

Frivilligguide

Retningslinjer og arbejdsbeskrivelser
for det frivillige arbejde
i Vesthimmerlands Musikhus ALFA

2019-2020



Velkommen som frivillig i ALFA

ALFA kan ikke fungere uden Frivillige!

I øjeblikket har vi omkring 40 frivillige i alle aldre, som hjælper med en lang række opgaver.

Når vi afholder arrangementer har vi blandt andet brug for hjælp på scenen, i kiosken, i garderoben, i billetsalget og i døren. Du kan også hjælpe med markedsføring, plakato-phængning og andre praktiske opgaver i Musikhusets hverdag.

Som frivillig i ALFA oplever du musik- og kulturlivet fra en ny side. Du møder glade gæster, ukendte og berømte kunstnere og musikere og ikke mindst andre frivillige. Af og til vil der også være mulighed for en smagsprøve på aftenens forestilling.

Vil du være en del af fællesskabet, som ønsker at give borgere i Vesthimmerland gode oplevelser i ALFA? Send en mail til info@vmalfa.dk, så hører du fra os snarest.

Kontaktpersoner

Ansatte:

Musikhusleder Lisbeth Jagd
lj@vmalfa.dk, 40 93 33 90.

Administrationsassistent Mia Louise Jørgensen
mlj@vmalfa.dk, 40 58 74 03.

Teknisk medarbejder Peter Stenild
pstenild@tdcadsl.dk 20 33 38 40.

Lydtekniker Søren Møller Nielsen ("Søren LYD")
lyd@stofanet.dk, 40 59 32 22.

Tovholdere:

Bente Høj Jensen
bhj@aars.dk, 22 26 19 37.

Ejner Larsen
ejner@ejner-merete.dk, 26 60 04 50.

Karen Lundgaard
aage-bogh@mail.dk, 20 73 37 68.

Mette Henriksen
mehe@tv2nord.dk, 29 26 63 90.

Guide for ALFAs frivillige

I ALFA er de fleste medarbejdere frivillige og ulønnede.

Frivillighed er, at man indgår i et forpligtende fællesskab med mange andre mennesker, for en masse menneskers skyld. Det er et arbejde – det er ikke for sjov! Men det er vigtigt at vi har det sjovt med vores arbejde. De følgende sider udgør en overordnet guide til arbejdet, så vi kan drive huset så optimalt som muligt.

Som frivillig bliver du en af musikhusets vigtigste ambassadører. Du repræsenterer huset, og er det ansigt som gæsterne møder. Vær derfor altid smilende, venlig og servicemindet. Selv om vi er frivillige, skal vi altid agere professionelt.

Alle der har deres gang i musikhuset, skal opleve ALFA som et rart sted at være. Som bruger og frivillig har man et medansvar for husets miljø. Derfor har vi et meget enkelt adfærdskodeks:

- Vis hensyn
- Pas godt på huset og inventaret
- Søg dialogen

Ansvarsfordeling

Tovholderen er ansvarlig for afviklingen af et arrangement. De har den endelige beslutningsmyndighed.

Det er tovholderen der fordeler arbejdsopgaven i samarbejde med det aktuelle vagthold. Der er plads til individuelle fremgangsmåder blandt tovholderne og afhængigt af arrangementets karakter, men der indledes næsten altid med en briefing, hvor opgaverne fordeles.

Vagtfordeling og mødetid

Vagtplanen udarbejdes af administrationen, og udsendes pr. mail. Man tilmelder sig ligeledes pr. mail til de vagter man ønsker, som besættes efter behov. Vi opfordrer til at man tager mindst to vagter pr. halvår, og gerne flere.

Mød altid til aftalt tid. Skulle du blive forhindret eller få forfald, så meld det hurtigst muligt til administrationen, eller – på dagen - til tovholderen for arrangementet.

Påklædning

Alle frivillige får udleveret en personlig Polo t-shirt med ALFA-logo, som bæres når man er frivillig i ALFA. Man skal selv sørge for vask og opbevaring af trøjen. T-shirten må kun bruges, når du er ”på arbejde” i ALFA, og den skal afleveres igen, hvis du stopper som frivillig. Desuden bæres altid navneskilt med logo, når man er på vagt.

Som et varmere alternativ til poloerne råder ALFA over et antal røde veste med logo. Disse hænger i My Depot og skal afleveres igen efter endt vagt eller smides i vasketøjskurven, hvis den trænger til vask.

Backstage

Tovholderen udpeger, hvem der betjener backstageområdet. Som udgangspunkt skal færdslen i backstageområdet minimeres, idet mange artister har brug for ro og en privatsfære, inden de går på scenen.

Det er en kunst at finde balancen mellem at yde den bedste service til kunstnerne og give dem fred til at løse deres opgave. Hold som udgangspunkt en lav profil. Sørg for at de ved, hvem de kan henvende sig til, at de ikke savner noget (forplejning, wifi-kode mv.), spørg om der er ændringer i tidsplan for lydprøver eller spisning, og giv dem i øvrigt tid og ro til deres egen klargøring. Hvis de gerne vil

snakke, så er det naturligvis ok, men vær opmærksom på deres signaler.

Efter koncerten er mange kunstnere meget mere udadvendte. Nogle vil gerne møde publikum, sælge cd'er og skrive autografer. Sørg for at lave aftaler om dette inden koncerten, så vi ved hvad vi skal sige til publikum, hvis de spørger.

Luk aldrig uvedkommende ind i backstageområdet. Heller ikke hvis de kender artisterne, eller siger at de er inviteret. Kunstnerne skal som udgangspunkt komme ud og hente deres gæster, med mindre der er indgået en specifik aftale om andet.

Backstageområdet aflåses ved tryk på kappen med en lille hængelås på dørhåndtaget. Døren kan altid åbnes indefra. Den skal genlås efter hver passage. Tovholderen kender koden og kan udlevere den til andre frivillige ved behov. Koden behandles fortroligt.

Musikhuset har ansvar for at ingen har adgang kunstneres ting under arrangementet.

Salsplan og handicappladser

ALFAs sal er en klassisk teatersal med faste sæder. Der er kørestolspladser på sidebalkonerne, 2 oppe og 3 nede, samt en - og kun én - kørestolspads i 'hullet' i række 7 – forudsat, at pladsen ikke optages af en ekstern lydpuvt. Kørestolen eller lydpuvt skal placeres mod "damesiden", så der er fri udgang fra stolerækken i "kongesiden" (brandsikkerhedshensyn). Der skal ligeledes være 1 meter bred passage foran lydpuvt/kørestolen.

Mad og drikkevarer må NORMALT ikke medbringes i salen.

Eneste undtagelse er kildevand på plastflasker med skruelåg. Øvrige drikkevarer må nydes i foyeren og på terrassen. I efteråret 2019 vil vi dog eksperimentere med at tillade drikkevarer i salen ved udvalgte koncerter.

Fejl, mangler og utilfredshed

Inddrag aldrig kunder eller andre uvedkommende i fejl, mangler eller utilfredshed. Vær altid professionel udadtil. Men meddel det altid til tovholderen, for kun på den måde kan vi forebygge og forbedre os. Vi vil altid gerne blive bedre.

Hvad må man udtale sig om?

Når gæster henvender sig, må du informere om alle arrangementer samt generelle forhold vedrørende musikhuset. Du må ikke udtale dig om arrangementsøkonomi, honorarer eller kunstneres eller kollegers private forhold (persondata).

Hvis pressen henvender sig, skal du henvise til den arrangementsansvarlige (tovholderen) eller til musikhuslederen, hvis denne er til stede. Hvis du ikke kan det, så udtal dig kun om det, du ved med sikkerhed. Sig evt. at 'det kan jeg ikke udtale mig om', eller at 'det må jeg undersøge nærmere'. Men vær altid imødekommende.

Alkoholpolitik

Når du er på vagt skal du møde ædru, og du må ikke indtage alkohol mens dørene er åbne og husets gæster betjenes. Efter endt arrangement og oprydning, har vi til gengæld intet imod, at der afsluttes med en fyraftensøl, -vand eller et glas vin.

Forplejning under vagten

Frivillige, der varetager tidlige/lange vagter (som udgangspunkt med mødetid før kl. 17), vil blive tilbudt et måltid mad under vagten. Sene vagter skal have spist hjemmefra.

Alle frivillige har fri adgang til kaffe og te under vagten og må dertil nyde 2 sodavand/kildevand pr. vagt. Der vil sædvanligvis også være lidt snacks og frugt.

Ideer og nye tiltag

Vi vil altid gerne høre jeres idéer. Mange kreative hjerne tænder bedre end få, så lad os høre om stort og småt. Der er meget mere, der kan lade sig gøre, end vi umiddelbart tror.

Billetsalg

ALFA sælger billetter på hhv. Ticketmaster og HimmerlandsBilletten.

Inden arrangementsstart sælges billetter i kiosken. Billetsalget noteres på dørsalgsbilag. Tovholderen varetager som udgangspunkt billetsalget. Vejledninger til billetsalg samt bilag findes i tovholdermappen.

Billetsystemerne kan være langsomme. Derfor kan det være en fordel at udskrive billetter på forhånd. Vær opmærksom på at det endelige dørsalg skal reguleres i de respektive billetsystemer umiddelbart efter showstart, idet mange kontrakter honoreres på baggrund af det faktiske billetsalg, og det dokumenteres via salgstjenesterne. Ticketmaster skal reguleres indenfor en time efter showstart! HimmerlandsBilletten bare samme aften.

Betalingsmidler

I ALFA tager vi mod kontanter, Dankort/Visa og MobilePay. Tovholderen henter pengekasser, dankortterminal samt kontormobilen, hvorpå MobilePay går ind, forud for publikums ankomst.

Dankort

Vejledning i brug af terminalen ligger på hylden i kiosken.

Ved fejl eller nedbrud, kontakt Nets support på tlf. 88 77 70 02.

MobilePay

ALFAs MobilePay har nr. **39573**

Skilte med scanningskode findes i kiosken.

Bed evt. om at se, at en betaling er gennemført på kundens telefon, hvis du ikke har kontormobilen på dit salgssted.

Huskeliste til Kiosk

Inden arrangementets start:

- Tjek køleskabet er fyldt op.
- Bordene i foyeren tørres af, lys sættes på bordene og tændes, menuskilte sættes ud.
- Ta' selv Kaffe og the:
Kaffe og the brygges og sættes på et tag-selv bord i foyeren.
Husk:
 - Skilt: Ta' selv kaffe (ekstra kan findes i arrangementsmappen)
 - En skål til mønter med en smule byttepenge
 - Skilt med MobilePay nr.
 - The-breve og servietter
 - Kaffefløde, sukker og rørepinde i en skål
 - Kopper og underkopper
- Kiosksalget starter ca. ½ time før arrangementet starter.
- Drikkevarebestillinger til pausen skrives ned på kuponer, hvor kunden får den ene del.

- NB! Store bestillinger som skal efterfaktureres kan noteres på en bestillingsseddel som findes i arrangementsmappen. Husk at få navn og e-mail på kontaktperson.
- NB! 15 min. før arrangementet starter: Mind køber om, at drikkevarer ikke må medbringes i salen – kun plastikflasker med kildevand.

Under 1. del - inden pausen:

- Glas og flasker fjernes fra foyeren. Beskidte borde tørres af.
- Kaffebeholdning tjekkes – hvis der mangler, laves der mere kaffe.
- Kort før pausen skænkes drikkevarer til forhåndsbestillingerne på 1-2 borde sat op i midten af foyeren. Den tilhørende kupon sættes ved.
- Tjek eventuelt drikkevarer i køleskabet – flere drikkevarer findes i My-depot.

Under 2. del - efter pausen:

- Oprydning i foyer.
- Opvaskemaskinen fyldes og sættes i gang. Tømmes efterfølgende.
- Pengekassen tælles op af tovholder og kassebeholdningen noteres på indtægtsbilaget for kiosken. Bilaget sættes i tovholdermappen.

Inden vi går hjem:

- Opvasken er taget og det rene service er sat på plads.
- Foyeren er pæn – lysene er slukkede og bordene er tørret af.
- Eventuelle borde fra undervisningslokaler er sat på plads i lokalerne.
- Termokander er tømt og skyllet med vand.
- Køleskabet er fyldt op.

Huskeliste til Garderobe

- Stativer flyttes til indhakked ved Delta.
- Borde (1-2 stk.) fra et af undervisningslokalerne sættes frem som disk til garderobesalg.
- Garderobeskilte sættes på væggene og på disken. Skiltene ligger i arrangementsmappen i kiosken.
- Byttepenge og garderobenumre udleveres af tovholder.
- Når arrangementet går i gang låses stativerne ind i Delta.
- Pengekassen afleveres til tovholderen. Kassen tælles op og kassebeholdningen noteres på indtægtsbilaget for garderoben. Bilaget sættes i tovholdermappen.
- Når arrangementet er slut udleveres overtøjet til publikum mod fremvisning af nummer. Ved store arrangementer med mange gæster laves udlevering ved to borde på tværs af foyeren ved Gamma-indhakked. Så er der plads til at alle frivillige kan hjælpe med udleveringen, samtidig med folk ikke fristes til at 'tage selv'.
- Glemte overtøj gives til tovholder.
- Stativerne køres tilbage til deres plads under trappen. Stativer med nummererede bøjler køres på My-depot.



ALFA
VESTHIMMERLANDS MUSIKHUS