

Volontär Ambassadör och Budskapsspridare



Beyond all expectations

VM 2015 – överträffa alla förväntningar

Intryck och upplevelser av
arrangemanget ska vara bättre än den
förväntansbild man hade före Skid VM.

Vi ska därför sträva efter att utföra varje
uppgift bättre än vad som förväntas.



Vår värdegrund

- **Välkomnande**
 - Varje person ska bemötas med en öppen och varm attityd
- **Innovativt**
 - Uppmuntra nya idéer och kreativt tänkande
- **Professionellt**
 - Inge förtroende och leverera hög kvalitet oavsett din roll
- **Entusiastiskt**
 - Utstråla passion och glädje för uppdraget



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

Mällös

Wow
Nyfikenhet

Stolthet

Världsklass

Överraskning

VILJAN ATT ÅTERVÄNDA

Humor

FÖRÄLSKELSE

Trygghet utan tråkighet

Värme

"Hipp Hopp Falun"

Tradition & Nutid

passion



FALUN2015
FALUN SKI WORLD CUP CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN

Volontären en mycket viktig pusselbit

En av de viktigaste förutsättningarna för att skapa ett så stort evenemang som skid-VM i Falun 2015 är att vi har **engagerade och kunniga volontärer**.

Vår ambition är att rekrytera, informera och utbilda våra volontärer på ett effektivt och respektfullt sätt. **Volontärernas önskemål då det gäller val av uppdrag ska försöka tillfredställas så långt som möjligt, förutsatt att kvalifikationerna uppfylls.**

Volontärerna ska **behandlas med omtanke** för sina frivilliga insatser och de skall ges relevant information för att **skapa goda förutsättningar** till att genomföra sina uppdrag.

Vi som arrangör skall visa att **vi uppskattar** deras goda vilja att hjälpa till att göra skid-VM 2015 till en **minnesvärd upplevelse** för dem genom att skapa följande förutsättningar:

- Snabb och effektiv kommunikation
- Trygg och säker arbetsmiljö
- Rätt utbildning
- Bra och fungerande ledarskap
- Ge förutsättningar för att skapa en positiv upplevelse
- Aktiviteter



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE NORDBIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN

Syfte

- Volontärerna ska medverka till att skid-VM 2015 upplevs som ett lyckat evenemang och bidra till att bilden av Falun stärks som evenemangsstad, mötesstad och turiststad. Volontärerna är under tiden fram till evenemanget **viktiga ambassadörer och budskapsspridare.**
- Samarbetspartners, VIP-gäster, aktiva, ledare, media och alla besökare ska träffa **motiverade och engagerade volontärer** som har **hög servicenivå** och **god kunskap** om både evenemanget och staden .
- Genom sitt agerande och kunnande ska bilden av volontärer i samband med för-VM och skid-VM vara att de är **välkomnande, hjälpsamma, ansvarstagande, tillgängliga och har ett trevligt bemötande.** Värdskapet är en viktig del i volontärarbetet.



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE NORDBIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN

Mål

Huvudmålet med rekryteringen av volontärer till skid-VM 2015 är att organisationen ska finna medarbetare som är:

- kompetenta
- serviceinriktade
- entusiastiska
- engagerade
- förstå betydelsen av bra värdskap

Ur ett **volontärsperspektiv** är det viktigt:

- att volontären har ett arbetsområde som han/hon **trivs med**.
- att volontärerna känner att de är **med och bidrar** till att evenemanget blir lyckat.
- att volontärerna får **uppleva evenemanget** på nära håll.
- att volontärerna **känner glädje** i sitt uppdrag
- att volontärerna får **nya erfarenheter och kontakter samt ett minne för livet**.
- att volontärerna känner sig **delaktiga** i ett team – Team Falun2015.
- att volontärernas **förväntningar överträffas**.

Ur ett **besöksperspektiv** är det viktigt:

- att besökarna **möts av entusiastiska och engagerade volontärer** med hög servicenivå och kompetens. Detta sker genom att förverkliga huvudmålet.



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN2015

THE NORWIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS

SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VISSMANN

Definition volontär

Volontär = arbetstagare vilket innebär att VM 2015 har arbetsgivaransvar och skyldighet att följa arbetsmiljö- och arbetstidslagen.

- Minst 16 år. Under 18 år målsmans samtycke.
- Registrerad i volontärportalen.
- Minst 1 vecka sammanhängande och tillgänglig hela dagarna.
- Ingen egen ekonomisk ersättning.
- Delta och få godkänt på volontärutbildningen.
- Förstå och uttrycka sig på svenska och/eller engelska
- **Eget aktivt val av uppdragsområde.**
- Ej enbart städning, sop- eller latrintömning.
- Ej arbeta inom riskområden, t ex hög höjd, klättring, riskfyllda bevakningsuppdrag, maskin- och el-arbeten.



EUROVISION

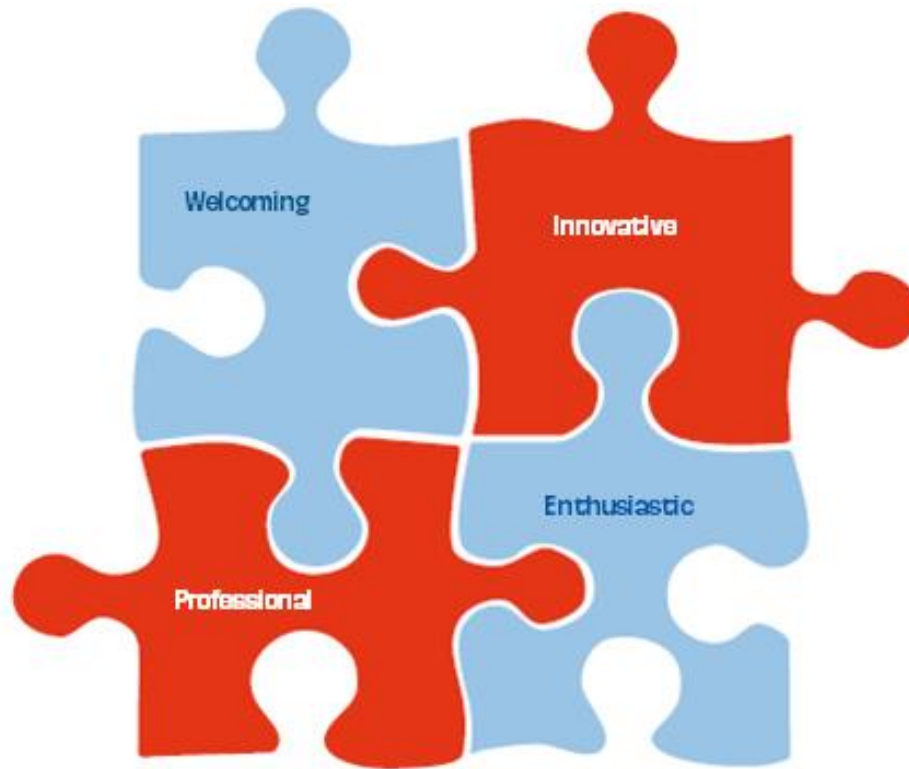


SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE HORSBO WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03
PRESENTED BY
VIESSMANN



Falun2015 – The Welcoming Event

Falun2015 – Professionall with hearts

Falun2015 – Find solutions

Falun2015 – Warm and friendly
enthusiasm

F I S

EUROVISION

TRIDEM



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN

FALUN2015
THE WORLD'S SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY
VIESSMANN

VM 2015

Det välkomnande och goda värdskapet

- Ca 1800 volontärer
- Rekrytering klar 1 dec 2014
- Volontärregister
- Information/Kommunikation
- Värds kapsutbildning – web baserad
- Utbildningsdagar gruppleadare, sektion ledare, ledningsgrupp
- Kick Off - Delaktighet
- Avslutningsfest

Information/kommunikation den stora utmaningen



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



Ta chansen och upplev ett VM som volontär!

Till skid-VM kommer det behövas många engagerade och duktiga volontärer som i anslutning till tolv intensiva och roliga tävlingsdagar ska leverera ett mästerskap som överträffar alla förväntningar!



Vill du bli volontär?

Sven von Holst, CEO Falun2015
och Gunilla Back, Volunteers &
Accreditation Director

Anna Tynell Segerström

Volontär media

Jan Linderoth

Volontär arena backhoppning

Ella Johnston

Volontär säkerhet

Varför?

- Upplevelse
- Delaktighet
- Glädje
- Erfarenhet
- Volontärutbildning
- Merit



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE NORDBIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN

1954. 1974. 1993.
**2015 är det
dags igen!**

Var med och skapa
ett historiskt VM.

Anmäl dig som volontär
www.falun2015.com/volontar




FALUN 2015
FIS HORTIC WORLD
SKI CHAMPIONSHIPS
DALARNA 19.02-07.03
PRESENTED BY
VIELLMANN

Falun2015

tillsammans överträffar vi alla förväntningar

Anmäl dig som volontär

www.falun2015.com/volontar



FALUN2015

FIS HORTIC WORLD
SKI CHAMPIONSHIPS
DALARNA 19.02-07.03

PRESENTED BY
VIELLMANN



Falun2015 a lifetime experience

Anmäl dig som volontär
www.falun2015.com/volontar



FALUN2015

FIG HORDIC WORLD
SKI CHAMPIONSHIPS
DALARNA 19.02-07.03

PRESENTED BY
VISUMANN

vill du vara
en del av
Falun2015?

Anmäl dig som volontär
www.falun2015.com/volontar



FALUN2015

FIG HORTIC WORLD
SKI CHAMPIONSHIPS
DALARNA 19.02-07.03

PRESENTED BY
VIESSMANN



Områden

- Ackreditering
 - Arena backhoppning
 - Arena längdåkning
 - Attaché/nationsvärd
 - Event och ceremonier
 - Gästservice
 - IT och teknisk försörjning
 - Kommunikation
 - Media media!
 - Publikservice
 - Sjukvård
 - Säkerhet
 - Transport
 - Volontärservice
- Rätt person på rätt plats!
Tar backhoppning till en ny nivå!
Tar skidsporten till en ny nivå!
Nationernas högra hand!
Hjälp till att skapa folkfesten!
Service i världsklass!
Support och service!
Förmedlar nyheter och information!
Skapa bästa förutsättningar för
- Service med ett leende!
Hjälper deltagare och publik!
Tryggt och professionellt!
Trygg och hållbar transport!
Få alla som jobbar att må bra!



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE NORDBIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN

Webbversion



PRESENTED BY
VIESSMANN

Volontärnytt

Tisdag den 24 september, 2013

Detta är ett nyhetsbrev som skickas till dig som ansökt om att bli volontär, för att ge dig uppdaterad information om vad vi i organisationen jobbar med just nu.



Hej på er!

I skrivande stund är ni 975 som registrerat er i vår volontärportal och det tycker vi är fantastiskt kul. Idag är det premiär för det första nyhetsbrevet för er som ansökt om att bli volontärer, vi kallar det Volontärnytt. Hoppas på intressant läsning.

Tidsplan

Från och med nu påbörjas rekryteringen inför för-VM och under december månad kommer du att få besked om du antagits eller inte. Till för-VM kommer vi behöva omkring 800 volontärer, vilket innebär att alla tyvärr inte kommer att få ett uppdrag detta år. Men till VM är behovet betydligt större och vi behöver då omkring 1500-1800 volontärer. Så även om du inte får ett uppdrag under för-VM 2014, så står din

Volontärportal

Ansökningar 2,776

Antal volontärer 1,568



Internationella

8%

Österrike, Canada, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Luxemburg, Norge, Polen, Ryssland, Schweiz, Spanien, Tjeckien, USA

Genomsnittsålder

47 years



EUROVISION



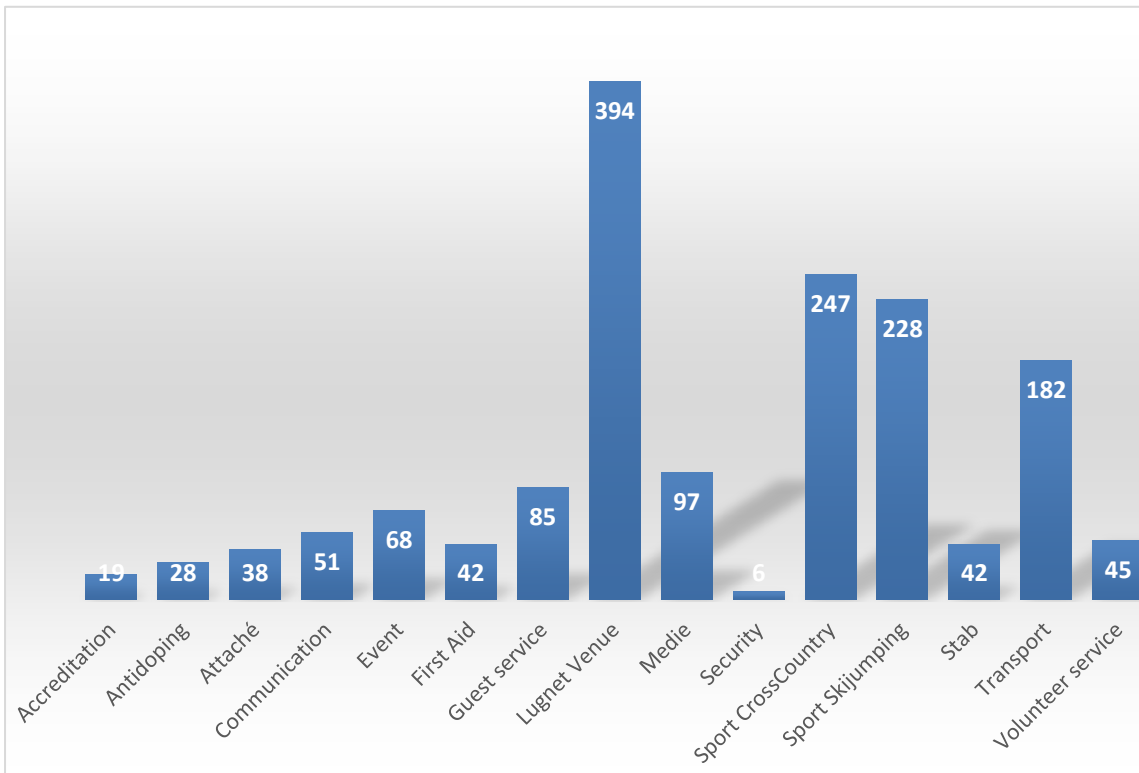
SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN

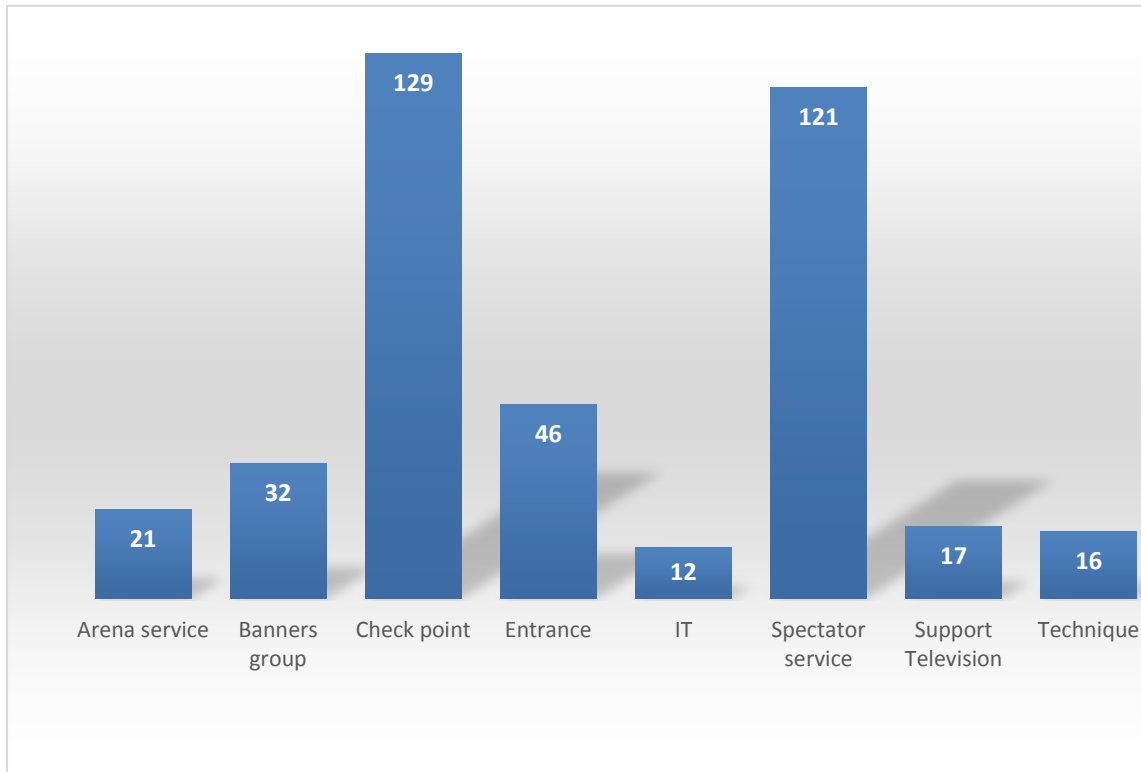


PRESENTED BY
VIESSMANN

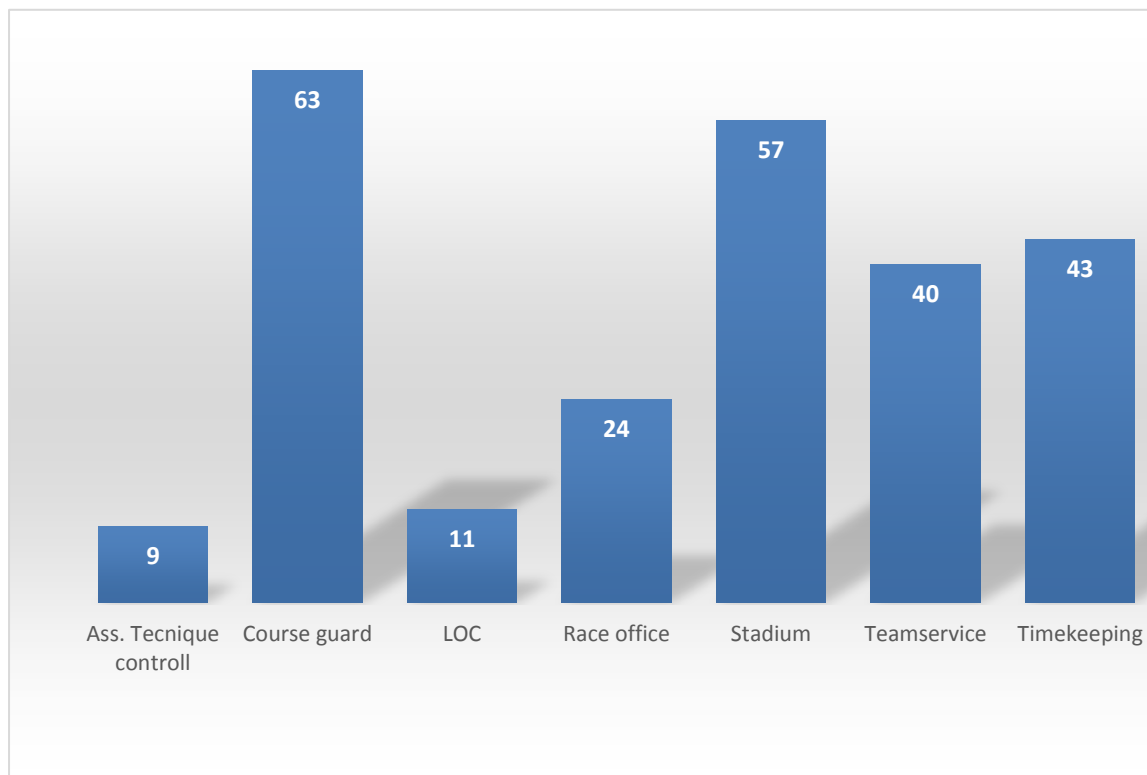
- 46 different volunteer positions
- Ready by the 1st of December 2014



- Lugnet Venue



- Cross-country



EUROVISION



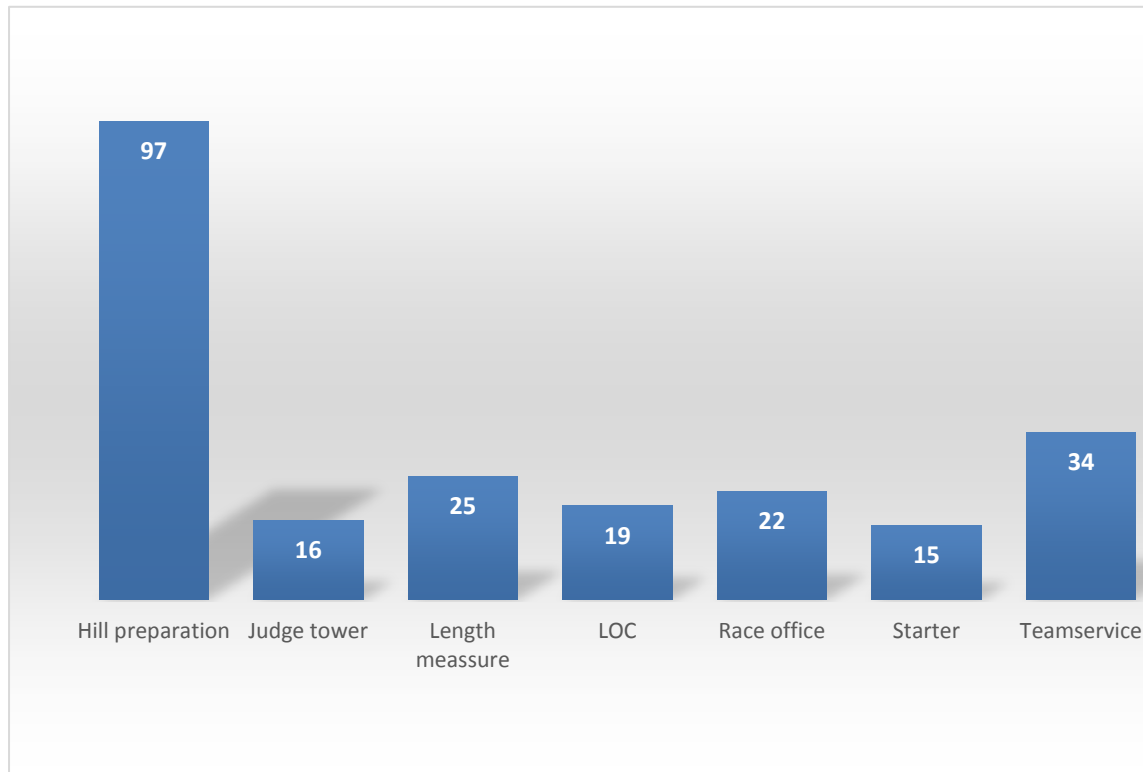
SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

- Ski jumping



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

Kläder

- Jacka
- Byxa
- Tröja
- Mössa
- Keps/Pannband
- Handskar
- Buff
- Ryggsäck



Utbildning

- Grupp- och sektions ledare, ledningsgrupp – 100%
- Web baserad – 88%
- High five utbildning
- Utbildning inom
- Kick Off 31/1 20



Värds-kapsutbildning



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

Informations kanaler

”Min VM sida”

Guide gruppledare

Volontärs guide

Volontär Nytt

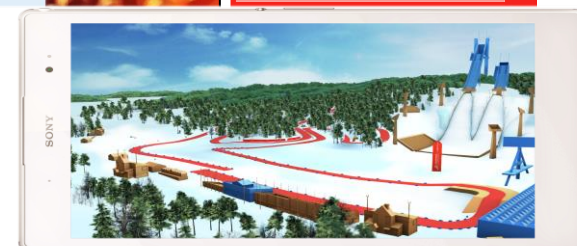
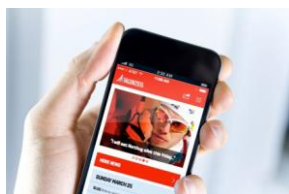
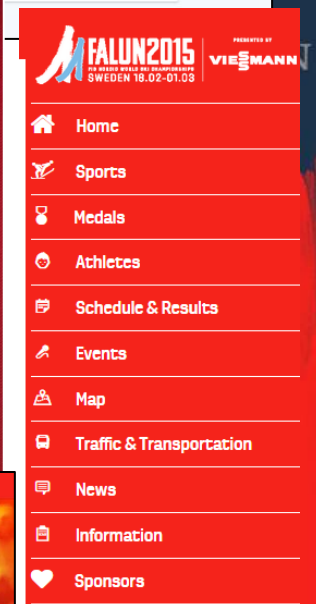
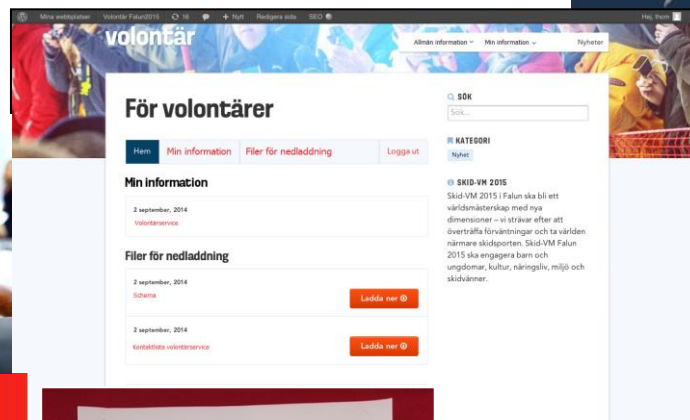
Facebook grupp

Push notes, sms, mail

Falun2015 App

Falun2015 Live Arena

Falun2015



Delaktighet – Glädje - Upplevelse



FIS

EUROVISION

TRIDEM



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN


FALUN 2015
THE HOCKEY WORLD CUP CHAMPIONSHIP
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY

VIESSMANN



Volontär Center



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

Volontärcenter = Volontärservice

- Information/Support
- Volontärpool
- Arbetsplats
- Vila - vilrum
- Restaurang
- Café
- Mötesplats
- Umgås
- Volontärlogi
- Aktiviteter
- Kris support



Aktiviteter



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN


FALUN 2015
THE HOCKEY WORLD CUP CHAMPIONSHIP
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY
VIESSMANN

Efter VM

- Avslutningsfest lördag 28/2 2015



EUROVISION



FALUN





Skid-VM är slut, 21 världsmästare har korats och vi har alla upplevt en fantastisk folkfest!

Vid invigningen av VM strömmade glada och förvåncarefulla volontärer in på arenan, fick uppleva lite av invigningen på nära håll och mötte vår publik och gäster.

Ni volontärer, som frivilligt ställt upp, är grunden till att Falun2015 levde upp till vår vision och verkligen blev beyond all expectations.

Berilla Back
Volunteer & Accreditation
DIRECTOR

Maria von Holst
Volunteer & Accreditation
CO-ORDINATOR

VM-organisationen vill tacka er alla för de fantastiska insatser ni gjort under hela VM! Utan er hade VM aldrig gått att genomföra. Det är ni som gjort Falun2015 till det bästa mästerskapet någonsin!

**Ni är alla värda en egen Guldmedalj!
Ett stort och innerligt tack!**



Uma Lundin
Volunteer & Accreditation
CO-ORDINATOR

F I S

EUROVISION

TRIDEM



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN

FALUN2015
THE NORDBIC WORLD SKI CHAMPIONSHIPS
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY
VIESSMANN



INTYG

Skid-VM i Falun 2015

Har deltagit som volontär vid skid-VM i Falun
18 februari - 1 mars 2015

Sven von Holst
CEO
Falun2015

Gunilla Back
Volunteers & Accreditation Director
Falun2015



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

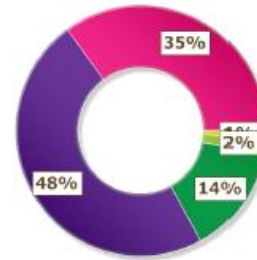
Utvärdering Falun2015

Utvärdering Falun2015

Fyll i hur du upplevde följande områden, 1 är sämst och 5 är bäst.

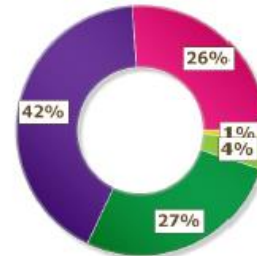
Webbutbildningen

1 (dåligt)	4
2 (sådär)	14
3 (okej)	88
4 (bra)	307
5 (utmärkt)	226
Total	639



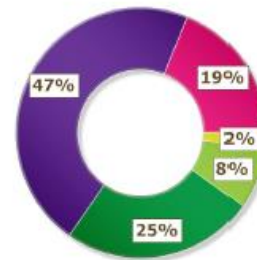
Kickoffen den 31 jan

1 (dåligt)	6
2 (sådär)	22
3 (okej)	139
4 (bra)	215
5 (utmärkt)	134
Total	516



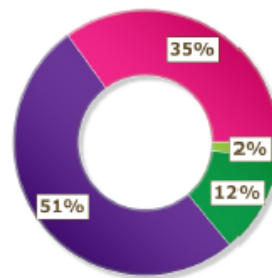
Min VM-sida

1 (dåligt)	10
2 (sådär)	52
3 (okej)	160
4 (bra)	300
5 (utmärkt)	119
Total	641



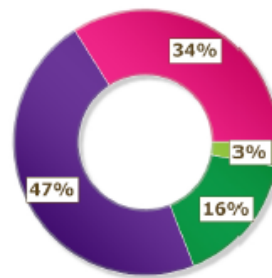
Volontärguiden

1 (dåligt)	3
2 (såså)	13
3 (okej)	77
4 (bra)	329
5 (utmärkt)	224
Total	646



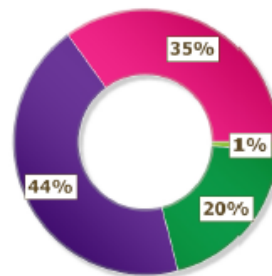
Nyhetsbrevet Volontärnytt

1 (dåligt)	3
2 (såså)	17
3 (okej)	103
4 (bra)	298
5 (utmärkt)	219
Total	640



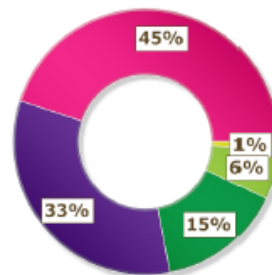
Informationsdisken på volontärcentret

1 (dåligt)	2
2 (såså)	7
3 (okej)	124
4 (bra)	268
5 (utmärkt)	212
Total	613



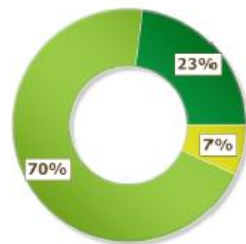
Maten i volontärrestaurangen

1 (dåligt)	9
2 (såså)	37
3 (okej)	94
4 (bra)	206
5 (utmärkt)	287
Total	633



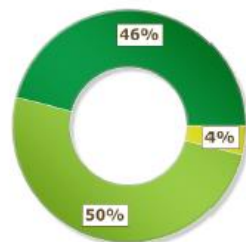
Hur upplevde du dina arbetstider?

Som förväntat	453
Bättre än förväntat	151
Total	646



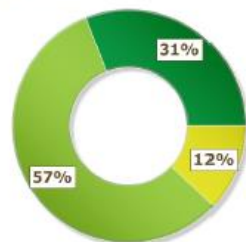
Upplever du att du hade en meningsfull uppgift?

Sämre än förväntat	24
Som förväntat	326
Bättre än förväntat	296
Total	646



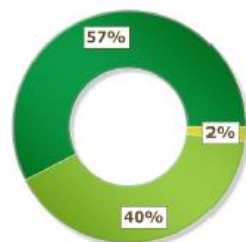
Upplever du att du hade tillräcklig sysselsättning under dina arbetspass?

Sämre än förväntat	76
Som förväntat	368
Bättre än förväntat	203
Total	647



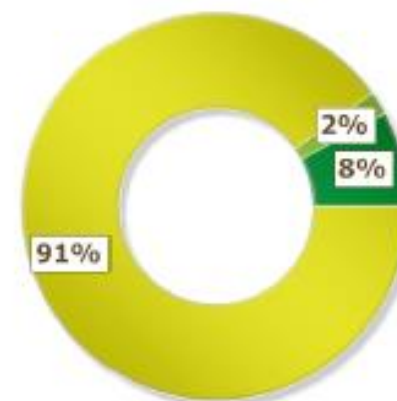
Hur upplevde du bemötandet från din gruppleddare?

Sämre än förväntat	16
Som förväntat	259
Bättre än förväntat	369
Total	644



Skulle du vilja vara volontär på liknande arrangemang i framtiden?

Ja	587
Nej	10
Jag vet inte	51
Total	648



Framgångsfaktorer

- Eget aktivt val
- Information/kommunikation
- Delaktighet
- Värdsutbildning
- Volontärcenter - Volontärservice



EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



PRESENTED BY
VIESSMANN

"Idag besökte jag VM i Falun för första gången, och jag vet inte var jag skall skicka detta mail för att det skall komma rätt, så jag hoppas att detta är den rätta vägen ! Jag blev SÅ stolt över att vara svensk idag, och då syftar jag INTE på våra duktiga skidåkare. Nä jag vill ge allt beröm i världen till alla volontärer som alla hade ett leende på läpparna, hälsade oss välkomna , hjälpte oss och var SÅ trevliga mot alla! Vilken underbar reklam för Sverige ! Så jag hoppas detta når dom! Jag jobbar själv med service och vet hur det skall vara! Detta var världsklass!!! Hoppas dom får en riktigt fin avslutning efter detta VM!!! Tack för mig."

"Efter 12 härliga dagar i Falun har jag kommit tillbaka till Stockholm. Sitter och tittar på min dator och vet inte vad jag skall ta mig till, det känns tomt och en saknad av alla trevliga människor jag har träffat under dessa dagar. Det har varit fantastiskt kul och jag känner mig stolt att vara en av de 1600 utvalda som har haft äran att få jobba med Falun 2015. Varje morgon man har stigit upp har varit med glädje, spänning och förväntan på vad dagen kommer att erbjuda. Ingen dag har varit sig lik utan det har varit variation på olika problem och möjligheter. Det finns många att tacka men mail listan skulle bli så ofantlig lång så jag hoppas att ni kan sprida det vidare till alla berörda. STORT tack än en gång och spara gärna mina kontakt uppgifter till nästa gång det kan behövas hjälp."

Vill TACKA för det BÄSTA VM:et någonsin!!!! Var där på skiatlon o stämningen som jag upplevde där lever jag på HELA livet!!!! TACK till ALLA berörda!!!!

Mvh Micke "med tårar i ögonen"



EUROVISION



FALUN





EUROVISION



SVENSKA SKIDFÖRBUNDET
SWEDISH SKI ASSOCIATION

FALUN



FALUN 2015
THE HOCKEY WORLD CUP CHAMPIONSHIP
SWEDEN 18.02-01.03

PRESENTED BY
VIESSMANN