



# فن التعامل مع الجمهور



# المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



# الاحترام والتقدير



نحن نحترم الكبير وصاحب المنصب لأنه مهم

1

هل تعرف شخصاً واحداً في العالم يعتقد أنه غير مهم؟

2

أتفق مع الشخص الآخر أنه مهم وسوف يتفق معك في كل شيء

3



التسامح والبحث  
عن العذر



كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها

1

نحن نرى أخطاءنا صغيرة ونجد لها أعذار أما أخطاء الآخرين فهي  
كبيرة ولا تغتفر

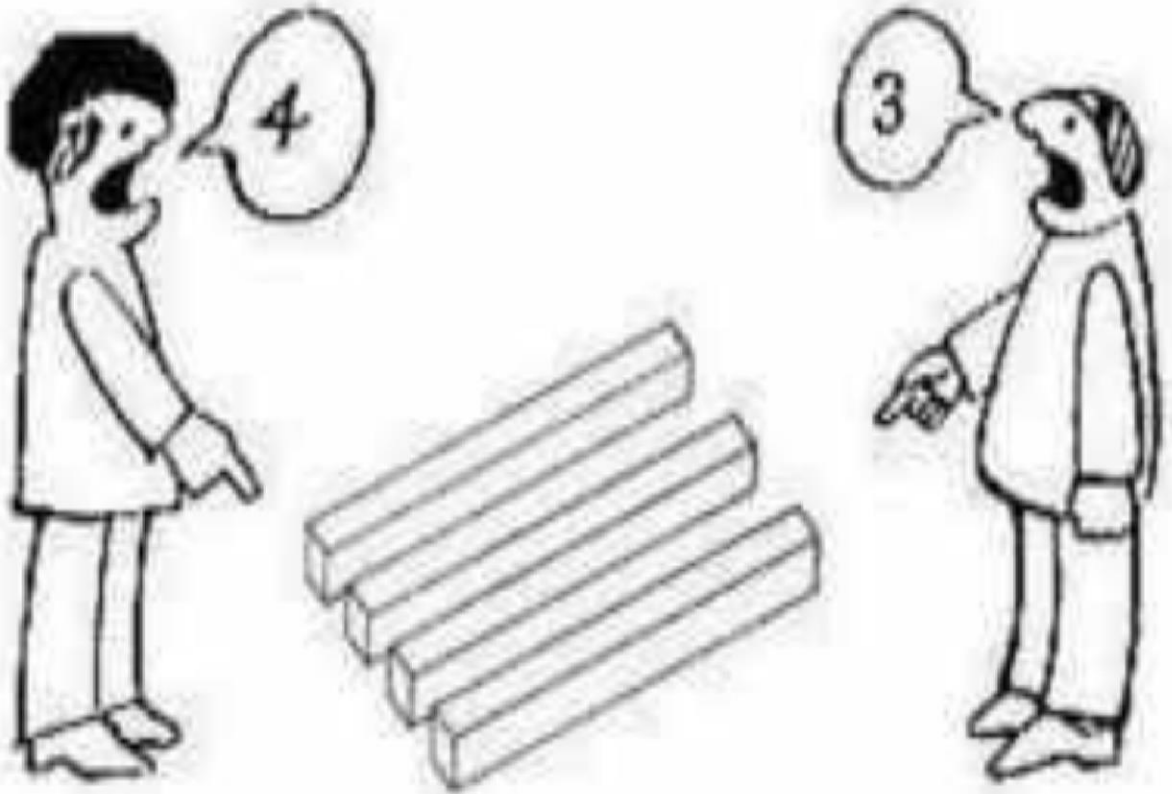
2

اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً وجدد الثقة بالمخطئ

3



افهم وجهة نظر  
الشخص الآخر



كل شخص يعتقد دائماً أنه على حق وأن آراءه منطقية


1

حتى لو اختلفت مع الآخر في الرأي وتأكدت أنه على خطأ حاول أن تفهم وجهة نظره

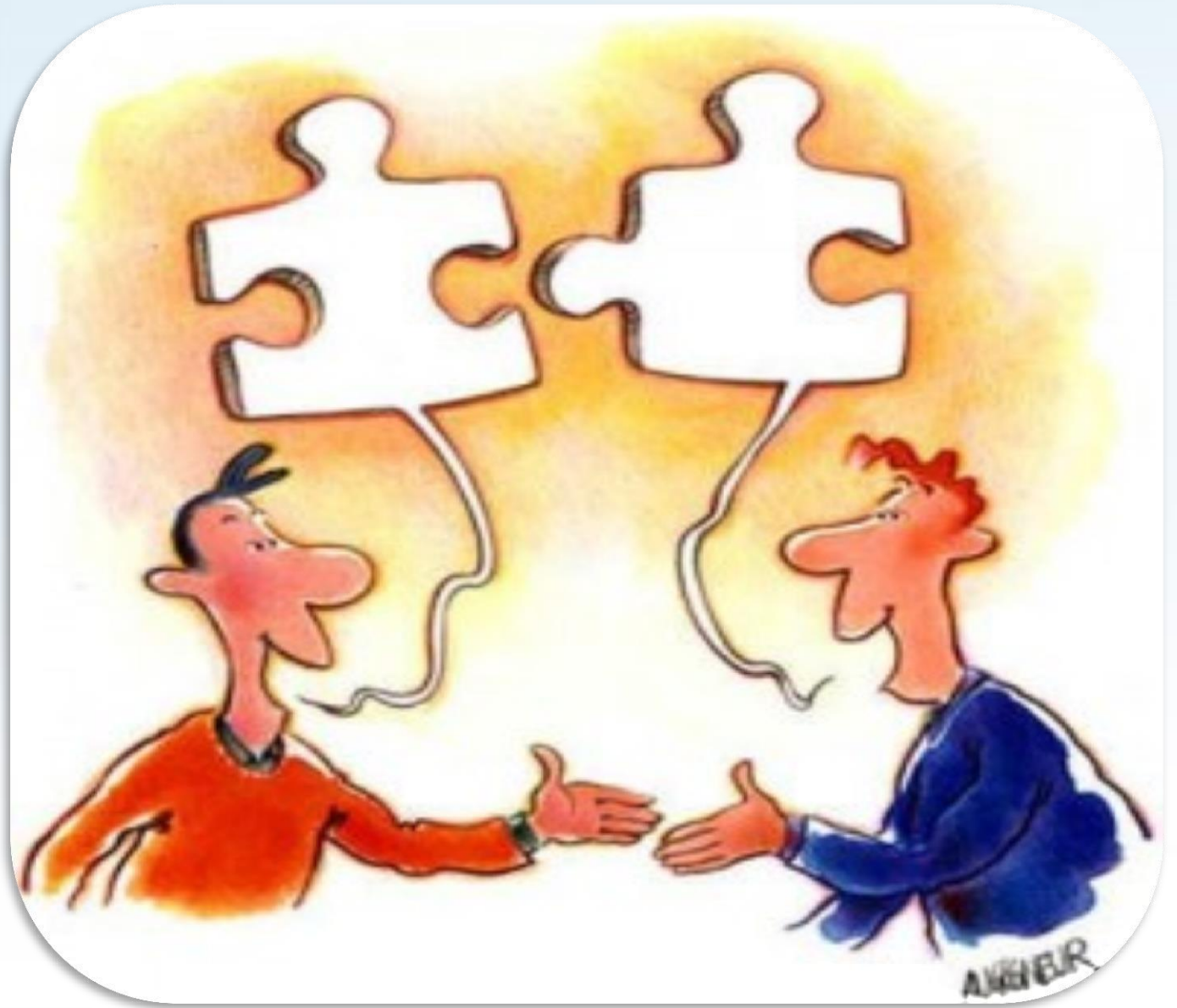
2

الاستخفاف بآراء الآخرين يدفعهم إلى المقاومة

3



ابحث عن  
العوامل المشتركة





دائماً يوجد نقاط يتفق عليها الجميع ،انطلق منها ولا تركز على  
نقاط الاختلاف



لا تتحدث عن مصلحتك وتحدث عن المصلحة المشتركة





**الإعجاب  
والثناء الصادق**

شكرا لك





مهما كان الشخص سيئاً لا بد من وجود خصلة تستحق  
الإعجاب والثناء

1

ابحث في الشخص الآخر عن الجانب الإيجابي وكن مسرفاً  
في الثناء والشكر

2

افعل ذلك بصدق حتى لا يتحول الأمر إلى نفاق

3



# خاطب الدوافع النبيلة



قد تختفي الدوافع النبيلة تحت أنقاض الطمع والمصالح  
لكنها لا تنعدم

1

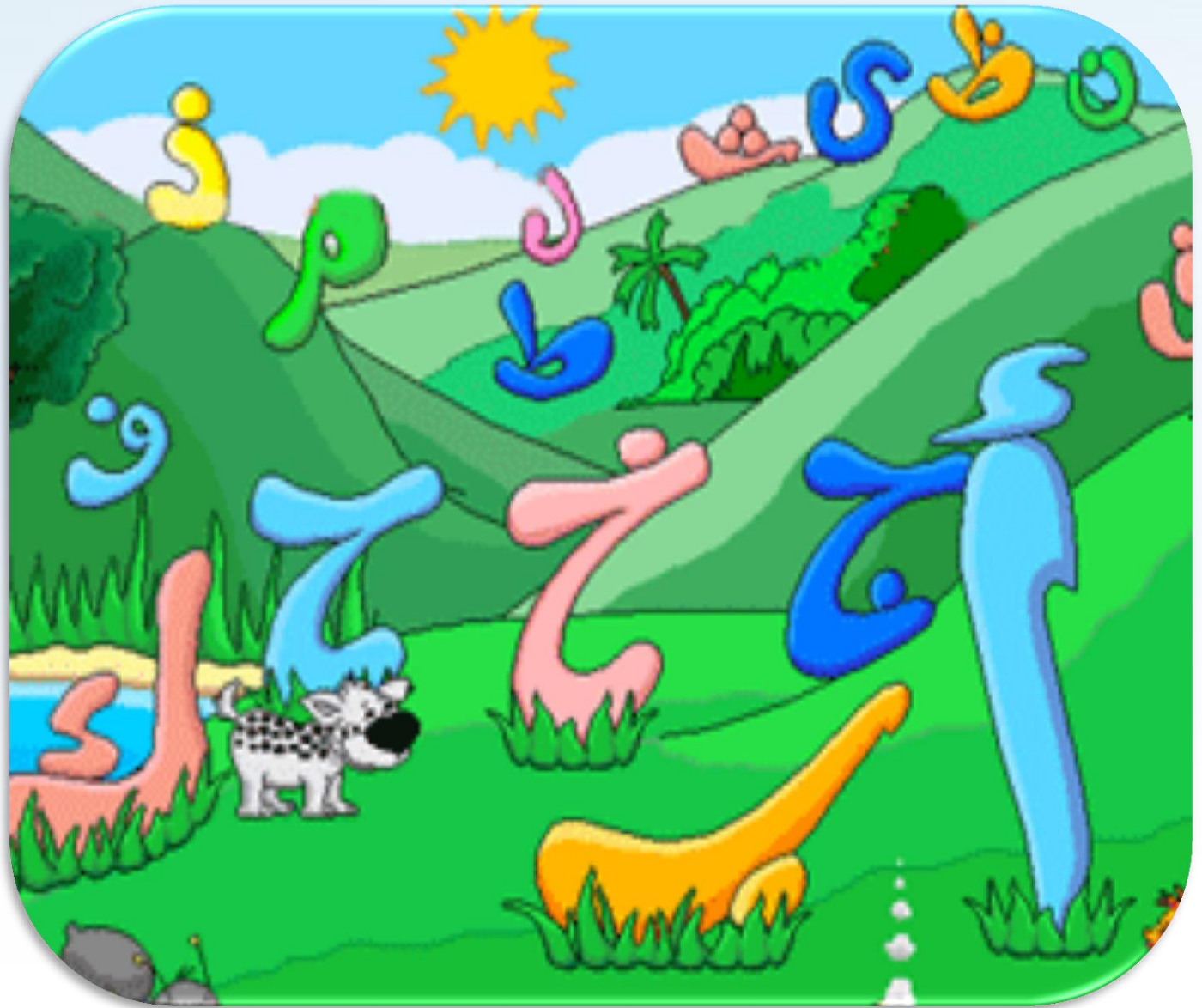
خاطب الجوانب الإنسانية في الشخص وسوف يفاجئك بأكثر  
مما تتوقع

2

تتجح إذا لم تفعل ذلك بصدق وإخلاص فمن السهل اكتشاف التزييف


3

احفظ أسماء من  
تقابلهم



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





حافظ على  
الابتسامة







الابتسامة علامة صامته يفهم منها الآخرون أنك تحبهم وتحترمهم

1

الابتسامة جميلة حين تفرح لكنها أجمل حين تحزن

2

الابتسامة جميلة حين تريح لكنها أجمل حين تخسر

3



# مهارات فن الخدمة والتعامل مع العملاء



# الإستقبال





المظهر



# الإتصال الشفهي







# الإنصات





# الإمام بجوانب الخدمة





# الإستجابة و تنفيذ طلبات العميل





# عبارات يجب تجنبها في التعامل مع العملاء





لا أعلم

لا أستطيع

لا يمكن

لا يوجد

انت  
لا تعرف

هدى  
أعصابك

مستحيل

ممنوع



أنت غلطان

يوجد  
غيرك كثير

جاهل

غير متاح

صعبة

غشيم

# مهارات التحدث والإقناع



تحدث أقل  
واستمع أكثر  
واصغ باهتمام





# تجنب النقاش والجدل



لا تدّعي امتلاك  
الحقيقة المطلقة








# استخدم العبارات الرقيقة





اسمح للآخرين  
أن ينتحلوا  
أفكارك





اعترف بأخطائك  
ولا تحاول التبرير

آسف

أنا




استدرج الطرف  
الآخر لكلمة  
” نعم ”



I ♥ yes




كَيْفَ تَقْتَعِ الْآخِرِينَ أَنْ يَفْعَلُوا  
مَا تُرِيدُ



اجعل الشخص  
الآخر يرغب في  
العمل





**تجنب الأوامر  
المباشرة**






اجعل الأمر  
موضع تحدي







لا تعاقب على  
الخطأ وكافئ  
المجتهد





ارفع شعار ” أنت أنا ،،



تري نفسك عندما تنظر للآخرين

تفرح بإنجازاتهم لأنها لك

تغفر أخطاؤهم لأنها أخطاؤك

تستطيع أن تفهم الناس لأنهم أنت

تكسب حب الناس واحترامهم



# نلقاكم في دورات اخرى