

**VADEMECUM WOLONTARIUSZA
ZBIÓRKI ŻYWNOSCI**

Banki Żywności



NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

Czym są Banki Żywności?

Banki Żywności to organizacje, których zadaniem jest ratowanie żywności przed zmarnowaniem oraz wspieranie żywnością osób najbardziej potrzebujących. Jednym ze sposobów zdobywania żywności na ten cel jest Święteczna Zbiórka Żywności.

Do kogo trafi zebrana żywność?

Do osób potrzebujących: bezdomnych, samotnych matek, dzieci w domach dziecka, osób starszych, bezrobotnych czy przebywających w hospicjach i domach opieki społecznej.

Czy podczas zbiórki zbieramy też pieniądze?

Tak. W niektórych sklepach są wolontariusze z puszkami. Jeśli nie u Was a ktoś chce przekazać pieniądze, pokaż mu numer konta na ulotce i zaproponuj zrobienie przelewu. Poinformuj, że otrzymane pieniądze przeznaczymy na ratowanie żywności zagrożonej zmarnowaniem

Kto przydziela Ci zadania?

O swoich zadaniach dowiesz się od koordynatora na odprawie przed rozpoczęciem zbiórki. W razie potrzeby śmiało pytaj go o wszystko i proś o pomoc.

SIEDEM ZASAD DOBREGO WOLONTARIUSZA

1 Bądź punktualny

Nie spóźniaj się! Inni liczą na Twoją pomoc

2 **Pamiętaj o identyfikatorze** Dzięki niemu wiadomo, że pomagasz przy zbiórce..

3 Uśmiechnij się

Bądź miły dla innych. W końcu robicie razem wielkie rzeczy

4 Zarazaj pasją

Zarówno klientów, jak i innych wolontariuszy oraz pracowników sklepu.

5 Dbaj o swój wygląd i zachowanie

Pamiętaj, że reprezentujesz całą społeczność Banków Żywności.

6 Dbaj o stoisko zbiórki

Jego estetyka, oznaczenie i segregowanie zebranej żywności są ważne!

7 Dbaj o siebie

Rób przerwę, gdy jej potrzebujesz. W jej trakcie zdejmij identyfikator i koszulkę wolontariusza. Pamiętaj, że nie jemy posiłków koło kosza zbiórkowego!

KLUCZ DO KOMUNIKACJI Z DARCYŃCAMI



Nawiąż kontakt

Wręczając ulotkę, nawiąż kontakt wzrokowy. Przywitaj się, mówiąc np.: „Dzień dobry, dziś odbywa się zbiórka żywności. Zapraszamy do dzielenia się z potrzebującymi”.



Udzielaj informacji

Odpowiadaj na pytania o zbiórkę i Banki Żywności. W razie potrzeby kieruj do koordynatora lub zapraszaj na stronę www.bankizywnosci.pl.



Dziękuj

Zawsze uprzejmie dziękuj za przekazaną żywność – nawet jej najmniejszą ilość. Pamiętaj o wręczaniu naklejek darczyńcom – oczywiście z uśmiechem!



Pokaż, że umiesz się zachować

Uprzejmość to podstawa, nawet jeśli dopadło cię zmęczenie, a klient narzeka lub zadaje trudne pytania. Nie komentuj zachowania klientów!

Ojej! Trudny klient!

Czasami zdarzają się osoby, które zadają natarczywe pytania niezwiązane ze zbiórką, są bardzo niemiłe, zachowują się agresywnie lub wulgarnie, a nawet próbują wyjąć żywność z kosza zbiórkowego. Co wtedy?

Zachowaj spokój i poproś koordynatora o pomoc! Pamiętaj, że to on zajmuje rozmową z trudnymi klientami. Jeśli nie ma go w pobliżu, zwróć się o pomoc do pracownika sklepu.