

*經由各項活動*

*使婦女與女孩達到社會和經濟的賦權,*

*進而改善他們的生活.*

## 國際蘭馨交流協會美洲聯盟

**千禧世代: 如何溝通與宣傳蘭馨會**

以一個群體而言, 千禧世代是蘭馨會最大的目標市場 ─ 他們的人數現在已經超過嬰兒潮世代, 而且大約是X世代人數的兩倍. 牢記, 到了2025 年, 他們將佔全球職場中人數的百分之七十五, 而且他們已經開始成為主要的消費群.

在接受推銷方面, 他們是精明的, 並且希望得到尊重, 而不是被藐視為無知的 “小孩”. 由於他們普遍對這個世界抱持樂觀看法, 因此包含恐嚇戰術、世界末日統計數字或令人不安圖像的訊息將會使他們失去興趣.

相反地, 如果強調蘭馨會計劃的積極成果以及千禧世代如何能夠做一些事情來改善婦女與女孩的生活將可以引起這個群體的共鳴. 分會應把重點放在我們的夢想活動 ─「實現你的夢想獎」與「夢想它, 實現它」. 這些活動以具體的方法幫助婦女與女孩, 並強調對婦女與女孩的生活所產生的影響和成果. 這些活動界定了我們的品牌, 並且也是我們希望被大家所認知的. 所有分會的活動應該支持我們品牌的承諾, 並且要在會員之間維持一個令人鼓舞的氣氛, 使能夠對千禧世代產生吸引力.

從傳統上來說, 像蘭馨會這樣的組織並不包容千禧世代的原則和理念, 而這也就是會員人數下降的原因之一. 現在負責組織營運的人 ─ 也就是嬰兒潮世代的人, 可能已經忘記了年輕、創新、影響力是什麼樣子. 因此, 在不知不覺中, 一種排他性的氣氛就建立了起來以迎合嬰兒潮世代. 如果分會想吸引更年輕的會員, 蘭馨會就必須具有包容性, 迎合千禧世代的各種需求、價值觀和興趣, 使他們覺得他們屬於這個組織.

請看看以下如何成功地向千禧世代溝通與宣傳蘭馨會的其他建議:

在向新會員宣傳之前, 很重要的是分會要執行一項評估或 “健康檢查” 來衡量分會對潛在會員的吸引力. 就如同我們有時候會將自己的健康情況視為理所當然一般, 分會也會將自己的健康情況視為理所當然. 執行分會評估可以找出分會的優點和弱點, 為分會的健康情況提供非常寶貴的意見 — 和改善的機會. 分會評估的範本登載在www.soroptimist.org\* 網站會員區的會員部分.

無論是購買一項產品或加入一個組織, 口碑營銷都會影響千禧世代的決定. 對於蘭馨會而言, 口碑營銷指的是感到滿足和快樂的會員告訴他人自己的經驗. 這就是當你要購買產品時在網上看到的 “評語” ─ 這個組織似乎很棒, 但會員對這個組織的真正看法是什麼? 千禧世代會想要知道答案, 並且會去尋找答案. 確保會員向外傳遞訊息, 並能準確和誠實地告訴他人蘭馨會對她們的意義以及這個組織如何改善了她們的生活. 請使用在 www.soroptimist.org\* 網站上的資源來提倡快樂、健康、文明的分會氣氛.

儘管這個世代最年輕一群中的有些人可能會視電子郵件為過時的東西, 但電子郵件仍是與千禧世代聯繫的好方式. 其他通訊的好方式包括簡訊、即時通 (雅虎通, iChat) 和臉書即時通. 請記住, 這個世代總是以某種方式 “保持聯繫”, 所以同時採用多種通信方式是最佳的. 只要詢問千禧世代準會員, 什麼是與她們聯繫的最佳方式 ─ 電子郵件、簡訊、經由臉書或通過一些其他途徑.

千禧世代尋求成為某種團體的一部分 ─ 具有正面文化、吸引人參與並以服務為導向的團體. 分會需要牢記, 如果想要有年輕的會員就需要有彈性. 請記住, 有些千禧世代才剛剛開始或即將要開始進入年輕家庭的混亂階段, 所以他們期望便利和客製化. 千禧世代比起其他任何世代都賦予更多的選擇和可取用的資源, 所以他們從來不必勉強接受那些他們認為不適當、不相關或任何讓他們不高興的事物 ─ 他們也不可能會從現在就開始願意勉強接受.

如果你不在網路上, 對千禧世代而言你就不存在. 他們是數位化的一代, 因為他們自從誕生以來就一直接觸新的科技. 他們總是維持在線上, 並花大量的時間上網. 他們研究每一個他們所接觸到的公司、品牌和組織, 這就意味著分會需要一個不斷更新、賞心悅目的網站. 你需要設立一個網站或使你的網站更現代化嗎? 請嘗試使用登載在www.soroptimist.org上的SIA分會網站範本格式.\*

千禧世代一直使用臉書, 更多人是將它當做一種新資源使用. 用來取得消費者的資訊 (為品牌按讚、提供評語), 並用來與朋友做私人的溝通. 他們比較可能從智慧手機來連上臉書而不是從電腦上. 如果你的分會還沒有臉書網頁, 請為你的分會製作一個, 並經常在上面登載訊息. 請登載分會正在進行的各項活動和計劃, 以及社會大眾如何能夠很容易地參與分會活動的有關訊息. 需要內容資料嗎? 請將登載在SIA 和實現你的夢想社群LiveYourDream.org 臉書網頁的內容資料在你分會的臉書上 “分享”. 這二個網頁每天都會有與蘭馨會以及與我們的宗旨相關的資訊、有趣的資料、照片和影片登載在上面.

有人查看你分會的電郵信箱嗎? 電郵是分會與潛在會員之間另一個非常重要的聯繫方式. 我們的網站每天大約有一千八百人次拜訪, 所以很重要的是要讓千禧世代的潛在會員能夠以簡易且快速的方式在地方層級上與你的分會聯繫. 如何取得和使用分會電郵的有關說明登載在www.soroptimist.org.\*

很重要的一件事是要注重準會員所重視的價值: 與志同道合的婦女在一起, 友誼, 夥伴情誼, 這些是千禧世代潛在會員準備要加入一個組織時所考量的重要價值. 儘管他們花了很多時間在網路上, 但千禧世代仍然很重視面對面的聯繫和建立友誼. 要確保你的分會將焦點放在能支持蘭馨會宗旨的活動和計劃上. 同時, 若要對千禧世代具有吸引力, 分會應該致力維持一個能反映出蘭馨會精神的友善、溫暖和令人感到受歡迎的環境.

對千禧世代而言, 其他的重要價值依序排列為: 志工機會, 個人與蘭馨會宗旨的關聯性, 領導力和個人發展機會. 請藉以下方式來展示這些價值:

* 以實現你的夢想獎表揚某位婦女.
* 參與「夢想它, 實現它」活動.
* 邀請千禧世代潛在會員加入她們能親身參與的專案和活動.
* 請使用登載在www.soroptimist.org\* 的「才能調查表」來發掘潛在會員希望發揮和培養的技巧.

千禧世代是富有熱忱的一群, 他們會準備好, 可以立即參與, 做出成績, 並有所作為. 請在她們加入之後儘快邀請她們參加專案或活動. 如果分會的領導人或其他會員壓制了她們熱切的期望, 千禧世代會毫不猶豫地放棄她們的會籍. 另外, 因為她們熱衷 “分享”, 她們會藉由自己網路上的社交網絡讓全世界都知道她們的負面經驗. 請記住, 他們與父母之間的關係非常牢固, 而且他們的父母給了他們一個平等的發言權. 領導者應該做好準備與這一個世代的人協同合作, 一起工作.

“方便” 對千禧世代很重要. 如果他們能夠越容易取得有關你分會的資料和如何加入的訊息就越好. 另外, 如果你的蘭馨分會被認為是過時的、不友好的、逐漸老化的, 則千禧世代就不太可能會加入. 千禧世代會想成為某個創新和進步團體的一分子, 但他們不會參與給人負面經驗的組織.

當你向千禧世代做宣傳時, 另一個焦點應該是蘭馨會涵蓋全球. 如果你的分會是一個「友情連結」的一部分, 請分享此連結的經驗, 並分享與另一個國家的婦女直接接觸如何豐富了你的會員經驗. 這些年輕的成年人已經視自己為全球景象的一部分, 所以蘭馨會員工作的國際性將會吸引她們. 她們可能會感到很興奮地期望著有朝一日會在另一個國家參加SIA的年會, 並結識來自世界各地, 與自己擁有相似價值觀的蘭馨會員.

如果可能的話, 成立一個年輕會員的招募小組來招募千禧世代. 如此, 千禧世代更可能加入分會並對那些同儕感到自在, 因為這些年輕會員可以幫助千禧世代了解如何能夠與蘭馨會建立關係, 並可以告訴她們蘭馨會為生活所帶來的價值. 千禧世代會對人忠誠, 而不會對公司或組織忠誠.

千禧世代告訴我們, 她們對蘭馨會特別有興趣並選擇加入的首要原因是想要幫助改善婦女與女孩的生活. 這又再一次的說明, 很重要的是要展示你分會如何做到這一點 ─ 是經由「實現你的夢想獎」、「夢想它, 實現它」和參與社區以婦女和女孩為重點的其他專案來做到.

千禧世代表示想要加入蘭馨會的其他重要原因 (依重要性排序): 為婦女提供教育機會 (實現你的夢想獎!), 提高家暴認知活動, 給予女青年生活指導 (夢想它, 實現它!), 結識自己當地社區的人士. 所以在傳達訊息時, 要強調你的分會如何針對處理這些問題.

千禧世代的蘭馨會潛在會員中詢問有關加入蘭馨會事宜但最終並未加入的人說, 他們之所以未加入的首要原因是因為他們一開始表示有興趣之後就不曾有分會的人與她們聯繫. 解決這個問題很容易! 只要追蹤所有的線索 ⎯ 發個簡訊或電郵給千禧世代的潛在會員. 給她們一天的時間回應, 不要遲疑做後續追蹤. 對千禧世代展現你很樂意告訴她們更多有關蘭馨會的資訊並請她們加入, 以此方式讓她們知道她們從第一天開始就很重要! 迅速回應和第一印象對千禧世代而言非常重要.

雖然千禧世代被科技和社群媒體所束縛, 但他們願意從事志工工作, 因為志工工作有個人的參與並能與他人建立聯繫 ─ 他們喜歡學習, 也喜歡在志工團體裡所結識的人. 千禧世代喜歡成為團隊的成員 ─ 而加入蘭馨會是達到此目的的一個好方式. 儘管他們喜愛協同合作, 他們還是需要他人認可自己所做的努力和貢獻 (記住, 在成長過程中每個人都是贏家).

針對大學校園裡的女性來尋找潛在會員, 鼓勵女學生聯誼會的成員來加入, 甚至考慮在校園裡成立一個新的分會. 聯誼會的成員已經了解與志同道合的婦女聯合起來, 提供社區服務, 並分享快樂和友誼是什麼樣子. 最起碼, 分會可以與校園的團體結為夥伴, 參與可以互惠互利的計劃或專案, 從而為未來尋找會員播下種子.

請考慮在你的會議中增加一段簡短的小組建立練習, 這可以讓千禧世代的潛在會員和現有會員培養夥伴情誼. 以團隊方式一起工作和協同合作對千禧世代非常具有吸引力, 所以我們要展示會員之間, 以及與社區其他團體如何共同努力在地方上和全世界營造改變.

千禧世代渴望學習新事物. 嬰兒潮世代 ─ 也就是我們大多數的會員, 則喜歡擔任教練. 這正是連接兩個群體, 滿足兩者需求的絕佳機會. 在招募年輕會員時, 分會可以開始一個新的良師益友計劃或加以凸顯你分會既有的計劃, 這是使現有會員和潛在的千禧世代會員共同參與的一個非常好的方式. 你甚至可以嘗試雙向的良師益友計劃! 你的會員或分會領導者是否了解如何使用社交媒體或基本科技? 分會可以將千禧世代會員與經驗豐富的會員配對, 讓她們可以教導對方自己最熟悉的東西.

千禧世代喜歡按照自己的方式參與志工工作. 邀請她們拜訪並加入成為LiveYourDream.org線上社群的一部分是介紹她們到蘭馨會的一個很有效的方式. 你也可以介紹她們去閱覽LiveYourDream.org的部落格, 因為許多千禧世代每天至少會閱讀一則部落格.

最後, 請注意以下吸引千禧世代觀眾群的宣傳訊息和建議:

* 當與千禧世代談論如何一起工作時, 使用 “一起努力, 我們可以完成….”; 與千禧世代談話時, “我們” 是一個關鍵詞.
* 與她們談論分享的各種價值, 為這個世界做些事, 以及協同合作.
* 運用她們與嬰兒潮世代父母之間的關係.

(截自: 埃雷特, 2011)

**\*需要幫助在www.soroptimist.org網站上尋找資源嗎? 請送電郵至siahq@soroptimist.org 或致電 215-893-9000與總部聯繫.**

*資料來源和參考資料:*

Dunleavy, N., Gloss, D., Sylvia, L. “Engaging the Younger Generations as Employees, Volunteers, and Donors.” Free Library of Philadelphia, Philadelphia, PA. September 9, 2014.

Ehret, J. (June 30, 2011). Marketing to Millennials—Generation Y. 取自http://themarketingspot.com/2011/06/marketing-to-millennials-generation-y.html.

Ivey, L. (February 4, 2015. How to manage multi-generational nonprofit staff and volunteers [Webinar] In *Nonprofit Webinar Series*. 取自http://www.nonprofitwebadvisor.com/schedule/detail/How-to-Manage-Multi-Generational-Nonprofit-Staff-Volunteers.

Sladek, S. (2014) *Knowing Y: Engage the Next Generation Now.* Washington, DC. ASAE: The Center for Association Leadership.