



לחיזוק ושימור חברים

נוהל שיחות חתך

לשימוש ועדת חברים

נוהל זה מיועד לוועדת חברים ולמראיינים המבצעים את שיחות החתך.

מהן שיחות חתך?

שיחות חתך הן שיחות שמבצע נציג ועדת חברים עם כל חבר 6 חודשים לפני מועד החידוש. מטרת השיחה הינה לברר ולבדוק האם יש נושאים שבהם יש לחבר צורך בעזרה והדרכה על מנת לשפר את ביצועיו בקבוצה ו/או לבחון את קידומו לתפקידי הנהגה. בנוסף שיחת החתך יכולה לשמש להעברת משוב להנהגת הקבוצה.

6

מתקיימות כל 6 חודשים
לפני מועד חידוש

באחריות ועדת חברים
ונציג מטעמה ובעזרת
ועדת חונכות

איך
מתחילים?

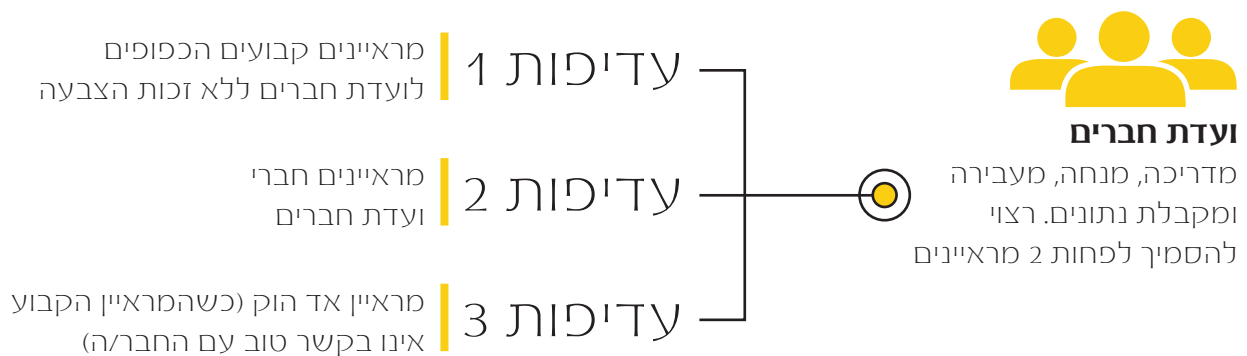
- הסבר ההנהגה לחברים על חשיבות התהליך
- מינוי אחראי שיחות חתך ע"פ פרמטרים מומלצים
- הכשרת אחראי שיחות החתך ע"י נציג וAM
- ועדת חברים מכינה רשימת מועדי שיחות חתך לכל השנה
- סגן היו"ר מכין ריכוז נתוני החברים
- ועדת חונכות מסייעת בנקודות החלשות של החבר לשיפור תוצאותיו על פי סיכום והמלצות שיחת חתך שנערכה לחבר



לחיזוק ושימור חברים

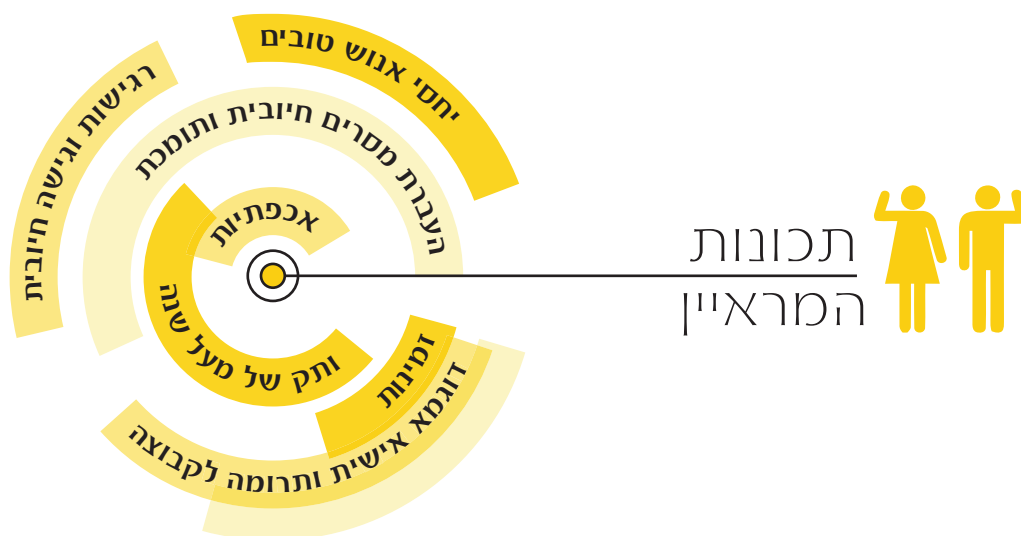
1. מי אחראי על נושא ביצוע שיחות החתך בפועל?

יש למנות בקבוצה חברים שיהיו אחראים על הנושא (רצוי לפחות 2). המראיין כפוף לוועדת חברים, עוסק רק בנושא שיחות חתך ואין לו זכות הצבעה. על המראיין לשמור על דיסקרטיות ולשמור על סודיות המידע שברשותו.



2. דרישות יסוד מהמראיין/ים שיבצעו את שיחות החתך הן:

רצוי ותק של לפחות שנה בקבוצה, רגישות, אכפתיות ויחסי אנוש טובים, זמינות, יכולת להעביר מסרים בצורה חיובית ותומכת (גם אם התוכן לא קל). אדם המהווה דוגמא אישית לפעילות ותרומה בקבוצה. יש להימנע ממצב בו המראיינים יהיו חונכים של החבר המראיין.





לחיזוק ושימור חברים



3. מתי ליזום שיחת חתך?

יש לקיים פגישה לשיחת חתך 6 חודשים לפני מועד החידוש של החבר לכל חבר, כל שנה. כאשר עורכים שיחת חתך 6 חודשים לפני מועד החידוש אפשר לעלות על בעיות וקשיים ויש מספיק זמן לתקן אותם (מאפשר שיפור במהלך 3 חודשים לפני שיתחיל תהליך החידוש) החבר עצמו מרגיש שאכפת לקבוצה ממנו ו"שיש עם מי לדבר". שיחת חתך משפרת את יכולות החבר, מעלה את שביעות רצון החבר, הנכונות לחדש לשנה נוספת ואת רצונו של החבר לתרום. כך כולם מרוויחים.

4. פעולות באחריות ועדת חברים לפני ביצוע שיחות חתך:

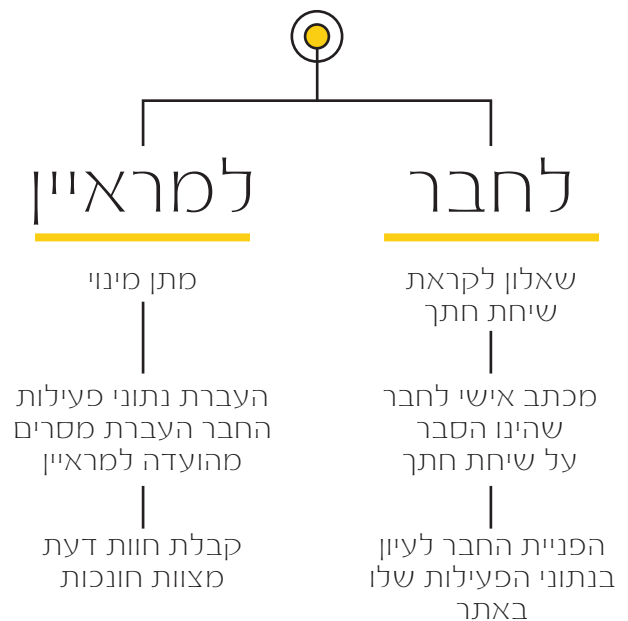
כחודש לפני מועד הפגישה, תשלח ועדת חברים מייל הכנה:

לחבר - "שאלון לחבר לקראת שיחת חתך" הכולל הסבר על שיחות החתך, כמו כן תציין את שם המראיין ותפנה את החבר אל נתוני פעילותו בחצי השנה האחרונה (כפי שמופיע בדוח הסגן באתר BNI).

למראיין - ועדת חברים תמנה מראיין לחבר, תוודא שנקבעה פגישה ותעביר את ריכוז הנתונים + המסר שועדת חברים מבקשת להעביר לפגישה באמצעות המראיין. ראה מסמך לחבר הכולל שאלון והסבר.

6 חודשים לפני חידוש

(לוודא שנקבעה פגישה)





לחיזוק ושימור חברים

6. פעולות באחריות המראיין לפני הפגישה:

לקבל חוות דעת של החונך המלווה.
 לקבל את ריכוז נתוני החבר לחצי השנה האחרונה מוועדת חברים.
 לקבל משוב מוועדת חברים במידה ויש נושאים לציין לשבח / או ראויים לבדיקה לא פורמלית.
 לקבוע פגישה עם החבר.
 לעבור על התשובות שהתקבלו מהחבר.
 להתכונן למפגש כולל מעבר על טופס תומך ראיון ועיבוד נתוני החבר.

5. פעולות באחריות החבר לפני המפגש:

עיון בנתוני החבר באתר.
 היענות לקביעת פגישה עם המראיין.
 מענה על השאלון.
 משלוח השאלון למראיין לפני הפגישה.

הכנות המראיין למפגש:

קביעת פגישה עם החבר
 עיון בתשובות לשאלון
 קבלת חוות דעת של חונך מלווה (במידה ויש)
 קבלת ריכוז נתוני החבר ועיבוד נתוני פעילותו
 הכנת טופס תומך שיחות חתך למראיין
 קבלת מסרים מוועדת חברים

הכנות החבר למפגש:

היענות לקביעת פגישה עם המראיין
 מענה על השאלון לקראת הפגישה
 משלוח השאלון למראיין לפני הפגישה
 עיון בנתוני הפעילות האישית באתר
 ניתוח נתוני הפעילות החצי שנתית





לחיזוק ושימור חברים

7. פעולות המראיין במהלך הפגישה:

השיחה צריכה להיות פתוחה, אמיתית ובוגרת אמון. יש לסיים את המפגש בצורה אופטימית ובמידת הצורך להדריך את החבר (בלי התנשאות) כיצד לשפר את התנהלותו בהשתלבות בקבוצה. מלבד הכנות לקיום הראיין עם החבר, אנו ממליצים על השאלות הבאות כמסייעות לראיין.

- 1 | שיחה פתוחה הקשבה, בניית אמון וזיהוי צרכים
 - 2 | האם היית מחדש היום? מתן משוב לשיפור התנהלות העברת מסרי ועדת חברים
 - 3 | קבלת משוב על התנהלות הקבוצה
 - 4 | שאל שאלות מתוך הרשימה בפעילויות המראיין
- מה הם המקצועות המהווים את מעגלי הכח שלך בקבוצה?
 - האם חסרים בעלי מקצוע נוספים בקבוצה שלדעתך היו יכולים לעזור גם בקידום עסקיך?
 - כמה זמן בשבוע הינך מקדיש לשיווק העסק שלך? וכמה מתוכו הוא באמצעות חברי BNI ?
 - כמה אחוזים(%) מהמחזור העסקי מגיע דרך פעילותך בארגון BNI מתוך סה"כ המחזור?
 - שאלת מיליון הדולר \$: " אם היית צריך לחדש היום, האם היית מחדש?" אם לא, לשאול מדוע.
 - איך אני יכול לסייע לך להצליח?
- ראה טופס תומך שיחת חתר למראיין

8. פעולות באחריות המראיין לאחר הפגישה:

להעביר סיכום ראיון על טופס תומך שיחות חתר, בכתב לוועדת חברים בתוך יומיים מהמפגש הכולל המלצות לסיוע לחבר כגון הדרכות, ליווי חונך, ערב ממוקד חבר ועוד.

- 1 | להמליץ על פעולות לוועדת חברים בתחומי הדרכה, חניכה, מעגלי כח
- 2 | העברת משוב בנועם על התנהלות הקבוצה
- 3 | העברת סיכום טופס מראיין לוועדת חברים



לחיזוק ושימור חברים

9. פעולות באחריות ועדת חברים אחרי הפגישה וקבלת סיכום הראיון:

- לקבל סיכום בכתב מהמראיין ולהודות לו.
- להכין תוכנית פעולה ולו"ז ומעקב ביצוע ההמלצות כגון הדרכות, ליווי חונך, ערב ממוקד חבר וכו' עליהם אחראית ועדת החונכות. להעביר לביצוע על ידי ועדת חונכות.
- יש לוודא ביצוע ההמלצות לשיפור ובחינת התוצאות לקראת דיון בחידוש של החבר בועדת החברים 3 חודשים לפני מועד החידוש, לצורך זה יש צורך במעקב צמוד למול ועדת החונכות על השתתפות החבר והתקדמות בתהליך החניכה.
- חובה לתיק סיכום הראיון והתוכנית בקלסר של ועדת חברים.



ועדת חברים לאחר מפגש

- 1 | קבלת סיכום בכתב מהמראיין + אמירת תודה
- 2 | תיוק בקלסר ועדת חברים ראיון + תוכנית
- 3 | הכנת תוכנית פעולה אישית לחבר + לו"ז
- 4 | מעקב ביצוע תוכנית הפעולה לשיפור תוצאות החבר
- 5 | לקראת 3 חודשים ממועד השיחה לקבל פידבק ועדת חונכות לקראת חידוש



לחיזוק ושימור חברים

מכתב אישי לחבר בנושא שימור חברים

המתכון להצלחה כקבוצה עסקית

אנו מאמינים כי החברים בקבוצה הינם המשאב החשוב ביותר לקיומה של הקבוצה. שימור חברים כמוהו כשימור לקוחות בעסק הפרטי שלנו, השימור מייצר מספר תועלות לעסק/ לקבוצה כגון: הרחבת סל הקניות של החברים, מטפח נאמנות של החברים לרכישה חוזרת וסולידריות המתבטאת בגיוס החברים להזמנת חברים חדשים. כל אלה בסופו של דבר מרחיבים את הכנסות הקבוצה והרי לשם כך התכנסנו, לא?
מחקרים סטטיסטיים הוכיחו כי עלות שימור לקוח קטנה פי 5 מעלות גיוס לקוח חדש.
באנלוגיה לקבוצה: קל יותר לשמור על חבר מאשר לצרף חבר חדש.

עפ"י ד"ר צבי גנור מומחה בשיווק בינלאומי ואסטרטגיות בשיווק, הנתונים מדברים בעד עצמם:

- 10% מהלקוחות הנאמנים במוצא מספקים 30% מהרווח.
- 96% מלקוחות מתלוננים המטופלים כראוי הופכים ללקוחות נאמנים יותר מבעבר.
- בנוסף נמצא עפ"י מחקר PIMS ארה"ב כי הגורם המרכזי לנטישה של לקוחות (68%) הוא: יחס אדיש מצד נותן השירות (= חברי הקבוצה).

כלומר, אחוז ניכר מהצלחת השימור נמצא בידיים של כל אחד מאיתנו ותלוי ביחס אותו נעניק לחברים. אנו כבעלי העסקים הזעירים והקטנים יכולים ליהנות מיתרון מעצם יכולתנו לספק אינטימיות, אמפתיה ויחס אישי כפי שארגון גדול רק היה יכול לשאוף אליו.

נמצא שרמת הקשר בין כלל חברי הקבוצה לחבר תלויה במגוון גורמים כאשר הבולטים הם מידת האינטנסיביות הכמותית (במפגשי אחד לאחד) ומידת איכות התקשורת הבינאישית (שיתופי פעולה בתוך מעגל הכח וכמות ההפניות שהחבר קיבל ואיכותם).
הראשון כולל בתוכו: הדרכה, משוברים, ידע ותדירות מפגשי אחד לאחד.
השני מתייחס לאמפתיה הנוצרת עם החבר, יחס אנושי, תשומת לב וזמינות וכמובן גם הפגנת אחריות. התייחסות שלך כחבר קבוצה לכל אחד מהגורמים לעיל תשפר את מידת נאמנות החברים.

ועכשיו לאחר שאמרנו כל זאת להלן כמה הצעות כיצד לשמר ולשפר את הקשר עם חברי קבוצתך:

1. השתדל להעניק שירות טוב ואישי בכל עת. כמו כל לקוח, גם חבר שמרבה להתלונן אם מקשיבים לו ומטפלים בצרכיו הופך לחבר תורם ומחדש לשנה נוספת.
2. שמור על קשר קבוע עם החברים בדרכים מגוונות מעבר למפגשי הקבוצה כגון: מפגשי אחד לאחד, ייזום שיתופי פעולה במישור העסקי, ערבי גיבוש וכדומה.



לחיזוק ושימור חברים

3. הענק תשומת לב ובזמן. אם חבר מבקש מידע, התייחסות או שירות, לצורך ביצוע הפניה ואינך יכול לענות באותו רגע חזור אליו עם תשובה, גם אם אינך יכול לספק את השירות/מוצר.
4. הקשב לחברי הקבוצה והענק להם את מה שהם רוצים ולא דווקא מה שאתה חושב שהם צריכים.
5. קבע זמן שבועי ביומן בו תקדיש זמן ליצור את ההפניות שלך לחברי הקבוצה.

השאלון המצורף יאפשר לך לעצור ולחשוב על מידת התרומה שלך לקבוצה והתועלת שאתה מקבל ממנה. בשיחת החתך תוכל לבחון כיצד להרחיב ולהעצים את התוצאות שלך.

בברכת הנותן מקבל,
ועדת חברים



לחיזוק ושימור חברים

שאלון לחבר

הכנה לקראת שיחת חתר

חבר/ה יקר/ה,

מצ"ב שאלון הכנה לחבר לקראת פגישת חתר עם נציגי ועדת החברים. שיחות חתר מתקיימות פעם בשנה לכל חבר, 6 חודשים לפני מועד חידוש שנת החברות. באמצעות הכנה מראש ומענה על מספר שאלות יהיה קל למקד את הפגישה ולהפוך אותה לאפקטיבית יותר.

אנא וודאי שאת/ה מגיע/ה לפגישה עם התשובות לשאלות אלו, (יש לשלוח את תשובותיך למראיין איתו תיפגש/י לפני מועד הפגישה).

1. מהם הדברים הטובים שאת/ה מקבל/ת היום מהקבוצה?
2. כמה הפניות קיבלת מהקבוצה / מחברי BNI אחרים בחצי השנה האחרונה?
3. כמה הפניות היית רוצה לקבל מהקבוצה בחצי השנה הקרובה?
4. איך לדעתך אפשר להשיג מטרה זו?
5. האם מעגל הכוח שלך בקבוצה אפקטיבי ומהם המקצועות החסרים?
6. מה מידת ההשקעה שלך כיום בקבוצה (כמה שעות ואמצעים)?
7. מהי להערכתך התרומה שלך כיום לקבוצה ולחברים?
8. מה היית רוצה להשיג מחברותך בקבוצה?
9. מה את/ה חושב/ת שיש לעשות כדי להגיע לתוצאה הרצויה?
10. באיזו מידה את/ה עומד/ת כיום במדדים של הקבוצה (פחות מהמינימום, מינימום, מעל למינימום, הרבה מעל המינימום)?
11. אם התשובה היא מינימום או פחות מהמינימום, האם לדעתך תוכל/י להתחייב על שיפור המדדים בשנה הקרובה?
12. כמה את/ה יכול/ה לתרום לקבוצה מעבר למה שאת/ה תורמ/ת כיום? האם את/ה רוצה ומוכנה/ה לעשות זאת?
13. מה לדעתך חושבים עליך החברים בקבוצה?
14. מה האתגר העיקרי שלך בקבוצה?
15. האם יש לך בקשה הנוגעת להנהגת הקבוצה שאת/ה רוצה להעלות?

בברכת "הנותן מקבל",
ועדת חברים



לחיזוק ושימור חברים

טופס תומך שיחות חתך למראיין

תאריך השיחה _____ / _____ / _____

שם המראיין _____ חתימה _____

שם החבר _____ תחום עיסוק _____

הנחיות

- לוודא שהחבר מילא את טופס "שאלון לחבר לפני שיחת חתך".
- לרכז את נתוני פעילות החבר לפני הפגישה.

נמונים מדוח סגן בחצי שנה האחרונה	ביצועי החבר	סך מינימום בקבוצה	ממוצע הקבוצה	הערות
מספר חיסורים עם / ללא ממלא מקום				
מספר איחורים / יציאה מוקדמת				
מספר הפניות עסקיות שהחבר נתן				
מספר הפניות עסקיות שהחבר קיבל				
סכום (בש"ח) פתקי תודה שקיבל				
מספר אורחים פעם ראשונה שהזמין				
מספר פגישות 1 ל 1				

נושאים לשיחה פתוחה	תשובה
1. מהם הדברים שברצונך לשמר בקבוצה ולמה?	
2. היקף הזמן (בשעות) שמשקיע בקבוצה בשבוע	
3. מהי רמת שביעות רצון מהתוצאות העסקיות שלך ומה ברצונך לשפר?	
4. מהן הפעילויות שברצונך לבצע באופן שונה בתקופה הקרובה?	
5. מהו התפקיד בהנהגת הקבוצה שברצונך לקחת בקדנציה הבאה?	
6. אם היית צריך להחליט היום על חידוש חברותך בקבוצה, מה היית עושה?	
7. נקודות נוספות שעלו בשיחה	
8. בקשות החבר מהנהגת הקבוצה	



לחיזוק ושימור חברים

	עבור יחד עם החבר על אפשרויות ההעשרה והחיזוק וסמן את הנושאים הרלוונטים לקידומו
	ייזום הפניות אפקטיביות
	מיומנויות הזמנת אורחים
	ערב ממוקד חבר / מפגש "טעימות"
	חיזוק מעגל כוח ע"י המקצועות הבאים
	הפנייה לחונך בנושא
	הדרכה מטעם הקבוצה בנושאים
	הדרכה מתקדמת מטעם הארגון בתחום
	הדרכת MSP
	הפניה לשיחה עם נציג הארגון

	המלצות מראיין לתרומת החבר לקבוצה:
	מתאים להיות חונך לתחום
	מתאים לתפקיד הנהגה (פרט)
	אחר

סיכום והמלצות

יש להעביר את הטופס המלא לסגן למעקב ועדת חברים ולשמור על עותק אצל אחראי שיחות החתר.

הועבר לסגן יו"ר:

שם _____ בתאריך _____ / _____ / _____ חתימת הסגן _____