

I. Az UEFA-ról

Múlt/ Történelem:

Kulcsfontosságú Emberek:

Henri Delauney: Főtitkár 1954-től 1955-ig. Róla nevezték el az EURO kupát és ő volt az első főtitkára az UEFA-nak.

Ebbe Schwartz: Az UEFA első elnöke aki vezető ereje volt az UEFA terjedésének az 1950-es és 1960-as évek között.

Hans Bangerter: Főtitkár 1960-tól 1989-ig és ő rendelte el az UEFA kupát ahogyan a mai nap is ismerjük.

Lennart Johansson: Az UEFA elnöke 1990 és 2007 között. Ő alakította át az Európa Kupát az UEFA-vá, és egy 7 személyes szervezetből, 200 főssé alakította.

Futballversenyek:

1955: Első meccs az Európa Bajnokok Ligájában (most már UEFA Bajnokok ligája)

1958: Első EURO meccs

1982: Első női futball meccs az UEFA szervezése alatt

1992: Európa Bajnokok Ligája átalakul az UEFA Bajnokok Ligájává

Egyesület:

Hogyan alakult az UEFA?

Mikor?- 1948, Június 15

Hol?- Bazel, Svájc

Hány Európai nemzeti egyesület alakította eredetileg az UEFA-t?- 31

Hol volt az első HQ?- Párizs, Franciaország

Jelen:

Mi a hatásköre az UEFA-nak?

A FIFA képviseli a focit világszerte, az UEFA egyike a 6 kontinentális szövetségeknek.

Mik az UEFA törvényi szervei?

- 3 fő szerv: elnök, főtitkár, végrehajtó bizottság.

- Tartanak évente egy Általános Kongresszust ahol a választások is folynak.

UEFA Elnöke: Aleksander Ceferin (2016 óta)

- 4 éves hivatali idő (megújítható)
- Képviseli az UEFA-t
- Az UEFA Kongresszus és a Végrehajtó Bizottság, bizottsági elnöke

UEFA Főtitkára: Theodore Theodoridis (2016 óta)

- Az UEFA adminisztrációjának szervezése és menedzsmentéért felelős.

UEFA Végrehajtó Bizottsága:

- Egy elnök + 18 tag alkotja akinek tagjai közül kötelező, hogy legalább egy nő is legyen, valamint két tag aki az Európai Klubot képviseli
- Körülbelül kéthavonta gyűlnek össze

UEFA Kongresszusa:

- Legfőbb irányító szerve az UEFA-nak
- Ők választják meg az elnököt valamint a Végrehajtó Bizottság tagjait.

Mekkora az UEFA-nak a jelenlegi munkaereje?

- 800-fős, amelynek 40%-a nő.
- 45 nemzetiség van képviselve.
- 3 hivatalos nyelv: Francia, Német, Angol

Mi az UEFA elhelyezkedése a futball világán belül?

1. FIFA
2. UEFA és más szervezetek
3. Nemzeti szervezetek
4. Regionális szervezetek
5. Klubok
6. Játékosok, edzők, képviselők, önkéntesek, támogatók

Jövő:

Az UEFA küldetése:

- Népszerűsíteni, védeni és fejleszteni az Európai futballt.
- Biztosítani, hogy a foci a legtöbbet játszott és legmegnyerőbb sport.
- Biztosítani, hogy a játék élvezhető marad mind a rajongók és a játékosok számára is.

Mit képvisel az UEFA?

F= Futball

T= (Trust) Bizalom

C= (Competitiveness) Versenyképesség

P= (Prosperity) Jólét

Mi a az UEFA Alapítvány célja?

Segítsen a gyerekeken és megóvja a jogukat a sporthoz, különös fókusszal a futball felé.

Modulzáró kérdések:

1. Mikor tartották az első női futball meccset az UEFA alatt?
 - 1982 Augusztus 18.-án
2. Ki volt az első UEFA főtitkára?
 - Henri Delauney
3. Mikor alakult az UEFA?
 - 1954 Júniusában
4. Ki a jelenlegi UEFA elnök?
 - Aleksander Ceferin
5. Jelenleg hány tagszövetsége van az UEFA-nak?
 - 55
6. Mik az UEFA hivatalos nyelvei?
 - Angol, Francia, Német
7. Melyik verseny kerül leírásra?
 - UEFA Európa Kupa (UEFA Europa League)
8. Ezek közül melyik NEM az UEFA küldetése?
 - Szolgálja a futball világot mint a játék törvényének önálló védelmezője.
9. A rajongói érdeklődés fenntartása az UEFA egyik stratégiai prioritása. Hogyan érik el ezt a célt?
 - Személyre szabott rajongói platformok készítésével.
10. Ezek közül melyik NEM az UEFA értékeinek egyike?
 - Megfelelés (compliance)

II. EURO 2020- Az EURO-ról

Hány csapat kvalifikált a döntőbe?

- 24

Melyik város nem tart meccset az EURO 2020-on?

- Bécs

Milyen évfordulót ünnepel az EURO 2020?

- 60

Melyik ország volt az első döntő házigazdája 1960-ban?

- Franciaország

Kinek volt az ötlete az Európa Kupa?

- *Henri Delauney*

III. Volkswagen Mobility Makers

A Volkswagen Mobility Makers feladatkörei:

- Az elsődleges és mindenütt jelenvaló kontakt pont a rajongók számára, valamint egy barátságos arca a mérkőzés szervezésének.
- Vagy mozgásban vagy a Volkswagen Szemlélő Info Ponton lesznek találhatóak.
- Kontakt személy aki számára a fókusz a rajongók közlekedése/ mobilitása.
- A Journey Planner (Utazástervező) Applikáció szakértői.
- A lehető legjobb megoldást találni az utazásra.
- Segíti és vezérli a rajongókat barátságos módon.

A Volkswagen feladata:

- Több mint egy szponzor- büszke támogatója és partnere 8 nemzeti szervezetnek akik kvalifikáltak az UEFA EURO 2020-ra.
- Fokozza az UEFA és LOS programját Budapesten keresztül, hogy a rajongók és résztvevők pozitív tapasztalatokkal távozzanak.

Volkswagen EURO 2020 Térkép és Applikáció:

- A használók előre tervezhetik a útjukat Budapest területén belül akár kocsival, tömegközlekedéssel, vagy sétával és biciklivel is.
- Az applikáció használata 4 lépésben tehető meg:
 1. Regisztráció
 2. Belépés a fiókba
 3. A város és aktuális meccsek kiválasztása
 4. A Volkswagen EURO 2020 Térkép használata

IV. EURO 2020- Kiváló Szolgáltatás

HQ Hotel:

- VIP Hotel Üdvözlő Önkéntes:
 - Szólítsa a vendégeket a nevükön mikor üdvözli őket.
 - Legyen lelkes és segítőkész hozzáállása.
 - Legyen nyitott testbeszéde.
 - Ne fotózkodjon a hírességekkel.

Repülőtér:

- Repülőtéri Üdvözlő és Információs Önkéntes:
 - Kérdezze meg, hogy a vendégek kérnek e segítséget a csomagjaikkal.
 - Szólítsa a vendégeket a nevükön mikor üdvözli őket.
 - Erősítse meg a vendégek adatait.

Akkreditációs Pont:

- Akkreditációs Önkéntes:
 - Legyen udvarias.
 - Magyarázza el a további lépéseket.
 - Mosolyogjon.
 - Ne engedje, hogy a hírességek prioritást élvezzenek.

Beléptető Pont:

- Beléptető Önkéntes:
 - Figyeljen oda, hogy kinek van engedélye az adott területre a belépéshez.
 - Ha mégis hibázna, ismerje el, kérjen bocsánatot, valamint hozzon a szabálynak megfelelő döntéseket az adott helyzettel kapcsolatban.
 - Ha rossz az idő, kérdezze meg a vendégeket, hogy tudják e a leggyorsabb utat a stadionhoz és ha nem segítsen nekik megtalálni. Ezen túl, hogy megalapozza a jó hangulatot az időtől függetlenül, mondjon vicceket az időjárásról és tartsa az energiaszintjét magasan.

Stadion Média Pont:

- Ha a vendégek/sajtósok elégtelenek, hallgassák végig a problémájukat, valamint nyugodtan adjanak nekik tanácsokat.
- Ajánlják fel, hogy keresnek a vendégnek/sajtósnak valakit akik tudnának segíteni nekik.
- Szóljon az esetről a Médiaszolgáltatások és Műveletek csapatának egy tagjának.

Vendégfogadási Társalgó:

- Ha a vendég értesíti az Önkéntest arról, hogy van egy különös ételallergiája, fejezzen ki empátiát felé. Reagáljon gyorsan, hogy a vendég minél több időt tudjon élvezni a társalgóban és kísérje el a catering menedzserhez aki tudja, hogy mik az ételek összetevői.

Helyszíni Önkéntesek:

- Kérdezze meg, hogy kérnek e a vendégek segítséget- főleg ha elveszettnek tűnnek.
- Ha van ideje, kísérje el a vendéget oda ahova szeretne eljutni, ha nincs irányítsa a vendéget egy másik önkéntes irányába akinek van ideje és tudna neki segíteni.
- Az efféle problémákat próbálják önállóan megoldani és a supervisor-oknak csak a fontosabb ügyek kapcsán szóljanak.

Jegypéztár:

- Ha esetleg probléma adódik egy vendég jegyével, nyugodtan és kedvesen viselkedjen az önkéntes. Legyen a vendéggel együttérző, hiszen biztosan nyugtalan és minél hamarabb be szeretne jutni a mérkőzésre. Nyugodtan kezelje a vendég jegyét (ha kell nyomtassa újra) és nyugtassa meg a vendéget, hogy meg fogja tudni oldani a problémát és hamarosan be fog tudni ő is jutni az arénába.

Ceremónia Helyiség:

- Legyen az önkéntes kedves a Ceremony Makers tagjaival.

- Ha vannak visszahúzódó Ceremony Maker-ek, beszéljen velük és próbálja őket is bevonni a társaságba.
- Próbáljon csoport feladatokat és kérdéseket kitalálni, hogy mindenki részt tudjon venni.

EZ AUTOMATIKUSAN LE LESZ FORDÍTVA AZ ÖNKÉNTESÉKNEK!

V. Kiváló Szolgáltatások Alapjai

Köszöntünk titeket a Kiváló Szolgáltatásokról szóló modulban!

Ez a bajnokság lesz az eddigi legnagyobb EURO verseny mivel összesen 12 országban fog zajlani. Reméljük azon túl, hogy a legnagyobb, az eddigi legjobb is lesz! Ahhoz, hogy biztosítsuk, hogy ez így is legyen, biztosítanunk kell azt is, hogy mindenkinek aki részt vesz a bajnokságon, ugyanabban a kiváló szolgáltatásban legyen része.

Ez a modul segíteni fog téged, hogy:

- Beleláthass, hogy milyen is egy UEFA EURO élmény.
- Felfedezhesd és gyakorolhasd azokat a készségeket és hozzáállásokat amik kellenek ahhoz, hogy nyújthassunk egy értékes EURO élményt.
- Megtanulhasd, hogy hogyan kell proaktívan gondolkodni és cselekedni az EB minden szakaszában.
- Kellő módon ráhangolodj a résztvevők igényei és hangulataira.
- Proaktívan tudj reagálni a problémák és panaszokra.
- Effektíven tudj dolgozni egy csapat részeként, mindenki legjobb érdekét tartva szem előtt.
- Magabiztosan, felszerelten és motiváltan állj hozzá az UEFA EURO élmény nyújtásához.

Ez a modul maximum 15 percet vesz igénybe és lesz egy rövid quiz a végén, hogy segítsen neked emlékezni a legfontosabb dolgokra.

Mit nevezünk kiváló szolgáltatásnak?

Tedd meg azt az extra mérföldet!

Bevezetés a kiváló szolgáltatásokba:

Kiváló szolgáltatás az, ami **még jobb** mint amire számítanak. Ez akkor történik meg amikor mindegyik ügyfelünk, legyen az a vendégek, spektátorok, média, maga a csapatok, vagy akár a saját kollégáink, egy nem várt kis extrában részesülnek az extra erőfeszítéseink gyanánt.

Akár önkéntesként, akár személyzeti tagként, mindannyiunk feladata, hogy mindenki aki az EURO 2020-ra jön egy felejthetetlen élményben részesüljön.

Ebben a modulban kapsz egy áttekintést azon, hogy mit tehetsz annak érdekében, hogy hozzájárulj mindenki élményeihez, függetlenül attól, hogy milyen pozíciót töltesz be a bajnokságon.

A Kiváló Szolgáltatás Értékei:

A kiváló szolgáltatás 5 fő értékből áll össze, melyek közt az összes egyenrangú.

Mindegyik egyénileg, egyedi módon hozzájárul a résztvevők bajnokságon szerzett élményeihez, de együtt az 5 teszi az idei bajnokságot az eddigi legjobbá.

Szenvedély: A szenvedély izgatottságot generál, elősegíti a magabiztosságot és ragályos az egész csapaton keresztül. Egyszóval, ebből készül a siker. A szolgálat iránti szenvedély kéz a kézben jár a barátságossággal és az egyéni hozzáállással.

Becsületesség:

Felelősségvállalás:

Innováció:

Energia: