

FEISSARIN KÄYTTÄYTYMISOHJEET

1. Johdanto

Työryhmän jäsenet

Työryhmässä on edustettuna Suomessa feissausta harjoittavat järjestöt ja järjestöille feissausta palveluna tuottavat yritykset.

Amnesty International
Fundraising Aid FRA Oy
SPR
WWF
Pelastakaa Lapset ry
Greenpeace
Helsinkimissio ry
Kirkon Ulkomaanapu ry
Suomen Luonnonsuojeluliitto
Suomen UNICEF ry
Suomen UN Women
Suomen Varainhankintatoimisto
Kansainvälinen solidaarisuussäätiö
FIDA
SOS lapsikylä

Ohjeiden tarkoitus

Näiden ohjeiden tarkoitus on tukea feissareiden hyvän tavan mukaista markkinointitapaa feissausmyönteisen ilmapiirin säilyttämiseksi Suomessa. Työryhmän jäsenet haluavat näillä ohjeilla kantaa vastuunsa varainhankkijana asiakkaita ja työnantajana työntekijöitään kohtaan.

Työryhmän jäsenet ovat edellä mainitun tarkoituksen muistaen sopineet seuraavista käyttäytymisohjeista.

Määritelmät

Feissauksella tarkoitetaan järjestöjen kasvokkain tapahtuvaa kk-lahjoittajien uushankintaa tai jäsenhankintaa.

Feissarilla tarkoitetaan feissausta palkkatyönään harjoittavaa luonnollista henkilöä.

2. Yleiset ohjeet

Näissä ohjeissa ja feissauksessa noudatetaan Suomen lakia.

Työryhmän jäsenten tulee saattaa nämä ohjeet jokaisen feissauksen parissa työskentelevän työntekijänsä tietoon.

Feissarin on varmistettava, että asiakas tuntee lahjoitusehdot ennen liittymistä.

Feissarin keräämät tiedot kuuluvat tietosuojalain piiriin. Yhteystiedot ja lahjoitussummat on pidettävä ulkopuolisilta salassa.

3. Hyvän tavan mukainen käyttäytyminen

Feissarin on muistettava, että hän käytöksellään antaa kuvan niin oman järjestönsä kuin kaikkien feissareidenkin käytöksestä. Tämä koskee niin taukoja kuin varsinaista työaika. Tilannetaju on feissarin tärkein työväline.

Feissarin tavoitteena on, että asiakkaalle jää positiivinen mielikuva feissauksesta riippumatta kontaktin lopputuloksesta (pysähtyykö asiakas keskustelemaan, tai liittyykö hän tukijaksi).

Feissarin ei tule mieltää feissausta kilpailuksi järjestöjen tai feissareiden välillä. Feissari ei saa häiritä muiden feissareiden työskentelyä.

4. Asiakkaan tahdon kunnioittaminen

Feissarille saa sanoa "ei kiitos". Feissari ei saa ruveta jankuttamaan, saarnaamaan tai syyllistämään.

Feissari ehdottaa tai suosittelee liittymistä tukijaksi, eikä ryhdy täyttämään valtakirjaa ennen asiakkaan lupaa.

5. Hyvän tavan mukainen lähestyminen

Feissarin tulee lähestyä asiakasta niin, että tällä on mahdollisuus kulkea feissarin ohi: asiakkaan kulkureittiä ei saa tukkia.

Vaikka huumorin käyttö on sallittua ja jopa suositeltavaa, feissarin on muistettava hyvä käytös: asiakasta ei saa pelästyttää tai suututtaa liian aggressiivisella lähestymistavalla.

Feissarin on kysyttävä lupa keskusteluun niin, että asiakkaalla on mahdollisuus vastata kysymykseen kieltävästi. On täysin asiakkaan päätettävissä, pysähtyykö tämä keskustelemaan feissarin kanssa: feissarin on kunnioitettava kieltävää vastausta.

Feissari ei saa lähteä kulkemaan asiakkaan vierellä ilman tämän suostumusta.

6. Vertailevan markkinoinnin kieltö

Vertaileva markkinointi on hyvän tavan vastaista. Feissari ei saa asettaa keskustelussa muita järjestöjä huonoon valoon: omaa asiaa ei saa edistää mustamaalaamalla kilpailijoita.

Feissari voi vastata ainoastaan edustamaansa järjestöä koskeviin kysymyksiin ja ohjata kilpailijoita koskevissa kysymyksissä kysyjää kääntymään kyseisten tahojen puoleen.

7. Feissauspaikat

Järjestöt sopivat feissauspaikoista etukäteen niin, ettei yhdessä paikassa ole samanaikaisesti liian montaa feissaria. Paikkavarauksia on noudatettava.

8. Feissarin varusteet

Asiakkaan on hyvä olla tietoinen siitä, kenen ja minkä tahon kanssa hän asioi. Yhtenäinen varustus ylläpitää luottamusta feissausta kohtaan.

Feissarin tulee olla tunnistettavissa feissariksi jo kauempaa esimerkiksi päällysvaatteesta tai riittävän näkyvästä logosta. Lisäksi feissarin varustukseen kuuluvat näkyvälle paikalle vaatetukseen kiinnitettävä nimilappu, jossa käyvät ilmi ainakin järjestön nimi ja feissarin etunimi sekä kansio tai muu vastaava varainhankintaväline.

9. Ovimarkkinointia koskevat ohjeet

Soveltuva aika ovifeissaukseen on arkisin klo 9 ja 20 välillä ja lauantaisin klo 10 ja 18 välillä.

Ovikelloa saa soittaa vain kerran.

Ovimarkkinoijat eivät saa mennä rappukäytäviin, joissa mainitaan taloyhtiön virallinen kaupustelukieltö.

Feissari ei saa mennä asuntoon sisälle.