

فن التعامل مع الجمهور

دليل المدرب لدورة فن التعامل مع الجمهور

محتويات الدورة :

- 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
 - * الإمام 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

* لا تدّعي 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 ما تريد

* اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

* تجنب الأوامر المباشرة

* اجعل الأمر موضع تحدي

* لاتعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد

المدخل 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 لا بد 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
- استقباله من عند الباب لو أمكن ذلك، خاصة إذا كان عميل مهم جداً
- المبادرة بمد اليد للسلام
- دعوته للجلوس ثم الجلوس بعده
- تركه يبدأ الحوار

٢- المظهر :

- حُسن الملبس والهندام
- شعر مرتب ومصفف
- النظافة الشخصية
- حسن الرائحة
- أظافر مقلّمة

٣- الإتصال الشفهي :

- اللباقة في الحديث
- عدم رفع الصوت
- اختيار الكلمات المناسبة
- حُسن التوقيت في بدأ الحديث
- عدم المجادلة الكثيرة مع العميل
- عدم التنقل من موضوع إلى موضوع آخر

٤- الإنصات :

- الإنصات بإهتمام
- حُسن الإستماع للعميل
- النظر في عينيه عندما يتحدث
- الإيماء بحركات إيجابية (تحريك الرأس بالقبول)

٥- الإمام بجوانب الخدمة :

- التميز في تقديم الخدمة
- المصداقية في تقديم الخدمة
- عدم إعطاء العميل وعود وهمية
- استيعاب العميل وافكاره
- التفاني في تقديم خدمة تُرضي العميل
- عدم الإنفعال على العميل
- مفاجئة العميل بخدمات أكبر من توقعاته
- عدم مجارة العميل إذا انفعال ومحاولة تهدئته والعمل على إمتصاص غضبه

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
- اهتمام السامع يكون للحظات قليلة ثم يتركك تتحدث وحدك
- عندما تستمع بإصغاء يفهم المتحدث أنك مهتم به ومنسجم معه وسوف
يجتهد في إرضائك ويوافق تماماً على الكلام القليل الذي قلته

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
- حتى لا يتحول الحديث العادي إلى جدل تحدث مع الطرف الآخر
على انفراد

٣- لاتدعى امتلاك الحقيقة المطلقة

- لاتحول آراءك إلى قوانين ومقدسات
- حتى لو كانت الفكرة صحيحة فقد تخطئ في توصيلها
- كثير من الآراء والأفكار تبين أنها خطأ بعد ما كانت في مرتبة الحقائق

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 ما تريد

١- اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

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

٢- 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

٣- اجعل الأمر موضع تحدي

- أطلق شرارة المنافسة بين العاملين
- ارفع سقف الطموح بالتدريج
- علق لوحة الإنجاز

- 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