapahtumaamme.

### **Huomioithan asiakaspalvelun tärkeyden kaikessa työssä mitä teet.**

- \* Ole ystävällinen ja kohtelias asiakkaille, työkavereillesi ja muille tahoille. Jokaisen asenne vaikuttaa työilmapiiriin ja jokainen meistä haluaa työskennellä mukavassa työympäristössä!
- \* Opasta ja ohjaa asiakkaita, pyri auttamaan asiakasta parhaimpasi mukaan. Mikäli et tiedä vastausta, kysy työkaverilta tai esimieheltäsi. Ei ikinä vastata asiakkaille **"en tiedä"**, vaan selvitetään asia. Usein vastaukset löytyvät helposti tapahtuman nettisivuja vilkaisemalla.
- \* Henkilökunnan toiminta jää usein asiakkaalle päällimmäisenä mieleen - älä siis aiheuta tarpeettomasti mielipahaa asiakkaille tai huonoa mainetta itsellesi ja tapahtumajärjestäjälle. Henkilökunnan toiminta antaa asiakkaalle kuvan koko tapahtumasta.

## **TYÖTURVALLISUUS**

- \* **Työpaikalla ollaan aina täysin päihteettömiä.**
- \* Älä aiheuta omalla toiminnallasi vaaratilanteita asiakkaille ja työkavereillesi.
- \* Älä mene haastaviin tilanteisiin yksin. Pyydä apua esimieheltä.
- \* Tutustu tapahtuman turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. **Katso ainakin missä sijaitsee oman työpisteesi sammutin/muu sammutuskalusto ja missä hätäpoistumistiet ovat.**
- \* Selvitä, missä ensiapupiste sijaitsee.
- \* Ilmoita aina onnettomuus- tai vaaratilanteesta sekä poikkeavista asiakaspalvelutilanteista esimiehellesi.

## **HYVÄÄ FESTIVAALIA !**

Timppa, Ylli ja Ville  
NYQS Oy, Suomen Turvahemmot Oy