



TOASTMASTERS
INTERNATIONAL



**ONDE SE FORMAM
OS LÍDERES**

MOMENTOS DE VERDADE

The Successful Club Series

TOASTMASTERS
INTERNATIONAL®



MOMENTOS DE VERDADE

The Successful Club Series

© 2015 Toastmasters International. Todos os direitos reservados. Toastmasters International, o logotipo de Toastmasters International e todas as outras marcas e direitos de autor Toastmasters International são da propriedade exclusiva de Toastmasters International e só podem ser utilizados mediante autorização.

Rev 09/2020 Item PT290A



**ONDE SE FORMAM
OS LÍDERES**

www.toastmasters.org

THE SUCCESSFUL CLUB SERIES

A *The Successful Club Series* (Item 289) é um conjunto de apresentações que aborda a temática de reuniões com qualidade nos clubes. Nessas apresentações, aprenderá como você e seus colegas associados podem contribuir para um clube de sucesso ao usar competências únicas e ao seguir certas normas.

A maioria das apresentações na *The Successful Club Series* (Item 289) pode ser apresentada por qualquer associado do clube e duram entre 10 a 15 minutos.

REALIZANDO O PROGRAMA

“Momentos de Verdade” discute as normas necessárias sobre como criar uma impressão positiva acerca do serviço do clube ao mesmo tempo serve de exercício de avaliação do clube. Esse produto consiste em quatro partes:

- ▶ Definir e explicar o conteúdo da apresentação
- ▶ Diretrizes para como você deve ser apresentado à audiência
- ▶ Esboço do seu “discurso”
- ▶ CD com uma apresentação em PowerPoint

Nas Suas Próprias Palavras

O esboço não é um roteiro obrigatório e por isso não deve ser lido palavra por palavra. Ao invés disso, use o documento como um guia para apresentar o material com as suas próprias palavras e com o seu próprio estilo narrativo. O esboço do apresentador é uma estrutura na qual você pode construir a sua apresentação. Use os pontos do esboço para desenvolver o seu discurso, mas seja sempre o autor de sua própria apresentação.

Veja algumas dicas sobre como usar esse esboço para desenvolver e entregar a sua apresentação:

- ▶ **Estude o esboço neste manual com cuidado.** Familiarize-se com a estrutura geral. Uma preparação cuidada é fundamental para uma apresentação de sucesso.
- ▶ **Use o esboço para construir seu próprio discurso utilizando suas próprias palavras.** Prepare um conjunto de anotações indicando onde você deseja fazer pausas, utilizar gestos ou adicionar ênfase verbal. Destaque palavras ou frases principais para ajudá-lo a apresentar o material de uma forma mais eficaz.
- ▶ **Ao entregar seu discurso, seja expressivo.** Use todas as suas competências de apresentação adquiridas enquanto Toastmaster, incluindo a variedade vocal e gestos.

UTILIZANDO RECURSOS VISUAIS COM EFICÁCIA

Os recursos visuais adicionam interesse a qualquer apresentação e ajudam a sua audiência a reter informação. O seu uso é encorajado. Se planeja usar o Powerpoint disponibilizado para esta apresentação como recurso visual, você precisará de um projetor, um laptop, uma mesa de apoio e uma tela para visualização. Nesse esboço há indicações com a localização dos slides de PowerPoint. Cada um está numerado. Por exemplo, o V1 se refere ao primeiro recurso visual.

Observe que o primeiro slide do PowerPoint é o slide de título e não está incluído no sistema de numeração.

Se você não tiver acesso a um equipamento de projeção mas mesmo assim pretenda usar os recursos visuais, copie o seu conteúdo para um flipchart. Faça isso bem antes de começar a apresentação. Use um marcador cuja tinta não passe para a folha de papel seguinte e escreva com intervalos de três ou quatro folhas para que os recursos visuais não sejam visíveis. Utilize letras grandes com bastante espaço entre elas.

Siga essas dicas ao usar os recursos visuais:

- ▶ Configure-os e teste-os antes do início da reunião. Coloque-os de forma que possam ser facilmente visionados pelos ouvintes. Coloque seu projetor numa posição onde possa projetar uma imagem grande, visível e não distorcida na tela. Ajuste o foco da imagem.
- ▶ Traga equipamentos extras, incluindo uma lâmpada para o projetor, extensões, marcadores extras, etc.
- ▶ Exiba seus recursos visuais somente quando forem necessários. Se estiver usando um flipchart, tire-o de vista quando tiver terminado de utilizá-lo.
- ▶ Lembre-se de não ficar entre o recurso visual e sua audiência porque irá bloquear sua visualização.
- ▶ Mantenha contato visual com seus ouvintes. Não fale virado para a tela ou o flipchart. Se precisar virar as costas para apontar algo, pause enquanto aponta e depois comece a falar novamente quando voltar a olhar para a audiência.

AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO AVANÇADO

Como esta é uma apresentação resumida, você não receberá crédito com vista à conclusão de um projeto Pathways. Você estará apenas ajudando seu clube a atingir excelência e dirigindo-o à possibilidade em alcançar os mais elevados níveis de status "Distinguido".

MOMENTOS DE VERDADE

Apresentando o Apresentador

DICAS PARA O APRESENTADOR: ESCREVA COMO VOCÊ PRETENDE SER APRESENTADO

Todos os discursos preparados no Toastmasters exigem uma introdução ao orador. Uma boa introdução ao orador e ao seu discurso é importante para o sucesso de sua apresentação. Use as dicas a seguir como diretrizes para escrever essa introdução:

- ▶ Inclua o propósito da *The Successful Club Series* (Item 289).
- ▶ Explique o motivo do “Momentos de Verdade” ser importante para um clube Toastmasters, indicando o propósito e um ou mais objetivos de sua apresentação.
- ▶ Forneça algumas informações sobre sua origem.
- ▶ Dê o texto com a sua introdução à pessoa que o irá apresentar.

DICAS PARA QUEM VAI APRESENTAR O APRESENTADOR

- ▶ Esclareça todas as dúvidas com o apresentador do discurso.
- ▶ Ensaie a introdução ao orador.

MOMENTOS DE VERDADE

Esboço

INTRODUÇÃO

Como um clube, você quer que a interação inicial de cada novo, ou potencial, associado com seu clube seja positiva. Esses momentos decisivos quando as primeiras impressões são formadas são conhecidos como Momentos de Verdade. Os Momentos de Verdade são seus guias para fornecer um serviço de qualidade e experiências de excelência aos associados. Os Momentos de Verdade são uma ferramenta que permite que a qualidade do clube seja mantida através de avaliações e recomendações direcionadas. Um clube com qualidade encoraja e comemora as proezas dos associados, fornecendo um ambiente divertido e solidário, providenciando reuniões profissionalmente organizadas e com variedade. Nesses clubes, os diretores são treinados em todos os aspectos de qualidade do clube para garantir que os associados tenham acesso a um programa de mentoria formal, recebam avaliações que os ajudem a crescer e sejam motivados a atingirem seus objetivos. Quando os clubes conseguem exemplificar com sucesso os Momentos de Verdade, os associados têm assegurado um ambiente seguro e de suporte onde poderão atingir seus objetivos.

MOMENTOS DE VERDADE

Quando alguém entra em contato com qualquer aspecto do Toastmasters, a pessoa adquire uma imagem baseada na sua experiência naquele momento específico. Os clubes devem sempre estar cientes destes momentos cruciais e decisivos para garantir que todas as experiências com o Toastmasters sejam positivas. Existem seis Momentos de Verdade críticos onde os clubes têm a oportunidade de criar impressões positivas. Esses seis Momentos de Verdade cruciais do Toastmasters são:

- ▶ Primeiras Impressões
- ▶ Orientação dos Associados
- ▶ Companheirismo, Variedade e Comunicação
- ▶ Planejamento do Programa e Organização da Reunião
- ▶ “Força” dos Associados
- ▶ Reconhecimento dos Progressos e dos Sucessos

Use as normas a seguir em cada um dos Momentos de Verdade a fim de oferecer serviços de qualidade em cada ponto de contato.

1. Primeiras Impressões

As primeiras impressões são importantes para o sucesso do clube pois as experiências e observações positivas dos visitantes determinam se eles voltam e se afiliam no clube.

- ▶ Dê as boas-vindas a cada visitante à entrada da sala. Apresente o visitante aos diretores e associados.
- ▶ Dê a cada visitante um crachá. Peça que o visitante assine o Livro de Visitantes.

V1

V2

V3

V4

V5

- ▶ Prepare a sala de reunião com um aspecto profissional.
- ▶ Certifique-se de que o local da reunião tenha uma localização conveniente, seja acessível e que a sala de reunião esteja devidamente identificada.
- ▶ Encoraje os visitantes a participarem na reunião e a comentarem sobre a sua experiência no final.
- ▶ Convide os visitantes a se afiliarem ao clube no dia de sua visita.

V6

2. Orientação dos Associados

Para proporcionar os maiores benefícios de uma experiência Toastmasters aos associados, o clube deve familiarizar os novos membros com os programas de educação e reconhecimento de Toastmasters e tornar os associados cientes das responsabilidades do clube para com eles e de sua responsabilidade para com o clube.

- ▶ Apresente os novos associados formalmente e ofereça-lhes um alfinete condecorativo de sua afiliação.
- ▶ Atribua um mentor ao novo associado para o apoiar individualmente.
- ▶ Informe o novo associado como o programa educacional o ajuda a desenvolver as suas competências de comunicação e liderança.
- ▶ Analise todas as necessidades de aprendizagem dos novos associados e inclua uma seção para pessoas com deficiência para que possam informá-lo de quaisquer adaptações que necessitem. Consulte "Policy and Protocol, Protocol 2.0: Club and Membership Eligibility, 2. Members with Disabilities"
- ▶ Atribua uma função de oratória ao novo associado assim que possível.
- ▶ Continue fazendo os novos associados se sentirem bem-vindos e encoraje-os a participarem nas reuniões.

V7

3. Companheirismo, Variedade e Comunicação

O clube retém associados ao proporcionar-lhes um ambiente descontraído, e acolhedor que encoraja uma aprendizagem agradável.

- ▶ Os associados dão as boas-vindas aos visitantes e fazem com que estes se sintam confortáveis.
- ▶ O Vice-presidente de Educação (VPE) regularmente planeja programas educacionais dinâmicos e agradáveis com temas empolgantes e instigantes.
- ▶ O clube organiza eventos sociais com regularidade.
 - Encoraje os associados do clube a participarem nos eventos de área, divisão, distrito e internacionais.
 - Promova e encoraje eventos inter-clubes.
 - Publique uma newsletter do clube com regularidade e mantenha o website do clube atualizado.

V8

4. Planejamento do Programa e Organização da Reunião

Quando as reuniões do clube são planejadas com cuidado, com oradores bem preparados e avaliações úteis, os associados alcançam os seus objetivos educacionais.

- ▶ Publique o programa e a agenda com antecedência.

- ▶ Certifique-se de que todos os associados saibam de suas responsabilidades em cada reunião e estejam preparados para realizar todas as tarefas.
- ▶ Todos os discursos e projetos são do programa educacional Toastmasters, Pathways.
- ▶ Comece e termine as reuniões a horas.
- ▶ Tenha Table Topics™ criativos e reuniões com temas empolgantes.
- ▶ Ofereça avaliações positivas e úteis baseadas nos objetivos do projeto e nas metas de aprendizagem dos oradores.

5. “Força” dos Associados

Quando o clube tem associados em número suficiente para fornecer liderança e preencher as funções nas reuniões e as tarefas a cargo das diferentes comissões do clube, isso cria um clube ativo e participativo que beneficia os associados e atrai novos associados.

- ▶ Mantenha um mínimo de 20 associados ou mais.
- ▶ Trabalhe para manter os associados.
- ▶ Promova ativamente seu clube na comunidade ou na organização patrocinadora.
- ▶ Planeje reuniões do clube variadas e empolgantes.
- ▶ Reconheça os Toastmasters que apadrinham novos associados.
- ▶ Participe com regularidade nos programas de recrutamento de associados.

6. Reconhecimento dos Progressos e dos Sucessos

O clube motiva os associados a continuarem ativos ao monitorizar o progresso dos associados em relação a suas metas, enviando as candidaturas aos reconhecimentos assim que forem alcançados e enaltecendo de forma consistente as proezas dos associados.

- ▶ Envie as candidaturas aos reconhecimentos à Sede Mundial por via tradicional ou online imediatamente após os associados concluírem os requisitos.
- ▶ Mantenha atualizado os formulários de registro do progresso dos e publicite-os cada reunião.
- ▶ Reconheça formalmente as proezas dos associados.
- ▶ Reconheça os líderes do clube, área, divisão, distrito e internacionais.
- ▶ Publicite as proezas dos associados e do clube.
- ▶ Utilize o Programa DCP (Clube Distinguido) para planejamento e reconhecimento.

V9

V10

AVALIAÇÃO DO MOMENTOS DE VERDADE

V11

Nota ao apresentador: *Trabalhe com o clube para realizar uma avaliação usando as seis normas de cada Momentos de Verdade.*

1. Divida a audiência em seis equipes e atribua um Momento de Verdade a cada equipe.
2. Distribua os Folhetos dos Momentos de Verdade a cada equipe.
3. Dê a cada equipe a seguinte tarefa e permita que tenham 10 minutos para discussão. Avise quando faltar um minuto.
 - Como equipe, classifique seu clube em uma escala de 1 a 5 sobre o sucesso do “Momento de Verdade” que lhe foi atribuído.
 - Para cada item classificado com 3 ou menos, consulte o Formulário de Melhores Práticas e discuta as seguintes questões em sua equipe: Qual é a causa deste desafio? O que podemos fazer para melhorá-lo?
4. Forneça as seguintes frases para ajudar a iniciar as discussões em equipe, se necessário:
 - Primeiras Impressões: Discuta o que os visitantes primeiro observam e experienciam ao visitar o clube e se essas impressões os encorajam a retornar.
 - Orientação de Novos Associados: Avalie qual o grau que o clube familiariza os novos associados com o programa educacional e de reconhecimento do Toastmasters, as responsabilidades dos associados para com o clube, e a responsabilidade do clube para com os associados.
 - Companheirismo, Variedade e Comunicação: Verifique se o clube oferece um ambiente acolhedor, amigável e descontraído que encoraja uma aprendizagem agradável.
 - Planejamento do Programa e Organização da Reunião: Verifique se as reuniões do clube são planejadas com cuidado, com oradores bem preparados e com avaliações úteis.
 - “Força” dos Associados: Discuta se o número de associados do clube não é apenas suficiente para proporcionar alternativas de liderança, mas também para preencher as funções nas reuniões e as tarefas a cargo das diferentes comissões do clube. Certifique-se de avaliar as práticas de recrutamento e retenção de associados do clube.
 - Reconhecimento dos Progressos e dos Sucessos: Avalie o desempenho do seu clube em relação à monitorização do progresso educacional de cada associado, o envio das candidaturas aos reconhecimentos assim que estes forem alcançados e o enaltecer de forma consistente as proezas dos associados.

5. Facilite uma discussão em grupo sobre cada Momento de Verdade.

Nota ao apresentador: Peça ao Secretário que faça anotações durante a discussão do grupo. No mínimo, as anotações devem incluir a classificação para cada Momento de Verdade e recomendações específicas para melhorias. Este resumo deve ser distribuído a todos os associados do clube na reunião seguinte.

- Para o primeiro Momento de Verdade, peça que as equipes discutam cada norma classificada com 3 ou menos.
- Peça que a equipe partilhe suas recomendações.
- Utilize um flipchart para registrar as recomendações.
- Repita esse processo para os outros cinco Momentos de Verdade.

CONCLUSÃO

Realize uma avaliação dos Momentos de Verdade pelo menos uma vez por ano para garantir que o clube esteja aproveitando cada oportunidade de fazer boas impressões quando uma pessoa entra em contato com o Toastmasters. Renovar o foco no clube e no associado beneficia a todos. Realizar esse programa irá ajudá-lo a manter um clube com qualidade e proporcionar a melhor experiência possível aos associados. Os clubes que abraçam e realizam Momentos de Verdade permitem que seus associados cumpram seus objetivos e, por sua vez, permitem que o clube cumpra seus objetivos para o Programa DCP (Clube Distinguido).

FORMULÁRIO DE MELHORES PRÁTICAS

VISITANTES

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visitantes não estão visitando o clube. ▪ Os visitantes não estão se afiliando ao clube. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os visitantes podem não estar se sentindo bem-vindos. Às vezes, ao interagir com um grupo fechado, pessoas “novas” podem se sentir “de fora”. ▪ Os visitantes se afiliam a clubes nos quais sentem que suas metas pessoais serão apoiadas. ▪ Os visitantes não são convidados a se afiliarem após a primeira reunião. ▪ Os visitantes podem ter visto uma interação negativa ou de julgamento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Vice-presidente de Afiliação deve utilizar o Livro de Visitantes e convidá-los a se afiliarem no final da reunião. ▪ Certifique-se de que os visitantes tenham crachás. ▪ Inclua informações sobre o que vestir no website do clube para fazer os visitantes se sentirem confortáveis. ▪ Dê as boas-vindas aos visitantes quando eles entrarem e apresente-os a outros associados do clube com informações pessoais ao invés de títulos. ▪ Realize reuniões amigáveis, agradáveis e divertidas! Tente reuniões temáticas e Table Topics™ com bastante variedade à mistura. ▪ Exiba os gráficos para monitorizar o progresso dos associados em relação às suas metas. ▪ Exiba a bandeira dos Toastmasters e exemplares da revista Toastmaster para atrair visitantes. ▪ Utilize o website, newsletter e meios de comunicação social do clube para promover as reuniões. ▪ Dê o reconhecimento de Progresso em Comunicação a uma pessoa local que não faça parte dos Toastmasters que tenha um alto perfil em sua comunidade. ▪ Realize um programa <i>Speechcraft</i>.

VISITANTES

AVALIAÇÕES

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os oradores são muito sensíveis ao feedback construtivo. ▪ As avaliações são superficiais e ineficazes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliações honestas e acolhedoras se baseiam na confiança dentro do grupo. ▪ As avaliações não oferecem feedback construtivo. ▪ Os avaliadores podem não saber como entregar avaliações eficazes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Vice-presidente de Educação devia permitir que somente os associados que já fizeram cinco ou mais discursos sejam avaliadores. ▪ Focar as avaliações nos objetivos de discurso do manual. ▪ Convide associados Toastmasters mais experientes (do seu clube ou de um clube vizinho) a modelarem avaliações eficazes. ▪ Agende eventos sociais do clube para criar uma cultura amigável e acolhedora.

AVALIAÇÕES

PROGRESSO DOS ASSOCIADOS

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
<ul style="list-style-type: none"> Os associados não estão conseguindo reconhecimentos. Os oradores não estão melhorando. 	<ul style="list-style-type: none"> Os associados não estão fazendo discursos do programa educacional Toastmasters. O progresso não é reconhecido no clube. Os mentores não estão apoiando seus pupilos. Os mentores podem não entender suas responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconheça a entrega do discurso Quebre o Gelo com uma faixa ou uma cerimônia. Ao associado recordação para comemorar o seu progresso. Convide associados experientes a partilharem suas histórias de sucesso sobre como atingiram marcos em suas vidas profissionais e no Toastmasters. Certifique-se de que os progressos e sucessos são claramente explicados e enfatizados durante a orientação. O Vice-presidente de Educação deve garantir que os associados estão fazendo discursos do programa educacional Toastmasters. Esclareça as responsabilidades de mentoria aos mentores e aos pupilos.

PROGRESSO DOS ASSOCIADOS

RETENÇÃO DE ASSOCIADOS

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
<ul style="list-style-type: none"> Os associados não estão empenhados. Os associados não estão voltando. Os associados têm uma atitude negativa sobre o Toastmasters e seu clube. 	<ul style="list-style-type: none"> Talvez não haja um programa de mentoria formal. Os associados não conhecem o programa de mentoria ou os benefícios de participar dele. Os pupilos podem sentir que seus mentores não foram bem escolhidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoie se no Vice-presidente de Educação e num programa de mentoria formal para garantir que os associados estejam participando ativamente. O Vice-presidente de Afiliação deve entrar em contato com os associados que tenham estado ausentes ou doente fazendo uma chamada telefônica ou enviando um cartão de "Melhoras Rápidas" para que eles saibam que fizeram falta. Comece e termine as reuniões a horas para mostrar respeito com todos os participantes. Utilize o Inquérito do Interesse dos associados para que eles possam partilhar suas necessidades e objetivos com o clube. Reconheça o progresso em todas as funções, independentemente do tamanho.

RETENÇÃO DE ASSOCIADOS

MENTORIA

Desafios	Possíveis Causas	Recomendações
<ul style="list-style-type: none"> Os associados não estão satisfeitos com o programa de mentoria. Os associados não estão aproveitando o programa de mentoria. Os associados não estão interessados em serem mentores. 	<ul style="list-style-type: none"> Os associados podem sentir que não estão cumprindo com os seus objetivos. Os associados não estão se sentindo apoiados. As reuniões estão começando ou terminando com atraso. 	<ul style="list-style-type: none"> Enfatize a importância do programa de mentoria aos novos associados. Consulte os mentores e seus pupilos regularmente para avaliar a eficácia do programa de mentoria. Encoraje a mentoria em todos os níveis educacionais, não somente para os novos associados. Informe os associados que mudar de mentor é normal e que ninguém deve se sentir ligado a um único mentor. Desenvolva um programa de feedback formal entre o mentor e o seu pupilo para aumentar a responsabilização.

MENTORIA

Anotações



www.toastmasters.org