



Pyörävuokraamoiden kriteerit

Jos haluatte kehittyä pyörämatkailijan keitaaksi:

- » Välineet ja varusteet voi palauttaa eri pisteeseen
- » Tarjoatte matkatavaroiden kuljetusta ja/tai säilytystä
- » Tarjoatte asiakkaalle 24/7 tukipuhelinpalvelun ongelmatilanteiden varalta
- » Välineiden ja varusteiden vuokraus onnistuu verkko-kaupassa
- » Väline ja varuste valikoimanne on laaja sisältäen mm. GPS-laitteet, älypuhelimien telineet ja pyörälaukut (esim. runko- ja sivulaukut)
- » Huomioitte erilaiset kohderyhmät vuokraamalla muun muassa lastenpyöriä, peräkärriä, tavarapyöriä esim. laatikkopyöriä sekä erityisryhmille soveltuvia fillareita (kolmi- ja nelipyörät)
- » Perehdytte asiakasryhmäänne keräämällä tietoa ja hyödyntämällä sitä palveluidenne kehittämisessä

Tervetuloa pyöräilijä –asenne. Tarjoatte pyörämatkailijalle asiantuntevaa ja pyörämatkailijan tarpeet huomioivaa palvelua hänen vuokratessaan välineitä ja varusteita.

Vuokrauspalvelu

- » Osaatte valita välineet ja varusteet asiakkaan tarpeiden, kokemuksen ja taitotason mukaisesti
- » Osaatte säätää välineet ja varusteet asiakkaalle sopivaksi
- » Tunnette välineiden ja varusteiden ominaisuudet ja osaatte kertoa niistä asiakkaalle
- » Kiinnitätte erityistä huomiota sähköavusteisen pyörän käytön opastukseen
- » Osaatte palvella myös englanniksi

Turvallisuus

- » Välineet ja varusteet huolletaan säännöllisesti ja niiden kunto tarkistetaan aina ennen vuokraamista uudelle asiakkaalle
- » Annatte asiakkaalle riittävät ohjeet ja tarvittavat yhteystiedot ongelma- ja hätätilanteita varten
- » Välineet ja varusteet ovat voimassa olevien lakien ja säädösten mukaiset
- » Hintaan sisältyy kypärä ja lajista riippuen pieni korjaussarja

Vinkkejä turvallisuuteen

- » Tutustumalla Tukesin antamiin ohjeistukset välinevuokeraamoille ja ohjelmalveluiden tarjoajille saatte hyviä työkaluja turvallisen vuokrauspalvelun tarjoamiseen.

Laadukkaan palvelun tarjoamiseksi suosittelemme:

- » Antamaan vuokrapyörien mukaan pienen korjaussarjan lisäksi varaosia pyörän rikkoutumisen varalta. Vaikkei asiakas itse osaisi korjata pyörää, niin joku muu reitillä oleva saattaa osata auttaa.
- » Varmistamaan, että asiakkaat käyttävät kaikkia lajissa tarvittavia suojaimia ja heillä on riittävät varusteet ja vaatetus esim. talvipyöräilyyn. Myös soittokeho ja lamppu saattavat olla tarpeellisia maastopyöräilyssä.
- » Neuvomaan asiakkaalle, kuinka toimia mahdollisilla katvealueilla.
- » Tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuuden käydä tarkastuttamassa pyörä pidempien vuokrausten aikana.

Viestintä

- » Tunnette paikalliset reitit hyvin ja ohjaatte asiakkaan tekemään oikeat reittivalinnat huomioiden turvallisuus, vaatavuustaso, olosuhteet ja elämyksellisyys
- » Neuvotte asiakkaalle sähköpyörän akun latauspaikat
- » Neuvotte asiakkaalle pyörän pesupaikat ja pyörähuollot
- » Kerrotte paikallisista pyöräily-ystävällisistä -palveluista, liikenneyhteyksistä ja kuljetuspalveluista
- » Pidätte Tervetuloa pyöräilijä -tunnuksen näkyvillä liikkeessänne ja verkkosivuillanne

Vinkkejä viestintään

- » Maastopyöräkohteissa pidätte maastopyöräilijän etipketin esillä ja ohjeistatte asiakasta noudattamaan sitä
- » Voitte lähettää asiakkaalle tietopaketin pyöräilyyn tarvittavista varusteista, alueen reiteistä ja palveluista sekä tarvittavista yhteystiedoista esim. sähköpostilla varauksen yhteydessä. Asiakas voi näin tutustua materiaaliin rauhassa jo ennen retkeään ja tarvittaessa hyödyntää sitä myös retkensä aikana.

Yhteistyö

- » Verkostoidutte alueen muiden Tervetuloa pyöräilijä – palveluiden tarjoajien kanssa

Vinkkejä yhteistyöhön

- » Tehkää alueellista yhteistyötä muiden paikallisten pyörähuoltojen ja -vuokraamoiden kanssa, näin asiakkaanne saavat tarvittaessa apua useammasta eri paikasta.
- » Sopikaa paikallisten yritysten kanssa sähköpyörien latureiden viemisestä heille, näin he voivat tarjota latausmahdollisuutta asiakkailleen

Lisätietoja:
Pyörämatkailukeskus /
Pyöräilykuntien verkosto ry
Henna Palosaari, asiantuntija
henna.palosaari@pyoramatkailukeskus.fi
puh. 040 8456 763

Kehitystyössä mukana:



Ellare Oy
Pirjo Räsänen



Etelä-Karjalan virkistysalueasäätiö,
Ketjureaktio -hanke, Matti Moller



PYÖRÄILYKUNTIEN VERKOSTO



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet