

Crea una Experiencia de Calidad

Cómo ayudar a tu club y a sus miembros a prosperar.

Por: MELANIE KLINGHOFFER, CC, ALB, AND MARY NESFIELD
Traducido por: Javier Córdova González

¿Qué dices cuando alguien te pregunta por qué asistes a reuniones de Toastmasters? Lo más probable es que algunas cosas de inmediato vengan a la mente, como la práctica de hablar en público que te ayuda a avanzar en tu carrera, el aliento que recibes de los demás miembros y la camaradería que experimentas durante cada reunión. Es la *calidad* del club la que te mantiene en Toastmasters.

Los Momentos de la Verdad es la guía de tu club para ofrecer un servicio de calidad y experiencias extraordinarias a los miembros. Está disponible en varios idiomas de forma gratuita para su descarga en la Toastmasters Online Store. Como parte de la Serie del Club Exitoso, la guía señala: *Un club de alta calidad promueve y celebra los logros de sus miembros, proporciona un ambiente de apoyo y divertido y ofrece una reunión organizada profesionalmente con variedad. En esos clubes, los oficiales están entrenados en todos los aspectos de la calidad del club para asegurar que los miembros tengan acceso a un programa de mentores formal, se les proporcionen evaluaciones que los ayuden a crecer y están motivados para lograr sus objetivos.*

Miembros de cuatro clubes -ARBOR Toastmasters en Arlington, Texas; Voorhees Club en Voorhees, Nueva Jersey; Toastmasters club of Fishers en Fishers, Indiana y Toastmasters of La Jolla club en San Diego, California- se les preguntó qué valoran más de sus clubes. Para comprender mejor los elementos subyacentes que in-

fluyen en la calidad del club, consideran los seis puntos críticos como se indica en los *Momentos de la Verdad*, y cómo los cuatro clubes los aprovechan para mantener a los miembros involucrados.

1 Primeras Impresiones

Los nuevos miembros infunden nueva vida a un club. Lo más importante que puedes hacer para reclutar nuevos miembros es crear una primera buena impresión. Los visitantes se sienten atraídos por los clubes que generan emoción y entusiasmo. Cuando el salón está impregnado de energía, la gente se emociona de estar allí, y eso hace que los miembros regresen.

- Haz que el salón de reunión sea fácil de encontrar y visualmente atractivo
- Saluda a los invitados cálidamente con un paquete de invitados y un gafete
- Preséntalos con los oficiales del club y otros
- Invítalos a firmar el libro de visitas, la lista o registro





En el sentido de las manecillas del reloj, en la parte izquierda superior están Gil Michelini (camisa gris), finalista en el Campeonato Mundial de Oratoria de este año, con los socios de su club el Toastmasters Club of Fishers; Jan Peterson, Mejor Evaluador, con Pamela Evangelista del ARBOR club; miembros del Toastmasters of La Jolla club; Matthew Goldberg, ganador del concurso de división 2013, con Rhonda L. Young Socia del Voorhees club; con el ganador del ARBOR club; y los semifinalistas del Distrito 5 2015 Prabhu Kandasamy (camisa blanca) con Anthony Pascale, ganador de Tópicos de Mesa, ambos del club de La Jolla.

Cuando la sesión inicia, ¡pon en movimiento la energía en el salón! La energía aumenta cuando los miembros saben que la reunión va a ser divertida, amistosa y un lugar seguro para practicar la mejoría de la confianza.

Verónica Sites, CC, CL, una capellán, Entrenadora Certificada de Ziglar Legacy y oradora pública de Crowley, Texas, dice que inicialmente visitó dos clubes y decidió unirse al ARBOR club en Arlington, Texas, porque "demostró entusiasmo y apoyo".

¿Cómo elevas el entusiasmo en una sala de reuniones del club? ¡Trata aplaudiendo! Cuando los miembros son reconocidos de esta manera cuando hablan o al alcanzar un objetivo, los otros se animarán a participar. Incluye a los invitados dándoles la oportunidad de dirigirse al club. Trata a los miembros potenciales como si ya fueran miembros valiosos. Da seguimiento a todos por correo electrónico para mantener la comunicación andando, y no olvides invitar a los visitantes a unirse.

2 Orientación de la membresía

¡Felicidades! Tu club tiene un nuevo miembro. Es hora de una presentación formal. El Kit de Orientación de nuevos socios para los clubes tiene materiales para orientar e inducir a los nuevos miembros. Listón de bienvenida y un prendedor de membresía son una excelente manera de enfatizar el valor de la membresía del club. Asegúrate de:

- Explicar los programas educativos y de reconocimiento
- Involucrar a los miembros en todos los aspectos de las actividades del club inmediatamente
- Asigna a cada nuevo miembro de un Mentor
- Evalúa las necesidades de los nuevos miembros y asígnales una función para hablar
- Dirige al nuevo socio a www.toastmasters.org

Una mentoría fuerte proporciona a los clubes un impulso vital. "La mentoría tiene grandes beneficios para el nuevo miembro, para el mentor y para el club en su conjunto", dice el Pasado gobernador de Área Matthew Goldberg,

CALIDAD DEL CLUB

DTM, un miembro del Voorhees club en Voorhees, Nueva Jersey. "Mejora la calidad de las reuniones, ayuda a retener a los miembros, contribuye intangible y notablemente a una atmósfera cálida y de apoyo".

Sites dice que cuando se unió al ARBOR club, fue sólo un par de semanas antes de tener un mentor. Y es debido a la sugerencia de un mentor que Sites se convirtió en una capellán galardonada.

"Toastmasters me ha ayudado a ser una oradora más pulida y una mejor evaluadora -no sólo de los demás, sino de mí misma", dice ella. "También creo que mis habilidades de escuchar han aumentado enormemente, y eso no tiene precio para un capellán".

"Los clubes deben estar abiertos en una variedad de maneras: a nuevos miembros, a diferentes puntos de vista y a enfoques innovadores que hagan las reuniones frescas y vibrantes".

Matthew Goldberg, DTM

El apoyo que recibe en su club le ayuda a hablar sobre temas que incluyen logro de metas, autoimagen, construcción de relaciones ganadoras, prevención de bullying y superación de la tragedia. Ella ha viajado a Bolivia, Jamaica, México, Nigeria y muchos estados en los EE.UU. para transmitir sus mensajes.

Goldberg, escritor, orador y entrenador, recuerda a uno de los miembros en particular que prosperó bajo la guía de un mentor. Goldberg había competido contra él en un Concurso de Discurso Humorístico. "Él era convincente, muy ingenioso e hizo un gran trabajo; parecía ser natural". Lo que Goldberg se enteró más tarde es que este miembro tenía un mentor fuerte, interesado que lo tomó bajo su ala y lo animó a asistir a las reuniones cuando no estaba tan segura de sí mismo. "Verlo ahora en el atril", dice Goldberg, "es difícil creerlo".

Ahora mismo ese miembro es mentor, ayudando a otras personas y clubes a prosperar.

Para asegurarse de que los nuevos miembros tengan una buena experiencia en el club, es importante para crear "una mentalidad de mentoría donde se espera que a los nuevos miembros se les asigne un mentor poco después de unirse, y luego ser mentor de otros a medida que se ponga al día", dice Goldberg.

El Paquete del Programa Mentor del Club tiene materiales para ayudar a tu club a iniciar un programa de mentoría. Como parte de la Serie del Club Exi-

toso, el módulo de *Mentoría* de Toastmasters ofrece consejos para entrenar a los miembros a convertirse en mentores.

3 **Compañerismo, Variedad y Comunicación**

Goldberg dice que el componente más importante de la calidad del club es la apertura mental. Él dice que los clubes deberían estar abiertos en una variedad de maneras: a nuevos miembros, diferentes puntos de vista y enfoques innovadores que hagan las reuniones frescas y vibrantes.

"Toastmasters ofrece muchos recursos para que los clubes los utilicen y también los añadan. Esa misma actitud abierta facilita el crecimiento de los miembros", dice él. "Los miembros aprenden y crecen cuando

están abiertos a nuevas experiencias, nuevas ideas, y cuando están inspirados, así como cuando inspiran".

Los lazos fuertes se forjan dentro de un club cuando los miembros comparten una serie de experiencias. Los miembros de Toastmasters of La Jolla Club están estrechamente conectados a través de eventos sociales, reuniones temáticas y alcanzando el éxito juntos. Los lazos se iniciaron cuando algunos miembros dieron discursos sumamente personales.

Cuando los discursos revelan información personal que resuena en la audiencia, las conexiones que se construyen ayudan a sentar las bases para la aceptación y pertenencia, así como para forjar fuertes lazos de amistad. Los miembros que hablan con autenticidad y revelan la vulnerabilidad motivan, inspiran y emocionan a los invitados y a los otros miembros.

Los miembros de La Jolla disfrutaron de reuniones de Halloween disfrazados, con talleres de improvisación, eventos de bailes country y comidas de traje. Hacen Tópicos de Mesa divertidos, como la ocasión en que practicaron alrededor de una fogata en la playa.

Piensa en diferentes maneras que puedas agregar diversión a la mezcla. Las palabras de nuestro fundador, Ralph C. Smedley, continúan siendo sinceras: "Aprendemos en los momentos de disfrute". Es importante centrarse en la educación y ayudar a los miembros a cumplir con sus objetivos, pero sean atrevidos -hay espacio para explorar nuevas formas de aprendizaje mientras se diviertan en un ambiente de apoyo.

4 **Planeación del programa y organización de reuniones**

Todo el mundo gana cuando las reuniones son organizadas y hábilmente conducidas. Los dirigentes del club muestran respeto por el tiempo de los miem-

bros cuando las reuniones comienzan y terminan de acuerdo al programa.

Goldberg dice, "La rendición de cuentas conduce al aprendizaje, al crecimiento y al éxito de varias maneras. Apegarse a los tiempos en las agendas de las reuniones permite a más miembros a participar. También ayuda a los miembros a permanecer centrados en el logro de sus propios objetivos". La planificación inteligente hace que esto suceda.

Sites, del ARBOR club en Texas, dice, "Hace que el crecimiento sea posible para cada persona dentro del club, desde los oradores principiantes a los profesionales".

En tu club, asegúrate de que los miembros conozcan sus responsabilidades y estén dispuestos a seguir adelante con sus roles asignados. Distribuye hojas de inscripción para mantener a todos de acuerdo con lo planeado. Ayuda a los miembros a planear, dando a conocer los programas y agendas por anticipado, o envía a todos los miembros correos electrónicos anunciando el tema de la próxima reunión, y una lista completa de las funciones programadas y los turnos para hablar. Deja funciones y espacios para hablar en blanco para alentar a los voluntarios.

Para asegurar que los miembros con todos los niveles de experiencia tengan la oportunidad de participar, en La Jolla club programan a un principiante, a un intermedio y a un miembro avanzado para dar discursos de manuales en cada reunión.

Si tu función es la de evaluador, ofrece alabanza junto con crítica constructiva para ayudar a otros a crecer. El Pasado Gobernador de Distrito, Walter A Wolfe, DTM, un miembro del Toastmasters Club of Fishers en Fishers, Indiana, dice: "Un club con un fuerte programa de evaluación es un club que es exitoso

en su crecimiento y en la retención de su membresía"

Él dice que el proceso de evaluación es "la herramienta de aprendizaje más productiva que nuestros miembros pueden utilizar para alcanzar el nivel deseado de competencia dentro de Toastmasters. La retroalimentación recibida nos pone en marcha a cada uno de nosotros en un viaje para hablar y de comunicación que nunca pensamos fuera posible".

5 Fortaleza de la Membresía

Mantener un mínimo de 20 o más miembros asegura un mejor aprendizaje ambiental, ya que da al club suficientes miembros para proporcionar liderazgo y cubrir las funciones de la reunión y los comités.

"Un club con un programa de evaluación fuerte es un club que tiene éxito en su crecimiento y la retención de miembros."

- Walter A. Wolfe, DTM

En los programas anuales de los tres últimos años, el Toastmasters of La Jolla club estableció y alcanzó las metas de su membresía. El club atribuye su éxito al aumento gradual de los esfuerzos de relaciones públicas del club con "eventos de puertas abiertas" y eventos relacionados con la comunidad. Durante el período de renovación, los miembros recibieron recordatorios de correo electrónico seis semanas antes de la fecha límite. Dos semanas antes de la fecha límite de renovación, el presidente del club envió correos electrónicos a los que aún no se habían renovado, preguntándoles cómo se

sentían respecto al club y que se podría hacer para hacer su experiencia agradable. En marzo, el club había logrado una tasa de renovación del 84 %, con 48 de los 57 miembros pagando a tiempo.

Goldberg cree que 20 o más miembros activos, motivados es un buen punto de inicio. "Mi club fluctúa entre 30 y 40 miembros," dice, "y cuanto más son los que participan con entusiasmo en las reuniones, más efectivo y dinámico es el ambiente de aprendizaje."

Reconoce a los que patrocinan nuevos miembros y trabaja en la retención de socios, manteniendo la experiencia del club animada y variada.

6 Reconocimiento del Logro

Un rasgo común entre los clubes de éxito es que sus oficiales están en sintonía con las metas de los miembros, los ayudan a alcanzar esas metas y celebran sus éxitos formalmente. Los

oficiales y mentores en La Jolla club no sólo ayudan a los miembros a mejorar sus habilidades de comunicación y liderazgo, sino también los ayudan a aprovechar sus habilidades para lograr el éxito fuera del club.

Por ejemplo, el club celebró cuando se publicó el primer libro de Josh Rutherford Vicepresidente de Membresía pasado. Rutherford, CC, actual presidente de club, practica la lectura de su libro ante su club, y cuando una galería de arte local fue la anfitriona de su primera lectura, muchos de los socios del club de Rutherford fueron a apoyarlo.

Reunirte con cada uno de los miembros o distribuyendo la Encuesta de Interés del Miembro ayudará, como oficial del club o mentor, a adquirir un entendimiento de las metas de los miembros.

CALIDAD DEL CLUB

Ofrecer apoyo y aliento y señalar el progreso de los miembros, a medida que alcanzan sus metas. Es por esto que las evaluaciones y premios son una parte muy importante del programa de Toastmasters. Goldberg dice: "Tiene que haber muchas oportunidades desafiantes para que los miembros aprendan y crezcan, y todos nosotros valoremos ser reconocido de alguna manera por nuestros esfuerzos".

Si tu club no mantiene y no muestra un reporte de progreso del miembro, que sea tu meta hacerlo. Encontrarás el Reporte de Progreso Toastmasters de pared útil para mostrar el progreso de los miembros.

Que sea la prioridad de tu club reconocer y aplaudir siempre los logros de los miembros y del club. Recuerda enviar las solicitudes de los reconocimientos de inmediato a la Sede Internacional. Los miembros de Toastmasters of La Jolla dicen que se sienten especiales cuando reciben mensajes de correo electrónico del presidente del club reconociendo sus éxitos así como sus contribuciones. Continúan difundiendo la palabra de éxito a través de los medios de comunicación y comunicados de prensa sociales.

Los clubes que abrazan y siguen los *Momentos de la Verdad* alcanzan sus metas. Establece, evalúa y revisa las metas para mantenerse en la dirección correcta. El Programa de Club Distinguido te ayudará con la planeación y el reconocimiento.

Además de reconocer las metas de los miembros, recuerda recompensarte y a todos los miembros del club, cuando el club se convierta en Distinguido. ¡Que sea una celebración! Vitorea, aplaude y hazlo más emocionante.

"Puedes tener todo lo que deseas en la vida si ayudas a otras personas a obtener lo que quieren", dice Sities. **T**

Ve el artículo, *La Psicología de las Necesidades Humanas*, ya traducido sobre la calidad del club.

MELANIE Klinghoffer, CC, ALB, JD, LLM, es *Powerful Transformations*, una compañía de entrenamiento y desarrollo que ayuda a los líderes y organizaciones a alcanzar la excelencia. También es oradora principal, entrenadora de empresas y miembro de Toastmasters of La Jolla Club. Visítela en www.MelanieKlinghoffer.com.

MARY Nesfield es editora asociada de la revista *Toastmaster*.

Traducido del artículo, "**CLUB QUALITY/** Create a Quality Experience" Págs. 16 - 19. Revista TOASTMASTER, OCTOBER 2015.

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