

care4nature
-opas 



Teksti: Sakari Hietala, Patrik Lindfors ja Laura Salmi
Toimitus: Laura Salmi
Taitto: Tiina Rinne
Piirokset: Kirsti Pusa
Suomen 4H-liitto 2008
ISBN 978-952-9868-21-6

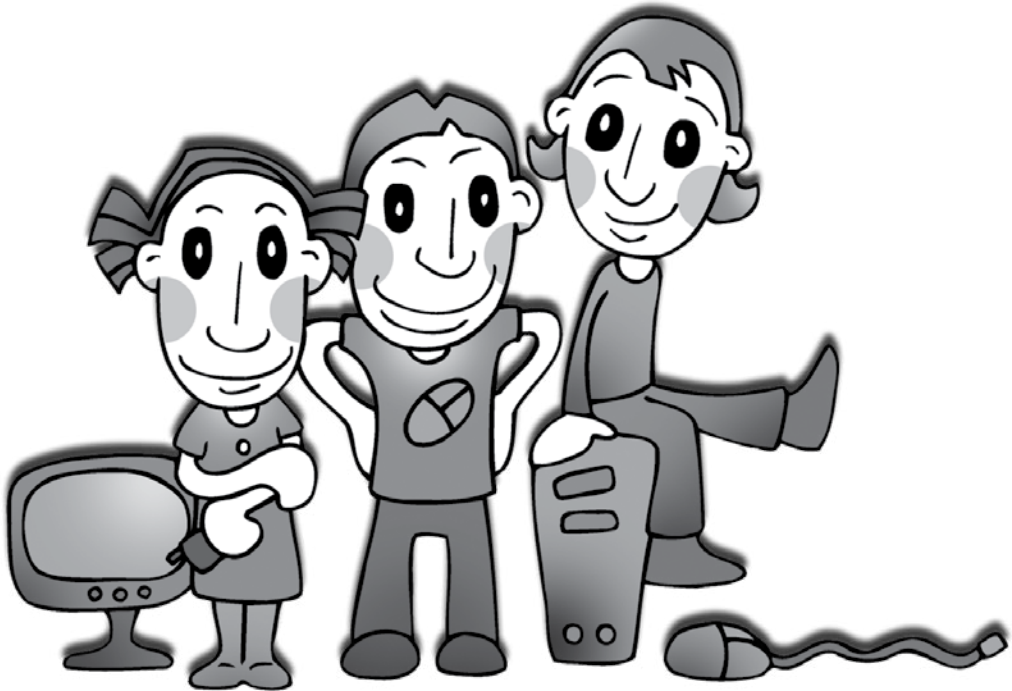


PEFC[™]

PEFC/02-44-11

SISÄLLYSLUETTELO

- 1. Hyvä päätös** 5
- 2. Näin käytät opasta** 6
- 3. Mikä on care4nature noutopalvelu?** 6
- 4. Näin care4nature toimii** 7
 - 4.1 care4nature-valmennus ja sopimus 7
 - 4.2 Tilauksen vastaanotto, sen hoitaminen ja kuittaus 8
 - 4.3 Laitteiden kuljetus ja varastointi 12
 - Lajittelu ja pakkaus 13
 - 4.4 Lisäpalveluna tarjottavat toimenpiteet 14
 - Blancco Data Cleaner 14
 - Kovalevyn mekaaninen tuhoaminen 14
- 5. Maksut, verot ja vakuutukset** 15
 - 5.1 Palvelumaksu asiakkailta 15
 - 5.2 Kuitti asiakkaalle 15
 - 5.3 Verotus 16
 - 5.4 Vakuutukset 16
- 6. Asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen** 17
 - 6.1 Asenne ratkaisee 17
 - 6.2 Asiakaspalvelun hankalat tilanteet 18
 - 6.3 care4nature on asiakaspalvelua 18
- 7. Palvelun markkinointi** 19
- 8. Ongelmien varalta** 20
 - 8.1 Noutopalvelutilauksessa annettujen tietojen virheellisyys 20
 - 8.2 Asiakas ei ole varannut rahaa noutopalvelumaksun suorittamiseen 20
- 9. Lue lisää! Hyödylliset linkit** 20
- 10. Pikaohje tilauksen hoitamiseen** 21



1. Hyvä päätös

Olet tehnyt hyvän päätöksen, sillä tiedossa on monipuolisia hommia, uusia kokemuksia ja taskurahaa. Olet matkalla ajankohittaiseen ja tärkeään työhön: käytettyjen tietokoneiden keräyspalveluun.

care4nature noutopalvelussa kehität asiakaspalveluosaamista, bisnestaitoja ja ansaitset silkkää rahaa. Apunasi toimivat asianmukaiset työvarusteet ja ensiluokkaiset care4nature -materiaalit. Saamiesi hyötyjen lisäksi teet arvokkaan ekoteon kierrättämisen ja paremman ympäristön puolesta.

Tehtävänäsi on noutaa vanha laite asiakkaalta pois keräyspisteeseen, josta se toimitetaan edelleen uudelleenkäyttöön tai kierrätykseen. Sinun ei tarvitse olla bittinikari eikä bodari pystyäksesi toimimaan menestyksekkäästi care4nature -toiminnassa. Riittää, että olet kiinnostunut lisäämään tietoasi ja kehittämään taitojasi. Saat tiiviit ja toimivat ohjeet care4nature -valmennuksessa sekä tämän oppaan avulla.

"Tule mukaan kierrättämään tietokoneita ja tienaa mukavasti taskurahaa."

2. Näin käytät opasta

Tähän oppaaseen on koottu tarvitsemasi tieto care4nature -palvelusta. Käytännölliisiin ohjeisiin voit palata, mikäli noutopalvelua aloittaessasi tai sen aikana haluat varmistua jostakin asiasta. Pidä siis opas aina saatavilla. Opas toimii myös care4nature -valmennuksessa koulutusmateriaalina.

Oppaan lisäksi care4nature -materiaaleihin kuuluvat laadukas lomakkeisto ja esit-

teet, joiden avulla voit tehdä asiakasmarkkinointia eli mainostaa toimintaa ja saada lisää noutokeikkoja. Lue lisää kohdasta 7. Palvelun markkinointi.

Oppaan lisäksi on tarjolla paljon hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa netissä www.care4nature.fi.

3. Mikä on care4nature noutopalvelu?

care4nature on Fujitsu Siemens Computersin ja Suomen 4H-liiton yhteistyönä toteuttama valtakunnallinen noutopalvelutoiminta. care4nature -valmennuksen käyneet 4H-nuoret noutavat kotitalouksista ja yrityksistä käytöstä poistettuja tietokonelaitteistoja.

Palvelu koskee kaikenmerkkisiä tietokoneita, näyttöjä ja tulostimia. Noudon kotoa tai toimistosta tilannut asiakas maksaa nuorelle noudosta palkkion ja Fujitsu Siemens Computers valmistajana vastaa laitteiden kierrätyskustannuksista.

Noudetut laitteet viedään alueelliseen care4nature -välivarastoon, josta ne kuljetetaan jatkokäsittelyyn. Noudetuista laitteista osa on uudelleenkäyttöön kelpaavia ja muut laitteet kierrätetään teollisuuden

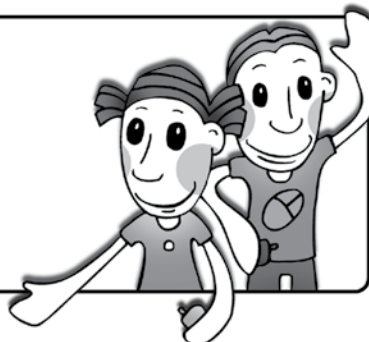
raaka-aineiksi ympäristövaatimusten mukaisesti.

Noutopalvelussa toimiessasi sinun tulee olla 4H-yhdistyksen jäsen. Henkilököhtäinen jäsennumerosi toimii tunnisteena noutopalvelun tietojärjestelmissä. Jäsennumero löytyy jäsenkortin kääntöpuolelta.

Fujitsu Siemens Computersin ja Suomen 4H-liiton www-sivut ja markkinointimateriaalit toimivat palvelusta kertovana informaatiokanavana asiakkaisiin päin. Oman paikkakuntasi markkinoinnin suunnittelusta ja toteutuksesta vastaat yhdessä 4H-piirin ja -yhdistyksen kanssa.

Valtakunnallinen noutopalvelu toimii Tuottajayhteisöjen järjestämän yleisen SELaitteiden (sähkö- ja elektroniikkalaitteiden) keräysjärjestelmän rinnalla (ks. keräyspisteet <http://www.elker.fi/>).

Tutustu tarkemmin!
www.care4nature.fi
www.4h.fi
www.fujitsu-siemens.com

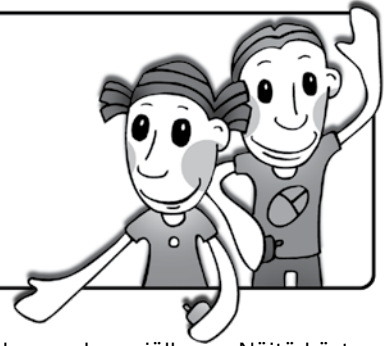


4. Näin care4nature toimii

4.1 care4nature -valmennus ja sopimus

Tervetuloa care4nature -palveluun!

Olet yli 14-vuotias
Olet 4H-jäsen
Tarvitset kännykän ja liittymän
Tarvitset meiliosoitteen ja mahdollisuuden
www-sivujen selaamiseen



Teet care4nature -sopimuksen 4H-yhdistyksen kanssa. Palvelusta kiinnostuneille nuorille järjestetään yhden illan mittainen valmennus. Valmennuksessa osallistujat saavat sellaiset tiedot ja taidot, että he kykenevät hoitamaan asiakkailta saatuja tilauksia. Valmennukseen osallistuminen on edellytyksenä noutopalvelusopimuksen solmimiselle.

Sopimuksen allekirjoitettua voit markkinoida palvelua itsenäisesti, ottaa vastaan tilauksia asiakkailta, noutaa laitteita ja periä asiakkailta palvelumaksuja. Samalla sitoudut tekemään palvelua sovitulla tavalla.

Asiakaspalvelua suorittaville 4H-nuorille luovutetaan lippalakki, henkilökortti ja olka-

laukku valmennuksen jälkeen. Näitä käytetään aina asiakaskäynnillä.

Valmennuksen käytyäsi saat myös käyttöösi kuitti/lähetelomakkeita, esitteitä sekä muuta markkinointimateriaalia. Aineistoa voit tilata veloitusetta osoitteesta:

Suomen 4H-liitto
Hannele Välimäki
Karjalankatu 2 A
00520 HELSINKI
Puh. 0800 94242
care4nature@fujitsu-siemens.com

Huom! Muistathan ilmoittaa care4nature@fujitsu-siemens.com, jos yhteystietosi muuttuvat!

care4nature
www.fujitsu-siemens.fi/care4nature



Nimi:

Ville Mattila

4H-yhdistys:

Teisko-Tampereen 4H-yhdistys

4H-jäsennumero:

4H56314

Allekirjoitus

Ville Mattila



We make sure

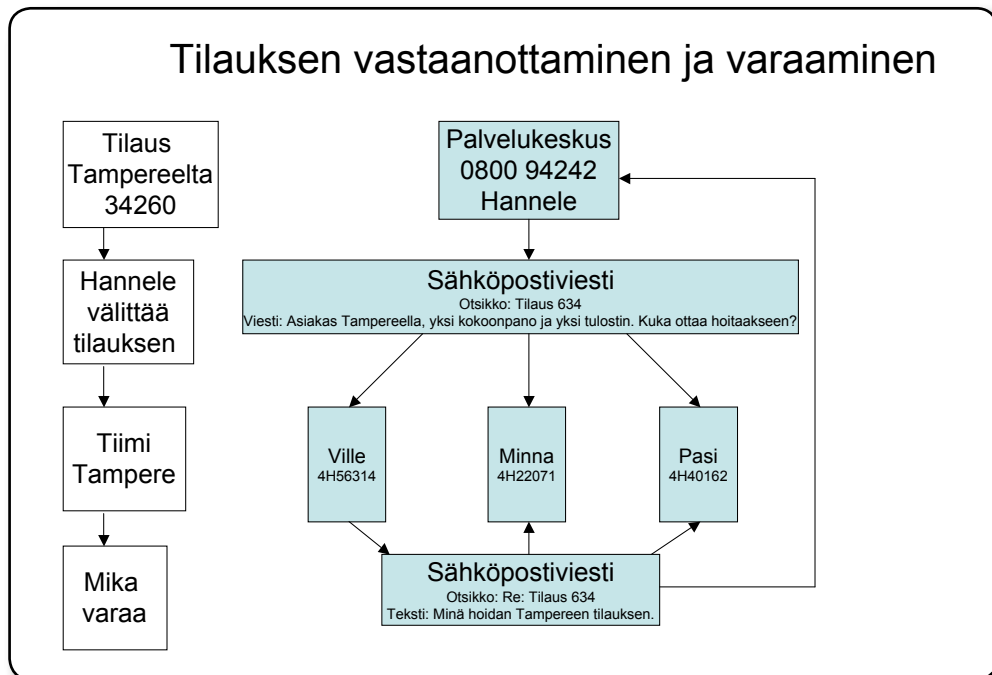


PIDÄ CARE4NATURE HENKILÖKORTTI NÄKYVISSÄ ASIAKASKÄYNNILLÄ, JOLLOIN ASIAKAS VOI VARMISTUA HENKILÖLLISYYDESTÄSI.

4.2 Tilauksen vastaanotto, sen hoitaminen ja kuittaus

Tähän kappaleeseen on havainnollistettu noutopalvelun kulku. Sinun on hyvä saada kokonaiskäsitys toiminnasta voidaksesi

huomata miten tärkeä lenkki ketjussa olet, ja millaisten yksityiskohtien avulla varmistetaan noutopalvelun laadukkuus.



TILAUKSEN VÄLITTÄMINEN NUORELLE.



1. ASIAKAS TILAA PALVELUN

Asiakas jättää noutopalvelutilauksen puhelimitse palvelunumeroon 0800 94242, joka palvelee arkisin klo 9–16, tai sähköpostilla care4nature@fujitsu-siemens.com.

Jos asiakas tilaa palvelun 4H-yhdistyksestä, voi yhdistys välittää asiakkaan tiedot suoraan sinulle.

Voit hankkia asiakkaita suoraan myös itse ilman palvelukeskusta tai 4H-yhdistystä. Noutojen jälkeen sinun tulee muistaa ilmoittaa itse hankitut tai 4H-yhdistyksen välittämät tilaukset palvelukeskukselle (0800 94242 tai care4nature@fujitsu-siemens.com), jotta tiedot pystytään kirjamaan tilausrekisteriin.

2. JOKAINEN TILAUS SAA TUNNISTENUMERON

Kun palvelukeskus kirjaa asiakkaan tilauksen tietojärjestelmään, se saa yksilöllisen tunnustenumeron.

ESIMERKKI

Asiakas tilaa palvelun Tampereelta. Palvelukeskus antaa tilaukselle numeron 634.



3. TILAUS JA ASIAKASTIEDOT VÄLITETÄÄN ALUEELLA ASUVALLE 4H-NUORELLE

CARE4NATURE NOUTOPALVELU KÄYTÖSTÄ POISTETUILE TIETOKONEILLE	
NOUDON TILAUSLOMAKE	
Tilaus nro	634
Tilauspäivä	7.4.2008
Nouto tehty	
NOUDON TILAAJA	
Nimi	Matti Meikäläinen
Lähiosoite	Matintie 15
Postinumero ja paikka	34260 Tampere
Sähköpostiosoite	
Puhelin	050 555555
Faxi	
Muuta huomioitavaa	
Kaupunginosa	
Seutualue	Tampereen seutu
Maksaa palvelusetelillä	
Uuden laitteen sarjanumero	
Vanhan laitteen sarjanumero	
LAITTEET	
1 pc 1 näyttö = 1 laite	näyttö, keskusyksikkö, näppäimet, tulostin
Kuvaus, mitä laitteita	
Yksikköhinta €	12
Laitteita kpl	1
Yhteensä hinta €	12
Printteri 5 €	5
Muistin tyhjennys 25 €	
Laitteet ja printteri ja muistin tyhjennys yht. €	17
NOUTAJA	
Nimi	care4nature-noutopalvelu Tampereella
Sähköpostiosoite	
Puhelin	
Tiedon vastaanottaja	Hannele Välimäki

ESIMERKKI TILAUKSEN TIEDOISTA, JOTKA LÄHETETÄÄN NUORELLE.

Noutopalvelupyyntö välitetään asiakasta lähimpänä oleville care4nature -noutopalveluun kouluttautuneille ja sopimuksen tehneille 1–3 nuorelle. Tieto lähetetään sähköpostilla tai puhelimitse.

ESIMERKKI

Hei! Asiakas Tampereella, tilaus 634, yksi kokoonpano ja yksi tulostin. Kuka ottaa hoitaakseen? t: Hannele



**4. NUORI VARAA
TILAUKSEN ITSELLEEN**

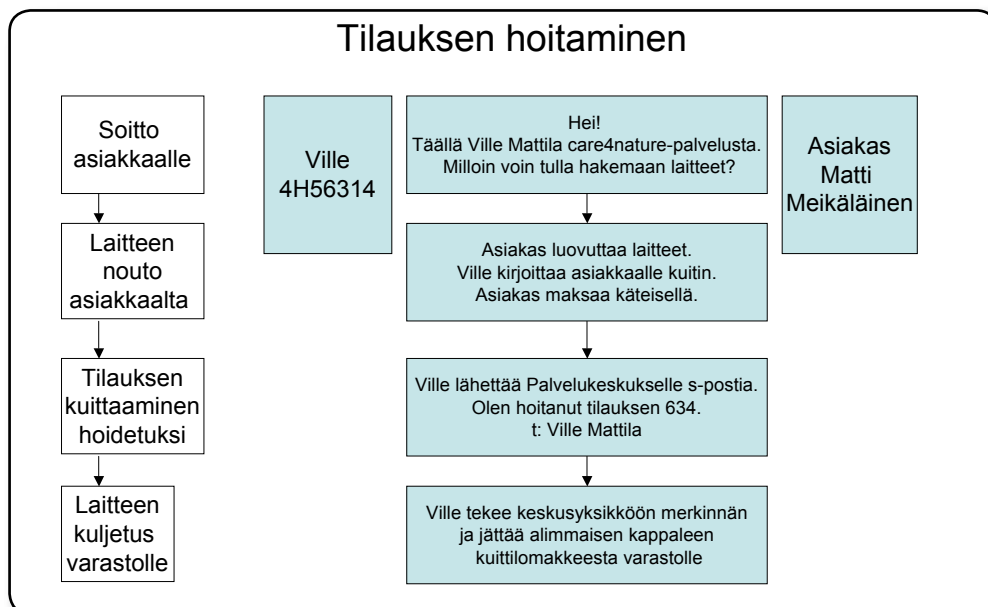
Jos haluat ottaa tilauksen hoitaaksesi, varaa se pikimmiten. Vastaa saamaasi viestiin (Palvelukeskukselle). Lähetä sähköpostitse varaamastasi tilauksesta myös kaikille äsken välitetyn tilauksen vastaanottajille (Vinkki: käytä Vastaa kaikille -toimintoa).

ESIMERKKI

Hei! Minä hoidan Tampereen tilauksen 634. t: Ville



Mikäli et ota tilausta vastaan, saat myöhemmin toisen viestin tilauksen varaajalta ja näin tiedon siitä, että tilaus on varattu. Sinulta ei edellytetä siinä tapauksessa mitään toimenpiteitä.



5. NUORI OTTAA ITSE YHTEYTTÄ ASIAKKAASEEN



Asiakkaalle annettu palvelulupaus määrittelee, että noudon toteuttamisesta sovitaan asiakkaan kanssa seitsemän (7) vuorokauden kuluessa tilauksesta puhelimitse tai sähköpostilla. Sinun velvollisuutesi on ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja sovia hänen kanssaan noudon yksityiskohdista.

ESIMERKKI

Tässä Ville Mattila care4nature -palvelusta, hei. Milloin voin tulla noutamaan laitteet, joiden noudon olitte tilannut? Sopisiko tämän viikon keskiviikkona illalla klo 18:30? Palvelu maksaa 17,00 euroa ja se maksetaan käteisellä noudon yhteydessä. Vараattehan tasarahan, jos mahdollista. Kiitos ja nähdään keskiviikkona.

6. LAITTEIDEN NOUTAMINEN JA MERKITSEMINEN



Seuraavaksi noudat laitteet ja toimitat ne lähimpään care4nature -varastoon. Merkitse kaikkiin noutamiisi keskusyksiköihin ja kannettaviin tietokoneisiin spriiliukoisella tussilla tilauksen tunnusnumero ja oman jäsennumerosi.

ESIMERKKI:

634	4H56314
Tunnus-	Jäsennumero
numero	

Jos asiakas kieltää kovalevyn uudelleenkäytön vedä ohut viiva merkinnän yli (634-4H56314):

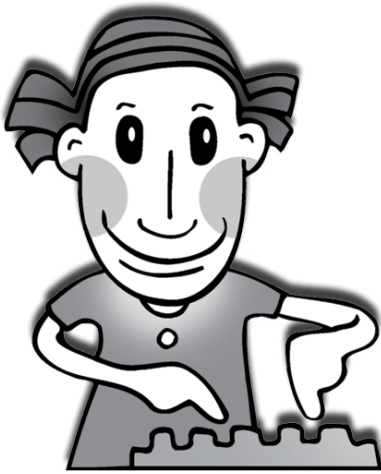
Noudon yhteydessä omistusoikeus kaikkiin noudetuihin laitteisiin siirtyy Fujitsu Siemens Computerille.

7. ASIAKAS MAKSAA PALVELUN KÄTEISELLÄ



Asiakas maksaa palvelun aina käteisellä. Palvelun hinta selviää tilauksen yhteydessä saamista tiedoista. Saadusta palvelumaksusta kirjoitetaan aina kuitti care4nature -kuittilomakkeelle. Katso maksuihin ja kuitinkirjoitukseen liittyviä asioita kohdasta 5.

Jos noudat laitteita yritysasiakkaalta, ei maksuvälineenä käytetä käteistä rahaa vaan asiakasta laskutetaan jälkikäteen. Kysy lisätietoja omasta 4H-yhdistyksestäsi.



8. TILAUKSEN KUITTAAMINEN SUORITETUKSI

Kun olet noutanut laitteet asiakkaalta, kuittaa tilaus hoidetuksi lähettämällä Palvelukeskukselle sähköpostia care4nature@fujitsu-siemens.com. Viestin otsikoksi ”Olen hoitanut tilauksen XXX (tilauksen tunnistenumero)” ja viestin sisällöksi lähettäjän oma nimi. Jos samassa viestissä halutaan lähettää tilauksen vastaanottoon muuta informaatiota, sen voi lisätä viestin loppuun.

ESIMERKKI:

*Sähköpostin aihe: Olen hoitanut tilauksen 634.
Teksti: t: Ville Mattila*

4.3 Laitteiden kuljetus ja varastointi

Laitteet kuljetetaan asiakkaalta care4nature -varastolle. Varaston hankkimisesta ja hoitamisesta vastaa 4H-yhdistys. Sovi yhdistyksen kanssa varastointiin liittyvistä yksityiskohdista kuten kuljetuspäivistä yms.

Vastuu laitteiden kuljettamisesta on ai-

na noudon suorittaneella nuorella eli sinulla. Voit varastoida laitteita omissa tiloissa ennen niiden kuljetusta care4nature -varastolle. Pohdi voisitko tehostaa kuljetusta viemällä care4nature -varastolle isompia eriä yksittäisten laitteiden sijaan.



**POLKUPYÖRÄN PERÄKÄRRY ON
YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLINEN TAPA
KULJETTAA ASIAKKAALTA NOUDET-
TUJA TIETOKONEITA**

Suunnittele tilausta vastaanottaessasi, mikä on paras tapa toteuttaa laitteiden kuljetus. Käytä apunasi viereisiä taulukkoja. Useimmissa tapauksissa tarvitaan henkilöautoa laitteiden kuljetukseen. Jos sinulla ei ole ajokorttia, pyydä kuljetusapua, esimerkiksi vanhemmilta.

Jos käytät kuljettamiseen pakettiautoa tai kytket henkilöautoon peräkärryn, varmistu, ettei ajoneuvon tai ajoneuvoyhdistelmän kokonaismassa ylitä 2 000 kiloa. Mikäli kokonaismassa on suurempi, tarvitset tavarankuljettamiseen liikenneluvan.

NOUDETTAVIEN LAITTEIDEN PAINOT:

Keskusyksikkö	5–10 kg
Näyttö (kuvaputki)	15–20 kg
Näyttö (LCD tai vastaava)	3–4 kg
Kannettava	2–3 kg
Näppäimistö	0,5 kg
Hiiri ja johdot	0,3 kg
Tulostin	1,5–10 kg

KULJETUSKAPASITEETTI:

Kuljetustapa Keskusyksikkö-
koonpanojen määrä

HENKILÖAUTO	
Tavaratila	2–4
Takapenkki	2
Farmari	4–6
Kuomullinen peräkärri	10–15
Pakettiauto	20–40

Mopon tai polkupyörän peräkärri	2
---------------------------------	---

Selkäreppu	2–3 kannettavaa
------------	-----------------

Care4nature -varastot tyhjennetään noin kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan. Varastojen tyhjennys hoidetaan keskitetysti Fujitsu Siemens Computersin toimesta. Saat tiedon varaston tyhjennyksestä kaksi viikkoa ennen puhelimitse tai sähköpostitse. Näin varmistetaan, että muistat viedä kotiin keräämäsi laitteet care4nature -varastolle tyhjennystä varten.

Lajittelu ja pakkaus

4H-yhdistyksen ylläpitämällä varastolla tehtävänäsi on lajitella laitteet ja pakata ne annettujen ohjeiden mukaisesti. Varastolle ei saa tuoda muita laitteita kuin care4nature -noutopalvelun kautta noudettuja. Sovi lajittelun ja pakkauksen toteutuksen yksityiskohdista 4H-yhdistyksen kanssa.

Ohjeet laitteiden lajittelusta ja pakkauksesta löydät www.care4nature.fi.



4.4 Lisäpalveluna tarjottavat toimenpiteet

Tarjoa asiakkaille vapaaehtoisena, maksullisena lisäpalveluna keskusyksikön kovalevyn tyhjennystä. Tapoja on kaksi:

- ohjelmallisesti (Blancco Data Cleaner). Kovalevyn ohjelmallinen tyhjentäminen mahdollistaa sen uudelleenkäytön.
- mekaanisesti (murskaus). Mekaaninen tuhoaminen tekee kovalevyn käyttökeltottomaksi.

Blancco Data Cleaner

Blancco Data Cleaner on suomalainen korkealaatuinen ja toimintavarma kovalevyn tyhjennysohjelma, jota käytetään care4nature -palvelussa. Muita kovalevyn tyhjennysohjelmia ei saa käyttää. Ohjelmallisen tuhoamisen jälkeen kovalevy on käytettävissä uudelleen. Ohjelma toimii siten, että se kirjoittaa seitsemään kertaan kovalevyn täyteen ”roskaa” alkuperäisten tiedostojen päälle. Alkuperäisten tiedostojen esiin saaminen tämän jälkeen on käytännössä mahdotonta.

Ohjelma toimitetaan cd-levyllä. Ohjelma käynnistyy automaattisesti, kun levy asetetaan tyhjennettävän tietokoneen asemaan.

Yhdellä levyllä voi tyhjentää useita kovalevyjä.

Pyydä cd-levy lainaksi omasta 4H-yhdistyksestäsi.

Kovalevyn mekaaninen tuhoaminen

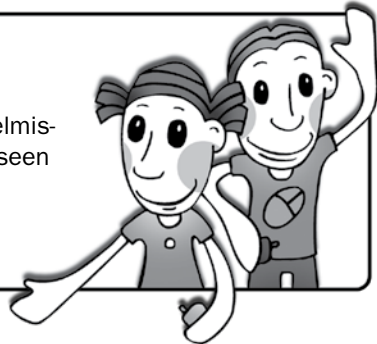
Mekaanisessa tuhoamisessa kovalevy murskataan pieniksi palasiksi. Tämän johdosta kovalevyä ei voi käyttää uudelleen. Kovalevy murskataan valvotussa prosessissa, joten asiakkaan tiedot eivät joudu väärin käsiin.

Toimi näin:

Kytke pois laitteen verkkojohto ennen laitteen avaamista. Irrota kovalevy laitteesta. Pakkaa kovalevy huolellisesti ennen lähetystä. Liitä mukaan valokopio täytetystä kuitista. Lähetä kovalevy sekä valokopio kuitista kovalevyn käsittelijälle. Pyydä käsittelijän yhteystiedot Palvelukeskuksesta.

Kun mekaaninen tuhoaminen on suoritettu, lähettää käsittelijä asiakkaalle tuhoamistodistuksen.

Jos sinulla on kysyttävää kovalevyn tyhjennysmenetelmistä tai törmäät ongelmiin, ota yhteyttä Palvelukeskukseen 0800 94242 tai care4nature@fujitsu-siemens.com.



5. Maksut, verot ja vakuutukset



5.1 Palvelumaksu asiakkaalta

care4nature -noutopalvelu on asiakkaalle maksullinen. Asiakas maksaa sinulle palvelumaksun käteisenä noudon yhteydessä. Se on saamasi korvaus tehdystä työstä.

Veloitettavat palvelumaksut ovat yhteisiä ja valtakunnallisia. Siten asiakas maksaa palvelusta saman hinnan riippumatta paikkakunnasta ja noudettavan kokonpanon sijainnista.

Yhtenäinen hinnoittelu selkeyttää palvelua, helpottaa sen markkinointia ja tehostaa toimintaa. Palvelumaksut määrätään kalenterivuodeksi kerrallaan. Kulloinkin voimassa oleva hinnaston ja selkeät hinnoitteluesimerkit löydät www.care4nature.fi

Tulosta hinnasto itsellesi tai merkitse

hinnat oppaan takana oleville muistiinpanosivuille. Muista pitää hinnasto ajan tasalla!

Yritysassiakailta ei pääsääntöisesti oteta maksua käteisenä vastaan. Palvelumaksu laskutetaan yritysasiakkailta jälkikäteen. Jos yritysasiakas haluaa maksaa käteisellä, on tämä mahdollista. Tällöin sinun tulee kirjoittaa asiakkaalle maksun suorituksen yhteydessä kuitti.

Huom! Jos olet rekisteröitynyt arvonlisäverovelvolliseksi, sinun tulee lisätä yritysasiakkaalta perittäviin palvelumaksuihin arvonlisävero 22 %. Kotitalousasiakkaiden palvelumaksu sisältää mahdollisen arvonlisäveron.

5.2 Kuitti asiakkaalle

Noutaessasi laitteita kotitalouksista kirjoitat asiakkaalle hänen suorittamastaan maksusta aina kuitin. Kuitti kirjoitetaan täytämällä care4nature -kuittilomake. Täytä lomake asiakkaan luona ja allekirjoita se.

Pyydä lomakkeeseen asiakkaan allekirjoitus. Jokaisesta noudosta kirjoitetaan erillinen kuitti. Kuittilomake on kolmeosainen. Päällimmäinen osa annetaan täytettynä asiakkaalle, yksi osa jää sinulle, yksi osa lähetetään 4H-yhdistykseen.

ESIMERKKI ASIAKASKÄYNNIN YHTEYDESSÄ TÄYTETYSTÄ KUITILOMAKKEESTA.

care4nature
www.fujitsu-siemens.fi/care4nature

Maksajan nimi: *Matti Heikäläinen* KUITTI / LÄHETE ID-nro *634*

Osoite: *Mattitie 15*

Postinumero ja postitoimipaikka: *34260 TAMPERE*

Noutopaikkion saaja: *Ville Mattila* Jäsenno *4H56314*

Noudettu laitteisto

1. Tietokoneen keskusyksikkö *1* kpl Merkki: *1* Fujitsu Siemens, *1* kpl MikroMikko, *1* Fujitsu, *1* Siemens

Muu, merkki: *1* kpl

2. Näyttö *1* kpl

3. Kannettava tietokone *1* kpl Merkki: *1* Fujitsu Siemens, *1* kpl MikroMikko, *1* Fujitsu, *1* Siemens

Muu, merkki: *1* kpl noutopalveluja ä *12* €

Lisäpalvelut

kpl kovalevyn tiedostojen ohjelmallinen tuhoaminen ä *12* €

kpl kovalevyn irrotus ja mekaaninen tuhoaminen ä *5* €

kpl kirjoittimia ä *5* €

kpl *17* €

Yhteensä

Hintoihin ei sisälly arvonlisäveroa.

Hintoihin sisältyy arvonlisävero 22 % yhteensä

Hintoihin lisätään arvonlisävero 22%

Paikka ja aika *Tampere* e. Veroton hinta *15.4.2008*

Maksajan allekirjoitus *Matti Heikäläinen*

Maksun saajan allekirjoitus *Ville Mattila*

Noutopalvelupaikio ja mahdolliset tilatut lisäpalvelut maksetaan käteisellä noudon suorituksen yhteydessä.

Ymyksiä laskutetaan jälkikäteen.

Noudettujen laitteiden hallinta- ja omistusoikeus siirtyy noudon yhteydessä asiakkaalle.

Fujitsu Siemens Computers Oy:lle. Maksaja hyväksyy.

Päällimmäinen osa Maksajan kaapeli, Käsitönnäkö...

5.3 Verotus

Sinun tulee itse huolehtia lakisääteisistä maksuista ja velvoitteista, muun muassa verojen maksusta. Seuraavaksi on yksinkertaisten esimerkkien avulla havainnollistettu miten voit hoitaa vero-asiat oikein.

Palkasta ja palkkioista ei tarvitse maksaa kunnallisveroa, kirkollisveroa eikä päivärahamaksua, mikäli tulosi ovat alle 1 490 euroa vuodessa. Noutopalvelusta saamasi korvaus on siis verovapaata tuloa, mikäli vuotuiset kokonaisansiot jäävät tämän alle.

Parhaan ja ajankohtaisen veroneuvonnan saat www.vero.fi tai soittamalla verovirastoon.

TAPAUS A:

Otat itse asiakkaalta vastaan tilauksen, sovit noudosta hänen kanssaan ja haet kotitaloudesta yhden kokoonpanon ja kuljetat sen varastopisteeseen. Asiakas maksaa sinulle 12,00 euroa käteisenä.

Toiminta: Kirjoita asiakkaalle kuitti. Asiakas ilmoittaa omassa veroilmoituksessaan nimesi ja sinulle maksetun korvauksen suuruuden. Itse ilmoitat omassa veroilmoituksessasi korvauksen palkkiona. Palkkiosta vähennetään mahdolliset syntyneet tulonhankkimiskulut (puhelinlulut, matkakustannukset yms.). Syntyneistä kuluista on aina oltavat tositteet (lasku, maksukuit-

ti, ajopäiväkirja). Verottaja perii mahdollisen veron lopullisen verotuksen yhteydessä.

TAPAUS B:

Yhdistys saa noutopalvelua koskevan tilauksen yritykseltä. Nuoret suorittavat noudon työpalveluna yhdistyksen toimeksiannosta. Asiakasta laskutetaan jälkikäteen. Yhdistys on rekisteröitynyt arvonlisäverovelvolliseksi.

Toiminta: Asiakkaalta perittävään palvelumaksuun lisätään arvonlisävero 22 %. Yhdistys maksaa nuorille palkan, jonka suuruus sovitaan etukäteen. Yhdistys pidättää palkasta mahdollisen ennakonpidätyksen, eläkemaksun ja työttömyysvakuutusmaksun. Yhdistys maksaa maksetun palkan perusteella palkan sivukulut. Osa palkasta voidaan maksaa verovapaina etuuksina kuten kilometrikorvauksina tai päivärahoina. Arvonlisävero tilitetään verottajalle.

TAPAUS C:

Perustat oman yrityksen, jonka kautta teet noudot. Kotitalouksilta perit palvelumaksun käteisenä. Yrityksiä laskutat jälkikäteen.

Toiminta: Hoidat yrityksesi lakisääteiset veloitteet verottajalta ja viranomaisilta saatujen ohjeiden mukaan.

5.4 Vakuutukset

Suomen 4H-liitto on ottanut care4nature-noutopalvelussa mukana oleville nuorille ryhmätapaturmavakuutuksen Lähivakuutukselta. Vakuutus on voimassa vakuutettujen noutaessa käytettyjä atk-laitteita kodeista sekä yrityksistä keräilypisteisiin.

Vakuutuksesta korvataan nuorille sattuneiden tapaturmien hoitokuluja enintään

8410 euroa, haittakorvauksena enintään 1 682 euroa ja kuolemantapauskorvauksena 1 682 euroa. Vakuutus koskee itsenäisesti noutoja tekeviä nuoria. Työpalvelutoiminnassa mukana olevat vakuuttaa lakisääteisesti 4H-yhdistys. Nuoret, joilla on oma yritys, ottavat itse tarvitsemansa vakuutusturvan.

6. Asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen



6.1 Asenne ratkaisee

care4nature -noutopalvelussa teet asiakaspalvelutyötä. Asiakaspalvelussa tärkeintä on aito palveluasenne, jossa asiakas tuntee, että hänen tarpeistaan välitetään. Palvelutapahtumasta pitäisi asiakkaalle jäädä aina hyvä mielikuva, jossa hän tunsi saavansa hyvää ja asiantuntevaa palvelua.

Asiakaspalvelua on oikeastaan kaikki työ, mitä teet asiakkaasi hyväksi. On tärke-

ää muistaa, että kaikki asiakkaat ovat yhtä tärkeitä. Asiakas arvioi onnistuneisuutta palvelun jokaisessa vaiheessa. care4nature -noutopalvelussa asiakaspalvelu alkaa siitä, kun saat toimeksiannon noudettavasta koneesta. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että otat välittömästi yhteyttä asiakkaaseen ja sovit hänen kanssaan koneen noudosta.

Onnistunut asiakaspalvelutilanne muodostuu usein pienistä, mutta merkityksellisistä asioista. Asiakaspalvelussa tärkeitä piirteitä ovat ainakin seuraavat tekijät:

- Ole oma itsesi
- Ole rehellinen, ystävällinen ja kohtelias
- Tunne tuotteesi ja markkinasi
- Ajattele positiivisesti (iloinen myyjä – iloinen ostaja)
- Älä näytä tai muuten tuo esiin kiireen tuntua asiakkaan luona
- Tee enemmän kuin velvollisuutesi vaatii

- Vinkki: Kuvittele itsesi asiakkaan asemaan!

Asiakaspalvelua voi verrata paritansiin; välillä vie asiakas ja välillä asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijan on osattava mukautua ja sopeutua muuttuviin olosuhteisiin.



6.2 Asiakaspalvelun hankalat tilanteet

Asiakaspalvelussa saattaa törmätä tilanteisiin, joissa sinun ja asiakkaasi toiveet tai näkemykset eivät käy yhteen. Tärkeintä näissäkin tilanteissa on aina kuunnella ja ymmärtää asiakasta ja löytää tilanteeseen sellainen ratkaisu, jonka molemmat osapuolet voivat hyväksyä.

Vinkkejä miten toimia hankalissa tilanteissa:

- Ole rauhallinen. Anna asiakkaalle aikaa rauhoittua.
- Kuuntele. Tee tarkentavia kysymyksiä.

- Älä keskeytä. Älä väittele.
- Selvitä tilanteen syyt, mutta älä etsi syyllistä.
- Pyri ottamaan tapahtuneesta vastuu itsellesi, mutta älä ota valitusta henkilökohtaisesti äläkä itse mene henkilökohtaisuuksiin.
- Päätä tilanne aina kiitokseen palautteesta.

Asiakas ei ole aina oikeassa, mutta hän on aina asiakas, jolla on vapaus ja valta ratkaista, kenen palveluita hän käyttää!

6.3 care4nature on asiakaspalvelua

care4nature -noutopalvelussa asiakaspalveluketju alkaa, kun saat toimeksiantannon haettavasta koneesta. Asiakkaan näkökulmasta palvelu on saattanut alkaa jo aikaisemmin, silloin kun hän on ottanut yhteyttä noutopalvelutilausnumeroon. Asiakaspalveluketju päättyy, kun olet toimittanut noudetun koneen välivarastoon ja saanut suorituksen noutopalvelusta. Kaikki mitä asiakkaan silmissä teet tai jätät tekemättä, vaikuttaa asiakkaan kokemaan palveluun.

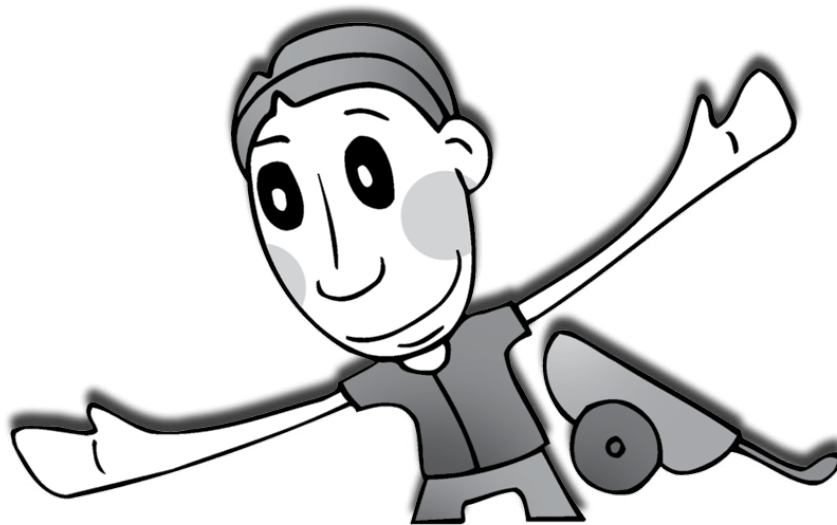
Hyvä asiakaspalvelu care4nature -noutopalvelussa:

- Sovi asiakkaan kanssa koneen nouto viipymättä saatuasi palvelutilauksen.
- Jos myöhästyit sovitusta ajankohdasta,

soita asiakkaalle ajoissa ja kysy voitko tulla myöhemmin.

- Jos joudut perumaan tulosi kokonaan, ota asiakkaaseen uudelleen yhteyttä heti kun voit ja sovi samalla uusi päivämäärä ja kellonaika.
- Kun saavut asiakkaan luo, tervehdi, esittele itsesi ja kerro, mikä on asiasi.
- Jos noudat laitteen asiakkaan kotoa sisätiloista, on kohteliasta kysyä, voiko tulla sisälle kengät jalassa.
- Lähtiessäsi kiitä asiakasta tilauksesta ja toivota mukavaa päivän jatkoa.

On hyvä pitää mielessä, että care4nature -noutopalveluyrittäjänä edustat samalla myös päämiehiäsi Fujitsu Siemens Computersia sekä 4H-järjestöä.



7. Palvelun markkinointi

Omalla paikkakunnalla tekemäsi markkinointityö on merkittävää oman menestymisesi kannalta. Mitä enemmän ihmisillä on tietoa tarjoamastasi palvelusta, sitä useampia mahdollisia asiakkaita sinulla on! Mikäli care4nature -palvelun erinomaisuuden tiedät vain sinä ja muutama tuttu, noutokeikat voivat jäädä melko vähiin.

Ilman markkinointia ei ole asiakkaita ja ilman asiakkaita ei ole tienattua rahaa. Tästä syystä on kannattavaa pistää noutopalvelusta juttua liikkeelle eli puskaradio laulamaan.

Paras tiedonvälittäjä on tyytyväinen asiakkaasi, joka kertoo myönteisistä kokemuksistaan tuttavilleen ja suosittelee hyödyntämään palvelujasi.

Markkinointi on haastavaa, mutta samalla myös ehdottoman mielenkiintoista, luovaa ja hauskaa. Siihen kannattaa käyttää hieman aikaa. Mieti kenelle palvelusta kannattaisi ehdottomasti kertoa, missä tilaisuudessa tai tapahtumassa olisi hyvä esitellä toimintaa ja mihin voisi laittaa esitteitä näkyville. Muista hyödyntää laadukkaita care4nature -esitteitä markkinoinnin suunnittelussa ja pyydä apua 4H-piiristä tai 4H-yhdistykseltä.

Kotitalouksiin jaettavat care4nature -mainokset mahdollistavat laajankin markkinointikampanjan omalla paikkakunnalla. On vain omasta ahkeruudestasi kiinni, kuinka moni paikkakunnalla saa tiedon palvelusta.

Voit tilata markkinointimateriaalia veloituksetta Palvelukeskuksesta care4nature@fujiitsu-siemens.com tai puhelimitse 0800 94242.

8. Ongelmien varalta

Arkielämässä ja asiakaspalvelussa saa vaurautua monenlaisiin yllättäviinkin tilanteisiin. care4nature -valmennuksen tarkoituksena on toisaalta estää ei-toivottujen tilanteiden syntyminen ja toisaalta antaa valmiuksia niistä selviytymiseen.

Voit aina myös kysyä neuvoa palvelukeskuksestamme 0800 94242 (arkisin klo 9–16) tai care4nature@fujitsu-siemens.com

Alla esitellään mahdollisia häiriötekijöitä ja annetaan niihin ratkaisuehdotuksia.

8.1 Noutopalvelutilauksessa annettujen tietojen virheellisyys

Mikäli asiakkaan luona noutopalvelutilanteessa käy ilmi, että tiedot ilmoitetuista laitteista eivät täysin pidä paikkaansa, voit suorittaa tehtävän palvelukuvauksen mu-

kaan normaalisti loppuun saakka, elleivät muut mahdolliset seikat tätä estä.

Huom! Palkkio peritään aina lopullisen laitemäärän perusteella.

8.2 Asiakas ei ole varannut rahaa noutopalvelumaksun suorittamiseen

Sopiessasi asiakkaan kanssa noutopalvelun suorittamisajankohdasta ilmoita myös noutopalvelumaksun suuruus ja pyydä asiakasta varaamaan kyseessä oleva summa valmiiksi. Noutopalvelun tilauslomakkeesta

löytyvät myös samat tiedot. Noudon yhteydessä tapahtuva käteismaksu on kotitalousasiakkaan kohdalla palvelun suorittamisen edellytys ja maksun puuttuessa palvelua ei voida suorittaa.

9. Lue lisää! Hyödyllisiä linkkejä

Jätelaki:

- www.finlex.fi

SER-asetus:

- www.finlex.fi

4H-Ympäristöohjelma:

- www.4h.fi/4h-jarjesto/tietoa_4h-jarjestosta/ymparistoohjelma/

Minustako yrittäjä?:

- www.4h.fi/yritys
- Y-tunnukseen liittyvissä asioissa patentti- ja rekisterihallitus: www.prh.fi

Neuvontaa veroasioissa:

- www.vero.fi

10. Pikaohje tilauksen hoitamiseen

1. Saat noutopalvelutilauksen sähköpostiisi. Varaa tilaus vastaamalla viestiin. Välitä tieto myös muille viestin vastaanottajille.
2. Saat sähköpostilla tarkemmat tiedot asiakkaasta ja haettavista laitteista.
3. Ota yhteyttä asiakkaaseen heti kun pystyt, vähintään 7 päivän aikana tilauksesta. Sovi noudon ajankohta. Muistuta asiakasta palvelumaksusta: noudon yhteydessä ja käteisenä.
4. Suunnittele kuljetus. Järjestä kuljetusapua, jos tarvitetset.
5. Varaa mukaan kuittilomakkeita, kynä ja vaihtorahaa.
6. Pukeudu siististi ja asiallisesti. Kiinnitä care4nature -henkilökortti näkyviin.
7. Pidä kiinni sovitusta aikataulusta.
8. Muista hyvät asiakaspalvelusäännöt asiakkaan luona.
9. Pura asiakkaan laitteet ja kannat ne kuljetusvälineeseen.
10. Pyydä asiakkaalta palvelumaksu ja kirjoita hänelle kuitti.
11. Kuljeta laitteet care4nature -varastolle.

Toimi varastolla seuraavasti:

- Merkitse keskusyksikön ja kannettavan taakse tussilla tilauksen tunnistenumero ja jäsennumerosi
 - Jätä kuittilomakkeen yksi osa varastolle
 - Lajittele laitteet annettujen ohjeiden mukaisesti
 - Pakkaa laitteet kuljetuspakkauksiin
12. Lähetä sähköpostiviesti asiakaspalveluun care4nature@fujitsu-siemens.com
 - Kirjoita viestin aiheeksi ”Suorituskuittaus”
 - Kirjoita viestin sisällöksi noudon tunnistenumero ja oma 4H-jäsennumerosi
 13. Jos varastoit laitteita kotonasi ennen niiden viemistä, care4nature -varastolle
 - Lähetä joka tapauksessa aina palvelukeskukseen suorituskuittaus heti tehtyäsi noudon (kuten kohdassa 11.)
 - Kuljeta kaikki laitteet care4nature -varastolle viimeistään saatuasi tiedon varaston tyhjennyksestä
 14. Jos asiakas on tilannut kovalevyn ohjelmallisen tai mekaanisen tuhoamisen, suorita tarvittavat toimenpiteet ennen kuin viet laitteen care4nature -varastolle.

