



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

# Marketing the Volunteer Center 志愿者中心营销

地 址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

## Definition Marketing 营销的定义

- Determining the needs of your target audience and providing them with products and/or services that fulfill those needs in a mutually beneficial way.
- 确定你的目标群众的需求以及为他们提供一个使你们双方互利共赢的产品或服务
- Customer Relationship Management: aimed at building long and profitable customer relationships.
- 客户关系维护：旨在建立长期和盈利的客户关系

地 址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

## What do we do?



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

Target Group	Needs	AiLeYi Service
NGOs	Staffing - Skilled - Unskilled	Recruit, select and train matching volunteers (individual or corporate).
Volunteers	An interesting and satisfying volunteering experience, doing something for society.	Provide compelling and satisfying placements.
Corporations	Increased profit by more sales (customer preference) and less costs (employee loyalty), while , doing something for society.	Develop tailored CSR programs.

Consider all these target groups different types of customers whose needs we are trying to fulfill !

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Kei Rd, Xi'an, China | 电话：86-29-6296-9607 | 传真：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

## 我们能做什么



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

目标群体	需求	爱乐益提供的服务
NGO	员工 -有技能的 -无技能的	志愿者（个人或企业的）招募，筛选，培训和匹配
志愿者	一个有趣的和令人满意的志愿者体验，为社会做贡献	提供具有吸引力的和令人满意的岗位
企业	通过为社会做贡献，达到多销（顾客喜好）和降低成本（员工忠诚度）来提高利润	为企业开发合适的CSR项目

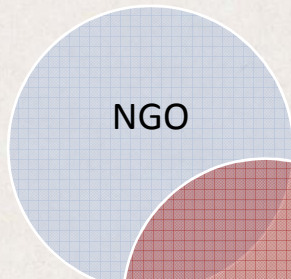
请考虑这些不同类型的目标群体，他们是我们的顾客，我们要力争去满足他们的需求！

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Kei Rd, Xi'an, China | 电话：86-29-6296-9607 | 传真：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

## Need Matching – Find Common Ground 需求匹配——找到共同立场



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



NGO

Wants computer volunteers during office hours. 平时上班时需要可以给特殊孩子教电脑的志愿者

Needs someone to build a website. 需要志愿者来建立网站

Only available in the weekends or evening. 仅在周末或平时晚上有时间

Volunteers  
志愿者

Wants to work directly with kids. 希望能直接与孩子工作

*Volunteering is not job-hunting or recruiting.*  
做志愿并不是找工作也不是招聘

地 址：陕西省西安市科技路136号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



### Brainstorm

An NGO is looking for someone to implement an online strategy and build a website. How do we find the right volunteer?

### 头脑风暴

NGO想找到一个帮助他们实行网络战略和创建网站的人。  
我们如何帮助他们找到合适的志愿者呢？

地 址：陕西省西安市科技路136号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

## Volunteer Recruitment 志愿者招募



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

- Determine what types of volunteers you are looking for
- 决定您需要志愿者的类型
- Determine what media they use
- 确定他们通常用哪些媒体平台

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China

电话：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607

传真：86-29-6296-9607  
Fax : 86-29-6296-9607

## Volunteer Recruitment 志愿者招募



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

- Select the right media to reach them
  - Use a variety of on- and offline media
    - E.g. Art & Music Student leaflets
  - Use word-of-mouth / member-get-member
- 选择合适的媒体渠道来联系他们
  - 采用各式各样的线上和线下的媒介
    - 比如 为美术和音乐类志愿者做的宣传页
  - 通过口耳相传/ 通过成员间的扩散
- Get them to register through the AIDA model
  - Use visual materials as proof (promo video)
- 通过爱达模式让他们注册
  - 使用视频影像作为凭证（推广视频）

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China

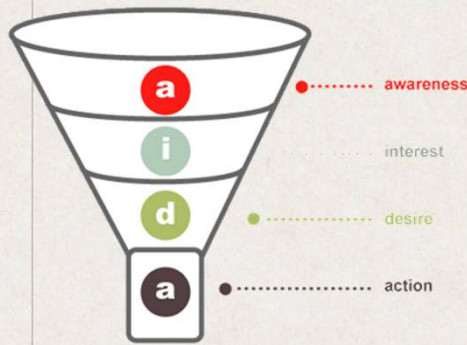
电话：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607

传真：86-29-6296-9607  
Fax : 86-29-6296-9607

# AIDA - 爱达公式



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



- A - Attention (or Awareness): attract the attention of the customer.
- A - 注意 (或意识): 吸引客户的注意。
- I - Interest: raise customer interest by focusing on and demonstrating advantages and benefits (instead of focusing on features, as in traditional advertising).
- I - 兴趣: 通过侧重展示好处和优势来提升客户的兴趣(而不是像传统广告那样侧重于功能。
- D - Desire: convince customers that they want and desire the product or service and that it will satisfy their needs.
- D - 期望: 说服客户他们需要你的产品或服务, 你的产品或服务会满足他们的需求。
- A - Action: lead customers towards taking action and/or purchasing.
- A - 行动: 引导客户采取行动和/或购买。

地址: 陕西省西安市科技路196号世纪颐园A座1803室  
Add: Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Kei Rd, Xi'an, China  
电话: 86-29-6296-9607  
Tel: :86-29-6296-9607  
传真: 86-29-6296-9607  
Fax: :86-29-6296-9607

**A**

**I**

**D**

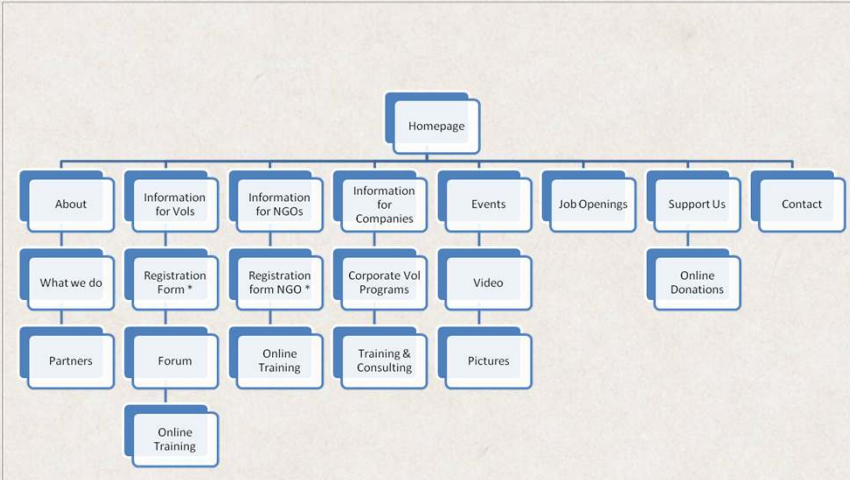
**A**

爱乐益志愿者注册表  
Aile Yi Volunteer Registration Form

# Structure



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



\* Includes automatic registration for newsletters

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China  
电话：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607  
传真：86-29-6296-9607  
Fax : 86-29-6296-9607

# 架构



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



\* 包括事实通讯的自动登记

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China  
电话：86-29-6296-9607  
Tel : 86-29-6296-9607  
传真：86-29-6296-9607  
Fax : 86-29-6296-9607



**VolunteerMatch**  
find OPPORTUNITIES    recruit VOLUNTEERS



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

### Find a Great Place to Volunteer

Location:  Keywords:  [SEARCH](#) [ADVANCED](#)

e.g. 90210 or New York    e.g. environment or education

**Volunteers**  
UNITEDHEALTH GROUP EMPLOYEES



Over the past six years, employees at UnitedHealth Group have volunteered over 1 million hours, setting a dedicated example for the rest of us.

[READ MORE!](#)

[GET INVOLVED!](#)

**Nonprofits**  
MARLENE LEMONS



Marlene's story is one of suffering, hard work and triumph - not just for her, but for the thousands she's helped.

[READ MORE!](#)

[START RECRUITING!](#)

2011 VOLUNTEERMATCH ANNUAL REPORT IS HERE! [VIEW THE REPORT](#)

IS YOUR COMMUNITY READY FOR WILDFIRES? [START YOUR SEARCH](#)

GROW YOUR EMPLOYEE VOLUNTEER PROGRAM! [LEARN MORE ABOUT CONSULTING](#)


地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室    电话：86-29-6296-9607    传真：86-29-6296-9607  
 Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China    Tel : 86-29-6296-9607    Fax : 86-29-6296-9607

志愿者

非营利机构

发展壮大你的员工志愿计划

# Volunteer Recruitment



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

↑

Many candidates in the database to select from. 数据库中有许多的候选人供我们选择

Quick service to NGOs with well-matching volunteers. 将志愿者很好的匹配到岗位上去，从而迅速的为NGO提供服务

↓

Short leadtimes for providing placements. 从接到志愿者需求到匹配志愿者给NGO之间的时间要短

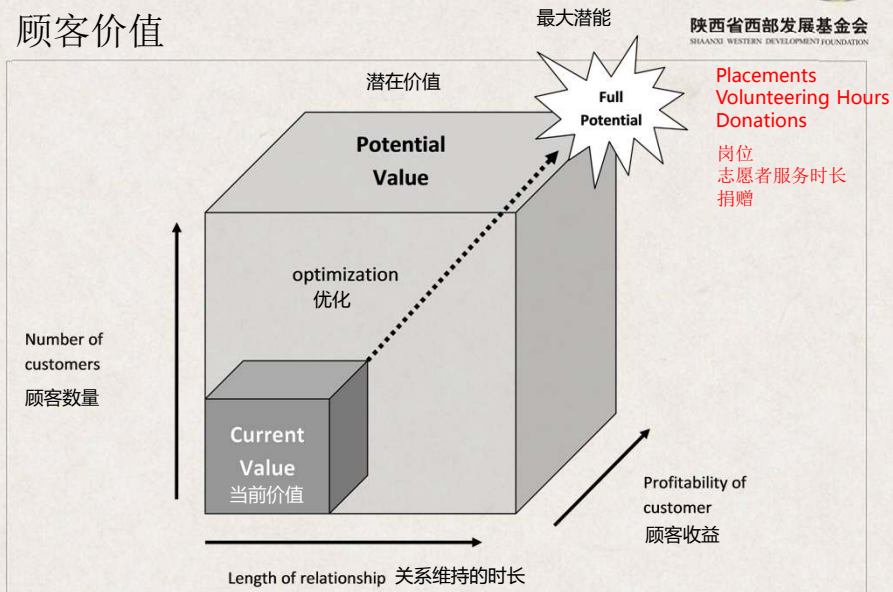
Quick service to potential volunteers. 给已注册的志愿者迅速匹配岗位机会

地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室    电话：86-29-6296-9607    传真：86-29-6296-9607  
 Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China    Tel : 86-29-6296-9607    Fax : 86-29-6296-9607

# Customer Value 顾客价值



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

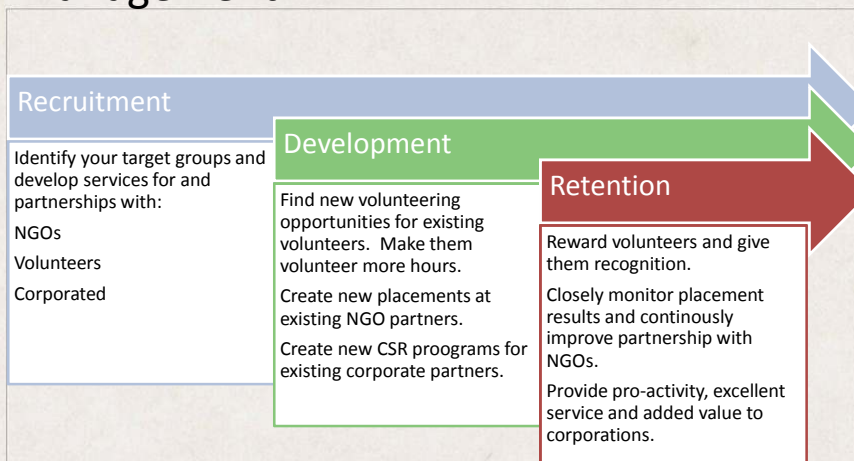


地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电话：86-29-6296-9607 | 传真：86-29-6296-9607  
 Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

# Customer Relationship Management



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



地址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电话：86-29-6296-9607 | 传真：86-29-6296-9607  
 Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607



# 客户关系维系



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION

## 招募

确定你的目标群体以及和  
NGO志愿者企业发展合作  
伙伴关系和业务往来

## 发展

为已有志愿者寻找新志愿  
机会。让他们提供更长的  
志愿服务。  
在NGO伙伴中开发新岗位。  
为企业伙伴开发CSR项目

## 维系

认可和奖励志愿者。  
仔细的监管岗位情况以  
及定期的提高与NGO的  
伙伴关系。提供积极高  
效、出色的服务以及为  
企业增值

地 址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

# Continued Communication 后续沟通



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



- Question: How could you use these tools for CRM purposes?
- 问题：您如何用这些工具来维系住客户关系呢

地 址：陕西省西安市科技路195号世纪颐园A座1803室 | 电 话：86-29-6296-9607 | 传 真：86-29-6296-9607  
Add : Room 1803, Block A, Shi Yi Yuan, Keji Rd, Xi'an, China | Tel : 86-29-6296-9607 | Fax : 86-29-6296-9607

## Continued Communication 后续沟通



陕西省西部发展基金会  
SHAANXI WESTERN DEVELOPMENT FOUNDATION



- New placement opportunities
  - Targetted
  - Untargetted
- 新岗位机会
  - 发送给数据库中的特定目标
  - 不筛选直接全部发送
- Videos and pictures of volunteers at work
- 志愿者工作时的影像资料
- Volunteers sharing stories
- 志愿者与他人分享他们的故事
- Etc.
- 其他
- Host content on the website
- 将影音图文资料放到网站上形成资料库