



TOASTMASTERS  
INTERNATIONAL



打造杰出领袖的摇篮

关键  
时刻

The Successful Club Series

Rev 09/2020

**TOASTMASTERS**  
INTERNATIONAL®

# 关键 时刻



The Successful Club Series

© 2015 Toastmasters International. 保留所有权利。 Toastmasters International, Toastmasters International 标识及所有其它 Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International 独家所有, 未经准许不得使用。

Rev 09/2020 书目编号 CS290A



**打造杰出领袖的摇篮**

[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)

# THE SUCCESSFUL CLUB SERIES

Toastmasters International 的 *The Successful Club Series* (书目编号 289) 是一系列关于如何举办高质量俱乐部会议的演示文稿。在这些演示文稿中，您将学习如何与会员一起使用独特的技巧、遵循具体标准让俱乐部更上一层楼。

*The Successful Club Series* (书目编号 289) 中的演示文稿可由任何俱乐部会员进行演示，一般需要 10 到 15 分钟。

## 实施此项目

“关键时刻”讨论用于建立俱乐部服务正面印象的必要标准，并提供俱乐部评估练习。本产品包括四个部分：

- ▶ 演示文稿的定义和解释
- ▶ 面向观众介绍的指导
- ▶ 演讲纲要
- ▶ PPT 演示文稿 CD

### 组织自己的语言

纲要并非剧本，所以不必逐字朗读，而是作为一份指导材料，用于组织自己的语言，并展现自己的叙述风格。演讲者纲要将是您进行演讲的架构。使用纲要中的各要点进行演讲，但是要成为属于您自己的演讲。

下面是根据纲要准备并进行演讲的几点提示：

- ▶ **仔细学习本手册中的纲要。**熟悉整体结构。做好准备是进行成功演讲的关键。
- ▶ **根据纲要，用您自己的语言进行演讲。**准备好一组笔记，记录停顿、手势、或需要特殊强调的地方。高亮显示关键词或句子将帮助您最有效地进行演讲。
- ▶ **在进行演讲时，应具有表现力。**使用您作为一个演讲人所学的所有演讲技巧，包括语调变化和手势。

### 有效地使用视觉辅助工具

视觉辅助工具将为所有演讲增加趣味性，并能帮助您的观众记住信息。您应充分加以使用。如果您打算在演讲时使用 PPT 幻灯片作为视觉辅助工具，您需要准备一个数码投影仪、一台笔记本电脑，再用一张桌子加以支撑，还需要一个屏幕用于放映。纲要中有关于 PPT 幻灯片的位置说明。每一张都带有页码。例如，V1 即指第一张幻灯片。

请注意，PPT 演示文稿的第一张幻灯片是标题页，因此不在页码体系之列。

如果您无法安排投影设备，但是仍想使用视觉教具，您可以将视觉教具上的材料誊写到活动挂图上。在演讲前完成誊写工作。使用不会渗透纸张的深色马克笔，在每隔三页或四页上进行书写，这样在看当页的内容时不会透过纸张看到下一页的内容。同时，字尽量写大写粗，字与字之间要留有充足的空间。

使用视觉辅助工具时遵循以下建议：

- ▶ 在会议开始前应做好准备并进行调试。将视觉辅助工具放在听众轻松可见的地方。将您的投影仪摆放在合适的位置，保证屏幕成像位置够高、尺寸够大，且图像没有变形。调整图像焦距。
- ▶ 准备好备用设备，包括投影仪灯泡、延长线缆、马克笔等。
- ▶ 仅在需要时使用视觉辅助工具。如果您使用活动挂图，使用完毕后将当前页面翻至挂图背部即可。
- ▶ 记住不要站在视觉辅助工具和观众之间，否则会挡住他们的视线。
- ▶ 与您的听众保持眼神的交流。不要对着屏幕或活动挂图讲话。如果您必须转身指出某些要点，此时应暂停讲话，然后再面向听众继续演讲。

## 评估和高级奖项

由于此类陈述已经提供了概要，因此不能算作完成一个Pathways项目。但是你可以帮助俱乐部走向卓越并使其有机会达成最高阶的杰出荣誉。

# 关键时刻

## 介绍演讲人

### 给演讲人的提示: 写下您的介绍词

Toastmasters准备的所有演讲都需要进行介绍。适当地介绍您自己和您的演讲对您的演讲取得成功很重要。根据以下要求写下您的介绍词:

- ▶ 其中包括 *The Successful Club Series* (书目编号 289) 的目标。
- ▶ 解释为什么“关键时刻”对 Toastmasters 俱乐部很重要, 并阐述演讲的目的及一至两个目标。
- ▶ 结合您自己的一些背景。
- ▶ 向介绍您的人提供完整的介绍词。

### 给支持人的提示

- ▶ 如有任何疑惑及时向演讲人提问, 请他/她澄清。
- ▶ 演练介绍部分。

# 关键时刻

## 纲要

### 介绍

作为一个俱乐部，您希望每位新会员以及潜在会员与俱乐部最初交流时留下正面的印象。形成第一印象的决定性时刻被称为关键时刻。“关键时刻”能引导您提供高质量服务以及出色会员体验。“关键时刻”是一种可以通过指导下的评估和有针对性的推荐，持续保证俱乐部质量的工具。高质量的俱乐部鼓励并奖励会员取得的成就，为其营造一个互相支持且轻松快乐的环境，并提供组织专业、形式多样的会议。在这些俱乐部中，干事要接受全方位的培训，以便确保会员能参加正式的辅导计划并接受评估，从而帮助他们成长、鼓励他们实现自己的目标。当俱乐部成功变成“关键时刻”的典范时，就能确保会员营造一个安全无比、互相支持的环境，并在其中实现自己的目标。

### 关键时刻

当一个人初次接触到 Toastmasters 的任何方面时，会根据他 / 她的体验形成对这个组织的第一印象。俱乐部应时刻注意这些关键的决定性时刻，确保给所有接触 Toastmasters 的人都留下正面的印象。俱乐部有机会通过 6 个关键时刻来建立正面的印象。Toastmasters 的 6 个关键时刻是：

- ▶ 第一印象
- ▶ 会员入会
- ▶ 会员友谊、多样化和沟通
- ▶ 手册项目规划和会议组织
- ▶ 会员实力
- ▶ 成就奖励

使用以下每个关键时刻的标准在每个接触点都可以提供高质量的服务。

#### 1. 第一印象

第一印象对俱乐部的成功十分重要，因为来宾正面的体验和观察结果决定了他们是否会回到俱乐部并成为会员。

- ▶ 在门口欢迎每位来宾。向干事和会员介绍来宾。
- ▶ 为每位来宾提供一个胸牌。请来宾在来宾册上签名。
- ▶ 布置一间专业的会议室。
- ▶ 确保会议地点交通便捷，并明确标记会议室。
- ▶ 鼓励来宾积极参与会议，并在最后表达自己的感受。
- ▶ 在来宾拜访俱乐部当天即邀请其加入。

V1

V2

V3

V4

V5

V6

## 2. 会员入会

为了会员能从 Toastmasters 体验中获得最大的益处，俱乐部必须让新会员熟悉 Toastmasters 的教育与奖励计划，使其了解俱乐部与其相互之间的责任。

- ▶ 正式引导新会员入会，并提供会员胸针和手册。
- ▶ 指派导师进行一对一的帮助。
- ▶ 讨论教育计划如何帮助提升演讲和领导技能。
- ▶ 通过调查来了解所有新会员的学习需求并在调查中针对残障人士设置单独的部分以了解他们可能需要的辅助措施。参见 Policy and Protocol, Protocol 2.0: Club and Membership Eligibility, 2. Members with Disabilities。
- ▶ 尽快为新会员指定一个演讲角色。
- ▶ 继续使新会员感受欢迎的氛围，并鼓励其加入会议。

V7

## 3. 会员友谊、多样化和沟通

俱乐部提供轻松快乐、友好、互相支持的环境，鼓励令人愉悦的学习体验，借此保留会员。

- ▶ 会员欢迎来宾，并使其感受热烈的氛围。
- ▶ 教育副主席（VPE）定期规划令人愉悦、充满活力的教育计划，讨论令人兴奋而且发人深省的主题。
- ▶ 俱乐部定期举行的社交活动。
  - 鼓励俱乐部成员参与小区、大区和国际活动。
  - 促进和鼓励俱乐部间的活动。
  - 定期发布俱乐部简讯，并维护网站。

V8

## 4. 手册项目规划和会议组织

当俱乐部会议计划细致入微、演讲者准备充分、评估有益进步，会员便可以完成自己的教育目标。

- ▶ 提前公布手册项目和会议议程。
- ▶ 确保所有会员都知道其在每一个会议中的责任并准备好执行所有任务。
- ▶ 所有演讲和项目都来自于 Toastmasters 教育体系 Pathways 的要求。
- ▶ 准时开始和结束会议。

- ▶ 富有创意的 Table Topics™ 和令人兴奋的主题会议为特点。
- ▶ 在项目目标和演讲人学习目标的基础上进行积极、有益的评估。

## 5. 会员实力

当俱乐部有足够的会员满足领导力需要并承担会议和委员会任务时，这将形成一个富有活力、积极向上的俱乐部，让现有会员从中受益并吸引新会员。

- ▶ 保持最少 20 名或更多会员。
- ▶ 努力留住会员。
- ▶ 在您的社区或赞助组织中积极推广您的俱乐部。
- ▶ 持续规划形式多样、令人兴奋的俱乐部会议。
- ▶ 奖励举荐新会员的 Toastmasters。
- ▶ 定期参加会员招募计划

## 6. 成就奖励

俱乐部通过跟踪会员实现目标的进度、及时提交完成的奖励申请表并不断奖励会员的成就来激发会员的积极性。

- ▶ 当会员完成教育要求时，及时向全球总部发送奖项申请或在线申请奖项。
- ▶ 在每一次会议上更新并张贴会员的进度表。
- ▶ 正式奖励会员的成就。
- ▶ 奖励俱乐部、大区和国际领导者。
- ▶ 公布会员和俱乐部的成就。
- ▶ 使用杰出俱乐部计划 (DCP) 进行规划和奖励。

V9

V10

## 关键时刻评估

V11

**演讲人提示:** 利用每个“关键时刻”的六大标准与俱乐部共同进行评估。

1. 将观众分为六组，并为每个团队分配一个关键时刻。
2. 为每个团队发放“关键时刻材料”。
3. 为每个团队分配以下任务，并留出 10 分钟进行团队讨论。在讨论时间只剩一分钟时提醒大家。
  - 作为一个团队，以 1 分到 5 分为标准评估您是否成功地完成了为您分配的关键时刻。
  - 对于每个评分在 3 或以下的项目来说，与您的团队查阅“最佳实践挂图”并讨论以下问题：什么导致了这一挑战？我们能做什么来弥补这个问题？
4. 如有必要，提供以下的指导说明以帮助开始小组讨论：
  - 第一印象：讨论当来宾拜访俱乐部时会有什么样的第一感受和观察结果，以及这些印象是否会使他们再次光临。
  - 新会员入会：思考俱乐部帮助新会员了解 Toastmasters 教育和奖励系统以及会员与俱乐部之间相互责任的程度。
  - 团体参与和多样化：确认俱乐部是否提供一个温暖、友好和互相支持的环境，从而鼓励令人愉悦的学习体验。
  - 手册项目规划和会议组织：判定俱乐部会议计划是否细致入微，同时演讲者准备充分、评估有益进步。
  - 会员实力：讨论俱乐部会员数量是否不仅可以满足领导力需要，还能承担会议和委员会任务。确保对俱乐部的会员招募和保留活动进行评估。
  - 成就奖励：通过跟踪每个会员的教育进度，及时提交妥当的申请以及持续奖励成就

等方式来评估俱乐部的表现。

#### 5. 协助就每个关键时刻进行小组讨论。

**演讲人提示：**请秘书在小组讨论期间做记录。记录至少应包括对每个关键时刻的评分以及具体的改进建议。本讨论摘要应当在下次会议前发放给每位俱乐部会员。

- 就第一个关键时刻来说，请团队成员讨论每个评分为 3 或更低的标准。
- 请团队成员分享自己的建议。
- 使用活动挂图记下建议。
- 对其它五个“关键时刻”采用同样的流程。

#### 结束语

每年至少进行一次“关键时刻”评估，以确保俱乐部能充分利用每个机会在个人与 Toastmasters 接触时留下良好的印象。重新回顾俱乐部的关注焦点以及会员益处。执行本计划可以帮助您保持高质量的俱乐部，并实现尽可能好的会员体验。接受并使用“关键时刻”的俱乐部能更有效地帮助其成员实现自己的目标，就此促进俱乐部实现杰出俱乐部计划目标。

## 最佳实践挂图

来宾

来宾

挑战	可能的原因	建议
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 来宾没有到场拜访俱乐部。</li> <li>▪ 来宾没有加入俱乐部。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 来宾可能没有感到受到欢迎。有时与关系紧密的小组交流时，新人感觉难以融入。</li> <li>▪ 来宾只加入那些他们认为自己将获得支持实现个人目标的俱乐部。</li> <li>▪ 在第一次会议后，没有要求来宾加入俱乐部。</li> <li>▪ 来宾可能目睹了一次苛刻或消极的交流。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会员副主席应当使用来宾册，并在会议结束时邀请来宾加入俱乐部。</li> <li>▪ 确保来宾佩戴胸牌。</li> <li>▪ 俱乐部的官方网站包括有关着装的信息，以便让来宾感到自如。</li> <li>▪ 当来宾走进俱乐部时欢迎来宾，向他们介绍其他会员时不要只是说明职位，应介绍一些个人信息。</li> <li>▪ 确保会议友善、令人愉悦、轻松快乐！在 Table Topics.™ 中尝试主题会议以及多种形式</li> <li>▪ 展示挂图来显示会员实现目标的进度。</li> <li>▪ 使用 Toastmasters 横幅和杂志等房间布置吸引来宾。</li> <li>▪ 使用俱乐部网站、简报和社交媒体来宣传会议。</li> <li>▪ 向您的社区中知名但是非 Toastmasters 会员的人士颁发“沟通成就奖”。</li> <li>▪ 举行一次非会员演讲培养计划。</li> </ul>

评估

评估

挑战	可能的原因	建议
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 演讲者对有建设性的反馈极为敏感。</li> <li>▪ 评估肤浅而无效。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 坦诚、支持性的评估取决于集体内的信任。</li> <li>▪ 评估未能提供有建设性的反馈。</li> <li>▪ 评估人可能不知道如何进行有效的评估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 教育副主席应仅允许进行过 5 次或以上演讲的会员担任评估人。</li> <li>▪ 评估时注意手册中的演讲目标。</li> <li>▪ 邀请经验丰富的 Toastmasters（隶属于您的俱乐部或附近的俱乐部）来做高效评估的示范。</li> <li>▪ 安排俱乐部活动来营造友善、互相支持的文化。</li> </ul>

挑战	可能的原因	建议
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会员没有获得奖项。</li> <li>▪ 演讲者没有进步。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会员的演讲并非来自Toastmasters教育体系的要求。</li> <li>▪ 俱乐部内不奖励成就。</li> <li>▪ 导师未能支持自己的学员。</li> <li>▪ 导师也许未能了解自己的责任。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 奖励完成初试啼声 (Ice Breaker) 的演讲者并授予表彰勋带。</li> <li>▪ 授予纪念品来庆祝成就。</li> <li>▪ 请有经验的会员分享自己实现职业和 Toastmasters 目标里程碑的成功故事。</li> <li>▪ 确保在会员培训过程中清晰地说明并强调成就与奖励规定。</li> <li>▪ 教育副主席应确保会员的演讲来自于Toastmasters教育体系的要求。</li> <li>▪ 明确导师的职责以及对学员担任的责任。</li> </ul>

挑战	可能的原因	建议
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 让会员放任自流。</li> <li>▪ 会员不再回来参加活动。</li> <li>▪ 会员对 Toastmasters 及其俱乐部持否定态度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 也许没有正式的导师计划。</li> <li>▪ 会员可能不了解导师计划或参与这一计划的好处。</li> <li>▪ 学员可能感觉自己的导师并不合适。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 借助教育副主席和正式的导师计划来确保会员积极参与。</li> <li>▪ 会员副主席应当通过电话或明信片联系缺席或生病的会员，让他们知道大家在挂念着自己。</li> <li>▪ 按时开始、结束会议来显示对所有与会人员的尊重。</li> <li>▪ 利用“会员兴趣调查”，使会员能与俱乐部分享自己的目标以及需要。</li> <li>▪ 奖励所有角色取得的成就，无论成就是大还是小。</li> </ul>

挑战	可能的原因	建议
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会员对导师计划不满意。</li> <li>▪ 会员没有充分利用导师计划。</li> <li>▪ 会员对成为导师不感兴趣。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会员可能感觉自己未能实现自己的目标。</li> <li>▪ 会员可能感觉没有得到支持。</li> <li>▪ 会员可能迟到早退。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 向新会员强调导师计划的重要性。</li> <li>▪ 定期跟进导师和学员以便衡量其有效性。</li> <li>▪ 鼓励对所有教育层次的人员，而不仅仅是新会员，进行辅导。</li> <li>▪ 让会员了解调换导师十分正常，任何人都不该认为自己只应该和一位导师合作。</li> <li>▪ 在导师和学员之间建立一种正式的反馈计划，以便培养责任感。</li> </ul>

备注



[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)