

# Banki Żywności



VADEMECUM WOLONTARIUSZA  
ZBIÓRKI ŻYWNOCI



Broszura ukazała się dzięki wsparciu finansowemu  
partnera wydania – firmy Lidl Polska.

# 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 Świąteczna 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?**

Nie, zbieramy tylko żywność! Jeśli ktoś chce przekazać pieniądze, pokaż mu numer konta na ulotce i zaproponuj zrobienie przelewu. Poinformuj, że otrzymane pieniądze przeznaczymy na zakup i transport żywności dla potrzebujących.

## **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 WOŁONTARIUSZA

- 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 Zarażaj pasją**  
Zarówno klientów, jak i innych wolontariuszy oraz pracowników sklepu.
- 5 Dbaj o swoje bezpieczeństwo**  
Nie bierz udziału w niebezpiecznych aktywnościach. Pamiętaj, że Twoim priorytetem jest Twoje zdrowie i bezpieczeństwo.
- 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”.



## Dziękuj

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



## Udzielaj informacji

Odpowiadaj na pytania o zbiórkę i Banki Żywności. W razie potrzeby kieruj do koordynatora lub zapraszaj na stronę [www.bankizywnosci.pl](http://www.bankizywnosci.pl).



## 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 w 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.