

Funktionärshandbok

Syftet med funktionärshandboken

Det här häftet avser ge alla funktionärer och intresserade en ökad kunskap om organisationen och verksamheten kring skidtävlingar.

Syftet med ökad kunskap är att ytterligare höja Gällivares kvalitet som arrangör. Med välinformerade och engagerade funktionärer blir vi ännu bättre!

Kortfattat kan syftet beskrivas som:

- Få funktionärerna att känna glädje och stolthet
- Ge utbildning i servicebeteende
- Skapa gemenskap bland funktionärerna
- Få förståelse för vikten av stora evenemang i Gällivare kommun

Mål

Vårt mål är att erbjuda tävlande, ledare, media, sponsorer, publik och funktionärer bästa möjliga förhållanden på Hellnerstadion, inom givna ekonomiska ramar. Detta uppnår vi genom att:

- ✓ Genomföra tävlingar med hög kvalitet
- ✓ Skapa trivsel på Hellnerstadion genom att
 - utveckla en fysiskt bra miljö
 - erbjuda förtäring i olika former
- ✓ engagera människor i alla åldrar

Funktionärskunskap

Funktionären

Det brukar sägas att *ingen uppgift är så enkel att den inte kan misskötas*. En funktionär måste ha kunskaper om det som publik och gäster berörs av. Kunskap gör dig tryggare i rollen som frivillig funktionär – och den som är trygg gör oftast ett bättre jobb! Detta är generellt och gäller oss alla. Dessutom skall du ha speciella kunskaper om just din uppgift.

Service blir till i det ögonblick den produceras. Den syns inte, men den sätter spår. Tyvärr är det ofta så, att det som inte blir gjort eller som inte är bra, är det som man kommer ihåg efteråt. Det finns olika definitioner på service – alla är riktiga och säger något om olika sidor av servicearbetet. Enskilda egenskaper krävs för att erbjuda god service.

Goda råd

- ❖ observera andra som har en positiv attityd
- ❖ stanna inte vid det negativa
- ❖ använd positiva omnämningar
- ❖ ta utgångspunkt i att varje möte med en gäst skall bli positiv
- ❖ se efter positiva signaler
- ❖ tänk positivt ”Jag klarar det!”

Som funktionär är du vårt ansikte utåt och en förebild och föredöme för hela evenemanget i Gällivare. Tillsammans har vi förutsättningarna, viljan och längtan att överträffa alla förväntningar.

Våra gästers samlade intryck och upplevelser ska vara bättre än den förväntansbild de hade innan. Vi ska därför sträva efter att utföra varje uppgift bättre än vad som förväntas. Kom ihåg att det är de små sakerna som gör stor skillnad!

Vad är service?

Service är/kan vara:

- **tjänstutövning** – som t ex att ge upplysningar och svara på frågor.
- att **tillfredställa gästens behov** i det ögonblick som hon/han har behov av det – ett kort svar kan tillfredställa en gäst, medan en annan tycker att bemötandet är dåligt om inte svaret ges med en vänlig ton och **gärna med ett leende**.
- all **kommunikation** i kontakt med gäst – dvs det som sker mellan dig och gästen när upplysningar efterfrågas. Svaren förmedlas i ord eller gester.
- sättet du **löser uppgiften** på – lugn, nervös/spänd, trevlig/nedlåtande, hur fyllig information du ger och hur länge gästen måste vänta.
- det **lilla extra** som inte är förväntat – önskar du gästen ”ha en bra dag” till avsked kan det vara värt det lilla extra som gör gästen på gott humör.

Service kan jämföras med hushållsarbete – det märks först när det är gjort!

Sanningens ögonblick

Intrycket som gästerna kommer ihåg från arrangemanget, skapas i konkreta situationer. I vårt läge kan sådana situationer vara kaos bakom informationsdisken i Race Office eller ett bryskt besked om att man är på förbjudet område eller en vänlig person som frågar om han/hon kan hjälpa till. I serviceyrket kallas detta *sanningens ögonblick*.

Väldigt många gäster är förstående om du visar att du bryr dig om dem.

Det är gästen som avgör om du ger det gästen önskar.

Våra gäster

Tävlande och ledare

Vår, i särklass, viktigaste målgrupp är utan tvekan de tävlande. De skall få bästa möjliga förutsättningar för att kunna prestera så bra som möjligt i tävlingsspåret.

Alla vi funktionärer måste ha detta för våra ögon hela tiden. Insikt i att alla insatser som görs under tävlingarna i Gällivare är en förutsättning för att detta skall uppnås.

Media personal

Att Gällivare syns i TV, tidningar och hörs i radio är oerhört viktigt för oss som arrangör och för Gällivare kommun. Positiva fina vinterbilder med mycket och glad publik sänder ut ett budskap till hela världen om Gällivare som ett bra ställe att besöka.

Därför är det viktigt att vi ger press och medierepresentanter bästa möjliga förutsättningar att utföra sina uppdrag. Glada och nöjda journalister och fotografer, sänder bättre budskap vidare!

Vad gör du i svåra situationer?

När en svår situation uppstår, kommer vad du säger och framför allt hur du tacklar situationen att bestämma hur den utvecklas. Du kommer långt med att använda sunt förnuft.

- Sura och arga gäster ställer också krav på respekt – med all rätt!
- Distans. Var hövlig och saklig. Försök skapa en trevlig atmosfär.
- Skilj på sak och person.
- Använd passande språk och ställ frågor. Lyssna aktivt och visa förståelse.
- Undvik att hamna i försvarsposition, försök inte skylla på någon annan. Finn grunden till problemet.
- Föreslå lösning och få acceptans för den från gästen.
- Låt folk få släppa ut lite ilska/irritation utan att du tar det personligt. Låt gästen få tala ut. Efteråt är kanske den värsta aggressiviteten borta.

Kläder

När du bär din armbindel är du att betrakta som en funktionär i tjänst

Sjukfrånvaro

Vid sjukfrånvaro eller förhinder ska din områdesansvarige meddelas så fort som möjligt.

OBS! Om du som funktionär blir sjuk och ej kan genomföra ditt uppdrag, är du skyldig att lämna tillbaka din armbindel

Checklistan

- ✓ Jag har läst på och satt mig in i min uppgift
- ✓ Jag har kollat väderprognosen och har packat ryggsäcken därefter med extrakläder
- ✓ Jag har med mig funktionärshandboken
- ✓ Jag har bestämt mig för att ha en riktigt rolig dag tillsammans med mina kollegor och alla gäster

Tänk på att

- ❖ Vi respekterar, peppar, berömmar och hälsar på varandra
- ❖ Vi pratar MED varandra och inte OM varandra
- ❖ Tänk på att det är viktigt att hålla arbetstiderna och meddela din områdesansvarige snarast om du råkar bli sen
- ❖ Kom ihåg att användande av mobiltelefon bör ske så diskret som möjligt utifrån ditt uppdrag
- ❖ Respektera de aktiva och deras ledare så att de får vara ifred och kan koncentrera sig
- ❖ Du bör vara vaksam och uppdaterad på daglig och ny information
- ❖ Säg inte ”nej/jag vet inte” innan du uttömt alla möjligheter att hitta en lösning/ett svar.

Inlägg sociala medier

Vi uppmuntrar och stödjer att medarbetare och funktionärer skriver om sin upplevelse i samband med tävlingsarbetet i sociala medier. Var hela tiden medveten om att du representerar Gällivare och var tydlig med att du inte uttalar dig officiellt för organisationen. Kom ihåg att du kan sitta på intern information som inte bör förmedlas ut.

Hur du agerar på sociala medier:

- inga inlägg, bloggar och tweets ska vara av sådant innehåll som kan skada arrangören, skidåkning eller andra partners
- i möjligaste mån ska du undvika att kommentera arbetet i privata och negativa ordalag
- Ge beröm till dem som förtjänar beröm men kränk aldrig andra
- Kom ihåg att dina inlägg kan få både nationell och internationell spridning
- Om du är osäker på en uppdatering – uppdatera inte
- Tänk på att internet är permanent

Media policy

Om du blir kontaktad av media med frågor som rör tävlingarna, hänvisa alltid till din områdesansvarige eller Stefan Nieminen, 070-389 53 17. Undantag råder om frågan handlar om arbetet som funktionär då du självklart själv kan besvara frågan.

Förtäring

De funktionärer som arbetar får hämta mat och fika i Hellnerbyggnaden.

Försäljning av diverse lättare förtäring till besökare/aktiva kommer att ske i Stadionbyggnaden. Det kommer att säljas fikabröd, kaffe/te/läsk och varmkorv. Utanför byggnaden på kortsidorna säljs hamburgare och dricka.

Öppet fre-sön från kl. 09:00 – så länge tävlingarna pågår

Sjukvårdsberedskap

Tävlings läkare finns intill tävlingskansliet på stadion. Tillgång till räddningspulka finns

Tävlings läkare är Anneli Murto 070-353 46 82

Stadion

Stadiongruppen ansvarar för att bygga upp hela stadionområdet med start, mål, varvning, depåer och växlingsområde. Under själva tävlingen ansvarar stadion för skidmärkning, stavmätning, chipmontering, startprocedurer och målprocedurer.

Banor

Bangruppen ser till att alla tävlingsbanor och uppvärmingsspår är preparerade, avspärrade och uppmärkta. Under tävlingen ansvarar bangruppen för föråkare, stil- och regelkontrollanter samt säkerheten efter tävlingsbanan.

Race Office/tävlingskansli

På tävlingskansliet (målhuset på Hellnerstadion) finns aktuella startlistor, resultatlistor och väderinformation. Här hämtar de aktiva sina nummerlappar, man tar emot strykningar, har jurymöten etc.

I en avgränsad del av byggnaden sitter tidtagningen.

Race Office öppettider:

Torsdag	16/11	10:00-12:30
Fredag	17/11	07:00-16:30
Lördag	18/11	07:30-16:00
Söndag	19/11	07:30-15:00

Parkering

Parkering för åkare sker på Hellnerstadion. De kommer tilldelas särskilda parkeringstillstånd. Vi funktionärer kommer parkera på en avgränsad yta på Dundrets stora parkering. Vi väntar oss mycket publik så samåk gärna både med tanke på miljön och ett begränsat parkeringsutrymme. Tag gärna bussen om det fungerar.

Stadionbyggnaden

I stadionbyggnaden finns fika/mat till försäljning, uppehållsplats för aktiva, här hålls lagledarmöten, presscentra för journalister, ev dopingkontroll m.m

Entré

Entremössor kostar 300 kr. Barn under 15 år går in gratis. Team (aktiva + ledare), VIP, TV, Press och Foto ska visa upp sin akkreditering för att få komma in på området.

Tävlingsprogram

Starttiderna är preliminära

Fredag 17 november

Sprint klassisk teknik

Prolog

D/H 21 start 08:45

Finaler start 11:20

Lördag 18 november

Intervallstart klassisk teknik 10 km

H 21 start 11:05

D 21 start 12:05

Söndag 19 november

Intervallstart fristil

H 21 start 10:50

D 21 start 12:05

Officiell träning

Tor 16/11 10:00-12:00 Sprint klassisk teknik

Fre 17/11 14:00-15:00 Distans klassisk teknik

Lör 18/11 14:00-15:00 Distans fri teknik

Lagledarmöten

Torsdag 16/11 kl.18:00 via teams

Fredag 17/11 kl. 18:00 via teams

Lördag 18/11 kl. 18:00 via teams

Efter lagledarmötet beslutas startordning för kommande dag och startlistor publiceras. Därefter kan packningen av nummerlappar påbörjas, vilket innebär att nummerlappar först kan hämtas på själva tävlingsdagen.

Prisutdelning

Prisutdelning hålls direkt efter avslutad tävling respektive tävlingsdag i målområdet.

Viktiga telefonnummer

Tävlingsledare

Leif Johansson 070-585 00 48

Verksamhetschef

Mats Eklund 070-372 20 36

Banchef

Bernt Karlsson 070-335 99 02

Mårten Isaksson 070-211 43 18

Tävlingssekreterare

Sara Lindberg 070-521 46 55

Anna-Karin Lantto 070-312 28 19

Race Office/tävlingskansli

Ulrika Johansson 070-375 20 02

Kristina Hellden 070-760 29 96

Servering

Hanna Larsson 070-634 77 13

Tarja Kostet 070-376 99 04

Entréansvarig

Barbro Juuso 076-178 55 70

Vallabodar

Roland Karlsson 070-660 45 39

VIP

Roger Hansson 070-266 26 90

Tävlings läkare 070-353 46 82

Fluortest

Patrik Nilsson 072-732 73 09

Ceremonier

Markus Tjikkom 076-037 53 78

Parkering

Harry Karlsson 070-562 34 00

Stadion

Jan-Olov Olofsson 070-370 22 67

Patrik Mickelsson 070-557 54 01

Tidtagningschef

Andreas Sande 070-340 10 31

Media, Mixed zone

Stefan Nieminen 070-389 53 17

Teknik & Kontroll

Elias Norojärvi 072-403 24 75

Funktionärsmat

Anki Haglund 070-625 42 71

Funktionärsansvarig

Karin Niva 070-301 27 63

Eva Wänelöf 070-509 32 01

Uppstår problem, tag kontakt med era ansvariga!