

Creando la estrategia de bienvenida para tu congregación

Esta hoja de ejercicios es para darles a tus miembros, y específicamente a tu equipo de anfitriones, ideas sobre cómo puedes mejorar la experiencia de un invitado en tu congregación, al crear tu estrategia de bienvenida personalizada para la misma.

Nuestro objetivo para cualquier estrategia de bienvenida está incluido en nuestra declaración de Visión:

Crear una Iglesia en la cual personas llenas del Espíritu Santo y de amor a Dios, se sientan bien y orienten su vida en el Evangelio de Jesucristo, preparándose para Su retorno y la vida eterna.

Todos los aspectos de tu estrategia de bienvenida deben enfocarse en crear una Iglesia donde las personas se sientan como en casa, ya sea evaluando y cambiando cómo se usa el espacio en la iglesia y cómo las personas se mueven en él, o por la sonrisa amigable que alguien recibe cuando cruzan la puerta.

Para una evaluación más informada y sincera de tu congregación, te sugerimos que invites a un amigo, alguien quien no haya estado aún en tu congregación, a que venga a la iglesia y dé su honesta retroalimentación sobre su experiencia como invitado. Si esto no es posible, entonces trata de caminar por tu iglesia como si estuvieras allí por primera vez, con el fin de identificar elementos a mejorar.

Evaluando el inmueble de tu iglesia

El inmueble es lo primero que un invitado ve cuando viene a la iglesia, por lo que tiene un gran impacto en sus primeras impresiones de tu congregación, y podría desempeñar un papel más grande en su experiencia de lo que podrías esperar.

- **¿Es fácil encontrar la entrada de la iglesia?** Algunas congregaciones están ubicadas dentro de un conjunto de oficinas o edificios, lo que podría hacer que le sea difícil a un invitado encontrar tu iglesia, incluso después de haber aparcado en el estacionamiento. Este problema puede arreglarse fácilmente con señales, o situando anfitriones en lugares donde un invitado podría pedir indicaciones.
- **¿Los baños son fáciles de encontrar?** En algunas congregaciones, los baños se encuentran en el piso de abajo o no están a la vista desde la puerta principal. Si los baños son difíciles de encontrar, dile al anfitrión principal que siempre comparta con los invitados dónde se encuentran los baños cuando entren por primera vez o que coloquen señales claras que los guíen a ellos.
- **¿Están los baños limpios y en buen estado?** Es aconsejable que un miembro pueda revisar los baños cada semana antes de que las personas empiecen a llegar, para asegurarse de que hay papel higiénico extra en cada baño, suficiente jabón y toallas de mano, y de que los baños estén limpios en general. Especialmente para los invitados, esto puede ayudar a evitarles cualquier momento incómodo.
- **¿Está el inmueble generalmente en buen estado?** Por el momento, no incluyamos en esta evaluación restauraciones mayores como cambio de alfombras, etc. Hay cosas pequeñas que son asequibles y fáciles de arreglar. Esto puede incluir cosas como asegurarse de que el tablero o panel de anuncios esté actualizado, reemplazar los focos o bombillas fundidas y asegurarse de que la iglesia tenga la luz suficiente para que las personas vean bien, ajustar los tornillos en instalaciones sueltas (es decir, hacer que todos los cerrojos de los baños funcionen correctamente), etc. Estas cosas pueden ser fácilmente pasadas por alto por los miembros que están acostumbrados a verlas en su estado actual, pero pueden ser percibidas rápidamente por los invitados.

- **¿Tu iglesia tiene un área de café?** Esta puede ser una manera maravillosa para que los invitados conozcan de manera informal a personas, antes o después del Servicio. Para los invitados que van por primera vez, asegúrate de que sepan dónde está el café. Si recibes pagos o donaciones por el café, tal vez puedes darles a los nuevos invitados un certificado por un café gratis. Analiza el flujo de tu área de café – ¿es obvio dónde están las tazas, el azúcar y la crema? ¿Está el área demasiado congestionada y tal vez necesita un poco más de espacio? ¿A dónde deben ir las personas después de que tengan su café? ¿Hay espacio para circular? ¿O se les han proporcionado mesas y/o sillas? Si no tienes una cafetería o área de café, tu área de confraternidad podría utilizarse para una pequeña hora de café después del Servicio. Considera el espacio que tienes disponible – ¿podrías colocar una mesa pequeña con café y donas después del Servicio? Si esta idea no funciona para tu congregación, explora otras maneras para hacer sentir a los invitados como en casa.
- **¿Tu congregación tiene un centro de bienvenida?** Si el espacio entre tu puerta de entrada y la puerta del santuario es pequeño, un centro de bienvenida no es necesario. Si hay un centro de bienvenida, toma en cuenta estas preguntas cuando estés analizando la mejor manera de utilizarlo. ¿Tu centro de bienvenida está diseñado para que alguien se acerque a él y sólo le eche un vistazo? ¿O debería haber una persona detrás de él? ¿Cuentas con suficientes voluntarios para atender el centro? ¿Cuál debería ser el papel de esa persona? ¿Qué materiales podrían estar disponibles para distribuirse ahí (folleto para invitados, himnarios adicionales, Biblias adicionales, entre otros)? ¿Utilizarás tu centro de bienvenida para recopilar la información de contacto de los invitados que van por primera vez? ¿Hay material disponible para hacer esto? Si tu iglesia no tiene un centro de bienvenida, considera qué espacio tienes disponible. ¿Tienes un tablero o panel de anuncios donde puedas colocar avisos o información de la congregación? ¿Podrías colocar un *stand* que contenga los folletos para invitados e información? Tal vez, tus acomodadores podrían repartir los folletos para invitados, los himnarios y las Biblias cuando sea necesario.
 - **Folletos para invitados:** Una manera de aprovechar al máximo tus folletos para invitados es personalizar la solapa interna con la información de tu congregación. Hay una plantilla disponible en *Acompañando al Ministro* (Minister Companion) aquí: <http://www.ministercompanion.org/es/mission/greeter-resources-menu.html>
- **Considera la logística de tu santuario:** ¿La entrada a tu santuario es fácil de encontrar? ¿Hay acomodadores disponibles para ayudar a las personas a encontrar asiento? ¿Los acomodadores están al tanto de las opciones que tu congregación tiene para la niñez, y que así puedan hacérselo saber a los invitados (por ejemplo, *Tiny Seeds*, cuarto para madres, etc.)? ¿Tienes suficientes himnarios y Biblias disponibles para los invitados? Los acomodadores deben tener los folletos para invitados a la mano, para entregárselos a los invitados que van por primera vez y revisar con ellos la estructura del Servicio.
- **Considera tu Ministerio de Niñez:** Es importante informarles a los invitados sobre las oportunidades que tu congregación ofrece para la niñez. ¿Cuentas con un programa *Tiny Seeds*, clases de escuela dominical, cuarto para madres y/o un área para niños y niñas? Asegúrate de informarles a tiempo a los padres o familias con niños sobre estos recursos (por ejemplo, si una familia llega a las 10:15 a.m. y la escuela dominical fue a las 9:00 a.m., podría ser más apropiado hacerles saber esto después del Servicio, como una opción disponible para su próxima visita).

Evaluar a tus anfitriones

Para este documento, separamos el papel de *anfitrión* y el de *acomodador*: el primero como la persona en la entrada, que le da la bienvenida a las personas en tu iglesia; y el segundo como la persona que está cerca de la entrada al santuario, que les da a las personas la bienvenida al Servicio, los ayuda a encontrar asientos y les reparte boletines o folletos, si están disponibles. Dependiendo del tamaño de tu congregación y de la distribución del edificio, podría ser necesario personalizar estos papeles. Algunas de las sugerencias en esta sección dependerán de cuántos voluntarios están involucrados en tu estrategia de bienvenida. Incluso si tienes sólo uno o dos anfitriones, aún puedes intentar encontrar algunas soluciones creativas a estas sugerencias.

Características de un anfitrión o acomodador

- Adulto — podría serle difícil a un niño responder estas preguntas
- Feliz y con emoción de estar ahí
- No se distrae fácilmente y se mantiene dedicado a su responsabilidad, se mantiene atento
- Le es fácil entablar conversaciones con desconocidos
- Tiene conocimiento sobre la estructura del Servicio, las creencias básicas, el inmueble
- Dones espirituales: Hospitalidad, Exhortación, Comunicación creativa, Evangelización, Ayuda, Pastoreo
- Características: amigable, sociable, servicial, extrovertido, auténtico

Por favor usa las descripciones de una sola página de *anfitrión* y *acomodador*, para enseñarles a tus voluntarios sobre estas funciones y entrenarlos para las mismas.

Aquí hay algunos elementos adicionales para tener en cuenta:

- ¿Hay un anfitrión en la puerta principal que les dé a los invitados la bienvenida al edificio? Lo más probable es que esta sea la primera persona con la que un invitado interactuará en tu congregación, por lo que es importante tener a alguien justo en el frente de la iglesia para guiarlos y ayudarlos a sentirse bienvenidos y cómodos en un lugar nuevo. Recomendamos que cada congregación tenga por lo menos un anfitrión en la puerta principal.
- ¿Tu anfitrión principal es también la persona que distribuye avisos/boletines? Si el anfitrión está ocupado repartiendo un aviso a todos los miembros, entonces esto les deja poco tiempo para conversar con los invitados. Probablemente sea más efectivo si tus acomodadores, que están en la puerta del santuario, distribuyen los boletines.
- ¿Tus anfitriones sólo hablan con personas que conocen? Por obvias razones, esto es problemático si un invitado viene a la iglesia y el anfitrión no está dispuesto a conversar con ellos.
- ¿Los acomodadores están en las puertas del santuario? Estos voluntarios pueden ser de ayuda si los invitados están inseguros sobre dónde sentarse durante el Servicio, si necesitan un himnario o incluso si tienen preguntas generales sobre el flujo del Servicio.
- ¿Los miembros están en el santuario antes de que el Servicio inicie? Idealmente, los acomodadores deberían sentar a los invitados cerca de los miembros, si es posible. Estos miembros pueden conversar con el invitado antes y después de que el Servicio haya terminado, para que las relaciones puedan empezar a construirse.
- ¿Están los anfitriones y los acomodadores en su lugar después de que el Servicio ha empezado? A veces, los invitados llegan tarde y si todos los anfitriones y acomodadores dejan sus puestos y se van al Servicio, entonces los invitados tendrían que descifrar por su cuenta cómo navegar por tu iglesia. Sugerimos mantener a un acomodador en su sitio durante los primeros 10 minutos del Servicio Divino y después, que permanezca atento durante todo el Servicio.
- ¿Los niños y las niñas pueden ser anfitriones? Un anfitrión no sólo es una persona que abre la puerta. Deben ser accesibles y poder entablar una conversación con personas que conozcan y que no. Si un niño o niña tiene estas cualidades, entonces es posible que sean anfitriones. Sugeriríamos que si un niño o una niña es anfitrión(a), que hagan pareja con un adulto en sus responsabilidades como anfitrión.

Evaluando el mensaje del anfitrión

Ejemplos de frases clave para utilizar:

- ¡Bienvenidos! Mi nombre es _____.
- Estamos felices de verte.
- Gracias por venir.
- Creo que no nos hemos conocido. Yo soy_____.
- Estoy muy feliz de que hayas venido hoy. ¿Hay alguna manera en la que pueda ayudarte?
- La adoración iniciará en _____ minutos.
- Permíteme presentarte a _____, quien te mostrará dónde ... (están los baños, se lleva a cabo la escuela dominical, tomar un asiento, está el centro de bienvenida, etc.).

Recomendaciones

- Asegúrate de saludar a todos – personas que conoces y personas que no conoces.
- El saludo y la bienvenida son lo más importante, no hacerlos llenar un formulario...
- Los anfitriones deben quedarse en la puerta durante los primeros 10 minutos del Servicio, en caso de que alguien llegue tarde.

Ejemplos de lo que NO se debe decir:

- ¿Eres nuevo?
- ¿En dónde has estado durante los dos últimos años?
- ¿Perdiste nuestra dirección?
- ¿Es tu primera vez en la iglesia?
- ¿Cuál es tu apellido?
- ¿Quién eres?
- ¿Nunca te he visto?

Evaluación de seguimiento

Si decides tener un sistema en marcha para darle seguimiento a los invitados después de que dejen las instalaciones de la iglesia, entonces debes realmente llevarlo a cabo. No pidas su información de contacto si no tienes planeado hacer nada con ella. Si tienes un Centro de Bienvenida, pídele a tu anfitrión principal que dirija al invitado hacia el Centro de Bienvenida, donde proporcionarán su información de contacto. Esto puede realizarse mediante el llenado de una tarjeta o a través de una conversación que el anfitrión tenga con el invitado.

Un buen seguimiento con un invitado es algo que muestra que los aprecias, y les da un “siguiente paso” que no representa un gran compromiso. Esto puede ser enviar un mensaje o hacer una llamada para invitarlos a un grupo pequeño o a un próximo evento de comunidad en el que la congregación esté participando.

Lo importante del seguimiento es que empieza a construir una relación entre el invitado y los miembros de la iglesia.