

**SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030**

„AKADEMIA FUNDRAISINGU DLA OSP”

LEKCJA 9

Budowanie długotrwałych relacji z donatorami

PREZENTACJA

opracowano w ramach Projektu

„Akademia fundraisingu dla OSP z Województwa Małopolskiego”

finansowanego ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2030

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

AGENDA - Lekcja 9: Budowanie długotrwałych relacji z donatorami OSP



- **CZĘŚĆ 1:** motywacje i oczekiwania darczyńców oraz zaufanie jako warunek trwałości wsparcia;
- **CZĘŚĆ 2:** proces opieki nad darczyńcą: cykl życia relacji, segmentacja i standardy kontaktu;
- **CZĘŚĆ 3:** komunikacja relacyjna: personalizacja, podziękowania, informowanie o wykorzystaniu wsparcia i rezultatach;
- **CZĘŚĆ 4:** utrzymanie i rozwijanie wsparcia: retencja, reaktywacja oraz komunikacja w sytuacjach wymagających wyjaśnień;

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Relacja z darczyńcą jako zasób strategiczny OSP

- **relacja to nie jednorazowa wpłata** — to długoterminowa więź społeczna oparta na wiarygodności jednostki;
- w OSP darczyńca wspiera bezpieczeństwo wspólnoty — dlatego szczególnie **liczy się przewidywalność i rzetelność**;
- **trwałość wsparcia** zależy od doświadczenia darczyńcy po wpłacie — podziękowania i domknięcia informacji;
- dobra relacja **zmniejsza koszty pozyskiwania kolejnych wpłat** — mniej przypadkowości, więcej powrotów;
- **relacje są elementem reputacji OSP** — nie tylko fundraisingu, ale także zaufania publicznego do jednostki;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Dwa poziomy zaufania w OSP

- interpersonalne i instytucjonalne



- **zaufanie interpersonalne** — do osób reprezentujących OSP: prezes, naczelnik, skarbnik, osoby kontaktowe;
- **zaufanie instytucjonalne** — do OSP jako organizacji: legalność działania, porządek decyzji i rozliczeń;
- **darczyńcy spoza miejscowości** opierają się głównie na zaufaniu instytucjonalnym — liczą się dowody porządku;
- **darczyńcy lokalni** częściej ufają ludziom — jednak utrzymanie wsparcia nadal wymaga przejrzystości i spójności;
- **najbezpieczniejsza strategia** — wzmacniać oba poziomy zaufania jednocześnie, w każdej formie kontaktu;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

**Który element naszej relacji z darczyńcą
najsilniej buduje zaufanie instytucjonalne
(nie „do osoby”, tylko do OSP
jako organizacji) i co dziś jest
w nim najstańszym ogniwem?**

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Kim jest darczyńca OSP?

- co to zmienia w podejściu



- **mieszkaniec lokalny** — wspiera, bo chce realnego bezpieczeństwa, oczekuje prostych i konkretnych informacji;
- **osoba powiązana z OSP** — wspiera ludzi, których zna, czasem oczekuje nieformalnego wpływu, potrzebuje jasnych zasad;
- **przedsiębiorca lokalny** — łączy motywy społeczne z wizerunkowymi, oczekuje porządku i dowodów wykorzystania wsparcia;
- **firma spoza miejscowości** — ocenia ryzyka reputacyjne, wymaga formalności, przejrzystości i przewidywalnej komunikacji;
- **darczyńca internetowy** — buduje zaufanie wyłącznie na podstawie komunikatów i dowodów, nie na znajomościach;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Motywacje darczyńców w OSP

- osiem mechanizmów decyzji



- **potrzeba i jej zrozumienie** — darczyńca wspiera, gdy rozumie konsekwencje braku sprzętu lub braku gotowości;
- **prośba i jej jakość** — jasne zaproszenie do wsparcia zwiększa decyzję, ogólniki osłabiają wiarygodność;
- **koszt i ryzyko** — im mniej niejasności i im łatwiejsza wpłata, tym większa skłonność do wsparcia;



- **wartości i dobro wspólne** — wsparcie OSP jest często wsparciem wspólnoty, a nie pojedynczej osoby;
- **skuteczność i wpływ** — darczyńca chce widzieć rezultat, czyli konkretną zmianę w zdolności działania OSP;

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Jak rozpoznawać motywację darczyńcy?

- po jego pytaniach



- **pytanie o sens** — dlaczego to jest potrzebne teraz i co zmieni w działaniach OSP;
- **pytanie o pewność** — jak zapewnicie, że środki trafią dokładnie na wskazany cel;
- **pytanie o formę** — jak najwygodniej przekazać wsparcie i czy otrzymam potwierdzenie przyjęcia;
- **pytanie o widoczność** — czy wsparcie będzie publicznie wskazane, czy możliwa jest dyskrecja;
- **pytanie o rezultat** — kiedy i w jakiej formie dostanę informację o tym, co zrobiono dzięki mojej darowiźnie;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Oczekiwania darczyńców

- standard relacji w OSP



- **jasność celu** — darczyńca powinien rozumieć, na co są środki i jaki to ma sens operacyjny;
- **jasność zasad** — darczyńca powinien wiedzieć, jak OSP przyjmuje wsparcie i jak je rozlicza informacyjnie;
- **szacunek i rzetelność odpowiedzi** — pytania darczyńcy wymagają odpowiedzi prawdziwej, pełnej i spokojnej;
- **ochrona prywatności** — publiczne podziękowania lub ujawnianie danych tylko w zgodzie z zasadami i wolą darczyńcy;
- **przewidywalność** — darczyńca powinien widzieć, że OSP działa konsekwentnie, a nie wyłącznie akcyjnie;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Zaufanie w trzech wymiarach

- kompetencje, troska, integralność

- **kompetencje** — OSP potrafi zaplanować cel, zrealizować go i udowodnić efekt w prosty sposób;
- **troska o dobro wspólne** — darczyńca widzi, że decyzje wynikają z bezpieczeństwa, a nie z prywatnych korzyści;
- **integralność** — OSP mówi prawdę, nie obiecuje ponad możliwości i dotrzymuje deklaracji;
- **zaufanie wzmacniają powtarzalne dowody** — porządek informacji, terminowość, spójność komunikacji;
- **najczęstsze osłabienie zaufania w OSP** — niejasność i brak domknięcia informacji po wsparciu;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Cykl życia relacji z darczyńcą w OSP

- mapa działań



- etap 1: **Zainteresowanie** — darczyńca poznaje OSP i potrzebę, ocenia podstawową wiarygodność;
- etap 2: **Pierwsze wsparcie** — darczyńca dokonuje wpłaty lub przekazuje rzecz, liczy się obsługa i potwierdzenie’;
- etap 3: **Potwierdzenie sensu** — OSP pokazuje, że środki przełożyły się na rezultat, rośnie zaufanie;
- etap 4: **Relacja podtrzymująca** — kontakt bez presji, przewidywalny rytm informacji istotnych dla darczyńcy;
- etap 5: **Ponowne wsparcie** — darczyńca wraca, bo wcześniejsze etapy były rzetelnie domknięte;



**Jaki jest minimalny,
realny do utrzymania w OSP
proces opieki nad darczyńcą
(etapy cyklu życia + segmenty + standard
kontaktu), żeby relacja była powtarzalna,
a nie „zależna od osoby”?**

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Etap 1 i 2: Minimalny standard pierwszego kontaktu i pierwszej wpłaty

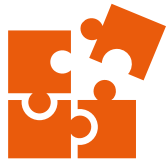
- **komunikat o potrzebie** — konkretny cel, uzasadnienie operacyjne, szacunkowy koszt i plan realizacji;
- **dostępność kontaktu** — prosty kanał pytań oraz odpowiedź w realnym i stałym terminie;
- **potwierdzenie wsparcia** — informacja, że środki lub dar rzeczowy zostały przyjęte i będą wykorzystane zgodnie z celem;
- **informacja co dalej** — kiedy nastąpi realizacja i kiedy darczyńca dostanie informację o rezultacie;
- **porządek odpowiedzialności** — wiadomo, kto odpowiada za kontakt i kto domyka relację informacyjnie;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Etap 3: Potwierdzenie sensu wsparcia

- cztery odpowiedzi



- **co zrobiono** — jaki zakup, jaka usługa, jakie wyposażenie, w jakim zakresie;
- **kiedy** — data realizacji i wdrożenia do gotowości, bez nadmiernych szczegółów;
- **za ile** — koszt w ujęciu zrozumiałym, spójny z wcześniejszą deklaracją celu;
- **jaki efekt** — jak rezultat poprawia działanie OSP, w języku skutków dla bezpieczeństwa;
- **forma przekazu** — krótka informacja, zdjęcie, podsumowanie, a dla darczyńców kluczowych także informacja bardziej szczegółowa;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Etap 4: Kontakt podtrzymujący bez nadmiernej presji

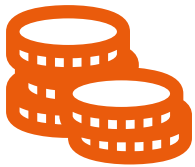
- **cel kontaktu** — utrzymać relację i zaufanie, a nie stale prosić o kolejne wpłaty;
- **częstotliwość** — lepiej rzadziej, ale przewidywalnie i wartościowo, niż często i chaotycznie;
- **treść** — informacje istotne dla darczyńcy: gotowość, rezultaty, ważne wydarzenia, kluczowe potrzeby;
- **ton komunikacji** — spokojny, rzeczowy, oparty na faktach, bez nacisku;
- **zasada szacunku** — darczyńca ma prawo ograniczyć kontakt i wskazać preferowany kanał;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Etap 5: Ponowne wsparcie i przejście do regularności

- **darczyńca wraca**, gdy poprzednio było rzetelnie — podziękowanie i rezultat są domknięte;
- **prośba o kolejne wsparcie** wymaga kontekstu — co już zrobiono i co jest kolejnym krokiem;
- **propozycje wsparcia** powinny być dopasowane — jednorazowo lub cyklicznie, zgodnie z możliwościami darczyńcy;
- **najbezpieczniejszy standard** — zawsze oferować prostą możliwość wsparcia i równie prostą możliwość rezygnacji z kontaktu;
- w małej OSP **działa konsekwencja** — stałe, wykonalne minimum przynosi lepszy efekt niż rozbudowane obietnice;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Segmentacja relacyjna

- prosty podział dla realiów OSP



- segment 1: **darczyńcy okazjonalni** — standard minimum: podziękowanie i informacja o rezultacie;
- segment 2: **darczyńcy powracający** — standard rozszerzony: podziękowanie, rezultat i kilka kontaktów podtrzymujących w roku;
- segment 3: **darczyńcy kluczowi** — standard wzmocniony: stała osoba kontaktowa, uzgodniona forma relacji, bardziej szczegółowe podsumowania;
- segment 4 (opcjonalny): **darczyńcy instytucjonalni** — kontakt bardziej formalny, dokumenty, terminowość, zgodność zasad;
- **ZASADA SEGMENTACJI** — to zarządzanie ograniczonym czasem OSP, a nie ocenianie darczyńców;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Standardy kontaktu

- kto kiedy jak i w jakim zakresie



- **odpowiedzialność** — wskazana osoba lub mały zespół, aby uniknąć sprzecznych komunikatów;
- **termin reakcji** — realistyczny standard odpowiedzi na pytania, stały dla całej organizacji;
- **standard podziękowania** — dopasowany do formy wsparcia, zawsze terminowy i rzeczowy;
- **standard informacji o rezultacie** — obowiązkowy element relacji, a nie działanie dodatkowe;
- **standard kontaktu podtrzymującego** — ograniczona liczba komunikatów, przewidywalna w czasie, bez presji;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Dane darczyńcy

- minimum konieczne i zasada bezpieczeństwa

- **zasada minimalizacji** — OSP zbiera tylko dane niezbędne do relacji i rozliczalnej komunikacji;
- **dane podstawowe** — imię i nazwisko lub nazwa podmiotu, kanał kontaktu, historia wsparcia w zakresie koniecznym;
- **dane zgód** — odnotowanie, na jaki kontakt darczyńca się zgodził i kiedy, oraz jak może zrezygnować;
- **dostęp do danych** — ograniczony do osób upoważnionych, bez rozproszenia w prywatnych telefonach i komunikatorach;
- **bezpieczne przechowywanie** — zabezpieczony arkusz lub narzędzie, kopie zapasowe, porządek wersji;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Zgody na kontakt i bezpieczeństwo prawne komunikacji z darczyńcą

- **rozdzielenie komunikacji** — transakcyjna po wpłacie oraz komunikacja prosząca o kolejne wsparcie;
- **zgody na kontakt bezpośredni** — przed wysyłką informacji o charakterze promocyjnym należy uzyskać zgodę odbiorcy;
- **przejrzystość** — darczyńca powinien wiedzieć, kto kontaktuje się w imieniu OSP i w jakim celu;
- **dokumentowanie** — OSP powinna umieć wykazać, że zgody zostały udzielone i są respektowane;
- **łatwa rezygnacja** — darczyńca musi mieć prosty sposób ograniczenia kontaktu w wybranym kanale;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Personalizacja komunikacji w praktyce małej OSP

- **personalizacja to dopasowanie, nie inwigilacja** — użycie właściwego zwrotu, odniesienie do celu i historii wsparcia;
- **dopasowanie treści** — inny komunikat dla mieszkańca, inny dla firmy, inny dla darczyńcy internetowego;
- **dopasowanie formy** — e-mail, telefon, pismo, informacja publiczna, zgodnie z preferencją darczyńcy;
- **dopasowanie poziomu szczegółowości** — im większa rola darczyńcy, tym większa potrzeba precyzyjnego podsumowania;
- **granice prywatności** — brak ujawniania danych i informacji o wsparciu bez podstawy i bez poszanowania woli darczyńcy;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Podziękowanie jako narzędzie utrzymania darczyńcy

- **terminowość** — podziękowanie powinno nastąpić szybko według przyjętego standardu OSP;
- **adekwatność** — forma i waga podziękowania muszą odpowiadać skali i rodzajowi wsparcia;
- **sens i wpływ** — krótko wskazać, co wsparcie umożliwia i jaki ma cel operacyjny;
- **spójność organizacji** — każdy darczyńca otrzymuje co najmniej minimalne podziękowanie, niezależnie od kanału wpłaty;
- **poufność** — publiczne podziękowania tylko wtedy, gdy jest to zgodne z wolą darczyńcy i zasadami ochrony danych;



**Jaki standard „domknięcia po wpłacie”
uznajemy w OSP za obowiązkowy
(czas reakcji, forma podziękowania,
informacja o wykorzystaniu wsparcia
i rezultacie), żeby darczyńca zawsze miał
spójne doświadczenie?**

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Rzetelne informowanie o wykorzystaniu wsparcia i rezultatach

- **standard czterech informacji** — co zrobiono, kiedy, za ile, jaki efekt dla gotowości i bezpieczeństwa;
- **poziom podstawowy** — krótki komunikat i zdjęcie rezultatu, zrozumiałe dla osób spoza OSP;
- **poziom rozszerzony** — dodatkowe szczegóły dla darczyńców kluczowych i instytucjonalnych, w uzgodnionej formie;
- **unikanie niejasności** — zgodność między zapowiedzią a realizacją, a gdy występuje zmiana, konieczne jest wyjaśnienie;
- **zbiórki publiczne** — jeśli forma działania spełnia przesłanki zbiórki publicznej, obowiązuje formalne sprawozdawczość na portalu zbiórek publicznych;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Retencja

- utrzymanie darczyńcy w trzech prostych dźwigniach



- **domknięcie relacji po wpłacie** — podziękowanie i rezultat to warunek powrotu darczyńcy;
- **częstotliwość kontaktu podtrzymującego** — kontakt także wtedy, gdy nie prosicie Państwo o pieniądze;
- **szacunek preferencji** — kanał, częstotliwość, zakres informacji zgodnie z wolą darczyńcy;
- **konsekwencja standardów** — jakość powtarzalna daje większy efekt niż jednorazowe działania wysokim nakładem;
- **proste mierniki** — odsetek darczyńców powracających, liczba domkniętych informacji o rezultacie, czas odpowiedzi na pytania;



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Reaktywacja

- powrót darczyńcy do relacji po przerwie



- **punkt wyjścia** — najpierw wartość i informacja, dopiero potem prośba o wsparcie;
- **najlepszy pretekst** — nowy, konkretny cel spójny z wcześniejszym wsparciem i łatwy do zrozumienia;
- **uczciwe wyjaśnienia** — jeśli były opóźnienia lub zmiany, należy je opisać faktami i wskazać działania naprawcze;
- **dowody uporządkowania** — podsumowanie rezultatu, zdjęcie, protokół przekazania, krótka informacja finansowa w zrozumiałej formie;
- **szacunek decyzji** — reakcja darczyńcy może być odmowna i musi być przyjęta spokojnie, bez nacisku;

**Co robimy między kampaniami,
żeby utrzymać darczyńcę (retencja)
i skutecznie przywrócić go po przerwie
(reaktywacja), zamiast zaczynać za każdym
razem od zera?**

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Komunikacja w sytuacjach wymagających wyjaśnień - protokół działania



- **uznanie tematu** — szybka informacja, że OSP widzi problem i zajmuje się wyjaśnieniem;
- **fakty i chronologia** — co się wydarzyło, kiedy, jakie decyzje zapadły i dlaczego;
- **skutki i działania naprawcze** — co to oznacza dla celu oraz jakie działania są wdrażane;



- **konsekwencja komunikatu** — jeden spójny przekaz wewnątrz OSP, aby darczyńca nie dostawał sprzecznych informacji;
- **podsumowanie dla darczyńcy** — co pozostaje bez zmian, co się zmienia i kiedy pojawi się kolejna aktualizacja;

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

**Jaki protokół faktów i dowodów
uruchamiamy w OSP, gdy pojawia się
opóźnienie, zmiana lub krytyczne pytania
darczyńców, żeby szybko wyjaśnić sytuację
i chronić zaufanie?**

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Przed kolejną prośbą o wsparcie...



- czy darczyńca w 60 sekund rozumie cel, koszt i sens operacyjny wsparcia?
- czy po ostatniej zbiórce lub darowiźnie każdy darczyńca otrzymał podziękowanie i informację o rezultacie?
- czy umiemy jednoznacznie wyjaśnić różnice między darowizną, wsparciem rzeczowym i działaniem wymagającym reżimu zbiórki publicznej?



- czy posiadamy uporządkowane zgody na kontakt oraz respektujemy preferencje kanału i częstotliwości?

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Jak przejść od wiedzy do praktyki po lekcji 9?



- **proszę przeczytać skrypt** — traktujcie Państwo go jako instrukcję standardów relacji w OSP;
- **proszę wykonać checklistę audytu** — pokaże, gdzie OSP ma mocne strony, a gdzie luki osłabiające zaufanie;
- **proszę omówić pytania do analizy** — najlepiej w 2–3 osoby, aby ujednolicić podejście i komunikację OSP;
- **proszę wykonać ćwiczenia** — pozwolą przełożyć standardy na gotowe komunikaty i konkretne działania;
- **proszę rozwiązać test** — potwierdzi rozumienie zasad, zanim OSP wdroży je w kontaktach z darczyńcami;



**SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO
W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030**

„AKADEMIA FUNDRAISINGU DLA OSP”

LEKCJA 9

Budowanie długotrwałych relacji z donatorami

PREZENTACJA

opracowano w ramach Projektu

„Akademia fundraisingu dla OSP z Województwa Małopolskiego”

finansowanego ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2030