



Planilha - Momentos de Verdade

Examine seus Momentos de Verdade e classifique o seu clube em relação a cada norma.

1	2	3	4	5
Nunca atingimos esta norma	Raramente atingimos esta norma	Às vezes atingimos esta norma	Geralmente atingimos esta norma	Sempre atingimos esta norma

PRIMEIRAS IMPRESSÕES

As primeiras impressões são importantes para o sucesso do clube porque as experiências e observações positivas dos visitantes determinam se eles voltam e se afiliam no clube.

Normas			
Visitantes recebidos de forma calorosa e apresentados aos diretores e associados		Local de reunião conveniente	
Livro de Visitantes e crachás são disponibilizados		Convidar os visitantes a se apresentarem ao clube	
Sala de reuniões profissionalmente organizada		Convidar os visitantes a se afiliarem ao clube	

ORIENTAÇÃO DOS ASSOCIADOS

Para proporcionar os maiores benefícios de uma experiência Toastmasters aos associados, o clube deve familiarizar os novos associados com os programas de educação e reconhecimento e tornar os associados cientes das responsabilidades do clube para com eles e de sua responsabilidade para com o clube.

Normas			
Apresentar os novos associados formalmente e oferecer-lhes um alfinete condecorativo de sua afiliação		Avaliação das necessidades de aprendizagem	
Atribuição do mentor		Atribuição de função/funções de comunicação e/ou liderança	
Apresentação do programa educacional e do sistema de reconhecimento		Envolvimento dos associados nas atividades do clube	

COMPANHEIRISMO, VARIEDADE E COMUNICAÇÃO

O clube retém associados ao proporcionar-lhes um ambiente descontraído e acolhedor que encoraja uma aprendizagem agradável.

Normas			
Visitantes recebidos de forma calorosa		Associados participam em eventos de área, divisão, distrito e internacionais	
Reuniões educacionais agradáveis e planejadas		Eventos inter-clubes encorajados	
Eventos sociais agendados com regularidade		Newsletter / website do clube publicados e atualizados com regularidade	

1	2	3	4	5
Nunca atingimos esta norma	Raramente atingimos esta norma	Às vezes atingimos esta norma	Geralmente atingimos esta norma	Sempre atingimos esta norma

PLANEJAMENTO DO PROGRAMA E ORGANIZAÇÃO DA REUNIÃO

Quando as reuniões do clube são planejadas com cuidado, com oradores bem preparados e avaliações úteis, os associados alcançam os seus objetivos educacionais.

Normas			
Programa e agenda publicados com antecedência		As reuniões começam e terminam a horas	
Associados conhecem as responsabilidades do programa e estão preparados para executar todas as tarefas		Table Topics™ criativos e outras atividades	
Todos os projetos constam dos manuais		Avaliações positivas e úteis	

“FORÇA” DOS ASSOCIADOS

Quando o clube tem associados em número suficiente para fornecer liderança e preencher as funções nas reuniões e as tarefas a cargo das diferentes comissões do clube, isso cria um clube ativo e participativo que beneficia os associados e atrai novos associados.

Normas			
Clube tem 20 ou mais associados		Programas do clube variados e empolgantes	
Retenção dos associados		Reconhecer os Toastmasters que apadrinham novos associados	
O clube é promovido na comunidade ou na organização patrocinadora		Programas de recrutamento de associados realizados com regularidade	

RECONHECIMENTO DOS PROGRESSOS E DOS SUCESSOS

O clube motiva os associados a continuarem ativos ao monitorizar o progresso dos associados em relação a suas metas, enviando as candidaturas aos reconhecimentos assim que forem alcançados e enaltecendo de forma consistente as proezas dos associados.

Normas			
Candidaturas aos reconhecimentos são enviadas para a Sede Mundial imediatamente após os associados concluírem os requisitos		Os líderes de clube, distrito e internacionais são reconhecidos	
O formulário de registro do progresso dos associados é mantido atualizado e é publicitado		Os progressos do clube e dos associados são publicitados	
O progresso dos associados é formalmente reconhecido com uma cerimônia		O Programa DCP (Clube Distinguido) é usado para planejamento e reconhecimento	

Para cada norma classificada com 3 ou menos, consulte o Formulário de Melhores Práticas e discuta as seguintes questões em sua equipe:

1. Qual é a causa deste desafio?

2. O que pode ser feito para enfrentar e resolver isso? Quem poderá ser responsável por essa ação?

FORMULÁRIO DE MELHORES PRÁTICAS

Desafios

Visitantes não estão visitando o clube.

Os visitantes não estão se afiliando ao clube.

Possíveis Causas

Os visitantes podem não estar se sentido bem-vindos. Às vezes, ao interagir com um grupo fechado, pessoas “novas” podem se sentir “de fora”.

Os visitantes se afiliam a clubes nos quais sentem que suas metas pessoais serão apoiadas.

Os visitantes não são convidados a se afiliarem após a primeira reunião.

Os visitantes podem ter visto uma interação negativa ou de julgamento.

Recomendações

O Vice-presidente de Afiliação deve utilizar o Livro de Visitantes e convidá-los a se afiliarem no final da reunião.

Certifique-se de que os visitantes tenham crachás.

Inclua informações sobre o que vestir no website do clube para fazer os visitantes se sentirem confortáveis.

Dê as boas-vindas aos visitantes quando eles entrarem e apresente-os a outros associados do clube com informações pessoais ao invés de títulos.

Realize reuniões amigáveis, agradáveis e divertidas! Tente reuniões temáticas e Table Topics™ com bastante variedade à mistura.

Exiba os gráficos para monitorizar o progresso dos associados em relação às suas metas.

Exiba a bandeira dos Toastmasters e exemplares da revista *Toastmaster* para atrair visitantes.

Utilize o website, newsletter e meios de comunicação social do clube para promover as reuniões.

Dê o reconhecimento de Progresso em Comunicação a uma pessoa local que não faça parte dos Toastmasters que tenha um alto perfil em sua comunidade.

Realize um programa *Speechcraft*.

VISITANTES

AVALIAÇÕES

Desafios

Os oradores são muito sensíveis ao feedback construtivo.

As avaliações são superficiais e ineficazes.

Possíveis Causas

As avaliações devem ser honestas e acolhedoras, baseadas na confiança existente dentro do grupo.

As avaliações não oferecem feedback construtivo.

Os avaliadores podem não saber como fazer avaliações eficazes.

Recomendações

O Vice-presidente de Educação devia permitir que somente os associados que já fizeram cinco ou mais discursos sejam avaliadores.

Focar as avaliações nos objetivos de discurso do manual.

Convide associados Toastmasters mais experientes (do seu clube ou de um clube vizinho) a modelarem avaliações eficazes.

Agende eventos sociais do clube para criar uma cultura amigável e acolhedora.

PROGRESSO DOS ASSOCIADOS

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
Os associados não estão conseguindo reconhecimentos. Os oradores não estão melhorando.	Os associados não estão fazendo discursos dos manuais Toastmasters. O progresso não é reconhecido no clube. Os mentores não estão apoiando seus pupilos. Os mentores podem não entender suas responsabilidades.	Reconheça a entrega do discurso Quebre o Gelo com uma faixa ou uma cerimônia. Dê ao associado uma recordação para comemorar o seu progresso. Convide associados experientes a partilharem suas histórias de sucesso sobre como atingiram marcos em suas vidas profissionais e no Toastmasters. Certifique-se de que os progressos e sucessos são claramente explicados e enfatizados durante a orientação. O Vice-presidente de Educação deve garantir que os associados estão fazendo discursos do manual. Esclareça as responsabilidades de mentoria aos mentores e pupilos.

RETENÇÃO DE ASSOCIADOS

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
Os associados não estão empenhados. Os associados não estão voltando. Os associados têm uma atitude negativa sobre o Toastmasters e seu clube.	Talvez não haja um programa de mentoria formal. Os associados não conhecem o programa de mentoria ou os benefícios de participar dele. Os pupilos podem sentir que seus mentores não foram bem escolhidos.	Apoie-se no Vice-presidente de Educação e num programa de mentoria formal para garantir que os associados estejam participando ativamente. O Vice-presidente de Afiliação deve entrar em contato com os associados que tenham estado ausentes ou doente fazendo uma chamada telefônica ou enviando um cartão de “Melhoras Rápidas” para que eles saibam que fizeram falta. Comece e termine as reuniões a horas para mostrar respeito para com todos os participantes. Utilize o Inquérito do Interesse dos Associados para que eles possam partilhar suas necessidades e objetivos com o clube. Reconheça o progresso em todas as funções, independentemente do seu tamanho.

MENTORIA

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
Os associados não estão satisfeitos com o programa de mentoria. Os associados não estão aproveitando o programa de mentoria. Os associados não estão interessados em serem mentores.	Os associados podem sentir que não estão cumprindo com os seus objetivos. Os associados não estão se sentindo apoiados. As reuniões estão começando ou terminando com atraso.	Enfatize a importância do programa de mentoria aos novos associados. Consulte os mentores e seus pupilos regularmente para avaliar a eficácia do programa de mentoria. Encoraje a mentoria em todos os níveis educacionais, não somente para os novos associados. Informe os associados que mudar de mentor é normal e que ninguém deve se sentir ligado a um único mentor. Desenvolva um programa de feedback formal entre o mentor e o pupilo para aumentar a responsabilização.

PROGRESSO DOS ASSOCIADOS

RETENÇÃO DE ASSOCIADOS

MENTORIA