



会员满意度指南

如何让会员参加并参与



Lions Clubs International

导言

本指南旨在帮助您思考您的会员的体验和期望，并据此做出规划。本指南已更新，以体现我们从会员满意度调查中了解到的情况。

调查表明，无论成为狮友的时间长短，会员都有一些核心需求希望得到满足，方能愿意留在分会中。以下按重要性顺序列出了这些需求：

- 能够在服务活动中感到骄傲。
- 有信心能够“有所作为”。
- 获知分会目标。

全球会员发展措施

全球会员发展措施的目标是促进会员参与，培养一种强大的会员发展文化，专注于招募新会员、保留现有会员，以及重新吸引前会员。如果某狮子分会尚未完成全球会员发展措施的步骤，我们建议您联系您的区全球行动团队或接受过全球会员发展措施培训的分区和专区主席，从而开始此措施，以便：

- 通过新的服务机会重振贵分会。
- 以新会员振兴贵分会。
- 在领导发展及分会运作中追求卓越。
- 与社区分享贵分会的工作成果。

为确保贵分会保持强健，您需要考虑您的会员的体验和期望。此指南提供三个简单的步骤来帮助您：

- 步骤1：从分析和定义贵分会的会员满意度开始。有许多资源能够帮助找出贵会员的优势、体验和期望。
- 步骤2：建立贵分会的会员满意度计划。通过避免以下导致会员退会的主要原因，保证贵分会对您的狮子会员来说始终高效、富有成果并对您的狮友有意义：
 - 分会纠纷
 - 感到不能有所作为
 - 没有归属感
- 步骤3：执行和审查您的会员满意度计划。向您的会员清楚且公开地沟通期望和目标、定义分会目标，并确保您的沟通方式适用于所有会员。

若贵分会没有茁壮成长，则无法有效率地进行服务。



着手开始

分析和定义贵分会的会员满意度

在贵分会开始分析和定义会员满意度之前，您必须找到除了分会会员主席之外，能够成为您的会员发展工作小组的一员，并支持贵分会的招募和保留工作的人员。第一步是了解每位会员的优点和承担任务时的偏好（见下表）。

第二步是确保您的会员在了解他们能从贵分会获得什么的过程中得到正面的体验。对贵会员发展委员会而言，了解这一问题是一件重大任务。让贵分会领导人了解分会会员对身为狮友的看法，并与分会领导合作来指导分会工作。根据贵分会会员的需求及渴望来做出改变是让他们有良好体验的关键。

角色	描述
筹组	有些会员善于策划；他们能看见每个步骤，并决定工作的轻重缓急。这些狮友应重点负责指导贵分会的招募工作和会员活动。
宣传	精通科技以及富有创意的会员可以负责制作小册子、发布新闻以及更新您的网站和社交媒体网络。他们可以为会员提供分会营销材料以及活动行事历。
外联	这类狮友擅长向新人和现有会员谈论贵分会。鼓励他们运用社交媒体、电子邮件和社区活动向您的目标群体宣传国际狮子会以便促进潜在新会员的参与。
欢迎	受过关于举行新会员讲习和指导活动培训的狮友将确保您的新会员感到受欢迎并迅速融入您的分会。国际狮子会提供关于新会员讲习及基础的指导计划这两项培训，可在 Lionsclubs.org/zh-hans/membershipchair 网站上找到。

在组建您的会员工作小组后，沟通协调制定计划时需要的信息。开展一次“超出期望”问卷调查，确定您的会员对于贵分会及其运作方式的看法。调查评估和管理者指南参见<https://www.lionsclubs.org/zh-hans/resources-for-members/resource-center/club-membership-chairperson>

以下是一些能帮助您在贵分会中，定义会员满意度的几个建议：

- 询问您的会员！当您询问会员们的意见时，他们就会有参与感。询问您的会员：分会存在的目的是什么？我们的活动体现出这点了吗？若一位非狮友看见我们一年的活动，他们会觉得对我们的分会来说关键是什么？
 - 您可以使用在此指南背后的会员问卷来开展上述对话，并根据您的需要对问题进行调整。
- 评估过去会员离开的原因。虽然存在某些全球共同因素，但联系前会员了解他们离开的原因将对您有所帮助。除了本指南内的新会员问卷，还有前会员问卷可供使用，您可根据需求进行调整。
 - 考虑在分会会议时花点时间，或举行特殊会议，来讨论会员满意度事宜。
- 仔细考虑贵分会陈述的目的、目标及任务宣言是否反映了目前会员希望分会成为的样子。

分会优质倡议

- 分会优质倡议 (CQI)旨在帮助分会的工作与全球会员发展措施保持一致。另外，CQI还是一个策略规划工具，帮助分会评估其运作，并找出会员体验在哪些方面还可以改善。通过理解会员对上一年实现分会目标活动的反馈意见，每个分会都能做得更好。



重振您的分会

建立贵分会的会员满意度计划

许多分会都面临会员流失的问题，而会员离开的原因往往相同。造成会员离开分会的最主要的三个原因如下。

- 1) 分会纠纷是狮子会会员离开的首要原因。分会纠纷因分会而异，包括与其他会员起冲突、过度戏剧化、政治化，以及感到不受其他分会成员尊重等。
- 2) 觉得自己无所作为。
分会必须提供满足其会员兴趣的机会，并对社区产生重要影响。
- 3) 没有“归属感”。人们可以靠自己便服务社区。而他们成为狮友是因为和志趣相投的人在一起感受到的友谊。

和会员建立良好关系，了解每个人的期望是很有帮助的。不同的人对“有所作为”的定义可能是不一样的。

A. 分会纠纷

分会纠纷往往由分会会议的组织和领导造成。组织良好的分会会议能够帮助防止会员之间的矛盾，并为所有会员提供参与的机会。

我们建议在狮子会学习中心学习以下课程，帮助管理会员之间的矛盾，并支持您找到解决方案：

- 解决纠纷
- 有效倾听
- 会议管理

对于会议的普遍不满包括：

- 会议徒劳无功
- 会议无趣
- 会议过于等级化且拘泥形式

在会议前，您能藉由细心规划来改善您的会议。先回答以下五个问题：

1) 我们为何要开会？

- 开会的目的是进行分会会务，还是社交或公关因素？
- 仅包含必要的会务 — 不要包含非活跃委员会的报告或与会议主题无关的信息。
- 根据您的会员需求调整会议形式。会员是喜欢正式报告，还是积极的讨论？
- 将党派政治及宗教信仰排除于分会会议之外。

2) 会议将持续多长的时间？

- 您的会员喜欢特定的习俗和传统吗？是否有些他们可能想从会议中去除的习俗或传统？是否能更有效率地使用时间来讨论会务或进行社交？
- 设立可行的会议日程，并保留一些额外的时间来讨论临时出现的事项。

3) 我们什么时候开会？

- 安排不同的日期或时间可能会使更多人能参加。
- 若贵分会会有两个或以上的大家喜好开会的时间段，可考虑组织一个分会支部。

4) 我们在哪里开会？

- 考虑一个新的会议地点。不同的地点可能会产生不同的视角。即使是安排一间不同的房间也可能有差异。
- 分会会员是否可以远距参与会议？使用网络形式可能会增加参与率。也可考虑为希望能在网上而不是当面开会的会员组织分会支部，以维持您会员的参与度。

5) 会议结束时，我们想达成什么？

- 发放议程及支持文件 (如财务报表或之前的会议纪录)，让您的会员知道要讨论的事项。安排时间供会员讨论自上次会议后产生的想法或疑虑。保持灵活性，让您的会员能够发表其想法及意见。确保所有会员都能感到被欢迎参与讨论，而不是总是同一群人主导整个对话。
- 交流及社交时间也是会议的重要目的之一，确保所有会员都感到受欢迎且将他们融入讨论之中。
- 享受乐趣！

有了上述问题的答案，您便能组织一场有成果的会议、制定议程，并准备您所需的任何材料。您可以访问狮子会学习中心，学习与管理贵分会会议相关的会议管理和解决纠纷等课程。

B. 无所作为

当人们觉得自己无所作为时，原因可能有以下几个方面。以下列出一些让会员感到自己无所作为的原因：

- 1) 服务社区的机会不多。狮友们想要有所作为，因此最重要的是给予他们尽可能多的服务机会。在策划活动时，请记住询问会员的想法。若您的会员有其他义务，像是家庭、工作，或其他嗜好，您的活动是否适合他们的时间安排？
- 2) 我对分会所提供的活动类型没有兴趣。您的分会会员想要支持不同的志业，且希望参加其他服务活动。请询问他们希望如何服务，并将此信息传达给您的服务主席。



- 3) 分配给我的任务不符合我的兴趣或技能。有时候即使服务活动与会员的兴趣相符，但您要求该会员做的任务可能不见得相符。您是否问过您的会员他们想如何服务？典型的例子是请某位职业是会计的会员来负责分会的财务。也许有些人觉得没关系，但不应理所当然地认为每个人都如此。有些人加入狮子会是为了探索与其职业不同的专业机会。

C 没有归属感

当人们感到他们缺乏归属感时，往往可能是分会文化的问题。目标是让您的新会员参与，让他们觉得自己能够发声，同时让现任的会员对分会的工作充满期待。一些可能让人感到不受欢迎或不属于该群体的原因如下：

- 分会让人感到有太多派系。
- 分会让人感到保守且食古不化。
- 领导改变了，而我不喜欢这一改变。
- 分会过于等级化且拘泥形式。
- 社交的机会不多。
- 我加入分会一阵子了，且开始感到不被认可。
- 我与分会的其他成员没有交流。
- 我觉得我的声音没有被听听到。

让每位成员都觉得他们对贵分会做贡献，且他们的贡献非常关键。

- 当会员提出建议或意见时，给予回应。总终跟进该会员的建议或意见。
- 创造让所有会员都能尽可能参与的机会。
- 鼓励新会员探索分会内其他数个机会。让他们从自己最有热忱的地方开始，但清楚告知他们，若他们想参加委员会，将有许多领导发展的机会。

- 使用新会员讲习和导狮计划等在 <https://www.lionsclubs.org/zh-hans/resources-center> 下载的资源，让新会员感到受欢迎。

让所有会员能提供建议并对新建议持有开放接受的态度。

- 利用贵分会现有的服务方案作为想法和引导的来源，用来评估什么可行、什么不可行，但不是“我们必须做什么”的清单。
- 养成审视您的分会活动和计划的习惯。对于您的会员对现有想法及任何改善的新想法所做的评估持开放的态度。

鼓励所有分会会员在遇到社区中其他有可能希望成为狮友的人时，邀请他们加入贵分会。确保潜在会员在参加活动时感到受欢迎。

确保分会会员得到充分的培训。领导发展司有许多资源、网上工具及建议可供当地培训使用。在确保分会文化对所有会员都富有吸引力和亲切感这一方面，受过工作所需的培训及拥有相关工具的领导人能发挥很大的作用。



重振现有会员的士气

实施和审阅您的计划

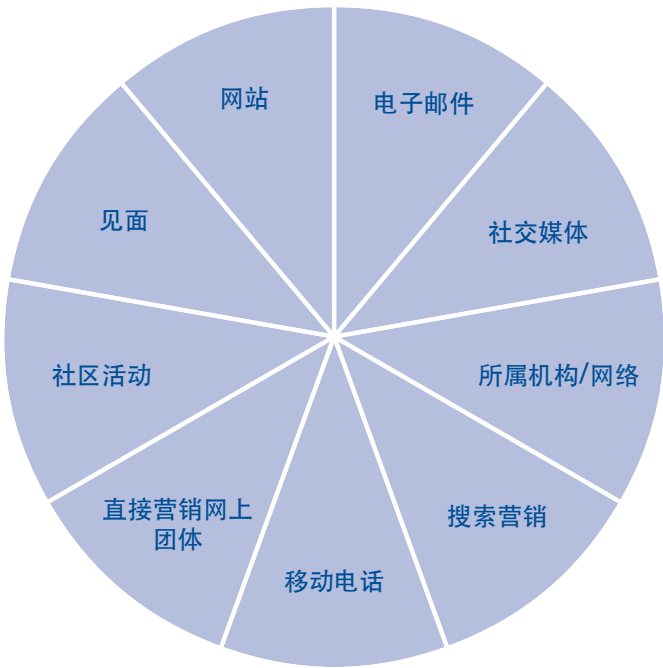
在对会员进行问卷调查并以脑力激荡的方式讨论对其疑虑的解决方案之后，应为贵分会提出能够消除阻碍的改变，以实现会员的高度满意。您可使用此指南后的样本做为您的提议的模板。

A. 沟通您的会员满意度计划

75%的新会员表示，获得关于分会的目的和目标的充分信息对他们来说至关重要。别忘了，会员认为自己了解分会的目标，是他们留在分会中的原因之一。当狮友觉得自己知道其分会在做什么时，他们会感到自己是分会不可分割的一部分。贵分会能使用的部分工具包括：

- 电子邮件
- 社交媒体平台
- 参加活动的社交邀请网站
- 用于会费、捐款及费用的财务网站

选择最适合贵分会且易于更新的工具。确保您的会员接受过培训且不排除使用这些科技产品。



B. 应对抵触

在通过对分会进行改变来解决问题时，您很有可能会遇到抵触。为了尽可能地减少抵触，请采取“为什么-什么-何时-如何”的流程来实施改变。

- 为什么：清楚解释进行计划中的改变的原因。
- 什么：解释您的会员能够看到什么样的未来。
- 何时：为所有计划中的改变设置明确的开始时间。
- 如何：列出您希望实现的成果。

当这一流程开始后：

- 鼓励您的会员为改变提供反馈意见。对您收到的反馈意见进行回应。
- 保持灵活性，如果改变未能带来预期的效果，则在过程中进行调整。
- 与时俱进，进行调整。过快的改变会让会员难以接受。然而，如果让他们看到一个转变的成功，便能更容易接受下一个转变。

在贵分会的理事会上持续对改变进行评估，确保分会领导层掌握最新情况。

庆祝新会员加入贵分会

持续实施

A. 总结

您的会员对于您的计划成功至关重要，请努力认可他们对您的会员满意度计划所作出的贡献。运用全球会员发展措施的流程，帮助培养定期审视和调整分会计划的分会文化。随着您的会员情况的变化，您的会员满意度计划也应随之改变。

新会员将为贵分会带来全新的视角以及各种兴趣和技能，请发挥他们的能力。请记住与贵分会的现有会员分享您的会员满意度计划，他们能够分享改进分会体验的想法，并支持您实现会员发展的目标和目的。

最后，无论您从何处开始，会员满意度都是一项持续的工作（参见全球会员发展措施）。持续的实施意味着不断调整您的策略，并决定最佳行动路线，以确保成功。如果您需要更多协助或想要学习更多关于会员满意度的知识，请联系 Membership@lionsclubs.org。



新会员问卷

分会名称： 日期：

您加入狮子会的原因是？

您在参与贵分会时有什么期待？

您的哪些个人技能可能对我们的分会有益？

您想参加哪些分会活动？

您对改善我们的分会体验有什么想法？

您对我们目前没有参与的服务方案有什么想法？

有没有其他您觉得重要的事项？



前会员调查问卷

姓名: _____ 日期: _____

您离开狮子会的原因是? _____

您成为本分会的会员有多长时间? _____
您是离开本分会还是退出狮子会这个组织? _____
您是否获得了转移到其他分会而保留狮子会员身份的机会? _____

什么分会服务方案对您来说最重要? 为什么? _____

什么分会服务方案对您来说最不重要? 为什么? _____

本分会进行何种改变才能鼓励您作为会员留下来? _____

您希望本分会参与何种活动? _____

您对改善本分会的体验有什么想法? _____

您会考虑重新加入本分会吗? _____



会员满意度行动计划

运用此模板帮助开始您的行动计划，改善会员满意度。根据您的会员的反馈意见，您可能找到无需改进以及需要大量更改的领域。将此模板作为指南，并根据需要进行改变，以满足贵分会的需要。

服务活动：

我们应考虑淘汰目前的服务活动：

我们应考虑增加此种服务活动：

分会会议：

我们应停止目前分会会议时的以下传统做法：

我们应在分会会议时的更多地采取以下做法：

我们应对会议地点考虑以下变动：

我们应对会议形式考虑以下变动：

其他想法：

在此处提出其他建议，比如关于表扬、沟通或其他被会员认为阻碍良好会员体验的领域。



时间表-确保安排审视的时间，确保进行的改变是有效的且受到好评：

下次会议，我们将：

下个季度，我们将：

下个年度，我们将：





Lions Clubs International

会员发展司

国际狮子会

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

lionsclubs.org

电邮: membership@lionsclubs.org

电话: 630.468:3831