

## LIITE 1 TYÖKORTTI LIIKUNNAN ASIAKAS- JA ASIAANTUNTIJAPALVELUT

### 1) LIIKUNNAN ASIAKASPALVELUT

**Käyttäjät/Kohderyhmä:** tilaaja, kuntalaiset, matkailijat, yhdistykset, tilojen varaajat, verkkosivujen käyttäjät.

**Palveluntuottaja:** Leppävirran Virkistysuimala Leppäkerttu Oy.

**Palvelu saatavissa:**

1) Verkkosivuilla <https://www.vesileppisliikuntapalvelut.fi/> 24/7. Muutokset päivitetään tai sivuilla olevat virheet korjataan viikon kuluessa ilmoituksesta / havainnosta. Palvelun (esim. aukioloaikojen, hintojen yms.) muutoksista tiedotetaan asiakkaille, tilaajalle ja medioille aktiivisesti.

2) Puhelimitse (040 098 0026) klo ma-to 11–20, pe-la 11–21, su aukioloaikojen mukaisesti. Numerossa on vastaaja johon voi jättää viestin. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä viimeistään seuraavan työpäivän aikana.

3) Sähköpostitse [info@vesileppisareena.fi](mailto:info@vesileppisareena.fi)

Asiakaspalvelu ohjaa viestin vastuuhenkilölle, joka vastaa asiakkaalle viimeistään 2 vuorokauden kuluessa.

4) Asiakaspalveluhenkilöstö on keilahallin henkilökunta. Asiakaspalvelupiste on keilahallin kahvila (Vokkolantie 1C). Asiakaspalvelu on avoinna talvikaudella ma-to 11–20, pe-la 11–21, su aukioloaikojen mukaisesti. Yhtiö voi muuttaa aukioloaikoja sesongeittain (kesäaukioloajat).

**Palvelun sisältö:**

Asiakaspalvelussa ja viestinnässä yhtiö voi käyttää alanimeä Vesileppis liikuntapalvelut.

Liikunnan asiakaspalvelusta saa oikeaa ja ajantasaista tietoa ja neuvontaa kunnan alueella sijaitsevista liikuntakohteista ja -mahdollisuuksista. Asiakaspalvelun henkilöstö perehdytetään kattavasti Leppäkerttu Oy:n omiin ja muiden toimijoiden palveluihin ja liikuntakohteisiin. Palvelua saa ainakin suomeksi ja englanniksi. Yhtiö tiedottaa liikuntapalveluista säännöllisesti verkkosivuillaan, Facebookissa (Vesileppis liikuntapalvelut) sekä paikallislehdessä.

Liikunnan asiakaspalvelu hoitaa liikunnan ja urheilun tilojen varaukset ja varauksiin liittyvän asiakaspalvelun (mm. vuorojen hakuprosessi, tiedotus, neuvonta, avainten hallinnointi ja uusien avainten teko, kohdetiedot, laskutus). Liikunnan asiakaspalvelu ja johto vastaavat aktiivisesta ja oikea-aikaisesta tiedottamisesta ja palvelujen / kohteiden markkinoinnista asiakkaille, tilaajalle ja medioille.

### 2) LIIKUNNAN ASIAANTUNTIJAPALVELUT

**Käyttäjät/Kohderyhmä:** tilaaja, urheilun ja liikunnan sidosryhmät, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimijat.

**Palveluntuottaja:** Leppävirran Virkistysuimala Leppäkerttu Oy.



**Palvelu saatavissa:**

Sähköpostilla ja puhelimitse ajanvarauksella.

[esa.salmiheimo@leppavirta.fi](mailto:esa.salmiheimo@leppavirta.fi) 040 7603265

[teemu.tirkkonen@vesileppis.fi](mailto:teemu.tirkkonen@vesileppis.fi) 050 321 2486

[anssi.kokko@vesileppis.fi](mailto:anssi.kokko@vesileppis.fi) 044 786 6873

**Palvelun sisältö:**

Liikunnan ja tapahtumatuotannon asiantuntijapalvelusta saa oikeaa ja ajantasaista tietoa ja neuvontaa kunnan liikunnan ja urheilun hankkeiden, investointien, kohteiden ja tuotteiden kehittämiseksi.

**TYÖKORTIN RESURSSIT JA MITTAUS****Palvelutuotanto:**

*Toimintaympäristö:* kuntalaiset, yhteisöt

*Välineet/kalusto:* yhtiön ohjelmistot (kassa, maksut, laskutus), kahvilapalvelut, toimisto.

*Henkilöresurssit:* esimies + 2 työntekijää (3,5 htv)

**Mittarit ja talous:**

*Palvelujen saatavuus: mittaus ja seuranta palveluittain* (kävijämäärät tärkeimmissä sisäkohteissa: kylpylä, hiihtoareena, jäähalli, kuntosalit)

*Sähköisen asioinnin osuus palveluittain* (verkkopalvelut, verkkosivut, some)

*Asiakastyytyväisyyskysely*

*Toimitilojen käyttöaste* (tilan käyttötunnit)

*Sähköinen asiakaspalvelutyö 12 h / vko* (puh, sähköposti)

*Markkinointi, viestintä 5 h / vko*

*Asiantuntijatehtävät 8-12 h / vko*

**Talous: 37 909 €**

