

# KATTIVANKKURIN ISÄNTÄKOULUTUS

## ❖ VASTAANOTTO:

- ❖ Mene asiakasta vastaan, ulos saakka
- ❖ Tervehdi kätellen ja toivota tervetulleeksi Kattivankkuriin
- ❖ Kysy oletko käynyt aikaisemmin
- ❖ Voit myös tiedustella mistä asiakas on tulossa
- ❖ Pyydä toimistoon täyttämään asiapaperit
- ❖ Esittele myytävät tuotteet

# ASIAPAPEREITA OVAT:

- ◎ Matkustajailmoitus
- ◎ Karavaanikortti (ota pantiksi kansioon)
- ◎ Kausipaikkasopimus (tarvittaessa)
- ◎ Sähkönkulutuslomake (tarvittaessa)
- ◎ Maksu etukäteen jos ei ole karavaanari
- ◎ Anna asiakkaalle avainkortit ja opasta niiden käyttö
  
- ◎ Muista!
- ◎ Karavaanikortti on henkilökohtainen!

# ALUEEN ESITTELY

- ◉ Roskien lajittelupaikka
- ◉ Katinkolon toiminnat
- ◉ Keittiön toiminnat
- ◉ Vessat (tarvittaessa myös invapalvelut)
- ◉ Perhesauna (tilaukset isännältä)
- ◉ Varastorakennus (kerro mitä siellä on)
- ◉ Puuvaja perhesaunan vieressä
- ◉ Kota + missä on polttopuut
- ◉ Rantasauna ja oleskelutupa sekä keittiö

# ESITTELY JATKUU...

- ◎ Naisille ja miehille omat saunat
- ◎ Sauna-ajat klo 18-21
- ◎ Isäntä hoitaa saunojen lämmitykset (automaatti pe ja la sekä kesällä joka päivä)
- ◎ Lenkkeily/hiihtomahdollisuudet
- ◎ Lähialueen palvelut (olethan itse niistä tietoinen? Jos et, niin tutustu ennen isäntävuorosi alkua Vuokatin ja Sotkamon palveluihin. On hyvä tietää myös Kajaanin suurimmat tapahtumat)

# ESITTELY JATKUU...

- ◎ Veneenkäyttö kesällä (muista antaa käyttäjille pelastusliivit)
- ◎ Polkupyörät (muista antaa pyöränlainaajille kypärät)
- ◎ Tapahtumat lähipäivinä (ota selvää ennakkoon mitä lähistöllä tapahtuu)
- ◎ Kerro mistä löytyvät tarvittavat puhelinnumerot (ilmoitustaulu toimiston seinässä)
- ◎ Päivitä numerot tarvittaessa

# ESITTELY JATKUU...

- ◎ Kerro auringonnousu- ja laskusuunnat (voi olla tärkeää tieto katoksen/teltan asettelussa)
- ◎ Kerro toimiston aukioloajat (suositus: klo 08:00-22:00)
- ◎ Kerro missä sijaitsee isännän vaunu/auto (isännän tulee sijoittautua AINA siten, että näkee toimistolle. Tekee hyvää liikutella kalustoa edes silloin)
- ◎ Kerro missä asiakas voi ulkoiluttaa lemmikkejään
- ◎ Ojenna asiakkaalle tervetulo-ohje
- ◎ Opasta asiakas paikoilleen

# KOULUTUS JATKUU...

- ◉ Alueella käy siivooja ma, ke ja pe aamuina
- ◉ Muulloin siivoaa isäntä!
- ◉ Siivottavia kohteita ovat ainakin seuraavat:  
saunat, vessat, keittiöt, katinkolo, kota, jne..
- ◉ Vessat tarvitsevat siivousta parin tunnin välein vilkkaana aikana
- ◉ Huolehdi, että paperitelineet ovat aina täynnä
- ◉ Tyhjennä roskikset vähintään päivittäin
- ◉ Pidä huolta myös roskakatoksen siisteydestä
- ◉ Tilaa tarvittaessa tyhjennys roskille

# KOULUTUS JATKUU...

- ◉ Tutustu alueen pelastussuunnitelmaan
- ◉ Tutustu isännän oikeuksiin/velvollisuuksiin
- ◉ Huolehdi asiakkaiden viihtyvyydestä
- ◉ Ole asiakkaiden keskuudessa kun se on mahdollista, älä linnoittaudu toimistoon
- ◉ Huolehdi istutuksista
- ◉ Huolehdi liputuksista liputuspäivinä
- ◉ Nurmikko kasvaa, pidä se siistinä (huom! Ruohonleikkurilla saavat ajaa vain ajokortin omaavat henkilöt, ei koskaan lapset!!)

# KOULUTUS JATKUU...

- ◉ Isännällä tulee olla turvaliivi
- ◉ Vaunulla/autolla on oltava isäntämerkki
- ◉ Laita toimistonoveen yhteystietosi
- ◉ Sairas/onnettomuustapauksissa opastuksen järjestäminen
- ◉ Tutustu ruohonleikkurin tankkaukseen, huoltoon ja käytönjälkeiseen pesuun
- ◉ Ruohoa leikatessasi jätä turvaväli vaunuun/autoon n. 2 metriä
- ◉ Älä aja sähköjohtojen yli

# KOULUTUS JATKUU..

- ◎ Muista pullohuolto saunoilta ja terassilta
- ◎ Muista tilata kaasua tarvittaessa
- ◎ Kaluston huuhtelut omalla paikalla ilman pesuaineita. (Huom! Vain lampivedellä)
- ◎ Huom! Isäntä vastaa turvavälien noudattamisesta. Meillä turvaväli on myös katoksesta katokseen 4m.
- ◎ Huolehdi hiljaisuuden noudattamisesta. Huomauta tarvittaessa asiasta, myös omia karavaanareita

# TOIMISTOTYÖT

- ◉ Opettele kassakone ja pankkikorttikone erillisestä ohjeesta (löytyy toimistosta)
- ◉ Jokainen vuoronsa päättävä isäntä laskee rahat ja kuitit (huom! Jos kassassa on virheitä, korjaa ne ohjeen mukaisesti )
- ◉ Rahat tulee eritellä pankin kaavakkeelle esim. 10€ 1kpl, 50€ 3kpl jne...
- ◉ Lisäksi tulee täyttää oma kaavakkeemme
- ◉ Viikolla (arkipäivinä) vuorossa oleva isäntä laittaa lasketut rahat ja kaavakkeen nimellään varustettuna kassakaappiin

# TOIMISTOTYÖT JATKUU...

- ◎ Sunnuntai vuorossa oleva/vuoronsa päättävä isäntä kerää kirjekuoret sekä tekee oman tilityksensä ja toimittaa ne Osuuspankkiin
- ◎ Jätä kassaan pohjaksi 200€.
- ◎ Laita ylimääräiset rahat yöksi kassakaappiin
- ◎ Laita kaikki tositteet kirjekuoreen ja toimita kirjanpitäjälle, Tilitoimisto J. Korhonen Samuelintiellä Teppanassa

# TOIMISTOTYÖT

- ◎ Lisätiedot kassatoiminnoista Anja Kinnuselta
- ◎ Täytä pc:llä oleva majoituslomake päivittäin, lisätiedot Seppo Liljalta
- ◎ Pasi Seppänen on Kattivankkuritoimikunnan puheenjohtaja. Käänny hänen puoleensa tarvittaessa esim. tarvike hankinnoissa.

# ASIAKKAAN LÄHTIESSÄ..

- ◎ Kysy nimi ja palauta karavaanikortti
- ◎ Täytä matkustajailmoitukseen vuorokaudet
- ◎ Rahasta asiakkaalta aika jonka on ollut vieraanamme
- ◎ Kysy miten asiakas on viihtynyt ja onko alueemme ollut hänelle mieluinen
- ◎ Kirjaa palaute ja kehitysehdotukset
- ◎ Kiitä käynnistä ja toivota tervetulleeksi uudelleen
- ◎ Voit myös tiedustella minne asiakas on jatkamassa matkaansa
- ◎ Toivota asiakkaalle turvallista matkaa