

超过期望



提供正面会员体验的分会指南。

狮友的会员体验决定了他们对分会会议和活动的参与，它也会指导年复一年是否应保持会员身份的决定。分会定期评估其会议、活动、和分会文化，以确定是否满足其成员和社区目前的需求，如此更有可能提供正面的会员体验。

本指南的目的在支持分会会员发展主席和/或分会干部团队。它帮助分会借着一个简单的评估过程，确定分会会籍的优点和挑战。

在收集了会员调查并由调查管理人员审阅结果后，可以应用 LCI 资源来支持正面的会员体验。

使用以下的 4 步骤过程:

调查管理

步骤 1

团队分工（分会会员发展主席和所有的分会干部一起）并使用[分会会员发展主席交接工作表](#)：

1. 愿景：列出贵分会的宗旨/目标并排列优先级
2. 计划：列出分会会员发展主席负责的分会宗旨和目标
3. 成功：检讨贵分会在过去五年中新会员招募、会员参与、和会员退会的历史，以创造正面的会员体验。

分会宗旨/目标	优先级 (1 表示高)	分会会员发展主席的责任 Y = 是

步骤 2

与分会会员分享，身为分会会员发展主席，您对于维持或创造正面的会员体验的愿望。

将会员调查（提供的）分发给分会会员 - 以电子或印刷格式，解释他们的意见将如何帮助维持或改善目前的分会文化。

- 调查表可以通过电子邮件完成，也可以在分会会议上以匿名的方式完成并收回。
- 在所有要完成并交回的会员调查表上填写日期

步骤 3

使用此表格记录分会会员的调查回应：

主题	非常同意	同意	不同意	非常不同意
分会运作				
会议时间很方便				
会议引人入胜并富有成效				
分会干部对会员的新构想持开放的态度				
分会费用/会费适当，并且有效地使用				
服务机会符合个人的兴趣和热衷				
社交/关系				
我与分会会员的关系是积极正向的				
我与分会和区领导层的关系是积极正向和公平合理的				
我在分会中有强烈的归属感				
我与分会会员在预先安排好的分会活动之外进行社交活动				
分会/组职文化				
鼓励邀请新会员				
鼓励个人成长和领导发展的机会				
我的分会激发积极性和创意性				
对分会整体的意见				
我的分会在朝着正确的方向迈进				
我计划在可预见的未来继续成为我的分会的会员				

备注： _____

步骤 4

使用“超过期望资源”页面指导您获得 LCI 资源，这些资源将帮助贵分会应对在以下领域的挑战：

- 分会运作
- 社交/关系
- 分会/组职文化

根据分会的目标和宗旨、历史的信息、和分会会员调查结果：

- 在您担任分会的会员发展主席或调查管理人员的角色上，您可以影响的首要 2 至 3 个优先事项/目标是什么？
 1. _____
 2. _____
 3. _____
- 使用提供的“超过期望的资源列单”，确定哪些 LCI 资源将有助于教育、启动、和赋予分会会员力量，朝着积极的改变和会员体验而迈进？（请参阅第 4 页上的资源列单）
 - _____
 - _____
 - _____

备注/策略（可选则回答）：

步骤 5

在会计年度结束时，请做好以下准备：

- 衡量成功和庆祝
- 对现有的运作、目标、和分会文化中确定了具有挑战性的方面进行调整，以确保连续性和逐年朝着目标的进展

超过期望的资源列单

使用以下分类的列单，选择提供了最合适行动以维护正面的会员体验，或提供了对挑战最有帮助的解决方案的资源。团队一起讨论可考虑的选择，并决定下一个最佳步骤，来支持发展符合于满意的终身狮子会会员之需求的会员体验！

推荐的资源	描述
分会运作	
为分会的成功拟定计划	为分会拟定愿景的指南（16 页）
为分会的成功拟定计划 PPT	用于发现分会的优点、改进方法、和新的成长机会的 PowerPoint 简报
您的分会，您的方式	自定分会会议，以更适合于分会会员的需求和生活方式
会员满意度指南	确保会员参与、开心、和回来
分会蜕变活动	带领分会完成一个详细过程的工作簿，以帮助分会发现新的方法，来改善分会在新会员、新的服务、领导发展、庆祝成就等领域的运作方式
分会和社区需求评估	此资源帮助将分会的优点和动力应用于社区内的需求和机会
新会员，欢迎！	各种资源，向新（或现有）会员介绍分会会籍的特点和福利
新会员讲习培训指南	提供的信息为新会员奠定了基础，并让现有会员温故知新 - 帮助了解分会的功能、角色、以及区和组织的整体大局
指导（狮子会学习中心课程）	课程提供了有关激发创造力和营造一个支持分会创新的环境之要诀
社交/关系	
新会员 - 欢迎！	各种资源，向新（或现有）会员介绍分会会籍的特点和福利
新会员讲习培训指南	提供的信息为新会员奠定了基础，并让现有会员温故知新 - 帮助了解分会的功能、角色、以及区和组织的整体大局
团队动力（狮子会学习中心课程）	了解激发贵团队的因素。包括三个单元，提供了激励和领导的策略
继任计划（狮子会学习中心课程）	本课程借着确定和准备新的领导人来帮助确保狮子分会长期的活力
一起工作（狮子会学习中心课程）	向学习者介绍国际狮子会的反骚扰政策 - 深入了解如何遵守此政策、辨识违反此政策的行为、并报告违反政策的行为
解决冲突（狮子会学习中心课程）	查找冲突的原因并探索解决冲突的策略
分会/组织文化	
分会和社区需求评估	此资源帮助将分会的优点和动力应用于社区内的需求和机会
服务启动台	此交互式工具为您提供立即可使用的计划资源，帮助您为您关心的志业提供服务
管理改变（狮子会学习中心课程）	了解改变的过程、确定采纳改变的阶段、检视对改变的阻力，并为实施改变进行规划

超过期望

提供正面会员体验的分会指南。



会员调查表

您的分会已决定进行会员体验的评估，藉一份简短的会员调查来确定优点和挑战。贵分会的领导人将使用此调查的回应，来营造或维持符合或超过其会员期望的分会文化。

请完成以下简短的调查，并在下面注明的截止日期之前交回给贵分会的会员发展主席或调查管理人员。意见是选择性的。除非您选择在最下方填写您的姓名，否则您的回应将是匿名的。

请于 _____ 之前交回给分会会员发展主席/调查管理人员

主题	非常同意	同意	不同意	非常不同意
分会运作				
会议时间很方便				
意见（可选则回答）：				
会议引人入胜并富有成效				
意见（可选则回答）：				
分会干部对会员的新构想持开放的态度				
意见（可选则回答）：				
分会费用/会费适当，并且有效地使用				
意见（可选则回答）：				
服务机会符合个人的兴趣和热衷				
意见（可选则回答）：				

主题	非常同意	同意	不同意	非常不同意
社交/关系				
我与分会会员的关系是积极正向的				
意见（可选则回答）：				
我与分会和区领导层的关系是积极正向和公平合理的				

意见（可选则回答）：				
我在分会中有强烈的归属感				
意见（可选则回答）：				
我与分会会员在预先安排好的分会活动之外进行社交活动				
意见（可选则回答）：				

主题	非常同意	同意	不同意	非常不同意
分会/组职文化				
鼓励邀请新会员				
意见（可选则回答）：				
鼓励个人成长和领导发展的机会				
意见（可选则回答）：				
我的分会激发积极性和创意性				
意见（可选则回答）：				

主题	非常同意	同意	不同意	非常不同意
对分会整体的意见				
我的分会在朝着正确的方向迈进				
意见（可选则回答）：				
我计划在可预见的未来继续成为我的分会的会员				
意见（可选则回答）：				

您的姓名（可选则回答）：

感谢您的意见。请于上述的截止日期之前将此表格交回给调查管理人员。