

Ihmisten käsittely

Infossa on erityisen tärkeää luoda yleisölle **hyvä vaikutelma** tapahtumasta, Turuxista, vapaista ohjelmista, jne. Ottakaa kaikki tulijat vastaan **hymyillen** ja pyytäkää heitä täyttämään **palautelomake** (ks. sitä koskevat ohjeet). Kutsukaa väkeä luoksenne käytöksellänne, eli näyttäkää siltä kuin olisitte kiinnostuneita yleisöstä ettekä vain vieruskaveristanne.

Kun joku tulee infoon kysymään jotain, **käytätte ilomieliin hänen ongelmansa tai kysymyksensä ratkaisuun sen tarvitseman ajan**. Älkää vaihtako palvelemaanne ihmistä kesken kaiken. Jos ette kykene ongelmaa ratkaisemaan, pohtikaa kuka kykenisi ja koettakaa saada hänet paikalle auttamaan tai toissijaisesti lähettäkää kysyjä tämän henkilön luokse.

Palautelomakkeet

Kertokaa että lomakkeen palauttaneiden kesken arvotaan **palkintoja** ja että toivomme juuri heidän palautettaan. Antakaa lomakkeen täytettynä palauttaneille **arpalippu** palkintojen arvontaa varten ja kertokaa, että voittaneet numerot julkaistaan tapahtuman www-sivuilla ja ICT-talon ilmoitustaululla (tarkempi taulu katsotaan paikan päällä). Kerätkää palautetut lomakkeet niille varattuun laatikkoon.

Suullinen palaute

Ottakaa kaikki palaute **hymyillen ja innokkaasti vastaan**, vaikka se olisi hyvinkin huonoa ja asiatonta. Kysykää tarkennuksia ja parannusehdotuksia, etenkin niiltä kaikkeen tyytymättömiltä valittajilta (tämä usein hämmentää heitä ja murtaa heidän intonsa purkaa teihin huonoa oloaan). Kehottakaa täyttämään **palautelomake**, mutta **kirjatkaa** lisäksi kaikki suullisesti annettu palaute ylös. Pahimmat ongelmavalittajat voi ohjata louskuttamaan suutansa Terolle, joka pyrkii osoittamaan heille zen-mestarimaista tyyneyttä.

Turvallisuus

EA-välineet ovat infossa. Jos havaitaan vakavanpuoleinen ensiaputilanne, ne on vietävä tilanteeseen mahdollisimman pian ja **EA-taitoinen henkilö** saatava paikalle. Laatikaa näistä henkilöistä lista heti päivän aluksi. Pienemmät vammat voi hoitaa infossakin, jolloin potilas siirretään sinne.

Jos havaitaan **näpistyksiä tai ilkivaltaa**, niistä huudetaan ja tekijä pyritään saamaan kiinni. Jos infon väki ei ole tilanteessa aktiivisesti mukana, **havainnoikaa** sitä ja kirjatkaa heti ylös mitä tapahtui. Jos teko havaitaan jälkikäteen, kirjatkaa ylös mitä, missä ja milloin.

Kaikenlaisista turvallisuuteen liittyvistä ongelmista on välittömästi tiedotettava Terolle, viime kädessä tästä vastaa infon väki.

Löytötavarat

Löytötavarat tuodaan **infopisteelle**, missä niille on määritelty tietty paikka. Tavaraita kysyttäessä niitä **ei näytetä** kysyjälle, vaan pyydetään **tuntomerkkejä** joiden perusteella varmistetaan kysyjän olevan sen omistaja.

Esiintyjät, näytteilleasettajat, media

Kutsukaa Tero tervehtimään saapuvia esiintyjiä ja näytteilleasettajia, jos heitä vielä päivän aikana saapuu. Heille annetaan infosta **nimikyltti** ja selitetään **ruokailujärjestelyt**: ruokailu vapaavalintaisessa paikassa, esiintyjien ruokailu korvataan Terolle käteen toimitettua kuittia vastaan 12 € saakka, näytteilleasettajille ei korvausta anneta.

Jos **median** edustajia saapuu paikalle, kutsukaa Tero keskustelemaan heidän kanssaan.

Tutustukaa hyvin myös järjestäjien ohjeisiin!

Puhelinluettelo

Tero Kuusela (teroajk, projektipäällikkö)	040 747 0099
Petri Salmela (pesasa, projektipääll. sijainen)	040 757 9548

Muita huomioita: