



Un Cambio Radical de Primera Categoría

Cómo un club se reconstruyó y casi cuadruplicó su tamaño.

POR: JULIE B. COSGROVE, ACG, ALB/ Traducido por: Javier Córdova González

En 2012, cuando la economía cayó en picado en nuestra área, mi club -Top Notch Toastmasters en Fort Worth, Texas- perdió 15 miembros en seis semanas. Todos estos miembros se fueron porque tuvieron que tomar un segundo empleo o ir a buscar mejores oportunidades. Todos estaban tristes de irse y prometieron que volverían un día.

Hasta que no supiéramos que hacía que los visitantes entraran por la puerta, ¿cómo íbamos a saber lo que nuestro club podría ofrecerles?

Tres años más tarde, unos pocos han regresado. Sin embargo, el 2012 no ayudó a las metas de nuestro Programa del Club Distinguido (DCP).

Los siete de nosotros que nos quedamos decidimos que tendríamos reuniones de calidad, sin importa qué. "Este club no va a morir en mi periodo", dijo nuestro presidente en ese momento

Chuck Mencke, ahora DTM y nuevo Director de Crecimiento de Clubes del Distrito 25. Como Secretario del club, yo estuve de acuerdo, al igual que los otros cinco miembros restantes.

A menudo, dos miembros estaban ausentes debido a sus trabajos, esto significaba tener dos puestos de oficiales. Me hice sargento de armas así como secretario, y nos dividimos las responsabilidades del vicepresidente educativo con el vicepresidente de relaciones públicas. El presidente del club, por su parte, también asumió el papel de tesorero. Otro miembro asumió el cargo de vicepresidente de membresía.

En los próximos meses, la llave del potencial de crecimiento de la membresía apenas goteaba. Añadimos un nuevo miembro. Entonces, el grifo se abrió a toda su capacidad. En cuatro semanas, tuvimos 12 visitantes. Inscribimos cinco visitantes en una noche y tres más en la próxima reunión, ¡lo que duplicó nuestros miembros!

Para cuando tomé el cargo de presidente en julio de 2013, ganamos el reconocimiento del Club Distinguido del Presidente con 20

miembros. A finales del 2013, teníamos 27 miembros.

¿Cómo lo hicimos?

Fórmula para el Éxito

Dimos varios pasos clave para aumentar nuestra membresía.

1 Instituímos una presencia activa en los medios de comunicación sociales. Nos inscribimos en Meetup (una red de grupos locales), creamos una página de Facebook y alentamos a los miembros a publicar en ella y a tuitear en Twitter. Nos unimos a LinkedIn. Creamos una página web del club con FreeToastHost 2 y la mantuvimos optimista y actual. Imprimí tarjetas de presentación del club y cada uno de nosotros los repartía entre la gente que conocía.

Otro miembro dejaba revistas Toastmaster viejas en consultorios de médicos y de dentistas, pegándole una tarjeta a cada una de ellas con los datos del club, ubicación y día y horario de las reuniones. Colgamos carteles en restaurantes locales y buzones de correo de apartamentos, y en tableros de anuncios de la comunidad.

2 Nuestro club estableció estándares de calidad para nuestras reuniones, aunque no tuvimos 15 miembros. A veces, pienso que cada uno de nosotros hubiera deseado clonarse a sí mismos. Recuerdo una reunión en la que fui el Toastmaster, di un discurso y fui el Director de Tópicos. Eso era típico. ¿Fue agotador? Sí. ¿Alguno de nosotros vaciló en nuestra positividad? Claro. Pero cuando pasaba, los otros seis apoyábamos los ánimos de ese miembro y continuamos nuestro camino.

3 Saludábamos a nuestros invitados y los tratábamos como reyes. Les pedíamos que firmaran el libro de visitas y les poníamos un gafete. También dábamos a cada invitado un fuerte apretón de manos y una sonrisa sincera. Uno de nosotros se sentaba junto a un invitado, él o ella le entregaban un paquete de invitados para que se lo llevara a casa y estaba más interesado en escuchar su historia que contarle la nuestra. En otras palabras, escuchábamos. Hasta que no supiéramos que hacía que los invitados entraran por la puerta, ¿cómo íbamos a saber lo que nuestro club podría ofrecerles?

4 Como Secretario del club, enviaba una nota de agradecimiento personal escrita a mano a cada uno de los visitantes dentro de las 24 horas después de la reunión. Le decía a la persona lo mucho que apreciamos su presencia y lo invitaba a volver la próxima semana. También le daba mi número de teléfono, así como el de nuestro presidente del club, para que pudiera ponerse en contacto con nosotros. Además, el presidente enviaba correo electrónico a los invitados, dándoles las gracias por visitarnos. Entonces, la vicepresidente de membresía les llamaba dos días antes de la próxima reunión y los invitaba a volver. Si ellos no regresaron, ella o el presidente los contactaban una vez más.

Nuestros esfuerzos hicieron la diferencia. Tuvimos una tasa de retorno del 85 por ciento entre los invitados y de esa cifra, el 70

por ciento se unió al club en un plazo de tres semanas a partir de su visita inicial.

5 Finalmente, nos esforzamos -y todavía lo hacemos- para mantener a cada miembro al tanto y mostrarles lo mucho que valoramos su presencia. Las actas de las reuniones registraban toda la retroalimentación positiva. Cada semana, esas actas llegaban al correo electrónico de cada miembro (y de los invitados) dentro de las 48 horas siguientes. La gente nos decía que cuando no iban a una sesión todavía se sentían como si fueran parte de ella una vez que leían el correo electrónico. Los inspiraba a volver. También asignábamos mentores para los miembros nuevos tan pronto como fuera posible.

Signos de Éxito

Hoy en día, el Top Notch Toastmasters ha obtenido el reconocimiento 'Club Distinguido de Presidente' por cuatro años consecutivo. Somos serios acerca de las metas del CDP; sin embargo, no tenemos una mente estrecha. Nuestro lema es: "Nuestra unidad es nuestra diversidad". Los miembros han oscilado desde los 18 y a los 81 años de edad, desde obreros a ejecutivos, desde estudiantes universitario a militares retirados, y el club incluye a miembros de diversas etnias.

¿Cómo hacemos para mantener el momentum?

Aquí están los diez objetivos del Top Notch:

- 1. Cada mes de julio, los nuevos dirigentes del club se reúnen durante dos horas.** Juntos, desarrollan un diagrama de flujo que ilustra quién hará qué si llega un invitado, y qué si el invitado finalmente se convierte en un miembro.
- 2. A principios de Enero celebramos una reunión de Momentos de la Verdad** (nombre de un módulo de la serie de Liderazgo de Excelencia de Toastmasters Internacional sobre las normas de un club de calidad). La aportación de los miembros es valorada y dicen que, como resultado, sienten que verdaderamente tienen la propiedad del club.
- 3. Regularmente damos módulos** las series del Mejor Orador, del Liderazgo de Excelencia y del Club Exitoso.
- 4. Tenemos reuniones de Comité Ejecutivo** cada seis semanas.
- 5. Nos aseguramos que las reuniones del club estén bien ejecutadas,** que sean divertidas, positivas y edificantes.
- 6. Los miembros son reconocidos por sus contribuciones y logros.**
- 7. Tenemos sesiones temáticas,** tales como El Día de No Usar Calcetines o el Día de la Galleta de Chocolate, y diseñamos nuestros Tópicos de Mesa en torno al tema.
- 8. En ocasiones, cambiamos las cosas** por lo que las reuniones se mantienen frescas y animadas. Por ejemplo, programamos los Tópicos de Mesa primero, maratones de discursos, o evaluaciones round robin cuando alguien quiere ayuda con un discurso de concurso.
- 9. Damos tarjetas de cumpleaños y de pronta recuperación a cada uno.**

10. Nuestra vicepresidente de educación mantiene un registro de quién ha hecho qué y alienta a los miembros a asumir nuevas oportunidades.

De manera individual y colectiva, nuestros miembros del club han ganado varios premios. Estos premios no habrían ocurrido si no hubiera sido por esos siete primeros miembros que transmitieron una dedicación a la excelencia a los nuevos miembros y funcionarios. La semana pasada, miré alrededor de la habitación donde nuestro club se reúne. La reunión había sido aplazada por 10 minutos, la gente estaba riendo y hablando entre sí con los invitados. Mis ojos se llenaron de orgullo. Puedo decir que mi equipo ha estado a la altura de su nombre: Top Notch.

Nunca renuncies a tu club. Toastmasters vale la pena, el tiempo, el esfuerzo y el compromiso. Una vez que ofreces a las

personas el respeto y la amistad, y luego realizas reuniones de calidad, donde cada miembro es valorado por su contribución, tus invitados sacarán de repente sus plumas y dirán: "¿Dónde firmo?"
T

JULIE B. COSGROVE, ACG, ALB, ha ocupado muchos puestos como oficial de su club, Top Notch Toastmasters en Fort Worth, Texas. En noviembre de 2015 fue galardonada con Presidente Sobresaliente del club en el Distrito 25. Ella es un orador profesional y autora publicada. Conoce más sobre ella en www.juliebcosgrove.com.

Traducido del artículo, "CRECIMIENTO DEL CLUB/ A'Top Notch' Turnaround" Pág. 12 – 13. Revista TOASTMASTER, August 2015.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. jacogo@hotmail.com