

Dobre rady dla Wolontariuszy zbierających żywność w sklepach

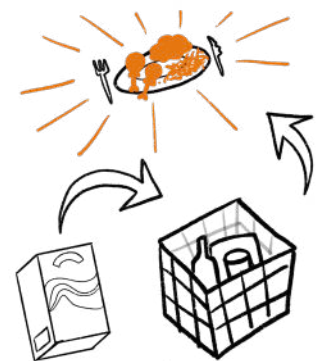
Jesteś Wolontariuszem



Pamiętaj, że zbierając żywność w sklepach reprezentujesz Banki Żywności. Dlatego też staraj się nie poruszać z innymi Wolontariuszami tematów prywatnych w obecności klientów. Twoje zachowanie ma ogromny wpływ na wzbudzenie zaufania u klienta, dlatego jeżeli potrzebujesz przerwy na pogaduszki, poproś o nią Koordynatora. W sklepie, mając na sobie pomarańczową koszulkę/kamizelkę oraz identyfikator, jesteś Wolontariuszem - pamiętaj o tym.

Pamiętaj o celu

Żywność, którą zbieramy trafia do osób potrzebujących należących do Waszej lokalnej społeczności. W rozmowie z darczyńcami w sklepie warto wskazać, że każdy produkt dołożony do naszego koszyka to kolejny posiłek dla kogoś, kto jest aktualnie w potrzebie. Im więcej osób wyciągnie pomocną dłoń, tym więcej rodzin uda nam się zaopatrzyć w żywność na nadchodzące Święta.



Wskaż produkty

Witając klientów w sklepie, wspomnij o produktach, które zbieramy. Możesz nawet poprosić konkretne osoby o konkretne produkty i ich ilość, np. „Dzień dobry, czy mogłaby Pani kupić butelkę oleju i kilogram mąki na naszą zbiórkę żywności?” - ułatwi to darczyńcom podjęcie decyzji i zrobienie zakupów.



Telefon pozostaw w torbie



Podczas zbierania żywności w sklepie, staraj się nie korzystać zbyt często z telefonu. Klienci niechętnie podejną do Wolontariusza, który stoi wpatrzony w ekran smartfona. Jeżeli potrzebujesz się z kimś skontaktować lub zwyczajnie zrobić sobie przerwę na odczytanie wiadomości - śmiało, poproś swojego opiekuna o przerwę, odejdz od stanowiska i wróć, jak będziesz gotowy/a dalej zaangażować się w akcję.

Wykaż się cierpliwością

Niektórzy klienci sklepów nie znają Banków Żywności i niekoniecznie spotkasz się z ich przyjaznym nastawieniem. Pamiętaj - to nie Twoja wina! Każdy może mieć gorszy dzień. Staraj się nie tracić pogody ducha, witaj klientów z uśmiechem, a jeżeli ktoś nie jest chętny włączyć się w naszą akcję - trudno. Z pewnością zaraz inna osoba Wam podziękuje za zaangażowanie i dołoży produkty do koszyka. Dobro wraca.



Podziękuj



To bardzo krótkie i łatwe słowo, a jednak często o nim zapominamy. „Dziękuję” - korzystaj z niego jak najczęściej. Podziękuj klientowi za zatrzymanie się i wzięcie ulotki. Podziękuj za dołożenie produktów do naszego koszyka. Podziękuj za rozmowę z każdym zainteresowanym darczyńcą. I koniecznie - podziękuj swoim kolegom i koleżankom, którzy razem z Tobą angażują się w szlachetną akcję charytatywną.



Bądź uważny i reaguj

Jeżeli spotkasz się z niemiłym traktowaniem ze strony klienta lub poczujesz się niekomfortowo w danej sytuacji, natychmiast powiadom o tym swojego Koordynatora. Pomocy powinni Ci udzielić również ochroniarze oraz pracownicy sklepu. Jeżeli jesteś obrażany/a lub atakowany/a słownie przez klienta, nie wdawaj się w dyskusję i koniecznie poproś osobę dorosłą o pomoc. Ludzie bywają różni, a Twoim zadaniem jest zebranie żywności dla potrzebujących i szerzenie dobra - resztę pozostaw opiekunom zbiórki.



Dowiedz się więcej

Czasami klienci mają potrzebę rozmowy, aby dowiedzieć się o działaniach Banków Żywności, o skali zbiórki, czy też o tym, do kogo trafi zebrana żywność. Wasz Koordynator ma za zadanie przekazać Ci podstawowe informacje i zaopatrzyć Cię w potrzebną wiedzę. W przypadku, kiedy klient zada Ci pytanie, na które nie znasz odpowiedzi, nie wstydź się przyznać, że czegoś nie wiesz i poproś Koordynatora o pomoc.

Punktualność to podstawa

Jeżeli deklarujesz się zaangażować w zbiórkę żywności w sklepach i ustalasz z Koordynatorem godziny, w których będziesz obecny/a, pamiętaj, żeby być na czas, a nawet 10 minut wcześniej. Jeżeli z jakiegoś względu masz się spóźnić lub w ogóle nie pojawić się na stanowisku, koniecznie poinformuj o tym Koordynatora najszybciej jak to możliwe. Liczymy na Ciebie i Twoją obecność. Bez Wolontariuszy, zbiórka nie będzie taka sama.



Zwróć uwagę na porządek

Skupiając się na rozmowie z klientami i odbieraniu darów, może nam umknąć pilnowanie porządku wokół stanowiska. Postaraj się zwrócić na to uwagę - schowajcie rzeczy osobiste, aby nie były na widoku (również ze względów bezpieczeństwa), nie pozwólcie, aby ulotki czy śmieci leżały rozrzucone na ziemi, oraz nie zastawiajcie kosza niepotrzebnymi obiektami. Kosz powinien być dobrze widoczny i estetyczny - dzięki temu zyskujemy zaufanie naszych potencjalnych darczyńców. Dbajmy o to wspólnie!



Nawiąż kontakt



Przekazanie ulotki informującej o akcji jest bardzo ważne, ale powinno iść w parze z nawiązaniem kontaktu wzrokowego. Przy okazji, postaraj się przywitać, zaproponować produkty do kupienia albo przekaz życzenia udanych zakupów. Z pewnością wzbudzisz sympatię i bardziej zachęcisz do naszej akcji.

Szacunek dla każdego

Każdy darczyńca jest na wagę złota. Nieważne, czy dołoży do koszyka jeden produkt, czy cały jego karton. Dlatego też każda osoba, która wspiera naszą zbiórkę zasługuje na takie samo docenienie. Niekiedy spotkasz osoby, które mają potrzebę zająć Ci chwilę i porozmawiać - w miarę możliwości poświęć im czas i pokaż, że jesteś tam też dla nich. Niech żaden z naszych darczyńców nie czuje się pominięty.

