



Žiediniai sprendimai maisto išsinešimui ir pristatymui

2026 m. birželio 16 d.

Anykščių r. savivaldybė (K. Ladigos g.1, Anykščiai, 207 kab.)

Karolis Vaitkevičius | Comms on Duty, vadovaujantis partneris



Ką nuveiksime



1. Kas yra komunikacija



2. Tvarumas kaip komunikacijos tema



3. Daugkartinių indų sistema
Anykščių kavinėse ir restoranuose



4. Klientų pritraukimas ir komunikacija

5. Naujovių priėmimas ir klientų
įtraukimas

6. Nuo rytojaus. Praktinė užduotis:
kasdienė komunikacija



I

Kas yra komunikacija



CIRCULAR ECONOMY

Change(K)now!



SIUNTĖJAS

Ar tavimi tiki? Be pasitikėjimo nė
viena žinutė nesuveikia.



ŽINUTĖ

Ar aišku, paprasta ir pritaikyta tam,
kuris klauso?



GAVĖJAS

Ar pataikei į momentą, kai jis
apskritai gali išgirsti?



Siuntėjas: pirmiausia perka tave, paskui — žinutę

Prieš išgirsdamas, Ką sakai, žmogus nusprendžia, ar verta tavęs klausyti.



Patikimumas

Ar laikaisi to, ką sakai? Vienas neištesėtas pažadas brangesnis už dešimt gerų.



Nuoseklumas

Ar šiandien sakai tą patį, ką vakar? Prieštaravimai naikina pasitikėjimą greičiau nei tylą.



Autentiškumas

Ar pats tiki tuo, ką siūlai? Jei netiki — žmonės tai užuodžia.



Žinutė: keturi klausimai prieš ją paleidžiant



Aišku ir paprasta?

Ar suprastų žmogus, kuris šios temos nežino?



Pritaikyta auditorijai?

Vienaip kalbam klientui, kitaip — darbuotojui.



Logiška ir nuosekli?

Ar žinutė neprieštarauja pati sau?



Empatiška ir paremta faktais?

Ar matai žmogų kitoje pusėje — ir ar turi kuo pagrįsti?



Gavėjas: 6 000 minčių per dieną

„Ar išjungiau lygintuvą? Kur mano raktai? Ar ilgai dar truks?“ — tavo žinutė konkuruoja su tūkstančiais tokių minčių.

Trys taisyklės, kad žmogus tikrai išgirstų:



Laikas

Nesakyk, kai žmogus emociškai užimtas. Net teisinga žinutė ne laiku — negirdima.



Konkretumas

Viena žinutė vienu metu. Dvi mintys kartu — abi pasimeta.



Teisė reaguoti

Žmogus turi galėti atsakyti. Monologas — ne komunikacija.



Įvaizdis ir reputacija



ĮVAIZDIS

Tai, ką kuriu pats apie save.

Kontroliuojamas, strategiškai formuojamas vaizdas.
Sukuriamas greitai.



REPUTACIJA

Tai, ką apie mane kalba kiti.

Tikroji vertė, kurią formuoja realūs veiksmai ir patirtys. Užsitarnaujama ilgai.

Svarbiausias skirtumas: įvaizdį gali sukurti greitai — reputaciją reikia užsitarnauti.

Kas liudija, kad komunikacija nesiseka

„Jei nepaaiškini sprendimo, žmonės paaiškins jį už tave — ir beveik visada blogiau.“



Susirinkimuose tylą

...o sprendimai kritikuojami koridoriuose.



Konfliktai

Pyktis dažnai yra informacija, tik blogai supakuota.



Klausimų daugiau nei atsakymų

Atsiranda neaiškumo jausmas — vakuumą užpildo gandai.



II

Tvarumas kaip komunikacijos tema

Kaip kalbėti apie „žalia“, kai pasaulinė
mada blėsta.



NEPATOGI TIESA

Tvarumo „vaibas“ pasaulyje blėsta

Geopolitinė įtampa, „drill, baby, drill“, nuovargis nuo pamokslų. Žalia spalva nustojo būti automatinis argumentu.

Geopolitinė įtampa

Energijos kainos

Nuovargis nuo pamokslavimo

Jaunimo skepticizmas



Kas blėsta — ir kas lieka



BLĖSTA

- Mada ir madingi šūkliai
- „Gelbėkim planetą“ patosas
- Kaltės jausmo spaudimas
- Žalia kaip savitikslis ženklelis



LIEKA

- Lojalus klientas, kuris grįžta
- Mažesni ilgalaikiai kaštai
- Išskirtinumas tarp konkurentų
- Patogumas ir gera patirtis



Ko jaunesni vartotojai iš tikrųjų tikisi

Jie nenori pamokslo apie atliekas. Jie nori, kad teisingas pasirinkimas būtų patogus, autentiškas ir neapsimestinis.



Patogumas, ne auka

Daugkartinis indas turi būti toks pat lengvas kaip vienkartinis — kitaip nepasirinks.



Autentiškumas, ne „greenwashing“

Vienas netikras žalias šūkis sugriauna pasitikėjimą labiau nei jokio.



Bendrumas, ne moralizavimas

Jie nori būti dalimi kažko, o ne būti pamokyti, ką daro blogai.



Kaip tai atrodo realybėje

1000+

daugkartinių indų išduota
kavinėms

16

kavinių ir restoranų
prisijungė

3–4 €

užstatas už sriubos / antro
patiekalo indą

6

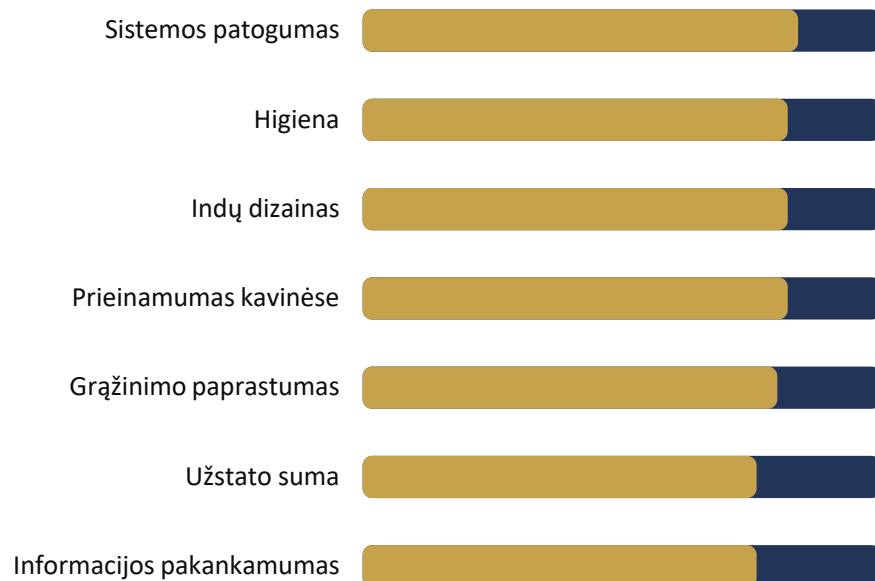
BJR miestai bando tą patį
(Talinas, Ryga, Gdanskas...)

Pradžia — 2025 m. liepa. Sistema veikia visose projekte dalyvaujančiose įstaigose.



Naudotojai sistemą vertina gerai

Vidutinis vertinimas skalėje nuo 1 iki 5



84 %

girdėjo apie depozito sistemą

Daugiausia sužinojo iš socialinių tinklų, kavinės ir naujienų internete — komunikacija veikė.



Ta pati sistema. Skirtingi rezultatai



55 / 140

Viena kavinė per 3 savaites pardavė 55 indus iš gautų 140 — beveik 40 %.



tik keli

Kitos kavinės panaudojo vos kelis indus. Indai tie patys, kaina ta pati.

Komunikacija?



III

Daugkartinių indų sistema Anykščių kavinėse ir restoranuose





Vienkartinių pakuočių atliekos kavinėse



Vienkartinių pakuočių atliekos kavinėse

Panaudoti ir maistu suteršti vienkartiniai indai yra sunkiai perdirbami, o didžioji jų dalis būna sudeginami kogeneracinėse jėgainėse.



„Interreg Baltijos jūros regiono projektas
„Mąstysenos pokytis nuo vienkartinių prie
žiedinių ar daugkartinio maisto pristatymo
pakuočių Baltijos jūros regiono miestuose
„Change (k)now“.



APIE PROJEKTĄ

- **Trukmė:** 1/11/2023 – 31/10/2026
- **Bendras biudžetas:** 4.6 mln. EUR
- **Projekto partneriai:** 23 partneriai and 14 asocijuotų partnerių iš 8 BJR šalių
 - savivaldybės -13
 - aplinkosaugos NVO - 9
 - regioninės savivaldybių asociacijos - 3
 - regioninės valdžios institucijos -1
 - mokslo institucijos – 2
 - verslo įmonės – 3
 - vietos veiklos grupės ir inovacijų centrai - 4
- **Koordinuoja:** Vidzemės kolegija (LV).



TIKSLAS

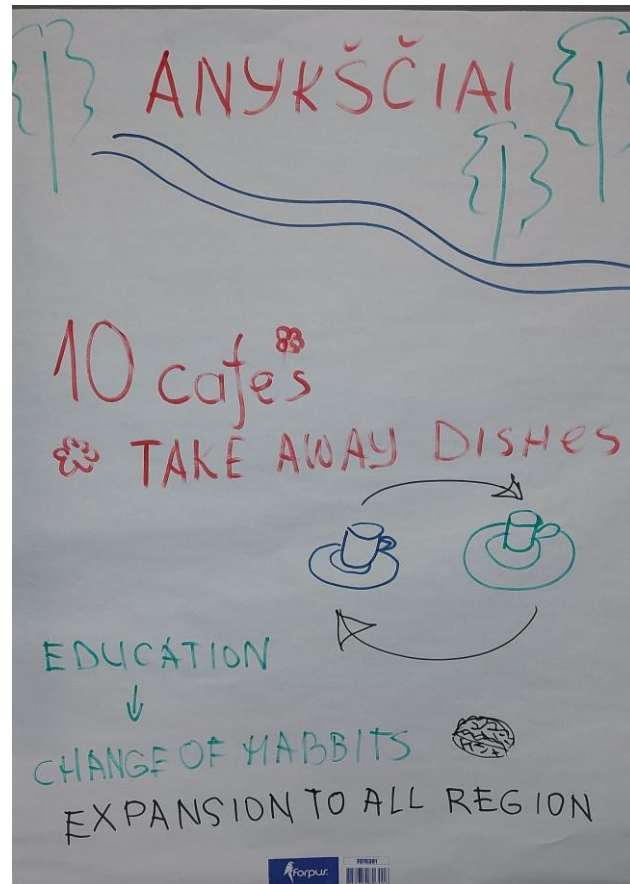
Projektas Change(K)now! siekia padėti savivaldybėms mažinti vienkartinį pakuočių kiekį ir ugdyti įmonių bei gyventojų pritarimą žiediško principo taikymui maisto pristatymo ir viešojo maitinimo sistemose.

PILOTAS -Anykščiai

TALINAS, HAMBURGAS, KOPENHAGA, GDANSKAS,
RYGA -**ANYKŠČIAI**

Projekto metu savivaldybėje planuojama išbandyti indų, skirtų maistui išsinešti, depozitinę sistemą Anykščių miesto centre esančių kavinių ir restoranų.

Projekto veiklos apima ne tik pačių maisto indų dizaino sukūrimą ir gamybą, bet ir projekto laikotarpiu vyksiančias komunikacijos kampanijas, mokymus, kūrybines dirbtuves, į kurias įsitraukiami ir kviečiami gyventojai.



Projekto veikla Anykščiuose

Parengtas Anykščių rajono savivaldybės strateginis dokumentas dėl vienkartininių pakuočių mažinimo

Parengti techniniai sprendimai diegiant daugkartinių pakuočių depozito sistemą

Informacinė kampanija
Viešinimo veikla



Projekto veikla Anykščiuose

Strateginiai sprendimai

- Interreg Baltijos jūros regiono projekto „Mąstysenos pokytis nuo vienkartinių prie žiedinių ar daugkartinio maisto pristatymo pakuočių Baltijos jūros regiono miestuose (akronimas - „Change (k)now“)
daugkartinių indų naudojimo viešojo ir privataus sektoriaus maitinimo įstaigose tvarkos aprašas (2024 m. lapkričio 28 d. Nr. 1-TS-301, Anykščių rajono savivaldybės taryba)
- **Tikslas** – skatinti Anykščių rajono savivaldybės viešojo ir privataus maitinimo sektoriaus įstaigas prisidėti prie žiedinės ekonomikos principų įgyvendinimo, naudojant daugkartinius indus maistui išsinešti.



Bandomoji projekto veikla

Anykščiuose

Pradžia:

2025m. liepos mėn. kavinėms išduota virš
1000 vnt. daughtartinių indų

Užstatas už indus: 3eur. ir 4 eur.

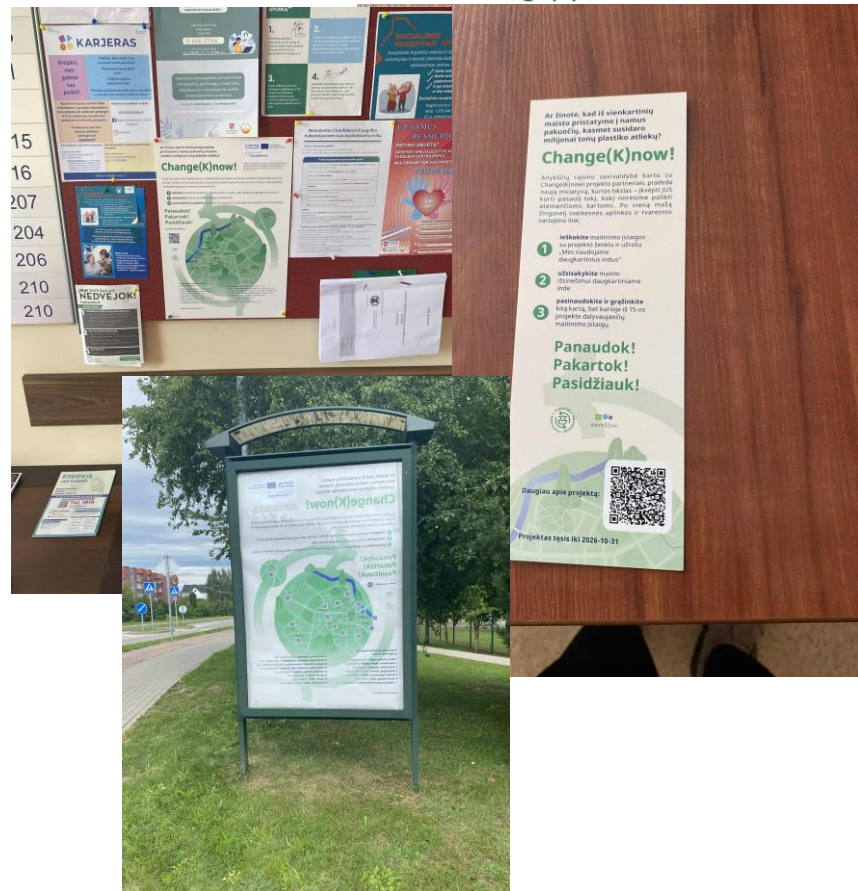
16 kavinių/restoranų maistui išsinešti
pradėjo taikyti depozito sistemą



Informacinė kompanija

Vizualinės-reklaminės medžiagos parengimas

- Skirtukai
- Kavinių / restoranų plakatai
- Viešųjų erdvių plakatai (viduje)
- Viešųjų erdvių plakatai (mieste)



Informacinė kompanija „Facebook paskyroje“



Kavinė Erdvė

17 August at 17:27 · 🌐

...

🌱 Švaresnis pasaulis prasideda tavo lėkštėje! 🍽️

M... See more



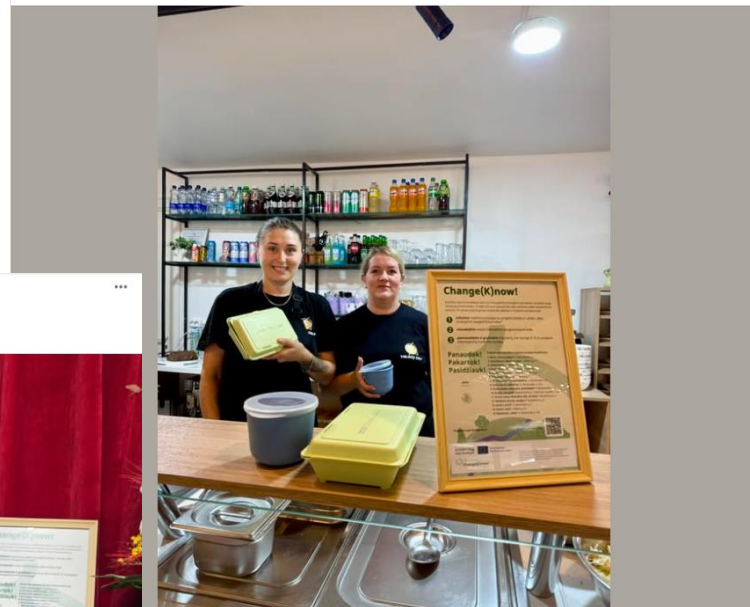
Močiųjų restoranas Puntukas

9 August at 13:56 · 🌐

...

🍽️ „Pas močiutę viskas – ir su skoniu, ir su atsakomybe.“ 🍀

M... See more



Informacinė kompanija

- Lipdukai ant kiekvienos kavinės / restoranų durų su tekstu „Mes naudojame daugkartinius indus“
- Šūkis **„Panaudok! Pakartok! Pasidžiauk!“**



**Mes naudojame
daugkartinius indus**

Bandomoji projekto veikla

Anykščiuose

- Siūloma klientui pasirinkti: vienkartinę ar daugkartinę pakuotę.
- Užstatas: 4 € už antro patiekalo indą, 3 € už sriubos indą. Indus galima naudoti visose projekte dalyvaujančiose Anykščių rajono maitinimo įstaigose.
- Užstatas grąžinamas tik toje kavinėje, kurioje sumokėtas, pateikus kvitą. Indai turi būti švarūs, nesugadinti ir tinkami naudoti.
- Kai klientas atsineša daugkartinį indą, maistas įdedamas į švarų kavinės indą, o atneštas indas paimamas išplauti.

Interreg
Baltic Sea Region

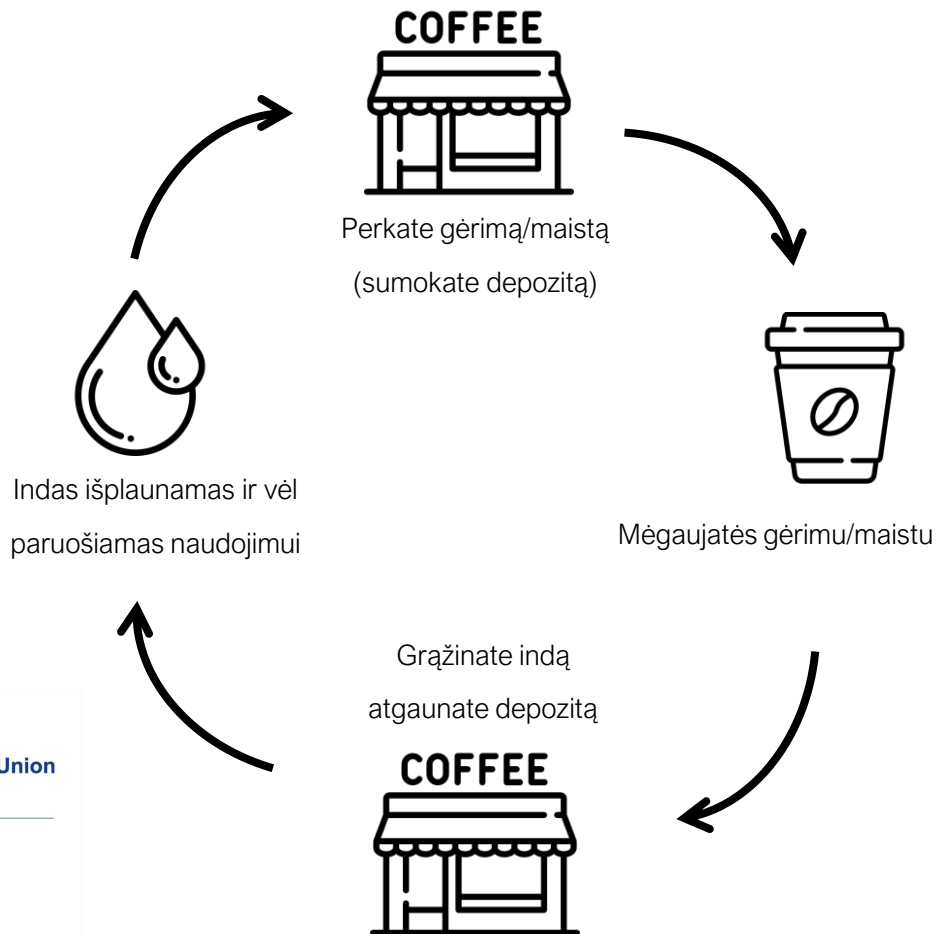


Co-funded by
the European Union



CIRCULAR ECONOMY

Change(K)now!





Rezultatai

Raktas į sėkmę!

Norint, kad ši iniciatyva taptų tikrai tvaria ir ilgalaikė, reikalinga nuolatinė pagalba ir indėlis:

- **Mes, kaip savivaldybė,** aprūpiname kavines daugkartinio naudojimo indais
- **Kavinių užduotis** – motyvuoti ir pasiūlyti šiuos indus klientams

Svarbu:

Be kavinių ir restoranų motyvacijos bei nuolatinių priminimų ši iniciatyva nebus tvari ir ilgalaikė. Kavinės ir restoranai tiesiogiai bendrauja su klientais ir gali įkvėpti juos rinktis tvaresnę alternatyvą.



Rezultatai.....



Tendencijos:

- Iniciatyva priklauso nuo kavinių aktyvumo
- Kai kurios kavinės panaudojo tik keletą indų
- Yra kavinių, kurios panaudojo **40 proc. gautų indų**

Pavyzdys: viena kavinė gavo 140 indų per 3 savaites 55 indus pardavė klientams



Anykščiai – depozito sistema (apklausa)



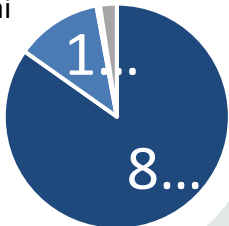
Dalyviai n = 211
01.10. - 19.10.25



93% gyvena
mieste ar jos
aplinkėse

Lytis:

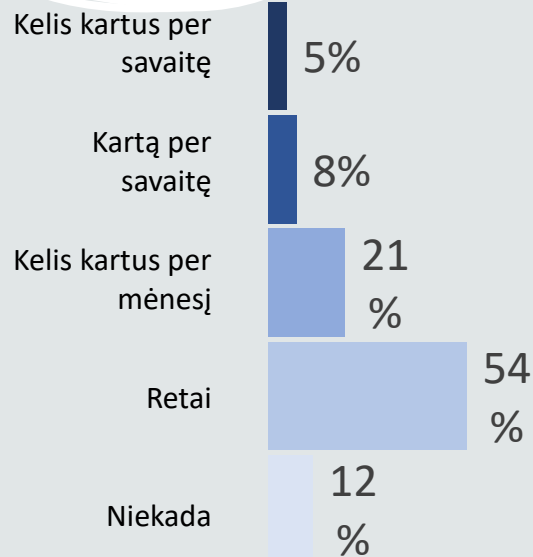
Vyrai



Mote
rys

Amžius:
Ø 47 metai

Maisto išsinešimo
dažnumas:

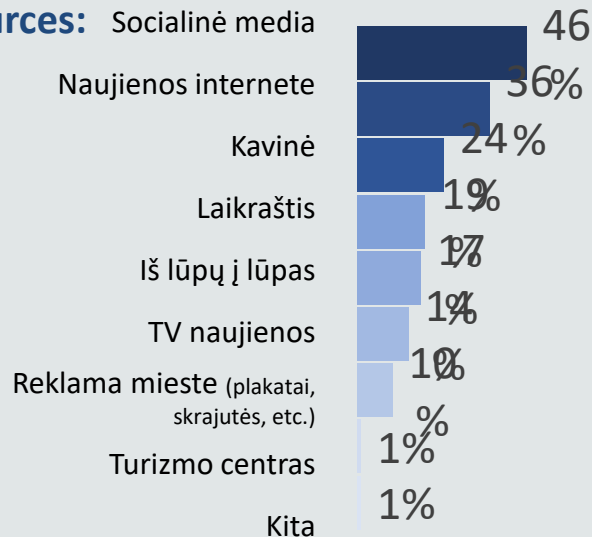


Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

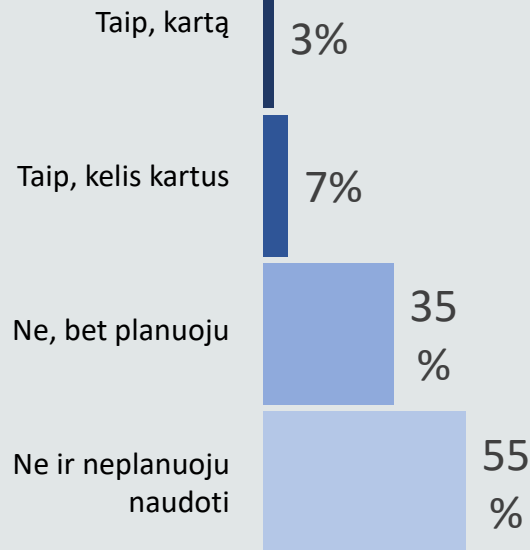


84% girdėjo apie
depozito sistemą

Sources:



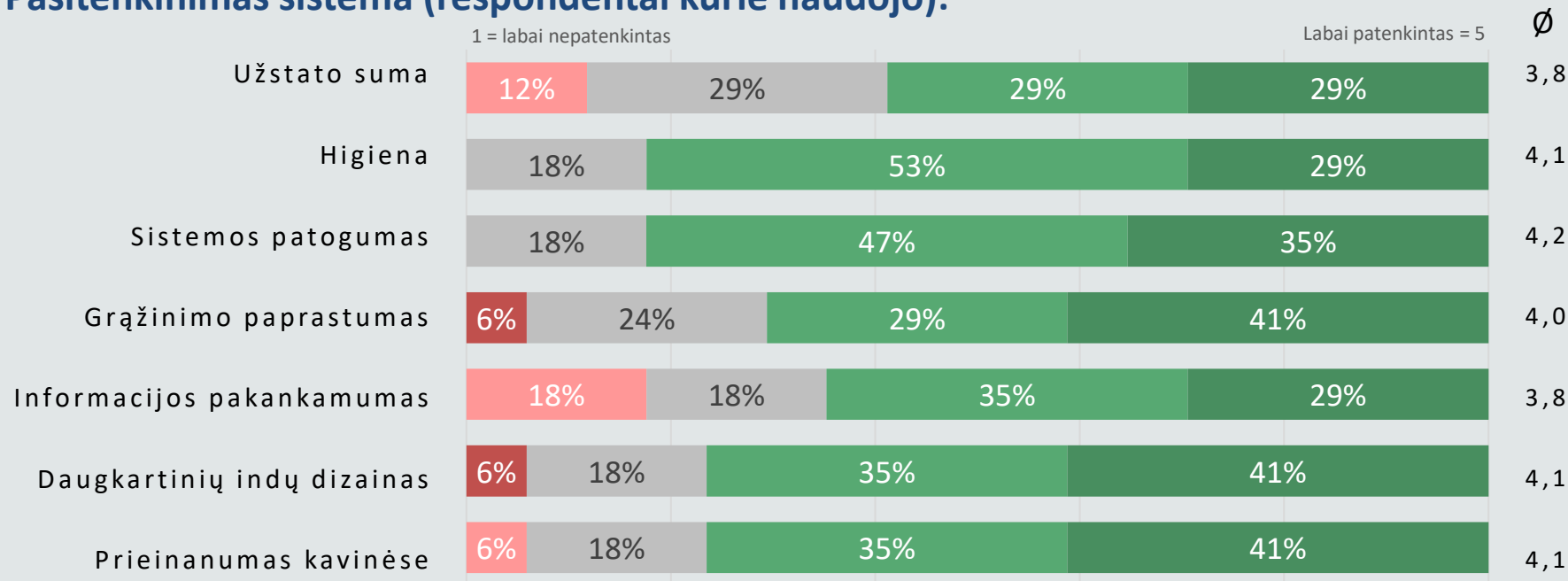
Naudojo:



Base n = 178, klausimas: iš kokių šaltinių sužinojai apie daugkartinių indų naudojimą miesto kavinėse? // Ar jau naudojai maistą išsinešimui daugkartinio naudojimo induose? .

Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

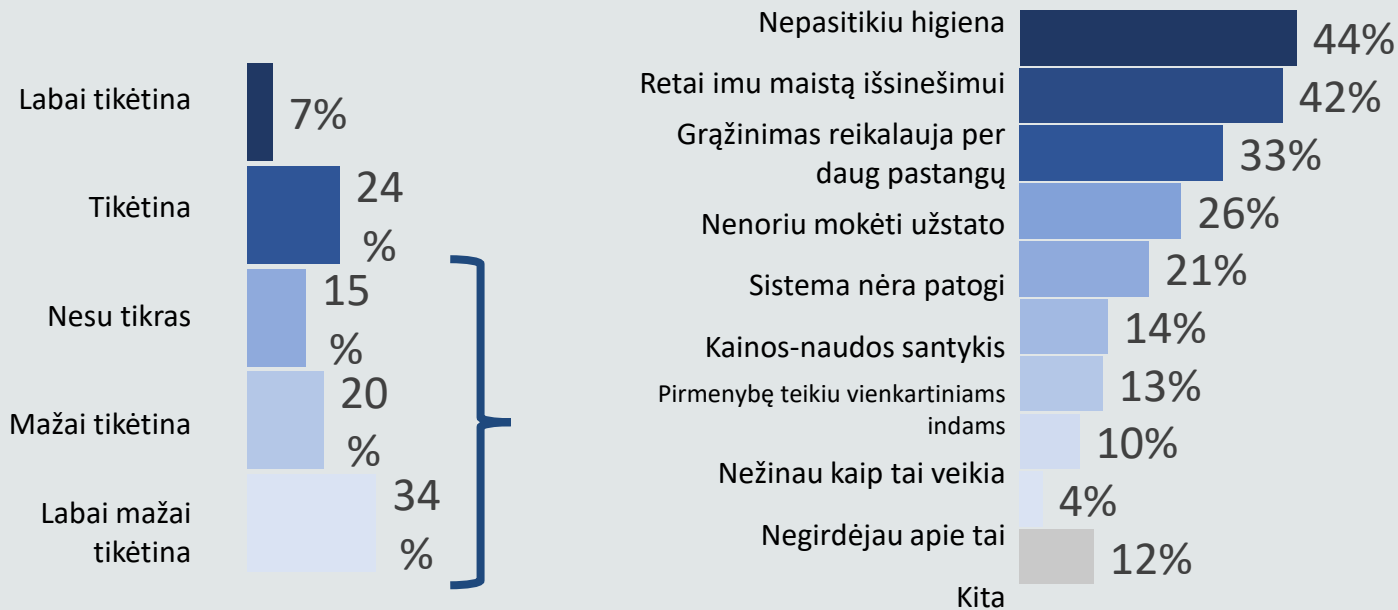
Pasitenkinimas sistema (respondentai kurie naudojo):



Klausimas: kaip vertinate daugkartinių indų sistemą?

Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

Tikimybė naudoti sistemą: Priežastys:



n = 195, Klausimas: Kokia tikimybė, kad naudosite sistemą ateityje?

n = 135, Klausimas: Kokios priežastys dėl kurių nenaudosite sistemos?

Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

Nuostatos:

Daugkartinio naudojimo sistema Anykščių restoranams / kavinėms yra gera idėja



Daugkartinio naudojimo sistema padeda sumažinti atliekų kiekį.



Daugkartinio naudojimo sistema yra tvaresnė nei vienkartinė



Sistemą rekomenduočiau kitiems.



Save laikau atsakingu (-a) už aplinkosaugą



Vietoj išvadų



- Mąstymo keitimui reikia laiko, o mūsų įpročiams pakeisti būtinos pastangos!
- Tikimės, kad Anykščių pavyzdys taps ne tik vertinga pamoka, bet ir įkvėpimu kitiems Lietuvos miestams, kuriant tvaresnę ateitį!



Švaresnis pasaulis prasideda mūsų
lėkštėje!



Pertrauka

15 minučių



IV

Klientų pritraukimas ir komunikacija



„0 tie kiti?“ — trys įprastos klaidos



Kaip savimybės

Komunikacija apie save: „mes geriausi, mes seniausi, mes faini.“



Kaip paskutinį kartą

Skubotai, be plano, tarsi rytojaus nebūtų. Šauni ir pamiršti.



Kaip neturinčiam ką veikti

Daug, ilgai, apie viską — tarsi auditorija laukia kiekvieno žodžio.

Bet žmonės turi ką veikti. Ir visai ne mums vertinti, ar ta veikla vertinga.



TIESA, KURIĄ VERTA PRIIMTI

Žmonėms jūsų negaila.

Jie neskolingi jums dėmesio. Todėl kvietimas — pasitikėti savimi dar labiau ir nustoti to įrodinėti, o padėti spręsti KLIENTO problemą.

Nuo „apie save“ — prie „kuo naudingas kitam“



VIETOJ TO, KAD...

- Koks aš geras
- Kiek metų dirbu
- Kaip man buvo sunku
- Kokie mes ypatingi

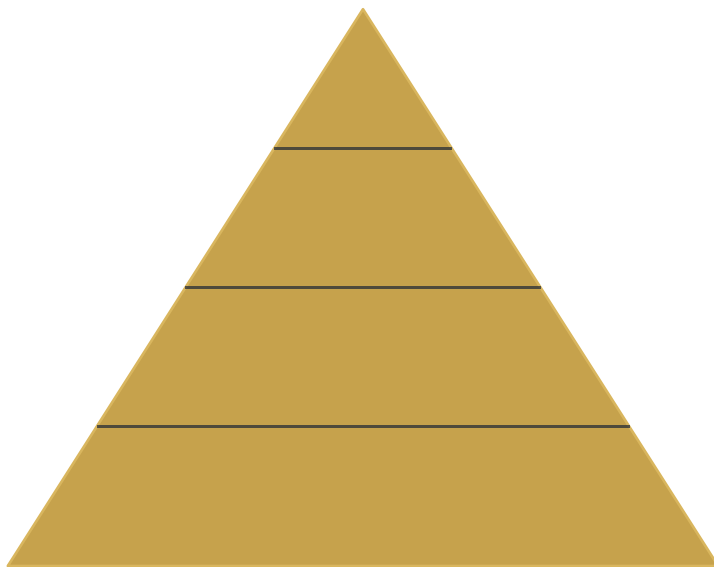
GERIAU PASAKYK...

- Kuo esu tau naudingas
- Ką prognozuojų kitaip — greičiau, aiškiau
- Be ko tau būtų sunkiau
- Kokį pokytį padėdų pasiekti

VERTĖS TRIKAMPIS

Trys dalykai, kuriuos klientas perka iš tavęs

KOKYBĖ



KAINA /
KIEKIS

PASLAUGA /
EMOCIJA

COMMS ON DUTY

— tai kaina.

Daugkartinis indas — paslaugos ir emocijos
kampas: patogu, švaru, „aš čia savas“.



Reakcijų yra vos du tipai



PRITARIU



NESUTINKU

Bet kuri komunikacija yra teisinga — jei žinai, KODĖL ją darai. Neutralumo nėra; yra tik neapsispręsta žinutė.

4 + 1



Keturis kartus kuri vertę kitiems — ir tik vieną kartą sau

Kaip dabar dažniausiai būna: vienas apie kitus, keturi apie save. Apverskim santykį.



APVERSTAS MEGAFONAS

Klausimas ne „ką aš pasakiau“, o „ką jie išgirdo“.

Požiūris keičia viską: nukreipk megafoną į save — girdėk, ką iš tikrųjų supranta gavėjas, ir tik tada kalbėk.



Efektyvumas = ar buvome laiku ir vietoje



Laiku

Žinutė pasiekė tada, kai klientas galėjo ją priimti — ne tada, kai mums buvo patogų siųsti.



Vietoje

Per tą kanalą ir tokia forma, kuri tai auditorijai natūrali — ne ten, kur mums įprasta.



Fiksuojam

Matuojam ne „kiek pasakėm“, o ar pataikėm. Be matavimo komunikacija lieka spėjimu.



Trys žinutės, nusimatytos iš anksto

Prieš bet koki pokalbį su žiniasklaida ar klientu turėk tris žinutes, kurias nori, kad žmogus išsineštų. Kad ir kur nukryptų pokalbis — grįžk prie jų.

1

Žinutė Nr. 1 — svarbiausia mintis

2

Žinutė Nr. 2 — pagrindimas / nauda

3

Žinutė Nr. 3 — kvietimas veikti

3



Ką tavo veikla iš tikrųjų sukuria?

Ilgaamžiškumas

Tvarumas

Grožis

Laimė

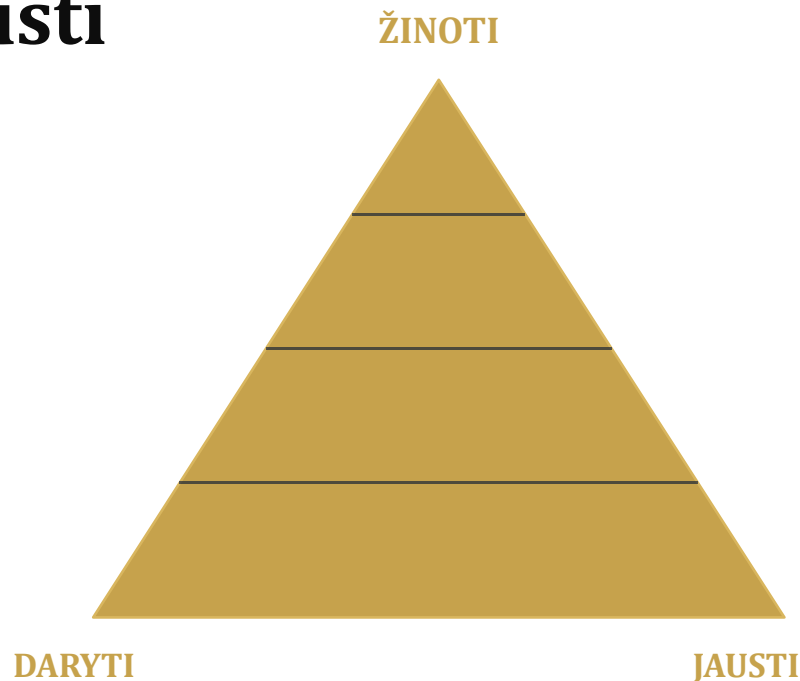
Saugumas

Bendrystė

Pasirink vieną žodį — ir aplink jį statyk visą savo komunikaciją.



Ką žmogus turi žinoti, daryti ir jausti



ŽINOTI

Kokį faktą turi suprasti?

DARYTI

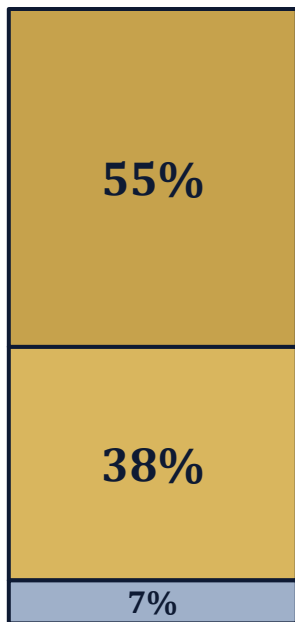
Kokio veiksmo iš jo tikiesi?

JAUSTI

Su kokia emocija turi išeiti?



Nepervertink žodžių



● 55 %

Vaizdas ir kūno kalba

● 38 %

Balso tembras

● 7 %

Patys žodžiai

Žodžiai svarbūs. Bet jei tonas ir laikysena jiems prieštarauja — patikės ne žodžiais..



V

Naujovių priėmimas ir klientų įtraukimas

Kaip žmonės priima tai, kas nauja — ir kaip jiems padėti.



Pokyčių valdymas komandoje



Darbuotojas žino pirma nei klientas

Jei personalas nesupranta „kodėl“, klientui jis to nepaaiškina.



Paaškind prasmę, ne tik taisyklę

„Daryk taip“ sukuria pasipriešinimą. „Štai kodėl tai svarbu tau ir klientui“ — sukuria sąjungininką.



Duok komandai scenarijų

Paruošta frazė panaikina nejaukumą.



Kodėl žmonės priešinasi naujovėms



Nepatogumas

„Man tai užims daugiau laiko.“ → Parodyk, kad procesas toks pat lengvas.



Nesupratimas

„Neaišku, kaip tai veikia.“ → Vienas paprastas sakinyš prie kasos.



Baimė dėl kainos



Įpročio jėga

„Visada taip dariau.“ → Naują įprotį kuria kartojimas ir maži priminimai.



ĮTRAUKIMO PRINCIPAS

Nedaryk kliento skolingą. Padaryk pirkimą lengvą.

Daug komunikacijos bando klientą priversti jaustis skolingą („mes taip stengiamės“). Iš tikrųjų jis tiesiog nori, kad būtų lengva pasirinkti gerai.



Skatinimas, ne baismė

Maža nuolaida ar lojalumo taškas su savu indu veikia geriau nei priemoka už vienkartinį.



Žaidybinimas

„Tu — 100-asis, kuris šiandien pasirinko ...“ Mažas pripažinimas kuria įprotį.



Paprastas „ačiū“

Nuoširdus padėkojimas.



VI

NUO RYTOJAUS

Praktinė užduotis: kasdienė komunikacija



Trys žingsniai geresnei kasdienei komunikacijai



1 • Auditas

Kur dabar yra mūsų kasdienė komunikacija — ir kur ji teka pro pirštus.



2 • Atsakomybė

Kas konkrečiai už ką atsakingas. Be vardo prie užduoties — ji niekieno.



3 • Pokytis

Trys konkretūs dalykai, kuriuos darom kitaip jau nuo rytojaus.



Kur dabar yra mūsų komunikacija?

Sąžiningai įsivertink esamą padėtį — be gražinimo.

1

Kanalai

Kur kalbam su klientu: durys, baras, meniu, Facebook, Instagram, vietos žiniasklaida? Kur tylim?

2

Dažnis

Kada „mūsų sakuros žydi“, o kada būna ilga tylą? Ar klientas girdi reguliariai, ar tik per akcijas?

3

Matomumas

Kas iš tikrųjų pamato mūsų žinutę? Ar ji pasiekia tą, kuriam skirta?



Kas įmonėje už ką atsakingas?

Prie kiekvienos srities turi būti konkretus vardas — ne „komanda“.

1

Vidinė komunikacija

Kas užtikrina, kad personalas žinotų pokyčius pirmas ir mokėtų juos paaiškinti klientui?

2

Jei paskambintų žurnalistas

Kas atsako? Ar tas žmogus žino mūsų tris žinutes?

3

Kas dedasi internete

Kas prižiūri www, Facebook, atsiliepimus? Kas pastebi, jei kažkas vyksta?



Ką darom kitaip jau nuo rytojaus?

Trys KONKRETŪS žingsniai. Ne „komunikuosim geriau“, o kas, ką ir kada.

1

Žingsnis Nr. 1

Vienas dalykas, kurį pakeisi rytoj prie baro arba ant durų. Mažas, bet realus.

2

Žingsnis Nr. 2

Vienas dalykas vidinėje komunikacijoje — ką pasakysi komandai ir kaip.

3

Žingsnis Nr. 3

Vienas dalykas kanale (Facebook, meniu, plakatas), kurį paleisi per savaitę.



DISKONFORTAS NEREIŠKIA, KAD EINAME NETEISINGU KELIU – DAŽNIAUSIAI PRIEŠINGAI