

Superar las expectativas

Guía del club para ofrecer experiencias positivas a los socios



La experiencia que un socio de LCI tenga a la hora de afiliarse determina su participación en las reuniones y actividades del club. Esa experiencia también le sirve de base en el momento que tenga que decidir si desea seguir siendo socio del club o no de un año para otro. Los clubes que, para valorar el grado de satisfacción de sus socios y comunidades, evalúen periódicamente sus reuniones, actividades y formas de hacer las cosas tendrán más probabilidades de ofrecer una experiencia positiva a aquellos.

Esta guía persigue servir de apoyo al asesor de afiliación del club y/o al equipo de dirigentes del club. Está concebida para guiar a los clubes a través de un sencillo proceso de evaluación, con objeto de que puedan identificar los puntos fuertes y los desafíos que presenta la afiliación.

Una vez que el encargado de recoger las encuestas de los socios haya valorado los resultados de estas últimas, será posible aplicar los recursos de LCI a la búsqueda de experiencias positivas de los socios.

Para ello es conveniente seguir el siguiente proceso de cuatro pasos:

Gestión de las encuestas

PASO 1

Trabajar en equipo (es decir, que los asesores de afiliación del club colaboren con los dirigentes de este) y utilizar la [hoja de trabajo de transición de los asesores de afiliación del club](#):

1. Visión. Elabore una lista de las metas u objetivos del club y decida cuáles son las más importantes.
2. Planificación. Elabore una lista de las metas y objetivos del club cuya responsabilidad recaiga en el asesor de afiliación.
3. Éxito. Repase el historial del club de los últimos cinco años referente al reclutamiento de nuevos socios, al compromiso de los socios y a los socios que se hayan dado de baja, dado que ello le servirá para crear nuevas experiencias positivas para los socios.

Metas y objetivos del club	Prioridad (el número 1 indica la prioridad más alta)	Responsabilidad del asesor de afiliación del club (márquese con una X)

PASO 2

Comuníqueles a los socios del club su deseo de crear o mantener, en su calidad de asesor de afiliación, una experiencia positiva.

Repártales a los socios del club -en formato electrónico o impreso- la encuesta que figura al final de esta guía y explíqueles de qué manera su aportación puede servir para mantener o mejorar la forma de hacer las cosas en él.

- Les puede enviar las encuestas a los socios por correo electrónico, o bien distribuir las en una reunión del club. Lo importante es que las respuestas sean anónimas.
- Todas las encuestas terminadas y devueltas han de estar fechadas.

PASO 3

Utilice este formulario para registrar las respuestas facilitadas en las encuestas por los socios:

Tema	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Operaciones del club				
El horario de las reuniones me resulta conveniente				
Las reuniones son interesantes y productivas				
Los dirigentes del club están abiertos a nuevas ideas sugeridas por los socios				
Las cuotas del club son adecuadas y sirven para hacer cosas				
Las oportunidades de servicio al prójimo se ajustan a los intereses y preferencias personales				
Aspectos sociales				
Mi relación con otros socios del club es positiva				
Mi relación con los jefes de distrito y del club es positiva y equitativa				
Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia a mi club				
Me relaciono con los socios de mi club fuera de las actividades programadas				
Forma de hacer las cosas en el club y en la asociación				
Se anima a que se invite a nuevos socios				
Se fomentan el crecimiento personal y las oportunidades de liderato				
Mi club despierta la positividad y la creatividad				
Opinión global del club				
Mi club avanza en la buena dirección				
Pienso seguir siendo socio de mi club por el momento				

Observaciones:

PASO 4

Utilice la lista de recursos de LCI para superar las expectativas que figura en la página 4. Estos le resultarán muy útiles si desea que su club mejore en las siguientes áreas:

- Operaciones del club
- Aspectos sociales
- Forma de hacer las cosas en el club y en la asociación

Teniendo en cuenta las metas y los objetivos del club, el historial de este y los resultados de las encuestas, responda a las preguntas siguientes:

- ¿Cuáles son las dos o tres principales prioridades o metas sobre los que cree que puede influir en su calidad de asesor de afiliación o responsable de realizar las encuestas?
 1. _____
 2. _____
 3. _____
- Tras consultar la lista de recursos para superar las expectativas mencionada más arriba, ¿es capaz de identificar qué recursos de la asociación pueden ser útiles para los socios del club tengan experiencias positivas en el club? (véase la lista de recursos en la página 4).
 - _____
 - _____
 - _____

Observaciones/estrategias (optativo):

PASO 5

Al concluir el ejercicio fiscal, dispóngase a lo siguiente:

- Medir el éxito conseguido y celebrarlo
- Realizar ajustes en todo aquello que suponga un desafío para el club, bien sean operaciones existentes, objetivos o formas de hacer las cosas, dado que así será posible garantizar, de un año a otro, la continuidad y el progreso hacia las metas marcadas.

LISTA DE RECURSOS PARA SUPERAR LAS EXPECTATIVAS

A partir de la lista que figura a continuación, seleccione los recursos que, en su opinión, resultarán más útiles para que los socios tengan experiencias positivas en el club, o bien para que las soluciones a los desafíos detectados resulten más adecuadas. Debatan, en equipo, las opciones disponibles y decidan cuál sería el paso más conveniente a la hora de desarrollar experiencias positivas destinadas a los socios Leones ya veteranos.

Recurso recomendado	Descripción
Operaciones del club	
Planificar el éxito del club	Guía de 16 páginas que puede resultar útil para desarrollar una visión para su club
Planificar el éxito del club (presentación en PowerPoint)	Presentación en Power Point que puede resultar útil para descubrir los puntos fuertes del club, las formas de mejorar y las nuevas oportunidades de crecimiento
Su club, a su manera	Útil para personalizar las reuniones del club para y adaptarlas mejor a las necesidades y estilos de vida de los socios
Guía de satisfacción de los socios	Útil para asegurarse de que los socios estén comprometidos y contentos y deseosos de seguir siendo socios
Iniciativa Clubes de calidad	Libro de trabajo que puede resultarle útil al club en el proceso de descubrir nuevas formas de mejorar su funcionamiento en diversas áreas (nuevos socios, nuevos servicios, desarrollo de liderazgo y celebración de logros).
Evaluación de las necesidades del club y de la comunidad	Útil para que el club sepa aplicar sus puntos fuertes y su motivación a las necesidades y oportunidades de la comunidad a la que sirve
Nuevos socios ¡Bienvenidos!	Conjunto de recursos que pueden resultar útiles para informar a los socios nuevos (o ya existentes) socios acerca de las prestaciones y los beneficios que reporta la afiliación al club
Guía de capacitación para la orientación de socios nuevos	La información que contiene sienta las bases para los nuevos socios y sirve de recuerdo a los socios ya existentes, dado que les ayuda a entender las funciones del club, los roles que unos y otros tienen en él, así como el panorama general de los distritos y la asociación.
Leones mentores (<i>curso del Centro Leonístico de aprendizaje</i>)	Curso concebido para estimular la creatividad y crear un entorno que favorezca la innovación en el club.
Aspectos sociales	
Nuevos socios ¡Bienvenidos!	Conjunto de recursos que pueden resultar útiles para informar a los socios nuevos (o ya existentes) acerca de las prestaciones y los beneficios que reporta la afiliación al club
Guía de capacitación para la orientación de socios nuevos	La información que contiene sienta las bases para los nuevos socios y sirve de recuerdo a los socios ya existentes, dado que les ayuda a entender las funciones del club, los roles que unos y otros tienen en él, así como el panorama general de los distritos y la asociación.
Motivación de equipos (<i>curso del Centro Leonístico de Aprendizaje</i>)	Útil para entender lo que motiva a su equipo. Estructurado en tres módulos que proporcionan estrategias pensadas para motivar y dirigir.
Planificación de la sucesión (<i>curso del Centro Leonístico de Aprendizaje</i>)	Útil para garantizar la vitalidad a largo plazo de los clubes de Leones mediante la identificación y preparación de nuevos líderes.
Trabajar juntos (<i>curso del Centro Leonístico de Aprendizaje</i>)	Expone las normas contra el acoso de la asociación y facilita información sobre cómo cumplir con ellas, cómo reconocer las actuaciones que las infringen y cómo denunciar estas últimas.
Resolución de conflictos (<i>curso del Centro Leonístico de Aprendizaje</i>)	Analiza las causas de los conflictos y explora las estrategias más adecuadas para resolverlos.
Forma de hacer las cosas en el club y en la asociación	
Evaluación de las necesidades del club y de la comunidad	Útil para que el club sepa aplicar sus puntos fuertes y su motivación a las necesidades y oportunidades de la comunidad a la que sirve
Plataforma de lanzamiento de servicios	Herramienta interactiva dotada de recursos de planificación listos para ser usados. Puede resultar útil para lanzar los servicios al prójimo en aquellas causas que le interesen.
Gestión del cambio (<i>curso del Centro Leonístico de Aprendizaje</i>)	Útil para comprender el proceso de cambio, identificar las etapas de adopción del cambio, examinar la resistencia al cambio y planificar la aplicación del cambio.

Superar las expectativas

Guía del club para ofrecer experiencias positivas a los socios



Encuesta dirigida a los socios

Su club ha decidido evaluar mediante esta encuesta las experiencias que viven los socios, a fin de identificar las fortalezas que ya posee y los desafíos a los que ha de enfrentarse. Las respuestas de esta encuesta les servirán a los líderes del club bien para crear nuevas formas de hacer las cosas, bien para mantenerlas como ya están y, en todo caso, para satisfacer o superar las expectativas de los socios.

Tenga la bondad de cumplimentar la breve encuesta que figura a continuación y envíela, antes de la fecha indicada, al asesor de afiliación de su club o al encargado de realizarla. Los comentarios son optativos. Las respuestas serán anónimas, a menos que decida poner su nombre al final.

Fecha máxima de entrega: _____

Tema	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Operaciones del club				
El horario de las reuniones me resulta conveniente				
Comentarios (optativos):				
Las reuniones son interesantes y productivas				
Comentarios:				
Los dirigentes del club están abiertos a nuevas ideas sugeridas por los socios				
Comentarios:				
Las cuotas del club son adecuadas y sirven para hacer cosas				
Comentarios:				
Las oportunidades de servicio al prójimo se ajustan a los intereses y preferencias personales				
Comentarios:				

Tema	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Aspectos sociales				
Mi relación con otros socios del club es positiva				
Comentarios (optativos):				
Mi relación con los jefes de distrito y del club es positiva y equitativa				
Comentarios:				
Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia a mi club				
Comentarios:				
Me relaciono con los socios de mi club fuera de las actividades programadas				
Comentarios:				

Tema	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Forma de hacer las cosas en el club y en la asociación				
Se anima a que se invite a nuevos socios				
Comentarios:				
Se fomentan el crecimiento personal y las oportunidades de liderato				
Comentarios:				
Mi club despierta la positividad y la creatividad				
Comentarios:				

Tema	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Opinión global del club				
Mi club avanza en la buena dirección				
Comentarios:				
Pienso seguir siendo socio de mi club por el momento				
Comentarios:				

Nombre (optativo): _____

Gracias por su tiempo. Cumplímense antes de la fecha máxima de entrega arriba indicada.