



# 關鍵時刻評量表

檢視您被分派的「關鍵時刻」，並依分會符合每項標準的程度評分。

1	2	3	4	5
我們從未符合此標準	我們鮮少符合此標準	我們有時符合此標準	我們經常符合此標準	我們總是符合此標準

## 第一印象

第一印象對分會成功至關重要，因來賓會根據是否有正面且良好的經驗及觀察，決定是否再訪並成為會員。

標準			
熱情迎接來賓並介紹給幹部與會員認識		便利的例會地點	
協助來賓在簽到簿留下資料及並提供名牌		邀請來賓發言	
專業化佈置的例會場地		邀請來賓加入會員	

## 新會員訓練

為了讓會員從 Toastmasters 經驗中獲得最大的幫助，分會必須協助新會員熟悉教育與認證計畫，以及分會與會員之間彼此相互的責任。

標準			
正式入會儀式，包括頒發會員別針及手冊		評估新會員學習需求	
為新會員分配導師		指派例會任務	
討論教育計畫與認證系統		會員參與分會所有層面的活動	

## 會員情誼、多樣化及良好溝通

分會就必須營造有趣、友善，相互支持的環境，增進學習的樂趣，才能留住會員。

標準			
熱情接待來賓，並使其感到受歡迎		鼓勵會員參加區、地區總會及國際總會舉辦的活動	
規劃愉快富教育意義的例會		鼓勵參與分會交流活動	
定期舉辦社交活動		定期發布並更新會訊／網站內容	

1	2	3	4	5
我們從未符合此標準	我們鮮少符合此標準	我們有時符合此標準	我們經常符合此標準	我們總是符合此標準

### 活動安排及例會籌劃

只要精心策劃例會，每位講者均準備充分，同時講評人提供有益的講評，會員自然能夠輕易達成教育目標。

標準	
提前公布活動內容及議程表	例會應準時開始與結束
會員對活動職責了然於胸，同時對所有任務準備充分	提供有創意的 Table Topics™ 題目與活動
所有演講活動都應依照相關手冊指導	給予正面且有助益的講評

### 會員人數

當分會會員人數足以組成領導團隊，同時每個例會、委員會任務都有人擔綱，此時便能營造出生動、積極的分會氣氛，讓每位會員都能從中獲益，並且吸引更多新會員加入。

標準	
分會至少有 20 名會員	多樣化且吸引人的分會活動
會員願意繼續留在分會	表揚招募並引進新會員的會友們
在社區或分會所在機構推廣分會	定期舉辦會員招募活動

### 成就認證

分會藉由關注會員達成目標的進度，來激勵會員積極參與。會員一旦達成成就，便立刻協助完成獎項申請，同時持續表揚會員成就。

標準	
成就達成後，立刻將申請文件送交世界總會	讓會員認識分會、地區總會與世界總會領袖
定期更新會員成就達成進度，並於例會中公布	公開表揚分會及會員成就
以正式儀式表揚會員成就	依據「傑出分會計畫」(DCP) 來做規劃與認證

若有任何項目得分為 3 或更低，請參考「最佳對策表」，並與您的團隊就以下問題討論：

1. 遇到挑戰的原因為何？

---



---

2. 該如何因應？誰應擔負起行動的責任？

---



---

## 最佳對策表

來賓

來賓

挑戰	可能的原因	建議
沒有來賓到訪。 來賓無意入會。	<p>來賓可能感到不受歡迎。他們與太過緊密聯繫的團體成員交往時，這些「新朋友」往往感到無法融入其中。</p> <p>來賓傾向加入能在實現自身目標過程，給予充分支持的分會。</p> <p>來賓可能在第一次參加例會後，沒有被邀請入會。</p> <p>來賓可能見到令人心生觀感不佳或負面的互動。</p>	<p>會員副會長（VPM）應邀請來賓於「簽到簿」留下資料，並在例會結束時邀請來賓入會。</p> <p>確定每位訪客都有名牌。</p> <p>在分會網站提供服裝規定，讓來賓能夠因為穿著合宜而感到自在。</p> <p>在來賓來到會場時給予熱烈歡迎，此外向會員介紹來賓時，應以個人資訊為佳，而不是頭銜。</p> <p>讓例會友善、好玩、有趣！多多嘗試主題例會，並且讓 Table Topics.™ 更多元。</p> <p>公開展示會員成就進度表，讓會員清楚了解目標達成進度。</p> <p>以 Toastmasters 旗幟或雜誌作為擺設，來吸引來賓造訪。</p> <p>利用分會官網、會訊或社群媒體來推廣例會。</p> <p>頒發「溝通成就」獎項給社區中，非演講會員的社會賢達。</p> <p>舉辦「演講訓練營課程」。</p>

講評

講評

挑戰	可能的原因	建議
<p>演講者對於有建設性的回饋極度敏感。</p> <p>講評內容過於膚淺，同時也沒有達到效果。</p>	<p>若要得到懇切、表達支持的講評，必須先在團體內建立相互信任關係。</p> <p>講評並未提供具建設性的回饋。</p> <p>講評者可能不清楚如何有效表達講評內容。</p>	<p>教育副會長（VPE）應只指派至少發表過五次演講的會員擔任講評者。</p> <p>講評內容聚焦在手冊所列的演講目標。</p> <p>邀請會內或是鄰近分會的資深演講會友來示範如何做有效的講評。</p> <p>規劃分會社交活動，來營造友善、相互支持的分會文化。</p>

## 會員成就

挑戰	可能的原因	建議
<p>會員沒有贏得獎項。</p> <p>演講者沒有進步。</p>	<p>會員並未依照 Toastmasters 手冊來發表演講。</p> <p>會員達成成就時，並未在分會內獲得表揚。</p> <p>導師並未給受指導者足夠支持。</p> <p>導師對自身責任了解不足。</p>	<p>藉由一個儀式或是頒發緞帶來表揚初次演講者。</p> <p>頒發紀念品來慶祝會員成就。</p> <p>請資深會員分享他們達成職涯與 Toastmasters 里程碑的成功故事。</p> <p>務必在新進會員訓練時，詳實解釋成就與認證的相關內容，並再三強調其重要性。</p> <p>教育副會長（VPE）應敦促會員依照手冊內容發表演講。</p> <p>將導師的責任向導師與受指導者說明清楚。</p>

## 會員成就

## 會員留存

挑戰	可能的原因	建議
<p>會員不再參與。</p> <p>會員不再續籍。</p> <p>會員對 Toastmasters 及所屬分會有負面觀感。</p>	<p>分會內沒有建立正式的導師制度。</p> <p>會員可能對導師制度一無所知，遑論它所帶來的益處。</p> <p>受指導者與導師間無法配合。</p>	<p>善用教育副會長（VPE）及正式的導師制度，來確保每位會員都積極參與。</p> <p>會員副會長（VPM）應聯繫缺席或生病的會員，透過電話或問候卡片來表達關心與思念。</p> <p>例會開始或結束務必準時，表達對與會者的尊重。</p> <p>利用「會員興趣調查」讓會員分享各自的目標與需求。</p> <p>無論成就大小，均要公開表揚。</p>

## 會員留存

## 指導

挑戰	可能的原因	建議
<p>會員對導師制度不滿意。</p> <p>會員並未充分利用導師制度。</p> <p>會員無意願擔任導師。</p>	<p>會員可能對是否能達成目標，感到迷惘。</p> <p>會員可能覺得並未獲得足夠支援。</p> <p>例會並未準時開始或結束。</p>	<p>強調導師制度對新會員的重要性。</p> <p>定期觀察導師與受指導者間的互動，來評估效果。</p> <p>鼓勵在各個教育層級施行導師制度，而不光侷限於協助新會員。</p> <p>讓會員明白更換導師人選其實很平常，任何人都應該有「非他/她不可」的堅持。</p> <p>建立導師與受指導者間的回饋制度，來強化責任。</p>

## 指導