

# فن التعامل مع الجمهور

## فِرَافِقُ الْمَرْجُومِ مِنَ الرَّبِيعِ الْمَلِكِ الرَّجِيحِ الْجَمُّهُورِ

— المداخل السهلة إلى العقول والقلوب

\* الاحترام والتقدير

\* التسامح والبحث عن العذر

\* افهم وجهة نظر الشخص الآخر

\* ابحث عن العوامل المشتركة

\* الإعجاب والثناء الصادق

\* خاطب الدوافع النبيلة

\* احفظ أسماء من تقابلهم

\* حافظ على الابتسامة

— مهارات فن الخدمة والتعامل مع العملاء

\* الإستقبال

\* المظهر

\* الإتصال الشفهي

\* الإنصات

\* الإلمام بجوانب الخدمة

\* الإستجابة وتنفيذ طلبات العميل

— عبارات يجب تجنبها في التعامل مع العملاء

— مهارات التحدث والإقناع

\* تحدث أقل واستمع أكثر واصغ باهتمام

\* تجنب النقاش والجدل

\* لاتدعي امتلاك الحقيقة المطلقة

\* استخدم العبارات الرقيقة

\* اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك

\* اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير

\* استدرج الطرف الآخر لكلمة " نعم "

— كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ماتريد

\* اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

\* تجنب الأوامر المباشرة

\* اجعل الأمر موضع تحدي

\* لاتعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد

## المداخل السهلة إلى العقول والقلوب

### **١- الاحترام والتقدير**

- نحن نحترم الكبير وصاحب المنصب لأنه مهم
- هل تعرف شخصاً واحداً في العالم يعتقد أنه غير مهم ؟
- أتفق مع الشخص الآخر أنه مهم وسوف يتفق معك في كل شيء

### **٢- التسامح والبحث عن العذر**

- كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها
- نحن نرى أخطاءنا صغيرة ونجد لها أعذار أما أخطاء الآخرين فهي كبيرة ولا تغتفر
- اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً وجدد الثقة بالمخطئ

### **٣- افهم وجهة نظر الشخص الآخر**

- كل شخص يعتقد دائماً أنه على حق وأن آراءه منطقية
- حتى لو اختلفت مع الآخر في الرأي وتأكدت أنه على خطأ حاول أن تفهم وجهة نظره
- الاستخفاف بآراء الآخرين يدفعهم إلى المقاومة

## ٤- ابحث عن العوامل المشتركة

- دائما يوجد نقاط يتفق عليها الجميع ،انطلق منها ولا تركز على نقاط الاختلاف
- لا تتحدث عن مصلحتك وتحدث عن المصلحة المشتركة

## ٥- الإعجاب والثناء الصادق

- مهما كان الشخص سيئاً لأبد من وجود خصلة تستحق الإعجاب والثناء
- ابحث في الشخص الآخر عن الجانب الإيجابي وكن مسرفاً في الثناء والشكر
- افعل ذلك بصدق حتى لا يتحول الأمر إلى نفاق

## ٦- خاطب الدوافع النبيلة

- قد تختفي الدوافع النبيلة تحت أنقاض الطمع والمصالح لكنها لا تنعدم
- خاطب الجوانب الإنسانية في الشخص وسوف يفاجئك بأكثر مما تتوقع
- لن تنجح إذا لم تفعل ذلك بصدق وإخلاص فمن السهل اكتشاف التزييف

## ٧- احفظ أسماء من تقابلهم

- احفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث سوف يعاملك الشخص الآخر  
بمنتهى المودة

## ٨- حافظ على الابتسامه

- الابتسامه علامه صامته يفهم منها الآخرون أنك تحبهم وتحترمهم
- الابتسامه جميله حين تفرح لكنها أجمل حين تحزن
- الابتسامه جميله حين تريح لكنها أجمل حين تخسر
- الابتسامه جميله حين تأخذ لكنها أجمل حين تعطي

## مهارات فن الخدمة والتعامل مع العملاء

العناصر التي يجب مراعاتها من مقدم الخدمة في التعامل مع العملاء عند :

- ١- الإستقبال :
  - الإبتسامة وبشاشة الوجه
  - القيام والترحيب به
- ٢- المظهر :
  - حُسن الملبس والهندام
  - شعر مرتب ومصفف
- ٣- الإتصال الشفهي :
  - اللباقة في الحديث
  - عدم رفع الصوت
- ٤- الإنصات :
  - الإنصات بإهتمام
  - حُسن الإستماع للعميل
- ٥- الإمام بجوانب الخدمة :
  - التميز في تقديم الخدمة
  - المصداقية في تقديم الخدمة
- ٦- الإستجابة وتنفيذ طلبات العميل :
  - سرعة تلبية متطلبات العميل
  - توافق الخدمة مع طلب العميل

## عبارات يجب تجنبها في التعامل مع العملاء

- لا يوجد
- لا يمكن
- لا أستطيع
- لا أعلم
- ممنوع
- مستحيل
- هدىء أعصابك
- انت لاتعرف
- جاهل
- يوجد غيرك كثير
- أنت غلطان
- غشيم
- صعبة
- غير متاح



## مهارات التحدث والإقناع

### الكلام وسيلة الاتصال الأولى

عندما تتقن فن الكلام تبني أفضل العلاقات وتحصل على ما تريد  
أكثر كلمة يستخدمها الناس ” أنا ” ومعظم أحاديثهم تدور حولها فإذا أردت أن  
تؤثر فيهم فاتركها لهم

#### **١- تحدث أقل واستمع أكثر واصغ باهتمام**

- كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة
- كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء

#### **٢- تجنب النقاش والجدل**

- النقاش والجدل معركة خاسرة لا يفوز فيها أحد
- الأدلة القاطعة والحجج المقنعة لا تنفع إذا قرر الطرف الآخر  
الاستمرار في الجدل

#### **٣- لا تدعى امتلاك الحقيقة المطلقة**

- لا تحول آراءك إلى قوانين ومقدسات
- حتى لو كانت الفكرة صحيحة فقد تخطئ في توصيلها

## ٤- استخدم العبارات الرقيقة

- عبارات الشكر والامتنان والتهنئة والمواساة والاعتذار لها تأثير إيجابي بطبيعتها
- يمكن زيادة تأثير هذه العبارات من خلال إضافات بسيطة .

* عبارة رقيقة	شكراً
* عبارة رقيقة ومؤثرة	شكراً لقد قدمت لي خدمة كبيرة

## ٥- اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك

- إذا أردت لفكرتك أن تعيش ازرعها في ذهن الشخص الآخر بشكل عابر واجعله يشعر أنه صاحبها
- قدم عناصر الفكرة واترك الصياغة النهائية للشخص الآخر

## ٦- اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير

- أفضل تبرير للخطأ الاعتراف به
- اعترافك بالخطأ دليل قوة والناس يتسامحون مع الأقوياء

**٧- استدرج الطرف الآخر لكلمة " نعم "**

- اطرح الموضوع على شكل أسئلة جوابها نعم
- عندما يكرر الطرف الآخر " نعم " عدة مرات يشعر بالاتفاق التام معك

## كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ماتريد

### 1- اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

- أكد على المنافع التي تتحقق من وراء العمل
- اجعل العمل ممتعاً قدر الإمكان
- اجعل للعمل الصغير أهمية كبيرة

### 2- تجنب الأوامر المباشرة

- لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر
- بدل أن تقول : افعل ، قل : ما رأيك لو نفعل ؟
- بدل أن تأمر الشخص اجعله يأمر نفسه

### 3- اجعل الأمر موضع تحدي

- أطلق شرارة المنافسة بين العاملين
- ارفع سقف الطموح بالتدرج
- علّق لوحة الإنجاز

## ٤- لاتعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد

- من اجتهد فأخطأ فله أجر ومن اجتهد فأصاب فله أجران
- الخطأ أثناء المحاولة يستحق التكريم
- أسوأ نظام في العمل نظام العقوبات
- اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً

ارفع شعار ” أنت أنا ”

من خلال ” أنت أنا ”

ترى نفسك عندما تنظر للآخرين

تفرح بإنجازاتهم لأنها لك

تغفر أخطائهم لأنها أخطائك

تستطيع أن تفهم الناس لأنهم أنت

تكسب حب الناس واحترامهم