

ПРЕЗЕНТАЦІЯ

СТАНДАРТ ДОВІРИ ДЛЯ БІЗНЕСУ ТА ГРОМАД

Veteran Friendly Place

система підготовки середовища до взаємодії з ветеранською спільнотою

Святослав Сирота Українська військова ліга



ЧОМУ ЗАРАЗ

Ветеранська спільнота вже є частиною щоденного життя громад



ВЕТЕРАНИ

повертаються до роботи,
сервісів, спорту, родини

ВІЙСЬКОВІ

користуються послугами
під час служби та
відпусток

РОДИНИ

потребують нормального
ставлення без зайвих
пояснень

ГРОМАДИ

мають організувати якісну
взаємодію на місцях

Якість щоденної взаємодії напряду впливає на довіру до бізнесу, сервісу і громади

ЛЮДИ ПОРУЧ

Ветеранська спільнота — це клієнти, працівники, партнери і лідери громад

клієнти

працівники

волонтери

члени родин



VETERAN
FRIENDLY PLACE

підприємці

батьки дітей

активні мешканці

лідери думок



Повага має бути не декларацією, а якістю сервісу

Бажання допомогти є. Стандарту взаємодії часто немає

- персонал не завжди розуміє, як правильно комунікувати
- керівник не має простого чек-листа готовності закладу
- громада не має єдиного інструменту для бізнесу та установ
- зворотний зв'язок часто збирається випадково або взагалі не збирається

Наслідок

**усе залежить від
особистого досвіду,
настрою і випадку**

Для якісного сервісу цього
недостатньо

Ветерани не створюють ризики для бізнесу чи громади

Ризики виникають там, де немає підготовки, зрозумілих правил і якісної комунікації

Підготовлена система взаємодії захищає гідність людини, репутацію бізнесу і довіру в громаді

ЩО TAKE VFP

Veteran Friendly Place стандарт довіри для бізнесу та громад



НАВЧАННЯ

короткі практичні модулі для
персоналу

АДАПТАЦІЯ

простий чек-лист готовності
сервісу

СЕРТИФІКАЦІЯ

знак довіри і рівень
готовності

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

оцінка від персоналу і
ветеранів

VFP перетворює добрі наміри на повторювану модель сервісу

Посібник VFP — інструмент реалізації програми



VETERAN
FRIENDLY PLACE

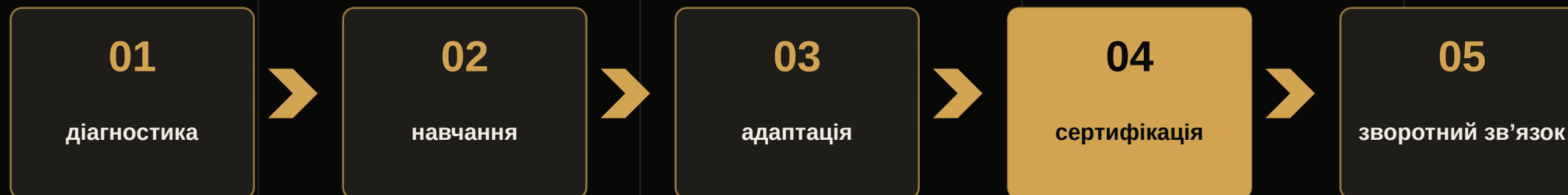
ПОСІБНИК

інструмент впровадження
VFP

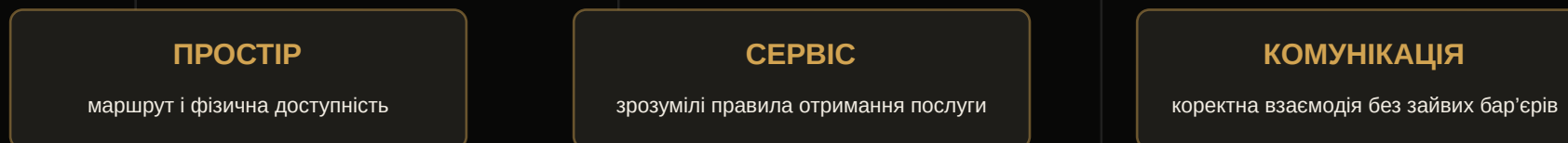
- принципи взаємодії з ветеранською спільнотою
- підходи до навчання персоналу
- чек-листи готовності локації
- безбар'єрність: простір, сервіс і комунікація
- рівні BASIC / STANDARD / ADVANCED / PLATINUM
- анкети зворотного зв'язку до і після впровадження

**Посібник допомагає впроваджувати програму
однаково зрозуміло для різних форматів бізнесу і
громадських просторів**

П'ять кроків від першого контакту до знаку довіри



Безбар'єрність у VFP — доступність простору, сервісу і комунікації



Стартова модель: 1–2 локації, навчання, запуск, оцінка, масштабування

Рівень визначає готовність локації у межах її формату

Не порівнюємо маленьку кав'ярню з ТЦ або ЖК — оцінюємо готовність конкретного простору

	BASIC до 10–15	STANDARD 30–70	ADVANCED за форматом	PLATINUM за форматом
ПРИНЦИПИ	✓	✓	✓	✓
РЕАГУВАННЯ	✓	✓	✓	✓
БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ	—	◐	◑	●
ВІДПОВІДАЛЬНИЙ	—	—	✓	✓
НАВЧАННЯ НОВИХ	—	—	✓	✓
ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК	—	—	—	✓

— не обов'язково ◐ бажано / мінімальні елементи ◑ базові елементи ● повна безбар'єрність ✓ обов'язково

Для BASIC безбар'єрність не є обов'язковою; для STANDARD бажана; для ADVANCED базова; для PLATINUM повна

ЩО ОТРИМУЄ БІЗНЕС

Для бізнесу VFP — репутація, сервіс і конкурентна перевага



ДОВІРА

ветеранської спільноти та родин

ПЕРСОНАЛ

який знає, як діяти

РЕПУТАЦІЯ

соціально відповідального сервісу

ЛОЯЛЬНІСТЬ

клієнтів і партнерів

МЕНШЕ

непорозумінь у взаємодії

ПУБЛІЧНИЙ ЗНАК

готовності та поваги

Бізнесу не потрібно вигадувати окремий підхід з нуля — програма дає готову рамку

ЩО ОТРИМУЄ ГРОМАДА

Для громад VFR — готовий інструмент співпраці з бізнесом і установами

БІЗНЕС

залучення місцевих партнерів до практичної ветеранської політики

ПРОСТОРИ

єдиний стандарт для громадських просторів і сервісів

ПАРТНЕРИ

зручний формат для ветеранських рад, установ і організацій

ДОВІРА

видимі місця довіри на малі громади

Громада створює місця,
де довіра відчувається у
щоденній взаємодії



Почати можна з невеликого пілота

1–2

локації

1

навчальний цикл

4

рівні VFP

2

анкети до/після

Пілот показує, як стандарт працює у конкретній громаді, з конкретним бізнесом і реальним зворотним зв'язком



Перший крок — обрати місце, де довіра має стати стандартом

Veteran Friendly Place

для бізнесу • громад • громадських просторів



VETERAN
FRIENDLY PLACE

Дякую за увагу