



**Emporio della Solidarietà**

*la solidarietà spesa bene™*

# Il mansionario dei volontari degli Empori della Solidarietà 2023



## COME È ORGANIZZATO OGNI SINGOLO EMPORIO

Si premette che ogni coordinatore (al di là dell'elenco delle funzioni specifiche) ha l'incarico di valorizzare tutti i talenti di ogni team, coinvolgendo e allo stesso tempo monitorando ogni fase del market ad apertura.

Pertanto quanto segue è un elenco che nel tempo potrà essere integrato e modificato rispetto a ruoli e incarichi.

### COORDINAMENTO

COORDINAMENTO RETE VERONESE EMPORI DELLA SOLIDARIETA' (c/o Caritas Diocesana Veronese)

La Segreteria organizzativa Rete Empori Veronesi verifica accessi e percorsi di accompagnamento, monitora l'attività degli Empori e raccoglie istanze per proporre alla rete nuove prassi e linee guida.

### TAVOLO POLITICO

Composto dai rappresentanti di ciascun partner del progetto Emporio firmatario del protocollo di intesa locale.

### COMITATO DI GESTIONE

Composto dal team di coordinamento dell'Emporio (in particolare dai referenti del market, del magazzino, dei volontari, dell'Officina Culturale...).

### REFERENTE VOLONTARIATO

Si tratta di chi ha cura del volontariato all'interno dell'Emporio, in particolare:

- monitora la e-mail dedicata dalla quale inoltra avvisi e comunicazioni come chiusure, eventi, turni e formazioni a tutti i volontari e riceve nominativi e disponibilità di aspiranti volontari.
- Aggiorna l'indirizzario dei volontari dove inserisce disponibilità e contatti.
- Verifica che tutti i volontari siano coperti da assicurazione e, quando necessario, raccoglie la documentazione necessaria.
- Organizza ed aggiorna i turni ai volontari sulla base delle richieste dei referenti di ogni singolo turno, inserendo dove necessario nuovi volontari.
- Al bisogno ed in base alle richieste dei referenti di turno organizza eventuali sostituzioni di volontari assenti.
- Raccoglie le disponibilità degli aspiranti volontari e invia richiesta per l'attivazione di corsi formativi alla Segreteria Organizzativa degli Empori Veronese.
- Organizza in base alle necessità l'inserimento di volontari inseriti in progetti particolari (RIA, giustizia riparativa...) predisponendo i fogli firma.
- Registra le presenze dei volontari, quindi le relative ore di volontariato in un file dedicato.



## TEAM OFFICINA CULTURALE

2

Si tratta del gruppo di lavoro che ha cura di implementare laboratori, iniziative informative e formative che costituiscono l'officina culturale, descritta nelle sue finalità alla pagina <https://www.caritas.vr.it/officina-culturale>. Questi volontari si occupano di:

- informare gli altri volontari dell'Emporio su cos'è l'officina e sulle sue iniziative;
- progettare in forma scritta i contenuti di ciascun laboratorio;
- definire data/e e luogo dell'edizione del laboratorio, rispettando la normativa in tema di contenimento del contagio da covid-19;
- raccogliere e gestire le iscrizioni, avendo cura di preparare volantini, altri materiali promozionali (in accoglienza, sui social network, eventuale sito, ..), in cui sia specificato se è previsto un numero chiuso di iscrizioni;
- cercare volontari che tengano i laboratori e che facciano da tutor;
- somministrare dei questionari sulle preferenze relativi ai laboratori, per capire cosa preferisce l'utenza e a cosa vorrebbe partecipare. Attingere da questa risposte per effettuare le iscrizioni, contattando previamente la persona; aggiornare periodicamente il questionario per includere nuovi laboratori attivati o eliminarne;
- preparare i materiali necessari per il singolo laboratorio, incluso il registro presenze e gli attestati – fare fotografie durante gli incontri;
- a fine incontro somministrare un questionario sulla soddisfazione e fare sua successiva registrazione; chiedere riscontro del formatore sull'andamento del laboratorio, ringraziandolo;
- dare riscontro ai centri d'ascolto rispetto alla effettiva partecipazione dei beneficiari al singolo laboratorio;
- tenere un file relativo alla “formazione tenuta”, con i dati dei singoli laboratori,
- cercare di mantenere le conoscenze per proporre un “seguito” formativo per le persone che frequentano i laboratori, nel caso in cui manifestino questo bisogno;
- Registrare le presenze dei volontari le relative ore di volontariato in n file dedicato.

## TEAM GESTIONALE

Si tratta del gruppo di lavoro che ha cura del gestionale dell'Emporio, in ordine a:

- cura l'attivazione e la sospensione delle tessere;
- monitora le problematiche rilevata e si interfaccia con l'informatico che le può risolvere;
- condivide con il coordinamento diocesano degli empori eventuali riflessioni e decisioni su punteggi, limiti, scelte del gestionale.

## REFERENTE MARKET E MAGAZZINO

Questo ruolo può essere ricoperto da una o più persone, spesso le responsabilità sono divise tra chi coordina in maniera particolare il magazzino e chi il market, gli incarichi sono:

- coordinare tutti i team leader;
- raccogliere esigenze di acquisti;
- curare l'approvvigionamento del magazzino ed il caricamento dei prodotti all'interno dell'apposito gestionale;
- rilevare problemi tecnici ed ha cura contattare chi di competenza.



# VOLONTARI IN SERVIZIO NEL MARKET IN ORARIO DI APERTURA

## PREMESSA

Per la gestione del market dell'Emporio (escluse quindi tutte le attività laboratoriali, formative e di accompagnamento) si definisce la necessità di avere 8 volontari ad apertura: 2 per l'accoglienza, 2 per la cassa, 2 per la frutta e verdura, 2 per l'accompagnamento in corsia, ad ogni turno dovrà poi essere presente un "referente di apertura per l'accoglienza e il market". Il "referente per il magazzino", uno per ogni emporio, non sarà necessariamente presente durante l'orario di apertura ma si organizzerà in autonomia a seconda delle necessità.

A seconda degli spazi a disposizione di ogni Emporio della Solidarietà il numero di volontari per turno potrebbe variare.

Di seguito la descrizione delle mansioni dei volontari impiegati.

## TEAM LEADER PER TURNO DI APERTURA DEL SERVIZIO

- Coordina tutte le attività e i volontari per quello specifico giorno di apertura ed assegna i ruoli ai volontari;
- partecipa alle riunioni con altri capigruppo per condividere aggiornamenti e prendere decisioni relative all'organizzazione dell'emporio;
- si coordina con gli altri referenti e prende decisioni relative al market e accoglienza;
- controlla la e-mail dell'emporio ed aggiorna i volontari su eventuali offerte ed informazioni utili;
- verifica l'approvvigionamento degli scaffali e supporta la definizione delle promozioni (coordinate insieme a resp. magazzino);
- è referente per ordine e pulizia alla fine del proprio turno (cartoni, cestini, umido...);
- garantisce il presidio di ogni funzione da parte dei volontari di turno;
- al termine del servizio si coordina con il referente di magazzino per segnalare se sono necessari rifornimenti, soprattutto di frutta e verdura;
- monitora le scadenze dei prodotti in emporio, soprattutto i freschi, e si accorda con il responsabile di magazzino su eventuali offerte;
- monitora il corretto utilizzo del gestionale in tutti i passaggi all'interno dell'emporio;
- forma in situazione ogni nuovo volontario che entra in servizio nello spazio market e accoglienza;
- coordina eventuali volontari in servizio temporaneo (es. tirocinanti, studenti, RIA, pene alternative...);
- verifica il rispetto degli orari da parte dei volontari (per ciascun volontario il servizio inizia 30 minuti prima dell'apertura e si conclude 30 minuti dopo la chiusura);
- si coordina con il team dell'officina culturale rispetto a laboratori là dove necessario;
- in caso di assenza di volontari organizza la copertura di tutti i ruoli rimasti scoperti;
- ha l'incarico di risolvere gli eventuali piccoli conflitti che si possono venire a creare durante l'orario di apertura;
- verifica che l'Emporio venga chiuso correttamente, che le luci siano spente ecc.



## OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA

4

- raccoglie le presenze dei volontari ad ogni turno nell'apposito registro;
- controlla la e-mail dell'emporio, verifica eventuali offerte e comunicazioni e le condivide con il team leader;
- accoglie le persone, verifica la validità tessera sul software dedicato e ricorda l'ammontare dei punti ancora disponibili;
- informa su tutti gli aspetti di funzionamento della tessera e sui punti di accesso al market;
- accoglie i nuovi utenti e li affida ad un volontario che si occupa di "accompagnamento in corsia" in modo che possa seguire le persone per tutto il percorso di primo acquisto;
- cura l'aggiornamento della bacheca (se presente) e stimola la partecipazione ai laboratori programmati dall'Officina Culturale;
- promuove EHILAPP! alle nuove famiglie aiutandosi con i volantini/flyers A5;
- alle famiglie che già conoscono l'app ricorda di aprirla per scoprire le nuove opportunità inserite (il volontario potrebbe dare un'occhiata all'app prima di prestare servizio, per vedere cosa c'è di nuovo, potrebbe anche fare riferimento alla newsletter Ehilapp mensile o iscriversi al gruppo ambassador per ricevere su WhatsApp un messaggio mensile con dei contenuti inerenti l'app);
- collabora nel riordino e pulizie al termine del turno;

## CASSIERE

- All'inizio del turno controlla l'arrivo di nuovi prodotti e il corretto funzionamento del codice a barre in cassa;
- verifica lo svuotamento del carrello da parte dell'utenza;
- si coordina con il team leader su eventuali offerte;
- consegna lo scontrino ricordando i punti rimasti (la cassa è unica ma la coppia di volontari dovrà svolgere in tandem questo ruolo) e richiama l'attenzione sulla scadenza della tessera;
- collabora nel riordino e pulizie al termine del turno;

## ACCOMPAGNAMENTO IN CORSIA

- Carica vetrine frigo controllando i prodotti, segnala al capoturno eventuali prodotti vicini alla scadenza (a una settimana);
  - presidia le corsie del market per rispondere a domande e conoscere chi entra a fare la spesa, con particolare attenzione alle persone che si presentano per la prima volta (su segnalazione dell'accoglienza);
  - incentiva l'acquisto dei prodotti in offerta;
  - dissolve dubbi dei "clienti";
- raccoglie lamentele o criticità da restituire al Centro di ascolto Diocesano Caritas (attraverso gli operatori dell'accoglienza che possono accedere alla mail di riferimento per ciascun emporio);
- collaborano nel riordino e pulizie al termine del turno;
  - verifica il corretto utilizzo dei frigoriferi, conosce bene cosa è in esposizione e la relativa composizione, soprattutto per i prodotti freschi;
  - prende in "consegna" dall'operatore dell'accoglienza la persona/famiglia che fa spesa per la prima volta per seguirla durante tutto il percorso di primo acquisto, formandola in situazione alla corretta fruizione del market.

## ADDETTO ALLA FRUTTA E VERDURA

- Prima dell'apertura provvede all'allestimento del punto frutta e verdura;
- presidia lo spazio frutta e verdura accompagnando alla spesa gli utenti;
- segnala prodotti in offerta che devono essere messi in offerta;
- verifica che non manchi mai prodotto in esposizione;
- collabora nel riordino e pulizie al termine del turni;
- ripone la verdura in cella a fine turno.

## COSE CHE FANNO TUTTI

- Riempiono scaffali;
- nei tempi morti si riordina, si piegano i cartoni e si getta la spazzatura;
- partecipare a funzioni di pulizie e riordino (compreso rifiuti, differenziando).

## ORARIO SERVIZIO PER TUTTI I VOLONTARI:

Ciascun turno di servizio presso l'Emporio della Solidarietà prevede l'ingresso nel market mezz'ora prima dell'apertura e rimanere in servizio mezz'ora dopo. (es. se l'apertura del market è prevista alle ore 9:00 i volontari dovranno entrare in servizio alle 8:30).

