

Attenzione al Coinvolgimento

Ottimi Metodi

per Mantenere Vivo l'Interesse dei Soci del Club



PRESIDENT'S
*Retention
Campaign*





Cliniche per la Ritenzione dei Soci preparate appositamente per Voi

La Campagna per la Ritenzione dei soci è stata organizzata per far sì che i nostri soci di qualità rimangano interessati ed impegnati. La campagna è rivolta ai tre pericoli che sembrano ostacolare maggiormente la Ritenzione dei soci e offre soluzioni per fare fronte ad eventuali problemi. La Campagna per la Ritenzione dei soci aiuterà a far sì che il vostro anno di presidenza sia colmo di successo e di soddisfazioni.

Dalle ricerche fatte sappiamo che il 50% dei soci lascia l'associazione nei primi tre anni e, fortunatamente, ne sappiamo le ragioni:

- Riunioni troppo lunghe e noiose
- Piccoli gruppi e troppa politica in seno al club
- Mancanza di coinvolgimento

Le Cliniche per la Ritenzione dei Soci mettono in risalto ognuno di questi problemi ed aiutano ad individuare i punti deboli del vostro club e a sviluppare un programma preciso. Ognuna di tali Cliniche seguirà la stessa formula per individuare e risolvere i problemi:

- **OSSERVARE** attentamente la situazione attuale del club
- **ASCOLTARE** le osservazioni dei soci del club
- **VENIRE A CONOSCENZA** dei settori problematici
- **FAR FRONTE AL PROBLEMA** apportando i necessari cambiamenti

Questo processo di valutazione e di attuazione è semplice, non richiede molto tempo ed è di valore inestimabile per il club.

RIMEDIO VELOCE! Tramite le cliniche di Ritenzione Soci, i consigli offerti possono essere messi facilmente in pratica. Tali idee possono essere usate di per sè o in aggiunta ad altre idee per renderle ancora più valide.

Creare un Sistema di Supporto

Seguendo questo processo, vi sarà utile condividere idee, commenti o preoccupazioni con altri presidenti di club. A tale proposito, potrete contattare altri presidenti nel vostro distretto, circoscrizione o zona e suggerire una sessione di “valanga di idee”. Potrete anche ottenere aiuto tramite Internet accedendo al sito web “Collegamento con Presidenti di Club” (www.lionsclubs.org) che vi permetterà di scambiare idee con i presidenti di club di ogni parte del mondo. Questa è un’ottima opportunità per informarsi sui problemi altrui e sulle soluzioni che sono risultate migliori.

Problema per la Ritenzione dei Soci

Mancanza di coinvolgimento è una delle principali ragioni per cui i soci lasciano i Lions clubs.

Le persone entrano a far parte di un Lions club per molte ragioni ma principalmente per il desiderio di dedicare il loro tempo a favore dei bisognosi. Se non hanno modo di fare l’esperienza anticipata e non pensano che il loro contributo sia necessario o apprezzato, ricercheranno altri modi di svolgere opera di volontariato.



OSSERVATE il Vostro Club

Osservare attentamente il vostro club e valutare onestamente la situazione attuale è la chiave per effettuare validi cambiamenti. Senza individuare esattamente i settori che necessitano attenzione, potreste rimediare ad un problema inesistente ed ignorare quello reale. È consigliabile scrivere le osservazioni fatte nel corso della valutazione.

Iniziate con l’osservare attentamente il vostro club:

- Il Club accetta di buon grado i nuovi soci?
- Il club coinvolge immediatamente i nuovi soci nelle attività?
- Le attività e le responsabilità “importanti” sono “riservate” solo ad alcuni soci?
- Hanno alcuni soci del club ricoperto le stesse cariche per molti anni?

- Incoraggiate i soci ad esprimere le loro opinioni?
- Incoraggiate i soci a coinvolgersi nelle attività che li interessano?
- Siete a conoscenza degli interessi e delle capacità dei vostri soci?
- Sono tutti i vostri soci impegnati nella vita del club?
- Sono i soci del club entusiasti quando svolgono i loro incarichi?
- Sono i soci scontenti o irrequieti?
- È diminuito il numero di presenze alle riunioni?
- Sono diminuite le presenze alle attività di servizio?

ASCOLTATE le osservazioni dei soci

È una buona idea rivolgersi ai soci del club di cui vi fidate, o anche a tutti i soci del club, per aiutarvi nella valutazione. Per facilitarvi il compito, in fondo a questa pubblicazione è riportato un apposito questionario.



RIMEDIO VELOCE! *Condividete il vostro entusiasmo* – L'atteggiamento è contagioso. Il vostro atteggiamento nei confronti dei cambiamenti per il club influirà sulla reazione dei soci. Siate entusiasti ed i vostri soci saranno motivati ad appoggiare i vostri sforzi.

INDIVIDUATE i settori problematici

Studiate le vostre risposte e quelle degli altri soci. Prendete in considerazione quanto segue:

- Quali tendenze notate?
- Quali settori hanno bisogno di attenzione?

- Siete rimasti sorpresi delle risposte?
- C'è una grossa differenza tra la vostra valutazione delle riunioni del club e quella dei soci?

Dopo un attento esame di tutte le opinioni, decidete i settori che a vostro giudizio necessitano maggiore attenzione. Ovviamente, se notate gli stessi commenti riguardo qualcosa, cercate il modo per risolvere quel particolare problema. Potreste trovare che si tratta di aree nelle quali pensavate che il club fosse eccellente, mentre i soci la pensano diversamente. A seconda delle risposte, potrebbe essere necessario apportare solo piccoli cambiamenti. Tuttavia, potrebbero esserci situazioni in cui alcuni soci la pensano in un modo ed altri in un altro. In tali casi, dovrete decidere la soluzione migliore per il club. Se il vostro club sta cercando di attrarre soci nuovi e più giovani, fate molta attenzione ai commenti dei soci che sono della stessa età di quel particolare gruppo di persone che desiderate attrarre.

Il coinvolgimento dei soci del club in questo processo non deve arrestarsi con la valutazione. Riferite i risultati dello studio ed i cambiamenti che desiderate apportare per migliorare il club. Cercate l'appoggio e l'entusiasmo dei soci. Questo è un ottimo modo per far sì che i soci si sentano apprezzati e coinvolti.

FATE FRONTE AL PROBLEMA *apportando i debiti cambiamenti*

Non è difficile coinvolgere i soci (specialmente i nuovi soci che sono molto entusiasti) nelle attività del club. Dopo tutto, essi sono entrati a far parte del club per essere coinvolti ed impegnarsi per la comunità. Tuttavia, la chiave è di offrire a tutti i soci significative opportunità di coinvolgimento e di far sì che partecipino in base alle proprie possibilità.

Le ottime comunicazioni saranno della massima importanza per tenere i soci impegnati. Chiedete loro quali sono le loro capacità, i loro interessi e mete; di tanto in tanto informatevi se le esperienze rispondono alle loro aspettative ed incoraggiateli a ricercare nuove opportunità di servizio.

Un ottimo modo di scoprire gli interessi, le capacità e le mete dei soci è invitandoli a compilare il Modulo di Capacità ed Interessi (incluso in questa pubblicazione).



Noterete che questa indagine è molto utile per i nuovi soci, come anche per quelli di vecchia data i cui interessi e capacità potrebbero essere cambiati col passare del tempo. Se il numero di soci lo permette, cercate di incontrarli personalmente per discutere quanto riportato sul modulo. In ogni modo, programmate di incontrarvi con i nuovi soci dopo che hanno compilato il modulo. Se vi incontrerete personalmente con i soci, dimostrerete loro che siete davvero interessati a far sì che siano pienamente impegnati nella vita del club.

RIMEDIO VELOCE! *La Ritenzione dei soci è un'attività di squadra* – Spiegate l'importanza dei vostri programmi per la campagna di Ritenzione dei soci agli officers di club ed ai presidenti di comitato. Assicuratevi che si rendano conto che sono anche loro responsabili di coinvolgere i soci in tutti gli aspetti del club.

Mantenete vivo l'entusiasmo dei nuovi soci: È della massima importanza coinvolgere immediatamente i nuovi soci in modo da tenerli interessati e motivati. Non smorzate il loro entusiasmo dando loro la sensazione che devono attendere prima di poter partecipare pienamente nelle attività del club. Tuttavia, non oberate i nuovi soci con troppe responsabilità, perché potrebbero sentirsi frustrati. Individuate per loro compiti che sono importanti ma che non richiedono una grossa conoscenza dell'operazione del club. Cercate di abbinare le capacità e gli interessi di un nuovo socio ad un compito da svolgere in modo da aiutarlo o farlo sentire coinvolto e non oppresso. Di tanto in tanto, informatevi in merito al coinvolgimento dei nuovi soci cercando di valutare se è eccessivo o non sufficiente. È anche consigliabile richiedere l'aiuto dei Lion sponsor per sapere che cosa pensano del club.

RIMEDIO VELOCE! *Organizzate una riunione informale* – Invitate i nuovi soci ad incontrarsi con gli officers di club in modo informale e al di fuori dell'ambito del club. Questo li aiuterà a conoscere meglio i leaders del club in un ambiente dove si sentiranno più a loro agio nel rivolgere domande.

Incoraggiate i nuovi soci ad offrire le loro opinioni sulle attività, manifestazioni del club, ecc. Le nuove idee aiuteranno a facilitare la realizzazione di un'attività, a trovare una soluzione per un problema o a scoprire nuove aree di servizio per il club. Invitate i presidenti di comitato ad essere aperti e ricettivi ai commenti di tutti i partecipanti. Le riunioni di club e di comitato beneficeranno di un'atmosfera che invita tutti i soci a partecipare.

RIMEDIO VELOCE! Siate magnanimi con le lodi – Il riconoscimento di avere svolto un buon lavoro è importante per tutti i soci, e specialmente per i nuovi soci. Spesso, sono i piccoli cenni di ringraziamento che danno i migliori risultati – uno speciale ringraziamento durante una riunione di club, un biglietto di ringraziamento, una parola di incoraggiamento. Potreste anche inserire una speciale sezione nel notiziario o sul sito web del club per elencare coloro che hanno svolto un ottimo lavoro, che hanno dato un ottimo suggerimento o che si sono impegnati al di là di ogni aspettativa.

Create un'Equipe: Vi accorgete che i soci del club saranno più propensi ad impegnarsi se sono convinti di ricoprire un ruolo significativo nel club e che sono una parte



importante dell'equipe. Lo sviluppo di squadra promuove la collaborazione, l'entusiasmo e dà un indirizzo al club. I Lions clubs di successo e produttivi sono apprezzati nella comunità e attraggono i soci potenziali.

Lo sviluppo di squadra necessita mete comuni, collaborazione e comunicazione. Per iniziare, sarebbe bene riesaminare le mete di servizio del club ed accertarsi che le attività svolte riflettano tali mete. Dopodichè, bisognerà preparare un programma per raggiungere tali mete. L'equipe collabora per attuare il programma, per far fronte alle sfide, per valutare il processo e celebrare il successo.

RIMEDIO VELOCE! Mettete in risalto l'importanza del coinvolgimento sociale – Dovete coinvolgere i soci nelle manifestazioni sociali così come nelle attività. Socializzate con i soci durante e al di fuori delle riunioni. Rendete tutti partecipi di occasioni felici – compleanni, anniversari, uno speciale evento o quello di un consorte o figlio. Il notiziario e il sito web del club sono un ottimo modo per pubblicizzare tali occasioni.

Mantenete alto l'interesse:

I soci che fanno parte del club da tempo potrebbero cominciare ad annoiarsi se ricoprono lo stesso incarico da molti anni. Se gli incarichi sono diventati monotoni, perderanno interesse e non parteciperanno più con lo stesso entusiasmo. Inoltre, se gli stessi soci ricoprono gli stessi incarichi, i nuovi soci penseranno che non vi siano opportunità di avanzamento o cambiamento. Ci sono molti modi per far sì che i soci continuino ad essere impegnati:



- Chiedete periodicamente ai soci di farvi presente quali sono i loro interessi, capacità, esperienza e mete nell'ambito del club. Dato che cambiano, i leaders dovranno valutarle di tanto in tanto.
- Assegnate a rotazione gli incarichi nei comitati in modo che tutti i soci abbiano l'opportunità di fare qualcosa di nuovo.
- Incoraggiate i soci a tentare qualcosa di nuovo – una responsabilità completamente diversa, maggiori responsabilità, una nuova attività di servizio. Sia il socio che il club trarranno vantaggio da questa esperienza. Prima di assegnare gli incarichi a nuove persone, cercate di conoscere meglio i soci. Avvaletevi delle vostre doti di osservazione e dell'input dei soci per decidere in merito a scelte inaspettate ed interessanti per loro.
- Se un piccolo gruppo di soci è interessato ad assumersi una nuova sfida ed è disposto ad assumersi qualunque incarico, trasformatelo in un gioco. Scrivete quali sono le responsabilità e lasciate i soci liberi di decidere i loro incarichi. Accertatevi che i compiti siano commisurati all'impegno di tempo.
- Man mano che i soci acquisiscono esperienza e sicurezza, incoraggiateli ad assumersi ruoli dirigenziali. Tale esperienza accresce la propria sicurezza e mantiene i soci impegnati nelle attività del club. Alcuni ruoli dirigenziali sono: essere incaricati di un'attività di servizio, aspirare alla carica di presidente di comitato o candidarsi ad un incarico di club.

RIMEDIO VELOCE! *Comunicare continuamente con i soci* – Le comunicazioni aperte – da entrambe le parti – sono vitali per il successo del vostro club. Esse creano un ambiente piacevole e produttivo che motiverà i soci a fare del loro meglio. Incoraggiare i soci ad esprimere la loro opinione (vedere quanto qui di seguito riportato) ed avvalersi delle riunioni di club, del notiziario e del sito web per comunicare tutto quello che avviene nel club vi faciliterà il compito.

Incoraggiate l'apporto di idee: Accertarsi che tutti i soci di club sappiano di poter contribuire alla vita del club è vitale per mantenerli impegnati. I soci dovrebbero sapere di poter offrire suggerimenti durante le riunioni di club e di comitato, di esprimere la propria opinione sulle attività o di ventare una lamentela. Essi dovrebbero anche sapere che i loro commenti, suggerimenti o lamentele sono apprezzati e presi in considerazione. Incoraggiate il loro input, ma se non prenderete in conto le loro idee, creerete frustrazione. Qui di seguito riportiamo alcune idee per incoraggiare l'apporto di idee:

- Preparate un contenitore o una località per la raccolta di idee. Durante le riunioni di club o sul notiziario o sito web del club, pubblicizzate le idee che sono state messe in pratica.
- Organizzate sessioni di “valanga di idee” per discutere in merito a nuove attività di servizio o nuovi modi di svolgere un'attività o manifestazione del club. Durante una sessione di questo tipo, ogni idea è “buona”. L'obiettivo è di creare una cascata di idee ed invogliare i partecipanti a pensare in modo diverso dal solito. Scrivete tutte le idee presentate e, al termine della sessione, selezionate quelle realizzabili. La valanga di idee non solo serve a produrre nuove idee, ma anche a sviluppare la squadra.
- Al termine delle attività, valutatele. Invitate i soci del club ad esprimere la loro opinione sulle attività di servizio – come si è svolta l'attività? Il club ha raggiunto le mete stabilite? Che cosa si potrebbe migliorare la volta seguente? Scrivete i suggerimenti a titolo referenziale. Questo dovrebbe essere fatto il prima possibile dopo il termine dell'attività in modo che l'esperienza sia ancora fresca nella mente.
- Di tanto in tanto invitate alcuni dei soci del club a visitare altri Lions clubs onde scambiarsi idee ed incoraggiate gli altri clubs ad inviare i loro soci a visitare il vostro dato che questo è un ottimo modo per apprendere qualcosa di nuovo e per creare lo spirito di solidarietà.

RIMEDIO VELOCE! *Organizzare una riunione al vertice* – Includere i soci nei programmi per la campagna di ritenzione soci è un ottimo modo di coinvolgerli nel club. Pensate alla possibilità di organizzare una riunione al vertice sul sodalizio e sulla Ritenzione dei soci e, in tale occasione, esaminate le strategie usate dal club per il reclutamento e la ritenzione dei soci; studiate i punti forti ed i punti deboli del club; cercate nuove idee e sviluppate un programma. Potreste anche organizzare riunioni per i vari problemi della ritenzione dei soci: riunioni noiose/lunghe, piccoli gruppi/politica e mancanza di coinvolgimento.

Attuate Cambiamenti: Continuate a coinvolgere i soci spiegando **QUALI** cambiamenti state apportando; **PERCHÈ** li state apportando; **QUANDO** si verificheranno; e **COME** influiranno su di loro. I soci apprezzeranno di essere informati e ciò li motiverà ad appoggiare i vostri cambiamenti.

Assicuratevi di far sì che quei soci che stanno “scivolando” e che non partecipano regolarmente alle riunioni del club, siano a conoscenza dei cambiamenti in programma. Contattateli personalmente o invitate altri soci a telefonare per far presente che il club sente la loro mancanza e per informarli dei cambiamenti in corso. Infatti, se non partecipano alle riunioni, con tutta probabilità non leggono nemmeno il notiziario o il sito web per informarsi sull’attività del club e, quindi, una telefonata sarà l’ideale per fargli sapere che siete interessati.

Per concludere ...

La Ritenzione dei soci è un processo importantissimo e continuo. Benchè i consigli riportati in queste “cliniche” per la Ritenzione dei Soci dovrebbero avere un impatto positivo sull’attività del vostro club e di conseguenza sulla Ritenzione dei Soci, dovete tenere gli occhi sempre aperti per notare eventuali ostacoli. La dinamica di un club cambia di anno in anno. A volte questi cambiamenti sono così impercettibili che gli effetti non vengono notati facilmente, mentre altri cambiamenti sono ovvi. Per cui, siate sempre all’erta e fate subito fronte ad ogni problema. Siate flessibili e disposti ad apportare le necessarie modifiche. Offritevi di aiutare il gruppo seguente di leaders a rendere le loro riunioni quanto più fattive possibile. Condividete le vostre storie di successo con altri presidenti di club di ogni parte del mondo via il sito Collegamento con i Presidenti di club.



Buona fortuna nel vostro lavoro di pianificazione e di realizzazione di una valida campagna di Ritenzione di soci!

Per ulteriori informazioni

Siete pregati di rivolgervi alla Divisione Estensione e Soci:
telefono (630) 571-5466, int. 355;
fax (630) 571-1691;
e-mail retention@lionsclubs.org.

Per collegarvi ad altri presidenti di club, accedete a Collegamento con Presidenti di Club a www.lionsclubs.org.

Questionario inerente il coinvolgimento nel Club

Aiutateci a valutare la qualità del nostro club compilando questo questionario in base al punteggio dall'1 al 5 qui di seguito riportato. I vostri commenti sono della massima importanza per il nostro club. Siete pregati di restituirlo a _____ entro _____.

Sempre: 5

Spesso: 4

A volte: 3

Raramente: 2

Mai: 1

Siete pregati di avvalervi dello spazio sotto ogni domanda per aggiungere altri commenti. Se necessario, scrivete addizionali commenti a tergo del foglio.

- 1) Ritengo di essere coinvolto nelle attività del club. _____
- 2) Trovo il Lions club piacevole. _____
- 3) Ritengo che i comitati di cui faccio parte siano ideali per me. _____
- 4) I nuovi soci sono accolti nel club con entusiasmo. _____
- 5) I nuovi soci sono subito coinvolti nelle attività. _____
- 6) I soci sono incoraggiati a coinvolgersi nelle attività che li interessano. _____
- 7) I soci sono incoraggiati a cimentarsi in nuove attività/responsabilità. _____
- 8) Le idee da me espresse durante le riunioni di comitato sono apprezzate. _____
- 9) Le idee da me espresse durante le riunioni di club sono apprezzate. _____
- 10) I leaders del Club sono a conoscenza delle mie capacità ed interessi. _____
- 11) Trovo interessanti le attività in cui sono impegnato. _____
- 12) Le responsabilità affidatemi nel club richiedono troppo del mio tempo. _____
- 13) Mi sento sopraffatto dalle responsabilità affidatemi nel club. _____

14) Sono divenuto Lion perchè (spiegare): _____

15) Le mie aspettative per essere divenuto Lion sono state soddisfatte. _____

Penso che questi siano i punti forti del nostro club: _____

Questi sono i principali settori che devono essere migliorati: _____

Desidero fare i seguenti suggerimenti: _____

Modulo per elencare Capacità/Interessi

Si prega di compilare questo modulo cercando di essere il più specifici possibile. Sarete invitati ad aggiornare i dati di tanto in tanto.

Data: _____ Questo è un modulo **ORIGINALE** o **AGGIORNATO** (contrassegnarne uno).

Nome: _____

Telefono: _____

E-mail: _____

Impiego attuale. Descrizione dei compiti:

Elencate le vostre capacità e talenti:

Elencate specifici interessi/hobbies:

Perchè siete divenuto Lion?

Che cosa sperate di realizzare come Lion?

Che cosa vi interessa maggiormente del club?

Elencate le attività del club nelle quali avete partecipato:

Indicate le cariche che avete ricoperto a livello di club, di zona, di circoscrizione e di distretto:

Elencate gli incarichi in seno ai comitati che vi interessano maggiormente:

Primo: _____

Secondo: _____

Terzo: _____

Come vorreste essere coinvolto:

Elencate le attività e le manifestazioni di club che vi interessano maggiormente:

Primo: _____

Secondo: _____

Terzo: _____

Come vorreste essere coinvolto:

Avete contatti che potrebbero aiutare il club (rappresentanti dei media, funzionari del governo, professori, tipografie, funzionari di altre organizzazioni non-profit, etc.)?

Indicate le risorse a vostra disposizione, per esempio, computers, dipendenti, fotocopiatrice, fax, rimorchio, etc.

Indicate i giorni/orari in cui non siete disponibile a svolgere la vostra opera di volontariato:

Attività che non gradite: _____

Avete idee per attività di servizio che il club potrebbe svolgere? _____

Avete suggerimenti per il club? _____

PRESIDENT'S
*Retention
Campaign*



LIONS CLUBS INTERNATIONAL

300 W 22ND ST
OAK BROOK IL 60523-8842 USA
TELEFONO (630) 571-5466
FAX (630) 571-8890

www.lionsclubs.org