

Инструкция для волонтера в магазине

Дата проведения акции – 2 декабря, время – с 14 до 18 часов.

I. Подготовка:

- Необходимо прийти в магазин за 30 минут до начала добровольческой смены (в 13:30), подойти к любому сотруднику, попросить связать вас с директором для знакомства и получения материалов к акции – скотч, листовки, манишки и плакаты, а также договоритесь с директором о сканировании¹ товаров, коробках для транспортировки продуктов и пакетах (новеньких пустых) для последующих раздач. Возьмите сухой паек.

II. Расстановка в магазине:

- Один волонтер в манишке встает в зоне после касс для приема продуктовых пожертвований. В качестве тары для накопления используем простую покупательскую тележку, на которой размещен плакат акции (выберите любую тележку и прикрепите к ней плакат).
- Два волонтера в манишках и с листовками находятся внутри торгового зала – в отделах, где представлены наши товарные группы - (нескоропортящиеся товары): масло растительное, крупы, макароны, консервы, чай/кофе, сахар, сладости. Также можно находиться на входе в торговый зал.

III. Действия:

- Несколько волонтеров в зоне торгового зала вовлекают покупателей в благотворительную акцию, раздают им листовки, рассказывают о категориях товаров, рекомендованных к покупке и передаче волонтеру в зоне после касс, о том, что продукты собираются для пожилых людей, проживающих в глубинке. **Стоп-фраза:** Здравствуйте, примите участие в благотворительной акции! Мы собираем продукты для нуждающихся бабушек и дедушек из глубинки!
- Волонтер в зоне после касс принимает товары от покупателей и благодарит их. Полученные товары складывает в тележку.

IV. Завершение:

- В 18:00 волонтеры фотографируются в манишках на фоне тележек с собранными продуктами. Далее вам нужно отвезти собранные продукты в директорскую для сканирования, сканирование производит сотрудник магазина. **Дикси и Перекрёсток:** в результате сканирования формируется электронный отчет о собранных продуктах (номенклатура, количество единиц, цена) для постановки на баланс, этот отчет уходит по электронной почте в центральный офис сети (сотрудник магазина отправляет). **Билла:** в результате сканирования формируется бумажный отчет, Вам нужно его сфотографировать и отправить координатору.
- После сканирования продукты и материалы, оставшиеся от акции (манишки, листовки, плакаты, пакеты (в «Дикси») – 20 шт. из каждого магазина), упаковываются в коробки и запечатываются для последующего перемещения на склад. По приезду водителя передайте ему коробки с продуктами.
- Отправьте фото и количество коробок с продуктами с указанием адреса магазина своему координатору **сразу после окончания смены. Будьте всегда на связи**, зарядите мобильные телефоны.
- В среднем за 4 часовую волонтерскую смену в магазине удаётся собрать от 30 до 150 кг. продуктов.

Главная задача волонтера – вывести на короткое время людей с уровня потребления (так как эти люди являются покупателями в магазине, и настроены на процесс потребления) на более высокий уровень эмоциональной эмпатии и желания помочь людям, оказавшимся в сложной ситуации.

Вербальная коммуникация!

¹ Сканирование – инвентаризация собранных продуктов, проводится в кабинете директора в 17:30.

- Собеседник, как правило, очень внимательно выслушивает начало разговора - первые два-три предложения, которое формирует, так называемое «первое впечатление». Они сильно влияют на результат всего разговора.
- Старайтесь избегать предложений, начинающихся с частицы «НЕ». Восприятие человека игнорирует смысл этой части речи.

Невербальная коммуникация!

- существует безопасная психологическая зона невербального общения, которая определяют эффективность общения. **СОХРАНЯЙТЕ РАССТОЯНИЕ ОКОЛО 1 МЕТРА МЕЖДУ СОБОЙ И СОБЕСЕДНИКОМ.**
- Сохраняйте открытую позу (не скрещивайте руки, ноги и смотрите в глаза вашему собеседнику), это создает ощущение открытости к общению.

Фотографируйтесь и размещайте в социальных сетях новости с хэштегом #ПРОДУКТЫВГЛУБИНКУ

Это позволит рассказать большему числу людей о нашей общей акции! Мы увидим все ваши фото☺

Спасибо Вам большое за то, что вы стали волонтером и удачи Вам во время проведения акции!