



Guia para a Satisfação dos Associados

Como manter os associados comprometidos e envolvidos



Lions Clubs International

Introdução

Este guia foi desenvolvido para ajudá-lo a considerar a experiência e as expectativas de seus associados, e planejar de acordo. O guia foi atualizado para refletir melhor o que ouvimos na pesquisa de satisfação dos associados.

A pesquisa mostrou que, independentemente de quanto tempo os Leões são associados, há algumas necessidades críticas que a maioria dos associados deseja atender para permanecer no clube. Aqui elas estão listadas em ordem de importância:

- Poder se orgulhar das atividades de serviço.
- Ser confiante de que estão “fazendo a diferença”.
- Ser informado sobre as metas do clube.

A Abordagem Global do Quadro Associativo

A meta da Abordagem Global do Quadro Associativo é **engajar os associados** para promover uma cultura forte do quadro associativo com enfoque em recrutar novos associados, conservar os associados atuais e reconquistar os antigos associados. Se um Lions clube ainda não concluiu as etapas da Abordagem Global do Quadro Associativo, recomendamos que você entre em contato com a Equipe Global de Ação do distrito ou um Presidente de Região e Divisão que tenha sido treinado sobre a Abordagem Global do Quadro Associativo para começar a incorporar a abordagem para:

- Revitalizar o clube com novas oportunidades de serviço.
- Rejuvenescer o clube com novos associados.
- Destacar-se no desenvolvimento de liderança e funcionamento do clube.
- Compartilhar as realizações do clube com a comunidade.

Para assegurar que seu Lions clube permaneça forte, é preciso considerar a experiência e as expectativas dos seus associados. Este guia vai ajudá-lo em três etapas fáceis:

- **Etapla 1: Começar analisando e definindo a satisfação do associado do seu clube.** Há uma lista de recursos para ajudar a identificar os pontos fortes, experiências e expectativas dos associados.
- **Etapla 2: Criar um plano para satisfação dos associados para o seu clube.** Manter seu clube eficiente, produtivo e significativo para seus Leões, evitando as principais causas da saída dos associados, que são:
 - Conflito no clube
 - Sentir que não estão fazendo diferença
 - Não ter um sentimento de pertencer
- **Etapla 3: Implementar e analisar seu plano de satisfação dos associados.** Comunicar expectativas e objetivos, definir as metas do clube para seus associados de forma clara e aberta e garantir que seus métodos de comunicação funcionem para todos os associados.

Se o seu clube não estiver prosperando, ele não poderá servir da forma mais eficiente possível.



Vamos começar

Analisar e definir a satisfação dos associados do seu clube

Antes que seu clube possa começar a analisar e definir a satisfação dos associados, você deve identificar quem, além do assessor do quadro associativo do clube, fará parte do grupo de trabalho do quadro associativo que apoiará os esforços de recrutamento e conservação do clube. A primeira etapa é entender os pontos fortes e as preferências de cada associado para assumir funções (veja a tabela abaixo).

A segunda etapa é garantir que os associados tenham uma experiência positiva, sabendo o que eles querem no seu Lions clube. Compreender isso é uma excelente tarefa para o seu grupo de trabalho do quadro associativo. Deixe os líderes do clube saberem o que os associados pensam sobre ser Leão e trabalhe com a liderança do clube para direcionar seus esforços. Fazer mudanças tendo como base as necessidades e desejos dos associados é o que realmente torna agradável a experiência de ser Leão.

FUNÇÕES	DESCRIÇÃO
Organizador	Alguns associados são organizadores; eles vêm cada etapa e podem priorizar o que precisa ser feito. Estes Leões devem se dedicar em conduzir os esforços de recrutamento e eventos de companheirismo do clube.
Promotor	Os associados criativos e conhecedores de tecnologia podem criar folhetos, emitir comunicados de imprensa e atualizar seu website e redes de mídia social. Eles podem fornecer aos associados materiais de marketing do clube e um calendário de eventos.
Assistência	Estes são os Leões que se sentem confortáveis para falar com novas pessoas e associados atuais sobre o seu clube. Incentive-os a promover Lions Clubs International para o seu grupo-alvo via grupos comunitários em mídias sociais, e-mail e eventos com base na comunidade para começar a se envolver com possíveis novos associados.
Recepção	Os Leões que são treinados para conduzir orientação de novos associados e coordenar o mentoreamento vão garantir que os novos associados se sintam bem recebidos e rapidamente se acomodem em seu clube. Lions International fornece treinamento para a orientação de novos associados e o programa básico de mentor, que podem ser encontrados em https://www.lionsclubs.org/pt/resources-for-members/resource-center/club-membership-chairperson

Depois de reunir seu grupo de trabalho do quadro associativo, coordene as informações necessárias para criar seu plano. Conduza uma pesquisa “Exceder as Expectativas” para determinar o que os associados pensam do seu clube e como ele opera. Esta avaliação e o guia do administrador estão disponíveis em [Assessor do Quadro Associativo de Clube](#)

Aqui estão algumas dicas que ajudarão você a começar a definir a satisfação do associado em seu clube:

- Perguntar aos seus associados! Os associados se sentem envolvidos quando questionados sobre a sua opinião. Pergunte aos associados: Por que temos este clube aqui? As nossas atividades demonstram esta necessidade? Se uma pessoa fora do Lions analisasse as atividades que fazemos durante um ano, o que perceberia ser mais importante para o nosso clube?
 - o Você pode usar o *Questionário para associados* no final deste guia para facilitar esta conversa e modificá-lo para atender às suas necessidades.
- Avalie as razões dos associados terem deixado o clube no passado. Embora existam alguns temas comuns em todo o mundo, será útil se você entrar em contato com os ex-associados para saber por que eles saíram. Juntamente com o *Questionário para novos associados* neste guia, há um *Questionário para ex-associados* que você pode modificar para atender às suas necessidades.
 - o Considere dedicar tempo durante uma reunião do clube ou realizar uma reunião especial para discutir a satisfação dos associados.
- Considere cuidadosamente se os objetivos, metas e declaração de missão do seu clube refletem o que os associados atuais desejam que o clube seja.

Iniciativa para Qualidade do Clube

A Iniciativa para a Qualidade do Clube (CQI) destina-se a ajudar os clubes a alinhar seus esforços com o processo de Abordagem Global do Quadro Associativo. Além disso, a CQI é uma ferramenta de planejamento estratégico que auxilia os clubes na avaliação de suas operações e na identificação de áreas onde podem melhorar a experiência do associado. Cada clube pode ser ainda melhor ao entender o feedback dos associados sobre as atividades do ano anterior para atingir as metas atuais do seu clube.

Revitalizar o clube

Criar um plano para a satisfação dos associados do seu clube

A perda de associados é um problema para muitos clubes, e as razões pelas quais os associados saem muitas vezes são as mesmas. As três áreas que mais influenciam o motivo pelo qual alguém pode deixar um clube são:

1) Conflito no clube é a principal razão pela qual os associados deixam os clubes. O conflito no clube pode parecer diferente em clubes diferentes e inclui conflito com outros associados, panelinhas, política e não se sentir respeitado pelos outros associados.

2) Sentir que eles não estão fazendo a diferença. Os clubes devem oferecer oportunidades de serviço que correspondam aos interesses de seus associados e tenham um impacto significativo em suas comunidades.

3) Não ter a sensação de fazer parte. As pessoas podem servir suas comunidades por si mesmas. Elas se tornam Leões por causa do companheirismo que sentem com pessoas que pensam da mesma forma.

Ajudaria se você estabelecesse relacionamentos com seus associados para entender as expectativas de cada pessoa. O que pode parecer “fazer a diferença” para uma pessoa pode não parecer o mesmo para outra.

A. Conflito no clube

Frequentemente, os conflitos no clube podem surgir da organização e liderança das reuniões do clube. As reuniões de clube bem organizadas ajudarão a evitar conflitos entre os associados e oferecerão uma oportunidade para que todos os associados se envolvam.

Recomendamos fazer os seguintes cursos no Centro Leonístico de Aprendizagem para ajudar a administrar conflitos entre associados e descobrir estratégias para apoiá-lo na identificação de soluções:

- Resolução de Conflitos
- Escuta Eficaz
- Gerenciamento de Reuniões

Reclamações comuns sobre as reuniões incluem:

- As reuniões são improdutivas
- As reuniões não eram agradáveis
- As reuniões são muito hierárquicas e formais

Você pode melhorar suas reuniões com um planejamento cuidadoso antes de realizá-la. Primeiro, comece respondendo a estas cinco perguntas:

1) Por que estamos nos reunindo?

- O propósito da reunião é para resolver assuntos do clube, socializar ou para relações públicas?
- Inclua apenas os assuntos necessários - não apresente relatórios de comitês inativos ou informações que são irrelevantes ao tópico da reunião.
- Ajuste o estilo da reunião para seus associados. Será que preferem apresentações formais ou discussões interativas?
- Mantenha a política partidária e a religião sectária fora das reuniões do clube.

2) Qual o tempo de duração da reunião?

- Os seus associados apreciam certos costumes e tradições? Será que gostariam de eliminar algumas delas? O tempo poderia ser utilizado de forma mais produtiva para tratar dos assuntos do clube ou para mais tempo social?
- Defina um cronograma realista para a reunião e reserve um tempo adicional para tratar de questões imprevistas.

3) Quando estaremos nos reunindo?

- Um dia ou horário diferente pode aumentar a participação.
- Considere formar um núcleo se o seu clube tiver dois ou mais horários preferenciais de reunião.

4) Onde estaremos nos reunindo?

- Considere um novo local para as reuniões. Um local diferente pode trazer diferentes perspectivas. Mesmo outro arranjo de sala pode ter um efeito.
- Existe uma opção para os associados do clube participarem remotamente? Usar um formato virtual pode aumentar a participação. Além disso, considere formar um núcleo para associados que desejam se reunir online em vez de pessoalmente para manter seus associados engajados.

5) O que queremos realizar ao final da reunião?

- Distribua a agenda e materiais de apoio (como relatórios financeiros ou ata da reunião anterior) para informar seus associados os assuntos que serão abordados. Inclua tempo para os associados discutirem ideias ou preocupações desde a última reunião. Seja flexível, permitindo que todos tenham a oportunidade de se expressar. Certifique-se de que todos os associados se sintam à vontade para participar e que nem sempre seja o mesmo grupo que domina a conversa.
- Um objetivo essencial da reunião é o companheirismo e o tempo social, garantindo que todos os associados se sintam bem-vindos e não sejam excluídos da discussão.
- Divirta-se!

Com as respostas a estas perguntas, você pode organizar uma reunião produtiva, desenvolver sua agenda e preparar qualquer material que você precise. Você pode visitar o Centro Leonístico de Aprendizagem, onde encontrará cursos como *Gerenciamento de reuniões* e *Resolução de conflitos*, para citar alguns, sobre como gerenciar as reuniões do seu clube.

B. Não fazer a diferença

Quando as pessoas não sentem que estão fazendo a diferença, isso pode resultar de algumas áreas que precisam ser abordadas. Algumas razões comuns pelas quais os associados podem sentir que não estão fazendo diferença estão listadas abaixo.

1) Não existir oportunidades suficientes para servir à comunidade. Os Leões querem fazer a diferença, por isso é essencial dar a eles o máximo de oportunidades de serviço possível. Lembre-se de pedir a opinião deles ao planejar as atividades. Se seus associados têm outras obrigações, como família, trabalho ou outros hobbies, suas atividades se encaixam na programação deles?

2) O clube não tinha atividades que me interessassem. Os associados do seu clube têm diferentes causas que desejam apoiar e atividades de serviço das quais gostariam de participar. Pergunte a eles como gostariam de servir e passe essas informações ao seu assessor de serviços.

Para saber mais e acessar recursos adicionais, visite [Assessor do Quadro Associativo de Clube](#)



3) As tarefas atribuídas não correspondiam aos meus interesses ou habilidades. Às vezes, mesmo que a atividade de serviço esteja de acordo com os interesses de seus associados, o trabalho que você está pedindo a eles pode não ser. Você já perguntou a seus associados como eles gostariam de servir? Um exemplo típico é ter alguém cuja profissão seja contador como tesoureiro do clube. Embora isso possa ser bom para alguns, não deve-se assumir que seja ok com todos. Algumas pessoas ingressam nos Lions clubes para explorar outras oportunidades profissionais que diferem do que fazem.

C. Não ter a sensação de fazer parte

Muitas vezes, quando as pessoas sentem que não têm uma sensação de fazer parte, isso pode ser um problema com a cultura do clube. O objetivo é fazer com que os novos associados se envolvam e sintam que têm voz enquanto mantêm os atuais associados entusiasmados com o que o clube está fazendo. Algumas das razões que podem criar a sensação de não ser bem-vindo ou não pertencer ao grupo podem incluir o seguinte:

- O clube era muito político.
- O clube era muito antiquado e rígido.
- A liderança do meu clube mudou, e eu não gostei muito das mudanças.
- O clube era muito hierárquico e formal.
- Não havia muitas oportunidades para socializar.
- Já estava no clube há algum tempo, e comecei a sentir que não me apreciavam mais.
- Não me conectei com outros associados do meu clube.
- Senti como se minha voz não fosse ouvida.

Faça com que todos os associados sintam que estão contribuindo para com o clube e que essa contribuição é essencial.

- Responda quando os associados fizerem alguma sugestão ou apresentarem uma ideia. Sempre faça o acompanhamento
- Crie oportunidades para que todos os associados se envolvam, conforme a vontade deles.
- Incentive os novos associados a explorarem várias oportunidades dentro do clube. Deixe-os começar onde estão mais entusiasmados, mas deixe claro que há oportunidades de desenvolvimento de liderança, caso desejem participar de um comitê.

- Use a Orientação para Novos Associados e o Programa de Mentor do Lions localizados em <https://www.lionsclubs.org/en/resources-center> para ajudar seu clube a fazer com que os novos associados se sintam bem-vindos.

Permita que todos os associados ofereçam sugestões e sejam abertos e receptivos a novas sugestões.

- Use os projetos de serviço atualmente implementados pelo seu clube como uma fonte de ideias e orientação sobre o que já funcionou anteriormente, ou que não funcionou bem para o seu clube, porém, não use esta informação como uma "lista do que devemos fazer".
- Tenha o hábito de revisar as atividades e planos do seu clube. Esteja aberto às avaliações de seus associados sobre as ideias existentes e quaisquer novas ideias para melhorias.

Incentive todos os associados do clube a convidarem outras pessoas da comunidade a se afiliarem ao seu clube, sempre que conhecerem alguém que mostre interesse em se tornar Leão. Certifique-se de que os associados em potencial se sintam bem-vindos se participarem de uma atividade.

Certifique-se de que os dirigentes do clube sejam adequadamente treinados. A Divisão de Desenvolvimento de Liderança tem muitos recursos, ferramentas online e sugestões para treinamento local. Ter líderes com o treinamento e as ferramentas necessárias para o trabalho pode fazer uma grande diferença para garantir que a cultura do seu clube seja convidativa e receptiva a todos os associados.



Voltar a motivar associados existentes

Implementar e revisar seu plano

Depois que você fez a pesquisa com os associados e discutiu soluções para as preocupações deles, está na hora de propor mudanças ao clube que vão abordar barreiras para que os associados fiquem bastante satisfeitos. Você pode usar o modelo no final deste guia como sugestão para sua proposta.

A. Comunicar seu plano de satisfação de associado

Setenta e cinco por cento dos novos associados indicaram que ser informado adequadamente sobre as metas e objetivos do clube era essencial para eles. Lembre-se, uma das razões pelas quais as pessoas permanecem nos clubes é porque sentem que entendem as metas do clube. Quando os Leões sentem que sabem o que está acontecendo dentro do clube, sentem-se como uma parte essencial dele. Algumas ferramentas que seu clube pode usar incluem:

- E-mail
- Plataformas de mídia social
- Sites de convite social para eventos e atividades
- Sites financeiros para quotas, doações e taxas

Escolha as ferramentas que funcionam melhor para o seu clube e podem facilmente ser mantidas atualizadas. Certifique-se de que seus associados estejam treinados e confortáveis usando a tecnologia disponível.



Para saber mais e acessar recursos adicionais, visite [Assessor do Quadro Associativo de Clube](#)



B. Lidar com a resistência

Você provavelmente encontrará resistência ao abordar questões, fazendo mudanças em seu clube. Para diminuir esta possibilidade, use o processo Por que, O que, Quando e Como para implementar as mudanças.

- **Por que:** Explicar claramente as razões para as mudanças propostas.
- **O que:** Explicar o que os associados podem esperar ver acontecer.
- **Quando:** Ter um ponto de partida definido para quaisquer mudanças propostas.
- **Como:** Descrever o que você espera que seja o resultado.

Assim que o processo começar:

- Incentive os associados a oferecerem opiniões sobre as mudanças. Responda ao feedback que você receber.
- Seja flexível para fazer ajustes no processo, caso eles não fornecerem os resultados esperados.
- Faça mudanças ao longo do tempo. Fazer mudanças muito rapidamente pode ser difícil para os associados aceitarem. No entanto, se eles virem o sucesso de uma mudança, é mais provável que aceitem a próxima.

Continue avaliando as mudanças na reunião da diretoria do seu clube para garantir que a liderança do clube esteja mantendo o mesmo compasso.



Comemorar novos associados em seu clube

Implementação em andamento

A. Conclusão

Seus associados são essenciais para o sucesso do seu plano, então faça um esforço para reconhecer as contribuições deles para o sucesso de seu plano de satisfação. Usar o processo da Abordagem Global do Quadro Associativo ajuda a promover uma cultura de clube que revisa e ajusta regularmente o plano do seu clube. Seu plano de satisfação mudará conforme o quadro associativo mudar.

Novos associados trarão perspectivas únicas, além de uma variedade de interesses e habilidades para o clube, portanto, aproveite-as ao máximo. Lembre-se de compartilhar seu plano de satisfação com os associados atuais do seu clube, que compartilharão suas ideias sobre como melhorar a experiência do clube e apoiá-lo no cumprimento de suas metas e objetivos do quadro associativo.

Por fim, a satisfação dos associados é contínua, independentemente de onde você começa (consulte a Roda da Abordagem Global do Quadro Associativo). A implementação contínua significa revisar continuamente sua estratégia e determinar o melhor curso de ação para garantir o sucesso. Se precisar de assistência adicional ou quiser saber mais sobre a satisfação do quadro associativo, entre em contato conosco pelo e-mail Membership@lionsclubs.org.



Questionário para novos associados

Nome do clube: _____ Data: _____

Por que você se afiliou ao nosso Lions clube? _____

O que você está buscando através do seu envolvimento com o clube? _____

Quais as suas habilidades pessoais que poderiam ser aproveitadas pelo clube? _____

Com que tipo de atividade do clube você gostaria de estar envolvido? _____

Quais ideias você tem para melhorar a experiência do nosso clube? _____

Que ideias você tem para projetos de serviços com os quais não estamos envolvidos no momento? _____

Existe algo mais que você ache importante comentar? _____

Questionário para ex-associados

Nome: _____ Data: _____

Por que você deixou o nosso Lions clube? _____

Durante quanto tempo você foi associado do nosso Lions clube? _____

Você deixou o nosso clube ou o Lions como organização? _____

Você teve a oportunidade de se transferir para outro clube para continuar como Leão? _____

Qual projeto de serviço do clube foi mais importante para você? Por que? _____

Qual projeto de serviço do clube foi menos importante para você? Por que? _____

Quais mudanças em nosso clube teriam incentivado você a permanecer como associado? _____

Quais atividades você gostaria que o nosso clube tivesse se envolvido? _____

Quais ideias você tem para melhorar a experiência do nosso Lions clube? _____

Você consideraria voltar a este clube? _____

Plano de Ação para a satisfação dos associados

Use este modelo para ajudar a iniciar seu plano de ação para melhorar a satisfação dos associados. Você pode ter encontrado algumas áreas que não precisam de mudanças e outras que podem exigir mudanças significativas com base no feedback de seus associados. Use-o como uma diretriz, e altere-o conforme necessário para atender às necessidades do seu clube.

Atividades de serviço:

Deveríamos considerar suspender a atividade de serviço atual: _____

Deveríamos considerar adicionar este tipo de atividade de serviço: _____

Reuniões do clube:

Deveríamos descontinuar as seguintes tradições nas reuniões do clube: _____

Deveríamos incluir mais disso nas reuniões do clube: _____

Deveríamos considerar as seguintes mudanças em nosso local de reunião: _____

Deveríamos considerar as seguintes mudanças em nosso formato de reunião: _____

Outras ideias:

Use esta área para sugerir outras ideias, como reconhecimento, comunicação ou outras áreas que os associados identificaram como uma barreira para uma ótima experiência.

Cronograma – certifique-se de incluir o tempo de revisão para garantir que as mudanças sejam eficazes e bem recebidas:

Na próxima reunião vamos: _____

No próximo trimestre, vamos: _____

No próximo ano, vamos: _____



Lions Clubs International

Divisão do Quadro Associativo

Lions Clubs International

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

lionsclubs.org

E-mail: membership@lionsclubs.org

Fone: 630.468.3831