



TOASTMASTERS
INTERNATIONAL



**DONDE SE HACEN
LOS LÍDERES**

MOMENTOS DE LA VERDAD

The Successful Club Series

TOASTMASTERS
INTERNATIONAL®



MOMENTOS DE LA VERDAD

The Successful Club Series

© 2015 Toastmasters International. Todos los derechos reservados. Toastmasters International, el logotipo de Toastmasters International, y todas las otras marcas registradas y derechos de autor de Toastmasters International son propiedad única de Toastmasters International y solo podrán ser usados con permiso.

Rev. 09/2020 Artículo SP290A



**DONDE SE HACEN
LOS LÍDERES**

www.toastmasters.org

THE SUCCESSFUL CLUB SERIES

The Successful Club Series (Artículo 289) de Toastmasters International es un conjunto de presentaciones que tratan sobre la calidad de las sesiones de los clubes. En estas presentaciones, los socios aprenderán las aptitudes y los estándares que deben usar y seguir para que su club sea exitoso.

La mayoría de las presentaciones de *The Successful Club Series* (Artículo 289) pueden ser realizadas por cualquier socio del club y tienen una duración de entre 10 y 15 minutos.

DIRIGIR EL PROGRAMA

El manual "Momentos de la Verdad" trata sobre los estándares que se necesitan para crear una buena impresión acerca del servicio del club y proporciona un ejercicio para evaluar al club. Este producto comprende cuatro partes:

- ▶ Definición y explicación de la presentación
- ▶ Lineamientos para su presentación ante el público
- ▶ Esquema para el desarrollo de su discurso
- ▶ CD con una presentación en PowerPoint

En sus propias palabras

El esquema no es un guión y no deberá leerse palabra por palabra. Por el contrario, use el documento como guía para presentar el material con sus propias palabras y estilo narrativo. El esquema es una estructura sobre la cual puede basarse al construir su presentación. Use los puntos del esquema para desarrollar su discurso, pero sea usted mismo el autor.

Estos son algunos consejos sobre cómo usar este esquema para preparar y realizar su presentación:

- ▶ **Estudie detenidamente el esquema que se encuentra en este manual.** Familiarícese con la estructura general. La preparación es la clave para una presentación exitosa.
- ▶ **Use el esquema para construir su discurso empleando sus propias palabras.** Prepare anotaciones que indiquen dónde desea hacer una pausa, un gesto o agregar énfasis oral. Resalte palabras u oraciones clave que lo ayuden a presentar el material de forma más eficaz.
- ▶ **Sea expresivo al realizar su discurso.** Use todas las habilidades de presentación que ha aprendido como socio de Toastmasters, entre ellas, la diversidad vocal y los gestos.

USO DE AYUDAS VISUALES DE FORMA EFICAZ

Las ayudas visuales hacen que cualquier presentación sea más interesante y ayudan a que el público retenga la información. Lo alentamos a usarlas. Si planea usar las diapositivas de PowerPoint como ayuda visual para esta presentación, necesitará un proyector de datos, una

computadora portátil, una mesa sobre la cual apoyarlos y una pantalla para proyectar. El esquema cuenta con indicaciones sobre cómo colocar las diapositivas de PowerPoint. Cada una está numerada. Por ejemplo, V1 se refiere a la primera ayuda visual.

Tenga en cuenta que la primera diapositiva que muestra PowerPoint es una diapositiva de título y no está incluida en este sistema de numeración.

Si no tiene acceso a un equipo de proyección pero de todas formas le gustaría usar ayudas visuales, puede copiar las diapositivas en un rotafolios. Hágalo antes de la presentación. Use un marcador grueso que no traspase el papel y escriba cada tres o cuatro páginas, de modo que las páginas posteriores no se trasluzcan en la página actual. Asimismo, haga letras grandes y bien marcadas, con bastante espacio entre sí.

Siga estos consejos cuando use recursos visuales:

- ▶ Instálelos y pruébelos antes de que comience la sesión. Colóquelos de modo que los oyentes los puedan ver con facilidad. Coloque su proyector de forma tal que proyecte una imagen grande, alta y sin distorsión sobre la pantalla. Enfoque la imagen.
- ▶ Traiga equipo de repuesto, por ejemplo, un foco para el proyector, un cable de extensión, marcadores extra, etc.
- ▶ Exhiba las diapositivas solamente cuando sean necesarias. Si está usando un rotafolios, dé vuelta la hoja para que no esté a la vista una vez que haya terminado con ella.
- ▶ Recuerde no pararse entre la ayuda visual y el público, o les bloqueará la vista.
- ▶ Mantenga contacto visual con sus oyentes. No hable mirando hacia la pantalla o el rotafolios. Si necesita dar la espalda para señalar algo, haga una pausa mientras señala, y luego prosiga con su discurso una vez que esté nuevamente mirando al público.

EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTOS AVANZADOS

Dado a que esta es una presentación resumida, no se recibe crédito por completar un proyecto Pathways. Estarás ayudando a tu club a construir excelencia y tener una mayor oportunidad de alcanzar los más altos niveles dentro del programa de club distinguido.

MOMENTOS DE LA VERDAD

Introducción del presentador

CONSEJOS PARA EL PRESENTADOR: ESCRIBA SU INTRODUCCIÓN

Todos los discursos preparados de Toastmasters requieren una introducción. Una introducción adecuada de usted y de su discurso es importante para el éxito de su presentación. Use los siguientes puntos como guía para escribir su introducción:

- ▶ Incluya el propósito de *The Successful Club Series* (Artículo 289).
- ▶ Explique por qué los “Momentos de la Verdad” son importantes para un club Toastmasters, y mencione el propósito y uno o más objetivos de su presentación.
- ▶ Brinde un poco de información sobre usted mismo.
- ▶ Entregue su introducción terminada a la persona que se encargará de presentarlo.

CONSEJOS PARA EL INTRODUTOR

- ▶ Pregúntele al presentador sobre cualquier duda que quiera aclarar.
- ▶ Ensaye la introducción.

MOMENTOS DE LA VERDAD

Esquema

INTRODUCCIÓN

Como club, ustedes deben garantizar que la interacción inicial de cada socio nuevo y potencial con el club sea positiva. Estos momentos decisivos en los que se crean las impresiones iniciales se conocen como Momentos de la Verdad. Momentos de la Verdad es su guía para prestar un servicio de calidad y garantizar que los socios vivan experiencias inolvidables. Momentos de la Verdad es una herramienta que permite calidad constante en el club a través de evaluaciones guiadas y recomendaciones específicas. Un club de alta calidad promueve y reconoce los logros de todos los socios, genera un entorno de apoyo mutuo y ofrece reuniones variadas y organizadas profesionalmente. En esos clubes, los oficiales están capacitados en todos los aspectos de calidad del club para asegurar que los socios tengan acceso a un programa formal de orientación, reciban evaluaciones que los ayuden a mejorar y sean motivados para lograr sus objetivos. Cuando los clubes ejemplifican con éxito los Momentos de la Verdad, se garantiza a los socios un ambiente seguro y de apoyo para lograr sus objetivos.

MOMENTOS DE LA VERDAD

Cuando alguien entra en contacto con cualquier aspecto de Toastmasters, la persona se forma una impresión con base en su experiencia en ese momento determinado. Los clubes deben ser conscientes de estos momentos cruciales y decisivos y asegurarse de que cada experiencia con Toastmasters sea positiva. Hay seis momentos de la verdad fundamentales en los cuales los clubes tienen la oportunidad de crear impresiones positivas. Los seis momentos de la verdad fundamentales de Toastmasters son:

- ▶ Primeras impresiones
- ▶ Orientación a los socios
- ▶ Compañerismo, variedad y comunicación
- ▶ Planificación de programas y organización de sesiones
- ▶ Fortaleza de la Afiliación
- ▶ Reconocimiento de logros

Use los siguientes estándares para que cada momento de la verdad ofrezca un servicio de calidad en cada punto de contacto.

1. Primeras impresiones

Las primeras impresiones son importantes para el éxito del club debido a que las experiencias y observaciones positivas de los invitados determinan si van a regresar y convertirse en socios.

- ▶ Salude a cada invitado en la puerta. Presente al invitado a los oficiales y socios del club.

V1

V2

V3

V4

V5

- ▶ Entregue a cada invitado una etiqueta de nombre y pídale que firme el libro de invitados.
- ▶ Organice una sala de sesiones de aspecto profesional.
- ▶ Asegúrese de que la sesión esté ubicada en un lugar práctico y accesible, y que la sala de sesiones esté señalada de forma clara.
- ▶ Aliente a los invitados a participar en la reunión y a realizar comentarios sobre su experiencia cuando esta haya finalizado.
- ▶ Proponga a los invitados unirse al club el día en que realicen su visita.

V6

2. Orientación a los socios

Para que los socios aprovechen al máximo la experiencia Toastmasters, el club debe familiarizar a los nuevos socios con los programas de educación y reconocimiento de Toastmasters y hacer que sean conscientes de la responsabilidad del club hacia ellos y la de ellos hacia el club.

- ▶ Introduzca formalmente a los nuevos socios y entrégueles un broche/pin de socio y manuales.
- ▶ Asígneles un mentor para que les brinde asistencia personalizada.
- ▶ Hable sobre cómo el programa educativo ayuda a desarrollar las habilidades de oratoria y liderazgo.
- ▶ Realiza una encuesta sobre las necesidades de aprendizaje de todos los socios nuevos e incluye una sección para que personas con discapacidad puedan descubrir si se necesita hacer alguna adecuación para ellos. Consulta Policy and Protocol, Protocol 2.0: Club and Membership Eligibility, 2. Members with Disabilities.
- ▶ Asigne una función de orador al socio nuevo tan pronto como sea posible.
- ▶ Continúe haciendo que los socios nuevos se sientan bienvenidos y alientelos a participar en las sesiones.

V7

3. Compañerismo, variedad y comunicación

El club retiene a sus socios generando un entorno divertido, amigable y de apoyo mutuo en el cual se promueve un aprendizaje agradable.

- ▶ Los socios saludan a los invitados y los hacen sentir bienvenidos.
- ▶ El Vicepresidente de Educación planifica regularmente programas educativos divertidos y dinámicos, con temas interesantes que dan lugar a la reflexión.
- ▶ El club disfruta de eventos sociales programados con regularidad.
 - Aliente a los socios del club a participar en las actividades del Área, del Distrito e internacionales.
 - Promocione y aliente actividades entre clubes.
 - Emita un boletín del club de forma regular y mantenga un sitio web.

V8

4. Planificación de programas y organización de sesiones

Cuando las reuniones del club se planifican cuidadosamente, con oradores bien preparados y evaluaciones útiles, los socios pueden cumplir sus objetivos de aprendizaje.

- ▶ Publique el programa y la agenda con anticipación.
- ▶ Asegúrese de que todos los socios conozcan sus responsabilidades en cada sesión y de que estén preparados para cumplir con todas sus tareas.
- ▶ Todos los discursos y proyectos son del programa educativo de Toastmasters, Pathways.
- ▶ Comience y finalice las sesiones a tiempo.
- ▶ Presente Table Topics™ creativos y temas interesantes para las sesiones.
- ▶ Brinde evaluaciones positivas y útiles basadas en los objetivos del proyecto y en las metas de aprendizaje del orador.

5. Fortaleza de la Afiliación

Cuando el club cuenta con suficientes socios para brindar liderazgo y realizar las tareas de la sesión y del comité, se convierte en club entusiasta y activo que beneficia a los socios existentes y atrae a socios nuevos.

- ▶ Mantenga un mínimo de 20 socios o más.
- ▶ Esfuércese por retener a los socios.
- ▶ Promocione de forma activa a su club en la comunidad o dentro de la organización que lo patrocina.
- ▶ Planifique continuamente sesiones del club interesantes y variadas.
- ▶ Reconozca a los Toastmasters que patrocinan a socios nuevos.
- ▶ Participe con regularidad en los programas de afiliación.

6. Reconocimiento de logros

El club motiva a los socios a mantenerse activos supervisando su progreso hacia los objetivos, presentando inmediatamente las solicitudes de adjudicación de reconocimientos, y exaltando de forma constante los logros de los socios.

- ▶ Envíe las solicitudes de reconocimientos a la Sede Internacional o solicite los reconocimientos en línea inmediatamente cuando los socios hayan completado los requisitos educativos.
- ▶ Mantenga y publique gráficas de progreso de los socios en cada sesión.
- ▶ Reconozca formalmente los logros de los socios.
- ▶ Reconozca a los líderes del club, del Distrito e internacionales.
- ▶ Publique los logros de los socios y del club.
- ▶ Use el Programa de Club Distinguido (DCP) para la planificación y el reconocimiento.

V9

V10

EVALUACIÓN DE LOS MOMENTOS DE LA VERDAD

V11

Nota para el presentador: Trabaje con el club para realizar una evaluación usando los seis estándares de cada Momento de la Verdad.

1. Divida a la audiencia en seis equipos y asigne un momento de la verdad a cada uno de ellos.
2. Distribuya los Folletos de Momentos de la Verdad a cada equipo.
3. Asigne la siguiente tarea a cada uno de los equipos y establezca un plazo de 10 minutos para que conversen sobre la misma. Avíseles cuando quede un minuto.
 - Como equipo, evalúe a su club con una escala de 1 a 5 con respecto al éxito que obtiene con el momento de la verdad que se le asignó.
 - Para cada elemento que tenga una calificación de 3 o inferior, consulte el Cuadro de Mejores Prácticas y discuta las siguientes preguntas con su equipo: ¿Cuál es la causa de este desafío? ¿Qué podemos hacer para superarlo?
4. Si es necesario, proporcione las siguientes afirmaciones guía para ayudar a iniciar los debates grupales:
 - Primeras impresiones: comente lo que los invitados experimentan y observan por primera vez cuando visitan al club y si estas impresiones los alientan a volver o no.
 - Orientación a los socios nuevos: considere hasta qué punto el club familiariza a los socios nuevos con el sistema de educación y reconocimiento de Toastmasters, la responsabilidad de los socios respecto al club y la responsabilidad del club respecto a los socios.
 - Compañerismo y variedad: verifique si el club ofrece un ambiente cálido, amigable y de apoyo mutuo que estimula un aprendizaje agradable.
 - Planificación de programas y organización de sesiones: juzgue si las sesiones del club cuentan o no con una planificación cuidadosa, oradores bien preparados y evaluaciones útiles.
 - Fortaleza de la Afiliación: comente si el número de socios del club es suficiente no solo para brindar liderazgo, sino también para realizar las tareas de las sesiones y del comité. Asegúrese de evaluar las prácticas del club en cuanto al afiliación y la retención de socios.
 - Reconocimiento de logros: evalúe la actuación del club respecto al seguimiento del progreso educativo de cada socio, el envío inmediato de las solicitudes completas, y el reconocimiento constante de los logros.

5. Dirija una discusión en grupo sobre cada Momento de la Verdad.

Nota para el presentador: *Pídale al Secretario que tome notas durante la discusión en grupo. Como mínimo, las notas deben incluir la calificación para cada momento de la verdad y las recomendaciones específicas para mejorarlas. En la siguiente sesión, se debe distribuir este resumen a todos los socios del club.*

- Para el primer momento de la verdad, pídale a los equipos que discutan sobre cada estándar que tenga una calificación de 3 o inferior.
- Pídale al equipo que comparta sus recomendaciones.
- Use un rotafolio para registrar las recomendaciones.
- Repita este proceso para los otros cinco Momentos de la Verdad.

CONCLUSIÓN

Realice una evaluación de los Momentos de la Verdad al menos una vez al año para asegurarse de que el club está aprovechando todas las oportunidades de dar una buena impresión cuando una persona entra en contacto con cualquier aspecto de Toastmasters. Renovar el enfoque en el club y los socios es beneficioso para todos. Poner en práctica este programa le ayudará a mantener un club de calidad y ofrecer la mejor experiencia posible para los socios. Los clubes que adoptan y utilizan los Momentos de la Verdad ayudan a sus socios a lograr sus objetivos y esto, a su vez, permite al club a alcanzar sus metas para el Programa del Club Distinguido.

CUADRO DE MEJORES PRÁCTICAS

INVITADOS

INVITADOS

Desafíos	Posibles causas	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> No se presentan invitados a visitar el club. Los invitados no se afilian al club. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que los invitados no se sientan bienvenidos. A veces, al interactuar con un grupo muy unido, las personas nuevas pueden sentirse excluidas. Los invitados se unen a los clubes en los que sienten que contarán con el apoyo necesario para lograr sus metas personales. Es posible que después de la primera sesión no se esté sugiriendo OR solicitando a los invitados que se sumen al club. Puede que los invitados hayan sido testigos de una interacción crítica o negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> El VPM (Vicepresidente de Afiliación) debe utilizar un libro de visitas y pedir a los invitados que se asocien al final de la sesión. Asegúrese de que los invitados tengan etiquetas de nombre. Incluya información sobre la vestimenta en el sitio web del club para que los invitados se sientan cómodos. Dé la bienvenida a los invitados cuando entren y preséntelos a otros socios en el club con información personal en vez de títulos. ¡Haga que estas reuniones sean amigables, agradables y divertidas! Trate de organizar reuniones temáticas y con variedad en Table Topics™ (discursos de improvisación). Publique gráficas para mostrar el progreso de los socios. Prepare el salón con carteles de Toastmasters y revistas para atraer a los invitados. Use la página web del club, boletines y redes sociales para promocionar las sesiones. Otorgue el Reconocimiento a la Comunicación a alguien de la ciudad que no sea socio de Toastmasters pero que sea muy respetado y apreciado en la comunidad. Implemente un Programa de Iniciación en la Oratoria.

EVALUACIONES

EVALUACIONES

Desafíos	Posibles causas	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> Los oradores son hipersensibles a los comentarios constructivos. Las evaluaciones son superficiales e ineficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> Las evaluaciones honestas y de ayuda dependen de la confianza dentro del grupo. Las evaluaciones no brindan comentarios constructivos. Puede que los evaluadores no sepan cómo brindar evaluaciones eficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> El Vicepresidente de Educación debe permitir que sean evaluadores solamente los socios que hayan dado cinco discursos o más. Centre las evaluaciones en los objetivos del manual. Pida a los Toastmasters experimentados (de su club o de un club cercano) que demuestren como brindar evaluaciones eficaces. Programa eventos sociales para crear una cultura amigable y de apoyo.

LOGROS DEL SOCIO

Desafíos	Posibles causas	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> Los socios no obtienen reconocimientos. Los oradores no mejoran. 	<ul style="list-style-type: none"> Los socios no están presentando discursos del programa educativo de Toastmasters. No se reconocen los logros dentro del club. Los mentores no apoyan a los discípulos. Puede que los mentores no entiendan sus responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconozca la presentación del discurso Rompiendo el Hielo con un galardón o una ceremonia. Entregue un recuerdo para conmemorar el logro. Pida a los socios con experiencia que cuenten sus historias de éxito sobre el logro de sus objetivos profesionales y de Toastmasters. Asegúrese de que se expliquen claramente el logro y el reconocimiento y de que se haga énfasis en los mismos durante la orientación. El Vicepresidente de Educación debe asegurarse que los discursos presentados sean del programa educativo de Toastmasters. Aclare a mentores y discípulos cuáles son las responsabilidades del mentor.

LOGROS DEL SOCIO

RETENCIÓN DE SOCIOS

Desafíos	Posibles causas	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> Los socios no están interesados. Los socios no vuelven. Los socios tienen una actitud negativa acerca de Toastmasters y su club. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que no haya un programa de orientación formal. Puede que los socios no estén al tanto del programa de orientación o de los beneficios de participar. Puede que los discípulos sientan que sus mentores no se adaptan a sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurra al Vicepresidente de Educación y use un programa de orientación formal para asegurarse de que los socios participen activamente. El VPM (Vicepresidente de Afiliación) debe ponerse en contacto con los socios que hayan estado ausentes o enfermos mediante una llamada telefónica o tarjeta para saludarlos y hacerlos sentir apreciados. Comience y termine las sesiones a tiempo para mostrar respeto por todos los asistentes. Use la Encuesta de Intereses del Socio para que los socios puedan compartir sus objetivos y necesidades con el club. Reconozca los logros de todas las funciones, tanto importantes como menores.

RETENCIÓN DE SOCIOS

ORIENTACIÓN

Desafíos	Posibles causas	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> Los socios no están satisfechos con el programa de orientación. Los socios no están aprovechando el programa de orientación. Los socios no están interesados en ser mentores. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que los socios sientan que no están logrando sus objetivos. Puede que los socios no se sientan apoyados. Puede que las reuniones se estén iniciando o finalizando tarde. 	<ul style="list-style-type: none"> Haga hincapié a los socios nuevos sobre la importancia del programa de orientación. Haga un seguimiento de forma regular con mentores y discípulos para medir la eficacia. Promueva los programas de orientación en todos los niveles de aprendizaje, no solo para los socios nuevos. Informe a los socios que cambiar de mentor es algo normal y nadie debe sentirse vinculado a un solo mentor. Elabore un programa formal de comentarios entre el mentor y el discípulo para promover la responsabilidad.

ORIENTACIÓN

Notas



www.toastmasters.org