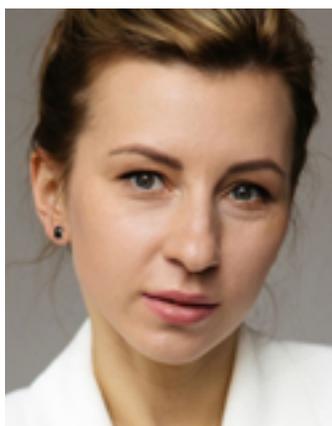




Чек-лист идеального брифинга: как подготовить волонтеров к мероприятию



Ни одно крупное мероприятие не обходится без помощи волонтеров, и зачастую им приходится решать очень непростые задачи. Чтобы волонтеры трудились максимально эффективно, их нужно тщательно подготовить. Советами безукоризненного брифинга волонтеров поделилась менеджер корпоративного отдела Grata Adv Елена Чернышова.

Grata_{adv}

1. Пишем бриф

Бриф должен содержать очень конкретные инструкции для всех групп волонтеров. Каждый человек на площадке события – винтик в большом механизме проекта. Чем точнее вы поставите задачи, чем подробнее проработаете регламенты поведения во всех возможных ситуациях и форс-мажорах, тем безукоризненнее будут работать волонтеры.

- ✓ название мероприятия,
- ✓ адрес места проведения,
- ✓ все задействованные локации
- ✓ все запланированные активности
- ✓ ?

2. Составляем скрипты ответов на вопросы

Не стоит опираться на типовые брифы, пишите свои. Не бывает двух одинаковых мероприятий, даже если они проходят каждый год и не меняют свой формат. Каждый раз у вас будут новые вводные, и потому бриф нужно готовить самостоятельно, учитывая все нюансы.

Q: Участник обращается за помощью: он не может получить доступ на площадку.

A: Действия волонтера: Узнать, проходил ли гость регистрацию на сайте мероприятия (показать экран или ссылку).



Узнать, получал ли участник письмо о подтверждении аккредитации? (попросить показать скриншот)



Вероятно, гостя пригласили к участию в последний момент, и его данные не попали в базу. Возможно также, что на мероприятие пытается попасть участник, который не имеет доступа. Необходимо вежливо попросить гостя немного подождать и немедленно связаться с тим-лидом, либо направить гостя напрямую к ответственному за регистрацию организатору



Вероятно, при регистрации произошла ошибка или сервер определил письмо как спам. Необходимо пригласить участника к стойке регистрации и помочь заполнить анкету. После регистрации доброволец печатает наклейку и клеит ее на бейдж соответствующей категории.

3. Описываем дресс-код

Если вы предоставляете брендированные футболки или худи, уточните размер одежды волонтера. Не забудьте прописать требования к остальным деталям гардероба.

- ✓ Обувь – белая и/или черная
- ✓ Брюки – черные (не синие!) без аппликаций, страз и рваных дыр
- ✓ Теплая одежда – водолазка/бадлон, шерстяные носки

4. Обговариваем правила поведения добровольцев на площадке

Волонтеры – это лицо мероприятия, именно они чаще всего поддерживают коммуникацию с участниками. Стоит упомянуть об обязанностях в этом контексте:

От добровольцев требуется проявлять приветливость и гостеприимство, улыбаться в любой ситуации, не использовать бранную лексику, не навязывать участникам мероприятия свое общество, не курить и не распивать спиртные напитки, следить за чистотой помещений.

Важно подчеркнуть, что правила поведения распространяются и на то время, когда волонтеры находятся за пределами площадки, если они одеты в брендированную одежду мероприятия.

5. Указываем правила ухода на перерыв

Стоит прописать регламент ухода на перерыв:

Волонтер может воспользоваться правом на перерыв до трех раз за смену. Перерыв длится до 30 минут. Перед уходом на перерыв волонтер должен предупредить тим-лида и получить от него подтверждение.

6. Уточняем условия использования гаджетов

Уточните, может ли волонтер пользоваться собственным телефоном. Если вы хотите полностью исключить эту возможность, будьте готовы обеспечить добровольцев рациями.

7. Сообщаем об условиях приема пищи

Питание волонтеров должно быть организовано в отдельном месте в выделенные для этого часы, поэтому стоит упомянуть, что в другие часы мероприятия употреблять пищу запрещено. Упомяните, где и в какое время будет проходить обед, у кого волонтеры могут получить еду (лучше поручить эту задачу тим-лидам)

8. Рассчитайте тайминг

Вам пригодится описание тайминга каждого волонтера шагом до 15 минут, так будет удобнее контролировать зоны ответственности.

Кажется, что документов слишком много, но помните: чем больше времени вы потратите на их подготовку до мероприятия, тем проще пройдет само событие.

Еще несколько полезных советов:

- ✓ Организуйте отдельную встречу с тим-лидерами. Не пренебрегайте этим, ведь тим-лидеры помогают организаторам в коммуникации с волонтерами, именно с них вы будете спрашивать за результат работы всей группы. На общем брифинге стоит пройти с волонтерами все локации и попросить их ответить на проверочные вопросы или разыграть с ними несколько форс-мажорных ситуаций.
- ✓ Уточните у коллег точное число волонтеров, необходимых им для работы. Количество волонтеров на мероприятии зависит от особенностей проекта, а именно числа локаций на площадке и общего количества участников мероприятия.
- ✓ Делитесь обратной связью. В конце каждого дня мероприятия стоит провести короткую встречу с волонтерами. Обсудите все сложные ситуации, похвалите ребят за смекалку и обратите внимание на ошибки, а потом расскажите, как следовало действовать. Не забывайте о том, что главная цель волонтера – опыт и знания. Контролировать работу волонтеров стоит также и в течение дня. Направляйте, хвалите, делайте замечания. Волонтеры – это не профессиональный промо-персонал, а молодые энтузиасты. Даже если вам кажется, что добровольцы работают идеально, все равно уделите им немного внимания, а после завершения события обязательно поблагодарите всех, кто работал над проектом. Так вы покажете, что действительно цените их добровольную помощь.

**Хотите первым узнавать ивент тренды
и получать бесплатные чек-листы и шпаргалки?**

*А чтобы быть в курсе последних новостей индустрии встреч
присоединяйтесь к нам в социальных сетях*