

SERVIZI AGLI SPETTATORI - EVS

La funzione Event Services garantisce la rete di servizi di accoglienza, assistenza e permanenza in venue dedicata ad uno degli attori fondamentali dei Campionati Europei Indoor di Atletica Leggera Torino 2009: **il pubblico**.

Event Services è pertanto responsabile di pianificare e realizzare operativamente la gestione e il controllo di flussi, camminamenti, attività informativa ed in generale di assistenza relativa a questa categoria di clienti all'interno di ogni sito prima, durante ed al termine degli eventi in programmazione.

Event Services svolge la sua attività dall'ingresso del primo ospite dotato di biglietto/accredito fino a quando l'ultimo di questi non abbia lasciato la venue.

LE MANSIONI DEL VOLONTARIO

- **marshall** : direzionamento flussi, camminamenti e piazzamento del pubblico all'interno delle zone spettatori e delle tribune, conoscenza e direzionamento del pubblico sulla corretta suddivisione delle varie zone di circolazione di cui sarà composta la venue, nonché sui vari servizi disponibili e la loro ubicazione all'interno del sito
- **ticket ripping**: controllo e canalizzazione delle persone autorizzate ad accedere al sito tramite strappo del biglietto pagante.
- **access control** : controllo degli accessi dei flussi d'ingresso e uscita delle zone spettatori interne (ed eccezioni)
- **tribune** conoscenza e gestione della ripartizione delle tribune e delle aree dedicate agli spettatori e a tutte le famiglie ospitate.
- **Supporto diversamente abili**: assistenza delle persone diversamente abili dal loro ingresso alla loro uscita dalla venue.

LE COMPETENZE

Svolgendosi l'attività Event Services più di ogni altra a contatto diretto e costante con il pubblico, **calore, entusiasmo e predisposizione** verso il prossimo saranno i tratti distintivi che faranno la differenza nell'operato dei nostri volontari.

Ogni azione interattiva con l'interlocutore pubblico dovrà essere intrapresa nel **rispetto della serenità comunicativa, della volontà di concorrere** a realizzare un grande evento e dell'incolumità che le regole generali e specifiche della sicurezza e dell'ordine ci dettano.

Sarà pertanto fondamentale, "sul campo", che ogni volontario Event Services diventi **un portavoce** per il Comitato che rappresenta e un punto di riferimento per i clienti che assiste, mantenendo saldamente il presidio della postazione a lui assegnata, mostrando **un atteggiamento disponibile e cordiale** che comunichi fiducia, proponendosi come appoggio nella risoluzione di qualsiasi problema possa presentarsi con il suo intervento in prima persona o con richiesta di supporto a chi di dovere in conformità delle sue competenze e responsabilità e salvaguardando qualsiasi azione ed interazione col pubblico da tutto ciò che sia estraneo alla calma, all'ordine e all'educazione.