



SOROPTIMIST

Best for Women

會員保留 手冊

2010 年七月

目錄

概述.....	2
步驟 #1: 奠定基礎	2
步驟 #2: 會員參與	5
步驟 #3: 表揚、獎勵和提醒	9
步驟 #4: 簡化程序	10
總結.....	11

概述

妳已經成功地招募到幾位新會員，恭喜妳！但接下來要做什麼呢？有些人可能認為最重要的工作是招進新會員並維持會員人數，這樣就算大功告成了。事實上，新會員的加入意味著會員計劃中最重要的部分才真正開始——也就是會員保留。

許多會員制的組織認為到了繳交會費時才需要關心會員的保留問題或是當會員人數下降時會員的保留才是一個問題。但大多數成功的組織卻認為會員保留的工作應該從會員進入組織的第一天就要開始，而且無論會員人數多寡，重點都應該是確保所有會員的參與和使會員感到滿意。

以最簡單的話來說就是會員保留工作必須積極主動並且持續不斷。要留住會員，分會必須了解會員是什麼樣的人，了解會員的期望，並隨時準備盡一切努力為她們服務。分會必須使會員們覺得蘭馨會經驗符合她們幫助婦女與女孩改善生活的期望，而且覺得她們投入的時間與金錢有其價值，唯有如此她們才會願意繼續維持會員資格並繳交會費。

當妳閱讀這份手冊時，請記住建議就只是“建議”。這份手冊的目的並不是要製訂一套規則，並要求所有分會必須遵守這些規定。因為蘭馨分會的多元化，要發展一套“一律適用”的會員保留模式是不可能的。此外，儘管這份手冊十分詳盡，但並不表示它巨細靡遺。這是一份會員保留指南，可以幫助分會維持健康成長並且保持活力。指南中說明了分會一般活動的四個步驟，這些步驟應包括在分會的完整會員計劃內：

步驟 #1: 奠定基礎

蘭馨會會員的第一年是最關鍵的一年。事實上，這是一段嘗試期，會員利用這段時間決定她們是否願意繼續成為組織的一份子。會員受到何種歡迎方式；多迅速可以了解分會的文化並參與活動，這一切都為她們以後的經驗奠定了基礎。分會應該要讓新會員立即感覺到她們是活躍團體中的一份子，而且她們可以積極為這個團體奉獻自己的力量。

歡迎會員

新會員應該在她們參加的第一次會議的一開始就介紹給大家。介紹方式可以是簡單地準備簡短但有意義的歡迎詞、贈送會員胸針、名牌和證書。（胸針和名牌可以從總部訂購；新會員證書登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部份，分會可以隨時下載）。分會可以用這樣的方式歡迎新會員來取代傳統的入會儀式，正式的入會儀式並非必要。一些新會員可能覺得傳統入會儀式過於正式或太古板，因而讓她們覺得不自在。雖然分會的傳統應該受到尊重，但接受歡迎入會的新會員她們的感受與喜好也必須列入考慮。

舉行入會儀式的分會可能要考慮調整使用的詞句和儀式的氣氛，使得入會儀式不會過於正式而且歡迎詞也比較符合現代意義。利用蘭馨會實現妳的夢想活動中的詞句為基礎來撰寫歡迎詞可以使儀式變得有趣而且有激勵作用。有關實現妳的夢想活動資料，請蒞臨蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的實現妳的夢想部分。以下是歡迎詞的範例，分會可以根據本身的情況做修改：

國際蘭馨交流協會 [分會名稱] 分會全體會員覺得很榮幸您能接受邀請加入我們的行列。我們很高興有此殊榮歡迎您成為一個國際組織的一份子，並承諾致力於從地方以至全世界改善婦女與女孩的生活。

我們組織的名稱 Soroptimist 源自於拉丁文，其意義是“婦女良友”，這也是我們分會所要努力達成的目標。蘭馨會員是一群致力於幫助其他婦女發揮所能的婦女。我們相信夢想，並且相信結合許多人共同努力的力量可以使夢想成真。

蘭馨會員的精神是要宣揚婦女的獨特力量。這是女性給予自己的一項禮物：一個在充滿支持、友誼和歡笑的環境中幫助他人的機會。我們期望在您參加分會計劃和活動並追求我們的宗旨時能幫助您了解這項會員精神的禮物。

在此我們將這枚蘭馨會胸針贈送給您以做為新會員的象徵。這枚胸針代表您對追求蘭馨會宗旨的承諾，而且將致力於授權給婦女與女孩，提供她們各種資源使她們能夠為自己、家人、社會和全世界帶來正面的改變。

其他一些讓新會員感到受歡迎的方法：

- 除了胸針、證書和名牌之外，可以在新會員參加的第一次會議中準備一個“小禮物”。訂購實現妳的夢想手提袋並在袋中裝入實現妳的夢想商品、糖菓或小點心和其他一些小而且不貴的禮物。
- 舉辦晚餐聚會。以新會員為貴賓，聚會中以相互認識為重點而不是談論分會的工作。
- 在分會通訊和分會網站上刊登每一位新會員的簡要資料和照片（請記得遵守 SIA 網站的指導原則，這些原則登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的社會知名度部分，並請注意保護會員的隱私權）。
- 在新會員參加的會議一開始使用有趣而且值得回憶的介紹方式，並鼓勵現有會員打成一片，以此打破剛開始的僵硬氣氛。這麼做也許有些現有會員會認為是做得過頭了，但會員彼此了解越多就越能自在地誠實面對，彼此互相幫助。
- 如果有一大群的新會員同時加入分會，可以考慮舉辦一個快速建立聯絡網的活動，活動中會員有 5 分鐘的時間與另外一位會員交換彼此的資料。快速建立聯絡網的活動方式為內向的會員提供比較自在的環境，而且讓會員不斷移動，不會卡在同一個地方或同一個人太久。

其他建議：

- 在會議前，為新會員安排便車使她們對要前往的地方覺得自在，或是安排在會議場所外與她們見面，讓她們不必隻身進入會議場所。

- 指派一位或多位現有會員在門口接待並帶領新會員到適當的區域,讓她們立刻覺得被關注而不致於漫無目的四處遊走。
- 利用座位的安排鼓勵現有會員坐在新會員旁邊。
- 務必使新會員知道她們的會員號碼,用此號碼新會員可以進入 SIA 網站中有安全限制的區域。如果新會員沒有在電子郵件中收到這個號碼,您可以從 SIA 網站 www.soroptimist.org 會員區中的分會人員名冊中取得或以電郵地址 siahq@soroptimist.org 與總部的會員服務部門接洽。
- 寄一份有關新會員的新聞稿到當地的媒體機構。

在歡迎新會員時記得最重要的一件事就是要有創意!分會要如何歡迎新會員完全由分會自己決定。無論是正式的晚餐或是用打破僵硬氣氛的幽默方式,重要的是要使歡迎會特別而且成為新會員和現有會員都難忘的回憶。

教導會員

教導新會員認識分會的歷史、計劃和活動可以幫助新會員了解她們所擁有的機會,讓她們可以抓住機會發揮自己的才能並且覺得自己可以立即有所作為。盡早了解 SIA 的復興再造運動也可以幫助新會員熟悉聯盟層級的活動,並使新會員覺得自己與蘭馨會的國際性工作關係更密切。

提供資訊給新會員使她們成為有效的參與者其方式有很多。許多分會有自己的傳統新會員簡介活動,但舉辦正式活動並非必要。事實上,要新會員以履行義務的方式參加一項制度化的活動來了解分會的行政工作和蘭馨會的詳盡歷史可能會很快地抹殺了新會員原有的熱忱。

指導新會員瀏覽蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的“新會員”部分。在這個網頁部分新會員除了接受 SIA 主席的歡迎外,還可以看到有關活動計劃、會員福利、蘭馨會 101 (蘭馨會基本資料)、常見問答集和簡單的蘭馨會歷史介紹等資訊。

另外一個較具有現代化又同時能使新會員參與的方式是舉辦一個互動式的“期望與機會”討論會,以幫助新會員做好準備追求豐富的會員經驗。

在任何關係中了解彼此的期望是建立互信的關鍵,會員與分會之間的關係也不例外。會員的經驗應該以一個符合實際的想法開始,了解她們可能會被要求做些什麼和所需付出的時間。分會領導人必須清楚地說明分會的各項目標,使每個人都了解分會的所有活動以及努力的方向。有時大家對期望有所差異卻未被察覺或沒有提出來討論,因而導致對彼此的不滿與意見不合的情形。

在分派會員工作時,彼此討論對工作的期望與工作的內容是很重要的。在徵求會員參與某項工作時,不僅要考慮會員是否具有適當的技能,還要考慮會員是否對該項工作有興趣。例如,如果有一位會員不喜歡面對大眾演說,而且也不會表示想發展這方面的技巧,她就可能不是在「青少女自信心」講習會中擔任講解的最佳人選。期望會員去參與一項她覺得不自在的工作顯示分會對個別會員缺乏了解,這正是導致會員迅速流失的主要原因。

對於各項工作的期望和參與機會的討論應該在分會年度開始時舉行，當有大量新會員加入時也應視情況需要舉行。討論的重點可以包括：

- 邀請新會員與大家分享她們為何加入蘭馨會以及她們想從會員經驗中得到什麼。每個人加入蘭馨會的理由都不同，了解會員加入蘭馨會的理由可以幫助我們知道如何使她們繼續留在組織內。
- 提供所有參與活動的簡要說明給會員，使會員可以按照自己的時間許可與才能去選擇最適合自己的項目。有些會員喜歡參與短期的活動；有些則會選擇一整年的長期計劃；也有一些只想在活動中工作一或兩個小時，關鍵是要讓會員以她們覺得滿意的程度參與活動。
- 分發資料袋。袋中放入的資料可包括會員名冊、活動月曆、分會活動資料、組織章程、各委員會名稱與說明（如果有）和一份“蘭馨會 101”（蘭馨會基本資料）。由總部製作的組織概況登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部分。
- 由資深會員分享個人故事與經驗比歷史課更能引起新會員的共鳴。這種分享個人故事與經驗的方式除了可以幫助新會員了解可能的參與活動機會與收穫之外，也可以提醒現有會員她們個人的努力幫助了改善婦女與女孩的生活。

當然，對會員的期望不僅只是在有新會員加入時才討論，分會應該每年在制定計劃時都與會員共同討論她們的期望與所負責的事項，詢問所有會員她們今年的期望是什麼，並確定她們都了解分會對她們的期望。

步驟 #2: 會員參與

積極參與分會活動的會員比較願意繼續維持會員資格，這是一個很簡單的觀念。要使會員參與活動，分會應該提供各種機會讓會員發揮才華、能力和技巧，使她們覺得自己是小組中有價值的成員。歸屬感不但可以使會員的創造力與能力得到充分利用，而且可以增加她們對分會的投入和忠誠度。會員必須在分會找到歸屬感與繼續留在分會的理由。如果不幫助她們找到歸屬感和理由，分會將會失去這些會員！

大多數的會員加入蘭馨會是為了改善婦女與女孩的生活。我們的活動是激勵會員的動力，也是她們最想積極參與的工作。因為會員加入蘭馨會是為了有機會親自參與那些能改善婦女生活的工作，而且總部也期望所有分會都能參與蘭馨會的招牌活動 --- 蘭馨會為婦女創造機會獎，因此讓新會員參與最好的方法就是立即安排新會員加入這項活動。先讓她們學習，然後請她們為活動做宣傳。分發資料和尋找申請人。以參加「為婦女創造機會獎」做為參與分會活動的第一個經驗，這可以使新會員很快體會到她們工作所帶來的影響，並讓她們得到成就感與滿足感。

參與建議:

- 大多數會員加入蘭馨會是因為有人邀請她們加入。同樣的道理，大部分會員如果有人徵求她們參與活動她們也會參與，不要總是等著會員自願來參與計劃。當有機會時，要積極主動尋找適合的會員，然後親自徵求她們參與，記得要徵求而不是指派。如果一個會員在被指派一項工作之後才被告知，她很可能會比較沒有興趣把工作完成。
- 在徵求新會員參與活動時，要記住雖然她們是分會的新人，但她們都是商業與專業婦女，對於領導和管理計劃與人員互動並不生疏。通常她們能夠馬上投入，並能獨立策劃和執行新計劃，不要因為她們是新進的蘭馨會員而低估她們的才華與能力。
- 對於那些似乎有些猶豫的新會員，徵求她們加入一個特別計劃小組，以比較有經驗的會員為導師或指導員，如此可以使新會員覺得不那麼畏懼參與。這麼做也可以使資深會員參與活動，並使得不同資歷的會員有機會彼此認識。
- 考慮在分會內建立“導師”夥伴關係，讓新會員和資深會員搭配，使她們能從彼此的經驗中學習；學習如何設定和達成目標；提升輔導和領導技巧，如此將能使分會更充滿活力並使會員為分會做更多奉獻以追求我們的宗旨。

方便而且有成效的會議

要使會員參與的關鍵步驟之一就是使會議盡可能方便與有成效。要滿足多元化會員的需求，保持彈性是必須的。分會應盡一切努力配合會員的忙碌生活並使會議有效率，如此才不會使會員覺得她們的時間被浪費掉了。並且要了解能參加會議是很好，但這並不意味著會員就對分會有所貢獻，所以不要強調參加會議的必要性，也不需要記錄每個人出席會議的狀況，而應該著重於獎勵會員的參與和所做的貢獻。

(請注意: 2006 年蘭馨會通過一項組織程序，嚴禁分會設定參加會議的要求。SIA 程序 B 節，第 4 條內容為“分會應鼓勵會員參加所有會議，但不得採用或執行對出席會議的要求”。SIA 組織程序登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的聯盟資料部分)

其他建議:

- 會議應有多重目的，如：管理分會行政、協調計劃、基金籌募活動、提供網絡與社交機會等。如果可能應該使會議針對一個主題討論，不要安排在一個會議中討論多項主題。如此可以使會議不會離題，而且可以就一個議題深入討論，因而引導出更多的點子和解決方案。
- 選擇適合大多數會員的會議日期和時間。要注意配合那些白天有工作或有小孩問題的會員，並避免選擇假日開會。
- 開會地點應選擇各種交通工具都可以到達的地方。
- 在會議之前分發會議議程，而不要等到開會時才分發會議議程(但仍應該印出幾份以供備用)。
- 設定明確的會議目標，並清楚地再會議議程上列出這些目標使所有出席者都知道。並在會議結束時重新回顧這些目標，讓與會者了解會議達成的目標。
- 準時開始，準時結束。徵求一位會員擔任會議促進者或計時員以維持會議的進行。

- 徵求一位會員擔任後勤工作聯絡人,負責會議室的佈置、溫度控制、食物服務、資料分發等工作,如此可以使分會領導人以及演講貴賓不需分神。

溝通, 溝通, 再溝通!

隨時與會員保持聯絡,告知會員有關分會、專區和聯盟活動的消息,鼓勵會員參與活動並強調成功的事蹟以強化會員與蘭馨會的關係。分會應善加利用沒有時間限制而且經濟的電子郵件,定期傳送訊息給會員,提醒會員有關分會的活動與成就,以及繳交會費所得到的各項利益。雖然總部也用電子郵件與會員們直接溝通,但由分會領導人直接與會員溝通會有更立即的影響。

其他建議:

- 編輯分會通訊(印刷版或電子版),重點強調分會的活動計劃與成就,刊登重要更新訊息及提醒事項。分會通訊並不一定要具有專業水準,只要確定內容能夠提供資訊並有激勵作用即可。
- 確保所有會員都知道來自總部的消息,包括領導能力訓練的機會、新會員福利以及由贊助公司提供的機會等。
- 隨時更新會員資料。過時或不正確的聯絡資料會局限分會與會員聯繫的能力,這意味著會員無法收到來自分會或總部的重要資訊。一年至少一次要求會員檢查她們的聯絡資料是否正確。一個簡單快速的方法就是鼓勵會員蒞臨蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區直接在線上繳交更新資料。
- 要求所有會員提供一個電子郵件地址。使用電子郵件符合經濟而且是專業人士所喜歡使用的聯絡方式。
- 徵求一位有網站發展經驗的會員,根據聯盟建立的指導原則設計並維護分會的網站。(聯盟的指導原則登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的社會知名度部分)。於2010年冬天聯盟將推出設計好的網站樣本以幫助分會做好會員參與和提高社會知名度的工作。
- 將會議記錄或注意事項寄給所有會員或公佈在分會網站上,如此可以使未出席會議的會員也得到會議有關的訊息。
- 考慮建立電話通聯網以做為傳達緊急通告或最後提醒的工具。
- 利用社交媒體。社交媒體是既便宜又容易取得的溝通方式,藉此可以與現有會員以及有意加入的會員保持聯絡。分會可以提供一個公開討論室和一個網路平台以迅速回答和處理問題;了解會員的關心事項;聆聽她們的想法,並能簡單快速地傳遞資訊。

要求提供回饋意見

要求會員提供回饋意見可以使會員參與分會的管理,並加強“分會的成功人人有責,而不只是幾個分會領導人的責任”這個觀念。提供機會讓會員分享她們的想法與點子,如此可以幫助分會檢討、重新調整和加強會員保留。得到會員回饋意見有效的方法包括召開討論會、執行評估和會員問卷調查。

討論會: 人們經常有一種錯誤想法認為領導者總是一群人中最聰明、知識最豐富的一個。三個臭皮匠勝過一個諸葛亮,分會經常舉辦討論會(不是一年只有一次)可以使會員們一起思考並培養彼此的感情,如此可以幫助新結合力的形成。討論會可以使會員了解彼此、尋求支持、找出解決方案,並發掘新能力。

其他建議:

- 指派一位主持人,設定討論會的一些基本規則,並以高潮開始,以高潮結束。
- 抱持理想主義:無論所提出的想法是多麼不切實際或窒礙難行都可以列入考慮。
- 傾聽未表達的意見。指派一位“唱反調者”在會議中提出有爭議性的意見,使所有的意見在討論會中都有機會充分討論與解決,以免事後在私底下議論。
- 禁止使用抹殺性的用詞,例如:“這個我們已經試過,但...”,“那個方法絕對沒有用,因為...”,以及“我們老是這麼做”

分會評估: 分會評估應該一年執行一次以收集回饋意見(分會評估範本登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部分)。徵求一位不擔任理事也不擔任領導職位的會員主持該項評估計劃,務必讓每位會員都參與評估。向會員保證除非她們選擇以其他方式處理,否則所有資料都以機密和無記名的方式進行。鼓勵會員誠實和直接回答問題,並歡迎提出其他的意見。

新會員調查: 編製一份針對新會員的調查問卷,請新會員在成為會員滿三個月後填寫此問卷(新會員調查問卷範本登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部分)。調查結果可以讓分會了解在幫助新會員參與分會工作方面的效率和速度如何。另外,可以考慮邀請新會員在滿三個月後以輕鬆的方式與分會主管及領導人會面以提供新的觀點。

退會會員調查: 與不準備延續會員資格的會員聯絡以了解原因。她們也許只是一時忘記,最後還是繼續維持會員資格,或者她們可能想藉此機會討論一些導致她們不想延續會員資格的問題。會員要離開分會的原因與加入分會的理由一樣五花八門,有些原因是分會所不能控制的。與以前的會員交談可以幫助找出一些原因是分會可以努力解決的。如果以前的會員不願意做一對一的面談,詢問她們是否願意填寫一份無記名的退會會員問卷(退會會員調查問卷範本登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部分)。

在請會員提供回饋意見的過程中,不論是在交談時或是進行正式的評估時,不要忽視對方的抱怨並盡量不要顯出防衛的態度。記住“抱怨”的會員通常是關懷分會的會員,她們相信她們的意見可以促成改變。無論她們告訴妳些什麼,請她們提供更多的回饋意見,而不要只是簡單地解釋為什麼事情就是這個樣子。使用尋求解決式的問句,例如:“我們可以如何改變這種情況?”,為這些會員提供一個宣洩的出口,一者使她們繼續參與,二者避免她們的話和態度影響其他會員因而消耗分會的精力。

收集回饋意見的最後一步也是最重要的一步就是要“畫句點”。追蹤並分享從討論會和會員評估中所獲得的結果，然後以此為依據採取行動。如果妳不與會員分享結果，會員就不會關心，而且當下一次再徵求她們的意見時，會員可能就不願意參與了。再者，如果分會不準備針對所發掘的意見採取行動，就沒有理由詢問會員的想法和希望。就算分會只是承認問題的存在也對建立分會信用有很大的幫助，分會可以向會員們保證將致力於做必要的改變。會員不會期望分會完美無缺，但卻期望她們的分會領導者有顆關懷的心。

為了避免會員產生倦怠感，記住分會並不需要參加蘭馨會的每一項活動。俗話說“如果你嘗試迎合每一個人，最後的結果常常是你什麼人也沒討好”，這句話說得很對。針對分會會員感到興趣而且有能力的計劃來共同討論和投票。這結果可能是集中心力於所有會員都要參與的一個長期計劃，或是有數個短期計劃，但每個計劃只需要幾位會員參與，或綜合兩者。關鍵是所選擇的活動其工作份量不能使分會會員在時間和精力上無法負荷。

步驟 #3: 表揚、獎勵和提醒

會員加入蘭馨會承諾分享她們的時間、才華和熱忱。她們最主要的動機是要幫助他人改善現狀，但如果能因此而得到一點回報，那麼她們與組織的結合就會變得更強。回報可以是一句“做得很好”，一段在當地報紙刊登的新聞，或是實際生活中的例子顯示她們的努力改善了婦女與女孩的生活。當努力得到認可與獎勵時每個人都會很感激。

個人化的表揚

精心設計具有個人化的表揚方式，這對獲得表揚的人更有意義且更值得回憶。有些會員喜歡在頒獎典禮中或其他社交活動中與朋友和家人分享成功的喜悅，有些人則喜歡收到理事會主席親筆書寫的信函或一封給她們僱主的信件詳細說明她們的成就，另外有些人則喜歡在媒體得到公開表揚。花些時間了解何種方式可以使會員感到特別，如此可以顯示分會重視個人的努力與成就。

個人的獎勵也會引起會員的共鳴。除了獎狀或獎牌之外，不妨了解一下會員喜歡哪些餐廳或商店並贈送她這些商店的禮券。如果會員表達對蘭馨會領導能力的訓練機會有興趣，則可以利用分會的基金送她去參加專區或聯盟層級的領導能力訓練活動。為會員過去的貢獻分會負擔一些會員的開銷，此舉同時也奠立該會員將來在分會獲得更大成就的基礎。

持續表揚

表揚並不一定是在計劃完成時或目標達成後才做。事實上，當會員正在努力於複雜或時間緊迫的計劃時對她們不斷地表示感激可以幫助她們繼續保持原有的動力。

維持熱忱度的第一步是要了解每個長期計劃的“熱忱周期”。這個意思是將計劃分成幾個階段，根據以前的經驗，找出何時可能發生熱忱度下降的情形。一旦辨認出可能發生的時機，這些熱忱度下降的情形就比較容易預測和處理。在士氣低落時，可以考慮送一張幽默的卡片或安排一次郊遊活動，活動中不准談論有關計劃的事物。在執行計劃的不同階段表示一點小心意可以激勵會員再接再勵。

充滿樂趣

幽默可以激發創造性思維、防止倦怠、提高忠誠度和增加生產力 --- 這是經過証實的。如果樂趣是分會的文化，那麼會員們就會期待參加會議、參與活動和計劃。考慮建立“歡樂”委員會，頒發“不是那麼嚴肅”獎，安排節日和生日的慶祝活動以及其他與分會行政無關的提升士氣活動。所有計劃結束後舉辦“慶功宴”來慶祝，並在聚會中展示在整個計劃過程中所拍攝的照片。

提醒

對蘭馨會員們最大的獎勵就是獲知她們投入的時間與精力每天都在改善婦女與女孩的生活。分會應該經常回顧會員們的成就並強調這一點。盡可能利用機會以實際的例子來說明分會工作所帶來的影響，邀請過去的得獎人來談談她們目前的狀況，為屆滿週年的成功計劃（例如：家暴收容所重新裝潢）舉辦慶祝會，並請該計劃的受益人參加。與受益的婦女與女孩們互動對會員是具有特別意義而且是很有力的提醒，這使會員們深刻了解到他人的生活因為她們參與蘭馨會的活動而改變了。

步驟 #4: 簡化程序

應盡可能簡化會員續會的程序，這與說服會員入會一樣重要。如果會員想要繼續維持會員資格，卻因為續會程序太過困難或複雜最後決定放棄，這是最糟的一種情況。

會員的會費在每年七月一日前需繳交到總部。在每年五月總部會將會費繳交名冊和發票寄給分會財務長。在會費繳交截止日前請分會財務長發出幾次通知提醒會員，並提供費用清單給會員，清單中大致列出應繳交費用的項目。在繳費通知中附一封信函，重點強調分會過去一年的成功事蹟和成為會員的好處。如果財務長的職位在這段期間正在交接中，務必請即將卸任的財務長把所有資料轉交給接任者，使續會程序不致因此而中斷或拖延。會員如果對續會程序有任何疑問，請不要遲疑，立即以電郵寄至 siahq@soroptimist.org 與總部聯絡。

其他建議:

- 不想維持會員資格的會員在很多情況下她們並不是說“不要”，其實她們說的是“不是現在”。也許因為家庭、工作或經濟壓力會員一時無法為下一年做承諾。務必讓會員知道分會希望她們繼續留下來，而且無論她們能投入多少時間分會都會很感激，就算能投入的時間比往年少也無所謂。環境會改變，而會員也需要了解分會的期望也可以改變。

- 考慮利用分會基金補助無法繳交全額會費的會員. 為留住一位全年努力奉獻的會員而補助這筆金額是值得的.
- 協助轉會會員熟悉新分會. 了解會員所要轉往的新分會並填寫 5010 表格 (登載在蘭馨會網站 www.soroptimist.org 會員區中的會員部分), 使新分會可以接納並歡迎新會員.
- 感謝會員續會! 在分會年度第一次會議中為返回的會員準備一份小禮物.

總結

經年累月不斷努力招募新會員入會, 但卻眼睜睜地看著她們一、二年後就離開, 這是一件令人沮喪的事. 為了留住辛苦努力招募後加入蘭馨會的會員, 分會必須提供一系列會員參與的選擇. 這些選擇項目包括親身參與的工作、學習機會、基金籌募活動和社交聯誼活動. 分會必須致力於培養彈性與關懷的文化, 會員之所以加入或離開一個志工組織都是因為她們在該組織所建立的關係. 分會不僅要對差異表示尊重, 還要經常探索這些差異以發掘新的機會和尋找新的方法來改善. 唯有完善多元化的分會才有不斷適應和調整的能力, 也才能獲得長久的成功.

保留會員的最佳方法就是使蘭馨會成為我們所宣稱的組織. 如果在招募過程中呈現一個理想給會員, 但之後卻無法以真正能追求蘭馨會宗旨的活動來支持, 這是造成新會員快速流失的原因之一. 大多數的會員表示她們加入蘭馨會的原因是因為她們對蘭馨會的宗旨產生共鳴, 而且希望回饋地方以至全世界的婦女與女孩. 如果分會可以提供會員所想要的機會來支持並推動我們組織的目標, 那麼會員就會繼續留下來.