

Uppdaterad 28.1.08



Skördefesten på Åland

Skördefestens syfte

Internt och Externt

Gällande år 2008

Verktyg 1 | Kvalitetssamordnaren

Företagets/projektets namn	Skördefesten på Åland
Adress	Ålands Landsbygdscentrum
Telefon och fax	+358 (0) 18 329 670 +358 (0) 18 329 801
E-post	lena.brenner@landsbygd.ax
Hemsida	www.skordefest.ax

Arrangör av Skördefesten	Ålands Landsbygdscentrum; Landsbygdsutveckling Lantbrukets Avbytarservice Ålands 4H Ålands Försöksstation Ålands Hushållningssällskap Ålands Naturbruksskola Ålands Producentförbund Ålands Skogsvårdsförening
--------------------------	--

Kvalitetssamordnare	Lena Brenner
Ställföreträdande samordnare	Mari Rosenqvist

Samordnarens uppgifter enligt kravspecifikation:

1. Medverka vid utformning av kvalitetsdokument.
2. Ansvara för utskrift och sammanställning av dokumenten.
3. Ansvara för uppdatering av kvalitetsdokumenten.
4. Svara för att medarbetare och partners har tagit del av kvalitetsdokumenten.
5. Ansvara för regelbunden kvalitetsmätning och återföring av resultaten till de medverkande i tjänsteleveransen.
6. Påtala kvalitetsbrister och svara för att dessa åtgärdas.
7. Vara kontaktperson med TourQuality i frågor som rör kvalitetsarbetet.

Verktyg 2 | Visionen

Vision för Skördefesten

Vi har tillsammans med övriga aktörer skapat ett starkt åländskt varumärke.

Affärsidé

Skördefesten på Åland skall stärka konsumentförtroendet och öka försäljningen av åländska produkter och aktiviteter.

Vad vill vi att våra framtida försäljare ska säga om oss?

Försäljarna erbjuds ett nätverk och en stor arena som sammantaget lockar en stor kundgrupp.

Vad vill vi att våra framtida gäster ska säga om oss?

Alla gäster tas emot så att dom kommer tillbaka och berättar om hur spännande Skördefesten är för minst två personer.

Alla gäster upptäcker något nytt på Skördefesten varje år.

Alla upptäcker något nytt på Skördefesten!

Samtidigt som vi värnar om de åländska traditionerna.

Gästerna: Hittar nya produkter

Provar på något nytt

Upplever något nytt

Försäljarna: Utvecklar nya produkter och aktiviteter

Hittar nya kunder

Hittar nya leveranssätt

Hittar nya samarbetspartners

Arrangören: Hittar nya samarbetspartners

Hittar nya sätt att marknadsföra Skördefesten

Hittar nya sätt att inspirera till utveckling och höjd kvalitet på produkter/aktiviteter

Nya sätt att tänka

Skördefestens tema

Skördefestens tema är ÄPPEL. Åland producerar ca 50 % av hela Finlands produktion av äppel, så därför är temat ett naturligt val för Skördefesten.

Skördefestens kärnor

- ✓ Livsmedel/måltid
- ✓ Enbart åländska produkter
- ✓ Öka omsättningen hos deltagande företag
- ✓ Hög kvalitet
- ✓ Konsument träffar producent
- ✓ Hösten är härlig på Åland – öka besök från andra orter
- ✓ Ökat samarbete

Kärnprodukten är livsmedel/måltid

På Skördefesten är kärnprodukten det som skördats och förädlats under hösten. För att kunna erbjuda ett brett utbud och göra Skördefesten intressant för besökarna välkomnar vi även hantverk, konst, kultur och andra aktiviteter. Fokus är landsbygden - gemenskapen finns runt måltiden.

Enbart åländska produkter

Allt på Skördefesten är producerat på Åland.

Skördefesten ska leda till att konsumenten efterfrågar lokala produkter året runt. Besökare utifrån uppskattar att alla produkter på Skördefesten är åländska.

Trygghet i åländska produkter.

Öka omsättningen hos deltagande företag

Huvudsyftet med Skördefesten är att de deltagande företagen skall öka sin omsättning och lönsamhet. Skördefesten skall även inspirera till nya, permanenta verksamheter.

Skördefesten är också ett bra tillfälle för företagaren att introducera nya produkter samt testförsäljning. Skördefesten ska bidra till en levande landsbygd.

Hög kvalitet

Helt och rent, hjärtevarmt och ärligt, omtanke i detaljerna och en planerad helhet.

Konsument träffar producent

Under Skördefesten har producenten möjlighet att själv berätta om sina varor och konsumenten får ett ansikte bakom produkten. Konsumenten uppskattar möjligheten att uppleva landsbygden och att se vad näringen betyder för landskapet, för naturen och för samhället.

Hösten är härlig på Åland

Skördefesten inleder en höstsäsong för turismen samt ökar intresset för Åland och åländska produkter året runt.

Ökat samarbete

Skördefesten inspirerar företagarna att samarbeta – speciellt på Öppna gårdar. Även nya nätverk skapas över gränserna. Skördefesten utvecklar hela tiden nya kontakter till olika samarbetsparter.

Historia

Mickelsmäss

Den 29 september då Mikael har namnsdag - räknades i äldre tider som den dag då vinterhalvåret började och man fick lov att tända ljus.

Fram till 1773 var Mickelsmäss en av de största helgerna på året. Under den veckan som följde fick tjänstefolket årets enda riktiga ledighet.

I långa tider var det också "*fardag*", den dag då anställningar tillträdde och upphörde. Det var den dag då djuren skulle återföras från fäbodarna till bygden. Detta skedde under festliga former. Korna pryddes med brokiga band och vallflickorna tutade i luren under vandringen. Det blev naturligtvis en glädjedag för alla gossar i byarna som under hela sommaren lidit brist på unga flickor.

Skördefest

Efter Mickelsmäss var det "*frivecka*". Ofta var det marknad eftersom ungdomen var fri och hade fått ut sin lön för det gångna arbetsåret. Mickelsmäss var en riktig matfest. Då kalasade man på det som skörden, slakten, trädgården och skogen gav: Pannkakor av alla de slag, äggost, rotfruktssoppa, lingonbröd för att nämna några exempel.

Nu fick man tid att träffa släkt och vänner, besöka marknader och roa sig på olika sätt. Många ställde till med bröllop vid Mikelsmässledigheten.



Mycket skrock och spådomar är knutna till Mikaelinatten

Hade man inte hunnit med att ta in sin boskap till Mikaeli var risken stor att den blev förgiftad av gräset som de betade. Man sa även att hästarna kunde bli synska om de var ute under Mikaelinatten.

När man hämtade hem djuren på kvällen så var man tvungen att vara alldeles tyst.

Detta gällde även dem som man mötte och det var viktigt att djurens bjällror var tysta.

Klarade man detta så kunde man vara säker på att man hade skyddat djuren mot trolldom under vintern.



Vid den här tiden var det också bra att ta vädermärken. Var ekollonen tomma och våta sa folk att det skulle bli en mild vinter.



Från frö till Skördefest

Första Skördefesten 1998

År 1997 arrangerades ExpÅland på ett flertal platser på Åland, varav ett var Ålands Landsbygdscentrum. Detta arrangemang var en marknad med aktiviteter och efterfrågan på liknande evenemang vid Ålands Landsbygdscentrum efterfrågades av besökarna. Därav föddes idén till ett årligt återkommande evenemang. Skördefesten på Åland arrangerades första gången år 1998 och då som enbart Marknad vid Ålands Landsbygdscentrum på söndagen.

Två dagars evenemang 2003

År 2002 arrangerade Ålands Landsbygdscentrum en studieresa till Ölands Skördefest och deltagarna blev så inspirerade att man år 2003 arrangerade en två dagars Skördefest på Åland. På lördagen hålls Öppna gårdar runt om på Åland och på söndagen är det marknad vid Ålands Landsbygdscentrum.

Tre dagars evenemang 2007

När Skördefesten arrangerades för 10:de gången firades det genom att utöka evenemanget till tre dagar. Öppna Gårdar hålls under fredag och lördag. På söndagen hålls Marknaden.

Datum för Skördefesten på Åland

Näst sista helgen i september

19 – 21 september 2008

18 – 20 september 2009

17 – 19 september 2010

16 – 18 september 2011

21 – 23 september 2012

20 – 22 september 2013

19 – 21 september 2014

Verktyg 3 | Målgrupper

Vilka är Skördefestens försäljare

1. Lantbrukare
2. Fiskare
3. Livsmedelsförädlare
4. Hantverkare
5. Turistföretagare
6. Restauranger
7. Konstnärer
8. Föreningar

Vilka är deras behov och krav?

Öka lönsamheten
Kvalitetshöjande åtgärder
Nätverk
Marknadsföring
Arena

Vilka är Skördefestens gäster?

Huvudsakliga målgruppen finns i våra närområden i Sverige och Finland:

1. Andra frihetsperioden (medelålders, som har vuxna barn)
2. Seniorer
3. Barnfamiljer
4. Bussresearrangörer
5. Sommarboende på Åland samt personer med anknytning till Åland

Vilka är deras behov och krav?

Upptäcka något nytt
Produkter och aktiviteter av hög kvalitet
Spännande möten
Hösten är härlig på Åland!
Tryggt resmål
Bekvämt

Verktyg 4 | Swotanalys – kvalitet

Styrkor

- Kreativitet
- En stor arena, vilket lockar en stor publik
- Alla produkter är producerade på Åland
- Väl inarbetat evenemang som upplevs som äkta åländskt
- Gränsöverskridande samarbeten
- Många aktörer med ett personligt engagemang

Svagheter

- Begränsade resurser
- Osmidig organisation med många grupper
- Intern inställning till Skördefesten inom ÅLBC
- För lite tid att bygga upp samarbete med företag/sponsorer
- Deltagaravgift motsvarar inte den faktiska kostnaden
- Skyltning och belysning på gårdarna
- Svårighet att omfatta gemensamma öppettider
- Varorna tar slut

Möjligheter

- Höja kvaliteten i alla led
- Försäljarnas o projektets samverkan o nätverksbyggande
- Utveckla och förstärka samarbeten med övriga intressenter
- Betydande inkomstkälla för deltagarna som sträcker sig över hela året
- Fler kan utnyttja tillfället att marknadsföra lokalproducerat
 - Utveckla samarbetet med andra events
- Öka mf utanför Åland
- Potential att utvecklas till Ålands största evenemang

Hot

- Övernattningskapaciteten
- Väderberoende
- Ökad biltrafik - miljöpåverkan
- Pandemier, ogynnsamma växtförhållanden
- Andra evenemang
- Övriga resmål

Verktyg 5 | Bilden av våra tjänster och våra kundlöften

Kundlöften

Löften till försäljarna

Genom rådgivning inspirerar vi försäljarna till kvalitetshöjande åtgärder som ökar försäljningen.

Vi erbjuder ett nätverk och en stor arena som sammantaget lockar en stor kundgrupp.

Löften till gästerna

Allt på Skördefesten är producerat på Åland och varje år upptäcker gästerna något nytt.

Bilden

Bilden vi förmedlar till försäljarna

Skördefesten på Åland lockar lantbrukare, fiskare, livsmedelsförädlare, hantverkare, turistföretagare, restauranger, konstnärer och föreningar att under det näst sista veckoslutet i september varje år erbjuda sina produkter till en stor kundgrupp.

Under fredagen och lördagen öppnar du dina grindar för allmänheten och på söndagen finns det möjlighet att sälja dina produkter på Marknaden vid Ålands Landsbygdscentrum.

Vi hjälper dig med rådgivning för ett lyckat deltagande i Skördefesten. Vi marknadsför arrangemanget brett för att nå stora kundgrupper som kan öka din försäljning. Du får träffa och lära känna andra producenter av lokala produkter.

Välkommen med på en fest där du kan erbjuda så många så mycket!

Bilden vi förmedlar till gästerna

Skördefesten på Åland lockar till spännande möten - där konsument möter producent, ung möter gammal och stadsbo möter bonde.

Gästerna frestas av smakfulla lokala produkter och spännande aktiviteter för barn och vuxna. Varje år upptäcker man något nytt. Hösten är härlig på Åland!

Besök ett Åland som frestar med genuina produkter, nyskördat och kärleksfullt förädlad. Under fredagen och lördagen kan du besöka de gårdar runt om på Åland som har frestar med lokala läckerheter och spännande aktiviteter. På söndagen samlas vi på Ålands Landsbygdscentrum för traditionsenlig marknad med allt från äppel till fårskinn, träarbeten och marmelader. Allt av hög kvalitet, allt åländskt och allt på ett ställe. Hösten är härlig på Åland.

Skördefesten på Åland ger dig många klimatsmarta upplevelser!

Solmoget nyplockat direkt från landet. Underbart.

- lokala produkter har mognat i landet och erbjuder dig när de nått sin fulla potential

Handla hemåt – stöd lokala bönder

- varje lokal produkt har sin egen historia, ditt val att köpa lokalproducerat stöder inte bara lantbrukarfamiljer utan även landsbygden och hela Åland. Lantbruket och livsmedelsindustrin sysselsätter 1 500 personer och omsätter 116 miljoner euro.

Minska ditt avtryck på miljön

- tänk på hur många miljöpoäng dina ingredienser från andra länder förbrukar innan de når din tallrik. Kött, mejeriprodukter, grönsaker och frukt finns här friskt, fräscht och färskt för dig!

Umgås

- Öppna Gårdar och Marknaden är sociala evenemang – medan du letar färska grönsaker och nybakt bröd hinner du träffa gamla bekanta och få nya bland marknadsbord och höbalar.

Njut årstiden

- att äta lokalt är att äta vad som är färskt för säsongen.

Upptäck ditt eget landskap

- oräkneliga äventyr och upplevelser väntar bakom nästa krök.

Prova någonting nytt

- har du provat äppelvin, hemgjorda praliner, charloaisburgare med en tunn skiva pepprig medwurst.....

Hälsosamt

- att äta lokalproducerat innebär hälsosamma ingredienser, tillgång till färska produkter som är skördade när de nått sin näringsmässiga topp. Att äta nyttigt har aldrig smakat bättre.

Skapa familjetraditioner

- kommer du ihåg hur du plockade och rensade bär för att sedan koka sylt med mormor. Skapa en egen tradition, lär dig ett nytt recept på tex en fruktspäckad chutney och gör dubbel sats – tänk vilken härlig gåva att dela med sig av till jul.

Värde

- lokala produkter är väl jämförbara prismässigt med de importerade när du räknar in ett högt näringsinnehåll, en låg miljöpåverkan, en hög kvalitet och en effekt på din hembygd som kommer även nästa generation tillgodo.

Verktyg 6 | Hur ser leveransen ut?

Hur?	Vad?	Av vem?
Tillgänglighet	Ansökan till Öppna Gårdar	Mari
Flexibilitet	Sammanställning av broschyr	Mari och Lena
Kompetens	Sponsorer	Lena
Tillförlitlighet	Marknadsföring	Lena
Hantering av reklamationer	Anmälan till Marknaden	Mari
Proffsighet	Utbildn/rådgivn/studie resor för försäljarna	Lena och Mari
Enhetligt	Kontakter med samarbetspartners	Lena och Mari
Bemötande och service	Kommunikation Webbsida/Skördenytt	Lena
Tillräcklig information	Uppföljning Enkäter	Mari
Omtanke i detaljerna	Efterfesten	Lena och Mari
Mjukvaran		

Verktyg 7 | Kvalitetsmål

Vårt kvalitetsmål

Gäster som är mycket nöjda med sitt besök och gärna rekommenderar Skördefesten till sina vänner.

Försäljare som är mycket nöjda med organisationens arbete och det ekonomiska utbytet av sitt deltagande i Skördefesten. Försäljare som följer Skördefestens policy och gärna deltar nästa år.

Delmål om 1 år

- Ökad kvalitetsmedvetenhet hos försäljarna
- Omsättningen hos försäljarna har ökat till i medeltal 1 000 €/försäljare
- Alla försäljare kan ge en ny upplevelse till besökarna
- Antal deltagande gårdar är 45
- Eliminera plast från Öppna Gårdar och försäljningsstånden
- Alla gårdar har öppet under den obligatoriska öppethållningstiden
- Vi erbjuder varor och aktiviteter ända till stängningsdags
- Bättre struktur i organisationen
- Utvärdera deltagaravgiftens storlek för att få en bättre kostnadstäckning
- Inom alla organisationer vid Ålands Landsbygdscentrum ingår arbetet med Skördefesten i

Delmål om 5 år

- Omsättningen hos försäljarna har ökat till i medeltal 2 000 €/försäljare
- Antal Öppna Gårdar är max 50 st
- Antal besökare 20 000
- Skördefesten på Åland beskrivs som ett smakfullt och spännande evenemang med hög kvalitet i produkter och aktiviteter
- Försäljarna har inspirerats att utveckla nya produkter och starta nya verksamheter som sträcker sig över hela året
- Skördefesten på Åland har skapat gränsöverskridande nätverk

Verktyg 8 | Skördefestens policy

Skördefestens policy:

1. Allt på Skördefesten är producerat på Åland
2. Alla upptäcker något nytt på Skördefesten!
3. Kärnprodukten är livsmedel/måltid
4. Alla Öppna Gårdar och försäljarna på Marknaden följer den obligatoriska öppethållningstiden
5. Kvalitetstänkandet genomsyrar Skördefestens alla led
6. För att gästerna skall hitta till dig placerar du en stormlykta (anskaffas av gården) och en Skördefestskylt vid infarten till gården. Visst uppfattas det som mer omtänksamt om skylten tas ner genast efter avslutat arrangemang

Hur syns vår policy i alla led och hur förmedlar vi kvalitetstänkandet.

Som värd på gården är du ansvarig för att dina gästförsäljare:

- följer Skördefestens policy
- får ta del av samma information som resten av personalen på gården
- uppfyller de krav som miljöhälsolagstiftningen ställer
- redan i ett tidigt skede informeras om den avgift du uppbär på din gård

Tips för våra gäster

Vi hoppas att alla hjälps åt i trafiken under Skördefesten;

1. Tänk på att hålla avstånd till framförvarande bil
2. Anpassa hastigheten!
3. Parkera så du inte hindrar den övriga trafiken
4. När mörkret faller på – häng på dig reflex och ta med en ficklampa

Förmåner och kriterier för Öppna Gårdar

Förmåner

- Ålands Turistförbund marknadsför Skördefesten på mässor, för återförsäljare i Finland och Sverige, bussresearrangörer och i nyhetsbrev
- Som stöd i din egen marknadsföring har du tillgång till Skördefestens broschyr som du hämtar från Turistinformationen på Storagatan 8
- Presentation av Skördefesten i Ålands Turistförbunds broschyrer
- Redaktionell nyhetssida om Skördefesten på två språk på Ålands Turistförbunds officiella turistportal www.visitaland.com
- Affischer och broschyrer (20 000 ex) om Skördefesten på Åland (sve + fin) där varje Öppen Gård är presenterad
- Broschyrerna finns hos rederierna och på olika turistanläggningar runt om på Åland. Rederierna säljer paketresor till Skördefesten
- Radioreklam och annonsering både på Åland och utanför Åland
- Direktutskick till olika målgrupper utanför Åland
- Alla Öppna Gårdar är presenterade på www.skordefest.ax
- Ålands Landsbygdscentrum erbjuder deltagarna utbildning och rådgivning
- Deltagarna erbjuds ett nätverk och en stor arena som sammantaget lockar en stor kundgrupp
- Ålands Landsbygdscentrum tillhandahåller skyltar (ett äppel med texten Skördefest) till alla Öppna Gårdar

Kriterier

- Deltagaravgiften fastställs på Efterfesten och betalas senast den 31.1. Annullering efter detta datum berättigar ej till återbetalning av deltagaravgiften
- Sponsorer som är samarbetspart med en Öppen Gård har rätt att få med sitt namn i broschyren i samband med gårdens text.
- Endast Öppna Gårdar presenteras i broschyrerna. Försäljarna presenteras enbart på Skördefestens webbsida.
- Produkterna ska vara producerade och/eller förädlade på Åland
- Alla deltagare tar del av dokumentet "Skördefestens syfte"
- Varje Öppen Gård hämtar programblad och affischer om Skördefesten från Turistinformationen, Storagatan 8.
- Tillstånd och försäkringar som rör verksamheten på gården ombesörjes av gården, tex: miljöhälsovården, alkoholtillstånd, ansvarsförsäkring m.m.
- Varje Öppen Gård förbinder sig att placera en stormlykta (anskaffas av gården) vid infarten till gården som visar vägen för besökarna. Ålands Landsbygdscentrum levererar en skördefestskylt som placeras vid stormlyktan. Skylten tas ner omedelbart efter avslutat arrangemang.
- Ålands Landsbygdscentrum levererar en sponsoraffisch som placeras på en synlig plats.
- Öppna Gårdar samlar in besökarnas Skördefestpass och levererar dem till Marknaden vid Ålands Landsbygdscentrum på söndagen
- Obligatorisk öppethållningstid, fastställs på Efterfesten

Sista ansökningsdag för deltagande i Skördefesten på Åland är den 30.11.

Ansökan om deltagande behandlas och godkänns av arbetsgruppen för Skördefestens Öppna gårdar. Ett antagningsbevis sänds ut med post under december.



Verktyg 9 | Min egen arbetsbeskrivning

Företag: Skördefesten på Åland

Vad vill vi erbjuda försäljaren: Med hjälp av ett brett nätverk, bildas ett stort evenemang som sammantaget lockar en stor publik.

Vilken är min befattning: Koordinator

Vad ansvarar jag för: Övergripande ansvar för Skördefesten

Min checklista för bemötande och service:

1. Hög kvalitet i bemötande av både deltagare och besökare
2. Hjälpa/vägleda försäljarna att uppnå bättre försäljning
3. Lyssna aktivt vid klagomål och sedan lösa problemen tillsammans

Viktiga personer som ingår i mitt externa och interna nätverk (namn och funktion):

Mari Rosenqvist, administratör
Arbetsgruppen för Öppna Gårdar
Arbetsgruppen för Marknaden
Ålands Turistförbund
Williams Buss
Eckerö Linjen
Köpmannaföreningen
Ålands Konstförening

Vilka är mina tekniska resurser och hur vet jag att de fungerar:

Datorn
Mobiltelefonen

Vilken information är viktig för mitt jobb: Uppföljning/enkäter från Skördefesten, trender inom turismen, hur utvecklas andra Skördefester.

Vad bör jag tänka på i mitt servicearbete: Alla är V.I.P

Vilken är min personliga målsättning för mitt servicearbete: Att bli ännu bättre på att ge tydliga instruktioner och hantera reklamationer.
Att skapa ett evenemang som har positiv effekt för landsbygden och hela turistnäringen.

Namn: Lena Brenner

Verktyg 10 | Checklista



Skördefesten på Åland

Gästerna trivs på din gård!

Kvalitetsmål Öppna Gårdar

Hjälp dina gäster hitta vägen fram till dig	Vem gör	När
Skördefestskylt + stormlykta samt samlings skylt för gårdar i området		
Belysning under kvällen		
Nödvändigt material:		

Gör parkeringen enkel	Vem gör	När
Parkeringsvakter i enhetlig klädsel och med tillräcklig ålder och erfarenhet för att på plats lösa eventuella problem.		
Belyst under kvällstid med luffareld, ljusslingor, marschaller el dyl		
In och utfart		
Tänk på ev bussbesök, handikappfordon, cyklister		
Nödvändigt material:		

Hjälp dina gäster att orientera sig på gården	Vem gör	När
Belysning under kvällen		
Tillräckligt stora skyltar för att dessa skall synas även då gården vimlar av besökare		
Om en vara tar slut eller en aktivitet måste avbrytas - ta då ner respektive skylt så blir ingen gäst besviken		
Nödvändigt material:		

	Därför trivs gästerna hos dig	Vem gör	När
	All personal har enhetlig klädsel och/eller namnskyltar		
	Välkomnande rent och städat		
	Punkter där köer kan bildas förbereds för god framkomlighet (barnvagnar, rullstolar...)		
	Dekorera med äppeltemat		
	Eliminera plast		
	Planera för gästernas toalettbesök – papper, handdukar, sopis – ha en person ansvarig för att kolla med jämna mellanrum att det är fräscht		
	Under kvällen – tänd ljus, belys, marschaller, lyktor mm		
	Nödvändigt material:		

	Hur du hinner sälja mer	Vem gör	När
	Om många kommer på en gång, tex en oanmäld buss – vad är din beredskap?		
	Har du något att bjuda på medan dom väntar i kö på att få handla, kan någon visa dem runt medan det lugnar ner sig i matkön osv		
	Om du blir överraskad av många besök på en gång och inte hinner/ kan sälja – kan du ta beställningar för leverans senare?		
	Nödvändigt material:		

	Vad dina gäster förväntar sig få upptäcka	Vem gör	När
	Se – höra – smaka – göra, och naturligtvis shoppa!		
	Nödvändigt material:		

	Hos dig uppskattar gästen att det är	Vem gör	När
	Tryggt – beredskap för Första Hjälpen		
	Helt och rent		
	Hjärtevarmt och ärligt		
	Omtanke i detaljerna		
	En planerad helhet		
	Nödvändigt material:		

- Helt och rent = prydligt, städat – tex. gräset klippt och ev sittplatser avtorkade.
- Hjärtevarmt och ärligt = alla gäster bemöts välkomnande, alla produkter som säljs håller hög kvalitet och dom som säljer vet vad dom säljer



- Omtanke i detaljerna = det lilla extra, kanske leksaker ligger framme vid fikaborden så att föräldrar kan sitta en stund medan småbarn leker inom synhåll, bänkar utplacerade för gamla trötta ben att vila sig, skottkärror att låna om man handlar mycket osv
- En planerad helhet – gå runt och titta med besökarens ögon eller ännu bättre – bjud in någon extern att vara en kritisk gäst! Be denne fundera över; känner du dig välkommen, vet du vad gården/marknaden har att erbjuda, vart vänder du dig.

Denna blankett skickas till varje Öppen Gård där även respektive gårds texter i broschyren framgår, så de kan se vad de utlovat.



Skördefesten på Åland

Kvalitetsmål Marknaden
Internt

Skyltning vid stor väg

- Skördefestskylt med söndagsmarkering
- Inga Skördefestrelaterade skyltar får hängas i eller lutas mot av landskapet uppställda skyltar och märken

Parkering

- Parkeringsvakter i enhetlig klädsel och med tillräcklig ålder och erfarenhet för att på plats lösa eventuella problem.
- In och utfart
- Tänk på ev bussbesök, handikappfordon, cyklister
- Markerad med rep, ej plastband

På marknaden

- All personal har enhetlig klädsel och namnskyftar
- Välkomnande rent och städat, många neutrala soptunnor utplacerade
- Aktiviteter och försäljningsställena tydligt markerade
- Punkter där köer kan bildas förbereds för god framkomlighet (barnvagnar, rullstolar...) och så att en kö inte skymmer annan försäljare
- Eliminera plast
- Dekorera med äppeltemat
- Planera för gästernas toalettbesök – papper, handdukar, sopis – ha en person ansvarig för att kolla med jämna mellanrum att det är fräscht
- Första Hjälp - grupp

Följ upp

- att försäljarna följer Skördefestens policy och riktlinjer
- att försäljarnas produkter håller den kvalitet policyn innebär
- att försäljarens plats är välkomnande och ändamålsenlig
- att försäljaren har de tillstånd som krävs enligt miljöhälsolagstiftningen
- att försäljarens ev medhavda marknadsbord och övrig rekvisita håller den kvalitet som policyn föreskriver
- att alla försäljare finns på plats tills Marknaden stänger

Helheten – vad vill gästerna

- Se – höra – smaka – göra, och naturligtvis shoppa!

Hög kvalitet är

- Helt och rent
- Hjärtevarmt och ärligt
- Omtanke i detaljerna
- En planerad helhet



Skördefesten på Åland

Kvalitetsmål Marknaden
Externt

På marknaden

- Marknadsståndet har en skylt med företagets/försäljarens namn
- All personal har enhetlig klädsel och namnskyltar
- Välkomnande rent och städat
- Eliminera plast
- Dekorera med äppeltemat
- Att försäljarnas produkter håller den kvalitet policyn innebär
- Att försäljaren har de tillstånd som krävs enligt miljöhälsolagstiftningen
- Att alla försäljare finns på plats till Marknaden stänger
- Att det finns varor i alla försäljningsstånd ända till stängningsdags

Helheten – vad vill gästerna

- Se – höra – smaka – göra, och naturligtvis shoppa!

Hög kvalitet är

- Helt och rent
- Hjärtevarmt och ärligt
- Omtanke i detaljerna
- En planerad helhet

Vi har checklistor även inom följande områden:

1. Inkomna ansökningar



Anmälningsförfar
ande Öppna Gärd:

2. Sponsoravtal



Sponsorsummor
och förmåner 200

3. Aktivitetsplan



Aktivitetsplan.doc

4. Checklista för gårdsbesök



Instruktioner för
deltagare 2007.dc

5. Checklista för personalen och elever vid Ålands Landsbygdscentrum



checklista för
personalen.doc



Verktyg 11 | Vårt informationssystem

Information till försäljarna:

1. Skördenytt
2. Utbildningar
3. Arbetsgrupperna
4. Webbsidan
5. Intern information inom Ålands Landsbygdscentrum
6. Kick off för alla försäljare och för personal och elever vid Ålands Landsbygdscentrum
7. Efterfesten

Information till samarbetspartners:

1. Arrangörer av evenemang som arrangeras samma helg som Skördefesten
2. Rederierna/bussbolag
3. Ålands Turistförbund
4. Köpmannaföreningen
5. Ålands Konstförening
6. Sponsorerna

Lokal information till gäster:

1. Broschyr över deltagande gårdar
2. Webbsida www.skordefest.ax
3. Radioreklam och annonser, både lokalt och utanför Åland

Exempel på viktig information:

Detaljerat program för Öppna Gårdar och Marknaden

Organisation och flöde

Styrgruppen för landsbygdsutveckling – ansvarig för budgeten

Ledningsgruppen för Ålands Landsbygdscentrum - Skördefestens styrgrupp.

Arbetsgruppen för Marknaden – en person från varje organisation vid Ålands Landsbygdscentrum. Ledningsgruppen utser medlemmarna.

Arbetsgruppen för Öppna Gårdar – medlemmarna väljs på Efterfesten av representanter från gårdarna.

Koordinator – landsbygdsutvecklaren vid Ålands Landsbygdscentrum. Leder den operativa verksamheten för Skördefesten.

Administratör – utför den operativa verksamheten tillsammans med verksamhetsledaren.

Efterfesten – ett möte som hålls strax efter Skördefesten till vilket alla försäljare på både Öppna Gårdar och Marknaden bjuds in.

På Efterfesten tas följande upp:

- Vålkaste Gården – prisutdelning
 - Utvärdering av Skördefesten – vad var bra, vad kan förbättras
 - Fastställa nästa års öppethållningstid för Öppna Gårdar*
 - Fastställa nästa års deltagaravgift för Öppna Gårdar*
 - Utse arbetsgrupp för Öppna Gårdar*
- * Vid röstning har varje Öppen Gård en röst

Arbetsgruppen för Öppna Gårdar består av:

- Verksamhetsledaren
- Administratören
- En representant från Ålands Turistförbund (ÅTF)
- En representant från Ålands Producentförbund (ÅPF)
- Två representanter från Öppna Gårdar

Medlemmarnas mandatperiod är 2 år. Verksamhetsledaren, administratören och representanten från ÅTF består alltid av innehavaren av aktuell tjänst.

Minst en person i arbetsgruppen bör bytas varje år.

Verktyg 12 | Utbildning och träning

Intyg

Härmed intygas att arbetsgruppsdeltagare, arrangörer, försäljare och partners/leverantörer som medverkar i vårt kvalitetssäkrade evenemang är tillräckligt väl utbildade och tränade för sina arbetsuppgifter. Detta innebär bl.a. att de är väl förtrogna med evenemangets policy, Skördefestens kärnor och sin egen roll samt är väl insatta i nätverket runt Skördefesten. Vårt kvalitetsmål är väl känt och samtliga medverkande har tagit del av våra dokument för kvalitetssäkring.

Intygas den 25.1.2008

*Lena Brenner
Kvalitetssamordnare*

Alla försäljare, medlemmar i arbetsgrupper samt personalen vid Ålands Landsbygdscentrum skall ta del av Kvalitetssäkringsmaterialet.

Informationstillfälle hålls i början av september där kvalitetssäkringsmaterialet presenteras.

Fortlöpande hålls dokumentet vid liv genom fokus på valda delar som behandlas ett och ett i de Skördenytt som distribueras under året. Sammanfattning och feedback samt ny input samlas vid Efterfesterna.

Alla berörda parter erbjuds att delta i utbildningen "Mera värd" utarbetad av Värdskapet Ab.

Långsiktigt försöker vi hitta en form där man som försäljare kan utveckla och certifiera sig.

Med ett utbyggt nätverk kan vi även erbjuda alla berörda olika former av specialsydda informations- och utbildningstillfällen, tex skyltkurs, inspirationsresor mm

Verktyg 13 | Tillgänglighet

Hur är vi tillgängliga för gästen?

Att känna till vårt erbjudande.

- Alla delaktiga är väl införstådda med och omfattar kvalitetsmål, visioner och kärnor

Att lätt kunna få information.

- Projektledningen är tillgänglig på kontorstid året runt samt på mobilen nästan hela tiden
- På Turistinformationen finns information om Skördefesten året runt
- På Skördefestens webb-sida och Ålands Turisförbunds webb-sida finns information om Skördefesten
- Broschyrer om Skördefesten finns tillgängliga from april till september

Att lätt kunna boka &

Att lätt kunna resa till oss.

- Rederierna bokar resa och boende för gästerna

Att lätt kunna hitta fram.

- Stormlyktor och Skördefestskyltar visar vägen till Öppna Gårdar. Det finns även en karta i broschyren där alla gårdar finns utsatta.
- Detaljerad adress för GPS-navigering

Att det inte är stängt när det ska vara öppet.

- Vi jobbar hårt för att alla Öppna Gårdar håller öppet under den obligatoriska öppethållningstiden

Att någon finns på plats och välkomnar &

Att det finns någon till hands när jag vill få hjälp &

Att jag inte behöver vänta.

- All personal och försäljare på Marknaden samt försäljare på gårdarna och deras gästförsäljare är väl införstådda med och omfattar "så får du gästen att trivas" handledningen.

Verktyg 14 | Att utforma enkäter

Bifoga den enkät som används i dokumentationen!

- Skördefestpass – åsikter från besökarna



Passkommentarer 1.doc

- Enkät på Efterfesten

Genomfördes inte 2007

- Enkät bland elever och personal vid Ålands Landsbygdscentrum



personalkommentarer.doc

- Enkät bland alla försäljare
Är ännu inte genomförd för 2007



"Enkät försäljare.doc"

Verktyg 15 | Hantering av missnöje och att förutse problem

Vår grundläggande inställning till en försäljare/gäst som klagar eller är missnöjd:

- Lyssna först. Låt personen prata till punkt – avbryt inte för att tala om varför det blivit så här.
- Säg att du förstår att försäljaren/gästen är missnöjd och be om ursäkt för felet
- Fråga sedan hur vi tillsammans kan lösa problemet/alt fråga försäljaren vad han/hon har för förslag till lösning
- Kontrollera att försäljaren/gästen är nöjd
- Gå inte i försvarsställning och förklara varför det blivit fel
- Tacka för att personen uppmärksammat oss på problemet

Vilka problem kan uppstå?

- Gårdarna har inte öppet under den obligatoriska öppethållningstiden
- Varorna tar slut
- Brist på parkeringsplatser
- För trångt att mötas med bilar
- Gårdarna är missnöjda för att inte bussarna besöker dem
- Skyltarna syns dåligt
- Gårdarna är dåligt upplysta på kvällen
- Prissättningen – besökarna upplever ibland att det är högre priser än i butik
- Ojämn kvalitet på produkterna
- Gästens förväntning är högre än vad som erbjuds

Hur åtgärdar vi?

Information, utbildning, rådgivning och kommunikation.

Omvandla problem till möjligheter

Felrapport

Till alla arrangörer och Öppna Gårdar delar vi ut en felrapport som fylls i om något går fel, se bilaga.



Här har det visst blivit något fel.doc

Verktyg 16 | Uppföljning

1. Hur återförs negativ och positiv kritik till medarbetare/partners?

Enkäter, interna och externa, sänds till berörda parter.

På Efterfesten och interna mötet efter Skördefesten för personal vid ÅLBC tas både positiv och negativ kritik upp.

2. Vad ändrar vi i vårt kvalitetssystem för att problemet inte ska upprepas?

Utarbeta system för hur reklamationer och klagomål hanteras.

3. Vad gör vi för att bli ännu bättre?

Vi ser klagomål som en gåva – får vi inga klagomål kan vi inte utvecklas.



Verktyg 17 | Miljö och natur

Intyg

I vår verksamhet arbetar vi så miljöinriktat som möjligt. Detta innebär bl.a. att vi strävar efter att inte släppa ut materia i naturen som inte kan processas i kretsloppet. Att vi undviker engångsprodukter och engångsemballage och att vi källsorterar så långt detta är möjligt. Vi strävar efter att minska förbrukningen av fossila bränslen, vatten och energi. Vi uppträder med stor respekt för naturen och dess miljö och minimerar våra ingrepp i skog, mark och vatten. Vi informerar alla gäster om allemansrättens begränsningar.

Intygas den 25.1.2008

Lena Brenner
Kvalitetssamordnare