

مهارات التواصل

Communication Skills



فن التواصل الفعال

- قاعدة الحذاء
- الانطباعات الأولية
- كيف ترى الآخرين: لعبة التصويت الانتخابي!!
- المظهر - الابتسامة - التحية - استخدام الأسماء - كن متحمسا - كن متواضعا -
التعاطف والتوحد - حس الدعابة - لا تقاطع
- مهارات الإنصات

فن التواصل الفعال

- مهارات الحديث

- ماذا تقول / كيف تقول – قاعدة القبلة

- الجدل – النقد – الافتراض

- النقاط السلبية والإيجابية عند التواصل (قل ولا تقل)

- لغة الجسد

معوقات الاتصال



معوقات الاتصال



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس





جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

المحاضرة الثانية

فن التواصل الفعال

- قاعدة الحذاء
- الانطباعات الأولية
- كيف ترى الآخرين: لعبة التصويت الانتخابي!!
- المظهر - الابتسامة - التحية - استخدام الأسماء - كن متحمسا - كن متواضعا - التعاطف والتوحد -
- حس الدعابة - لا تقاطع
- مهارات الإنصات

2- الانطباعات الأولى

كيف ترى الآخرين: لعبة التصويت الانتخابي!!

2- لقد حان الوقت لانتخاب زعيم عالمي جديد، وصوتك أنت سيرجح اختيار المرشح ، ولديك ثلاثة مرشحين هذه صفاتهم :

المرشح الأول :

يخالط سياسيين منحرفين، ويستشير العرافات والمنجمين.
لديه عشيقتان. يدخن بشراهة ويشرب من 8 إلى 10 كؤوس مارتيني في اليوم.

كيف ترى الآخرين: لعبة التصويت الانتخابي!!

المرشح الثاني :

طرد من الوظيفة مرتين، ينام حتى الظهر، تناول المخدرات وهو طالبا بالجامعة .
يتناول ربع زجاجة من الويسكي كل مساء.

المرشح الثالث :

كان بطل حرب ونال عدة أوسمة. نباتي، لا يدخن، قليلا ما يشرب الخمر ولم يخن يوما زوجته.



المرشح الأول هو الرئيس الأمريكي
فرانكلين دي . روزفلت

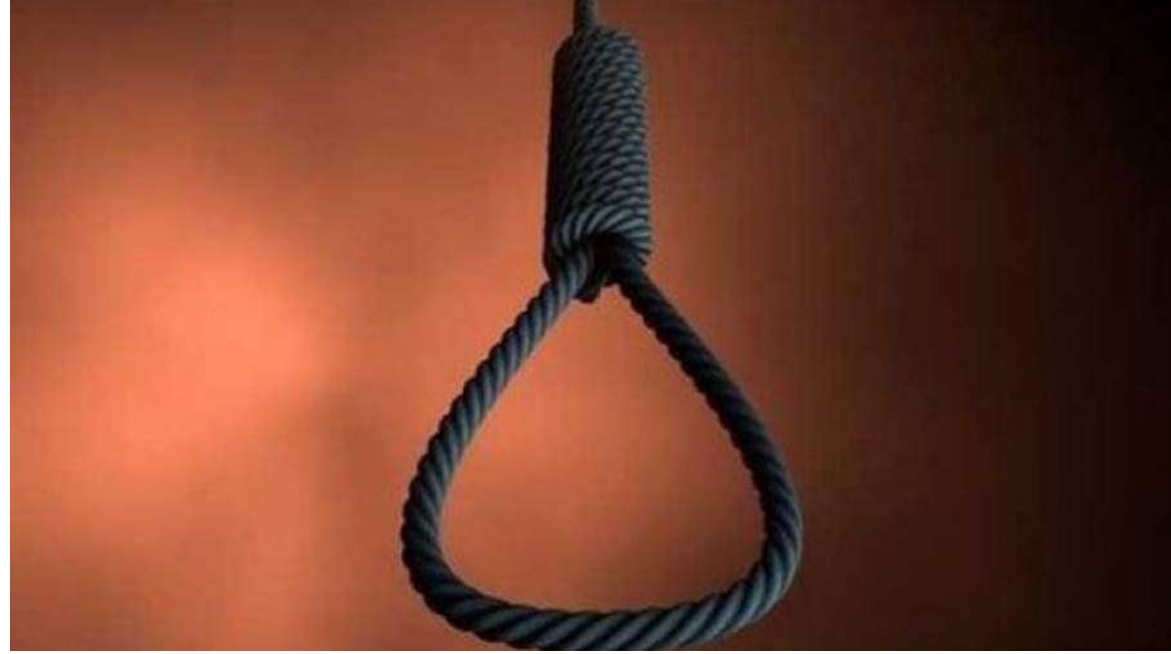
المرشح الثاني هو الزعيم البريطاني
ونستون تشرشل.

المرشح الثالث هو الزعيم الألماني
أدولف هتلر.



إذا: انطباعنا عن العميل: ليس له قيمة (قد يخطئ)
المطلوب أن يكون انطباعك عن العميل ايجابيا فقط

أما انطباعات العملاء عنا ..
فتحتاج منا إلى جهد كبير لنرسخه لديهم



ليس من المطلوب أن نعشق العمل
ولا
أن نعيد تشكيل سلوكه

الانطباعات الأولية

1. الابتسامة
2. التحية
3. استخدام الأسماء
4. كن متحمسا
5. كن متواضعا
6. التعاطف والتوحد
7. حس الدعابة
8. لا تقاطع

1- الابتسامة



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

إذا رأيت من تحب ابتسم سيشعر بحبك
وإذا رأيت عدوك ابتسم سيشعر بقوتك
وإذا رأيت من تركك ابتسم سيشعر بالندم
وإذا رأيت من لا تعرفه ابتسم
ولك الأجر والثواب
من أقوال الراحل
د: إبراهيم الفقي



2- التحية

التواصل بالعين

التحية بهز الرأس مع الابتسامة

طرق السلام باليد

السؤال عن اسم العميل



3- استخدام الأسماء

أحب الأسماء

4- كن متحمسا

معلقو كرة القدم

النبرات والصوتيات

5- كن متواضعا

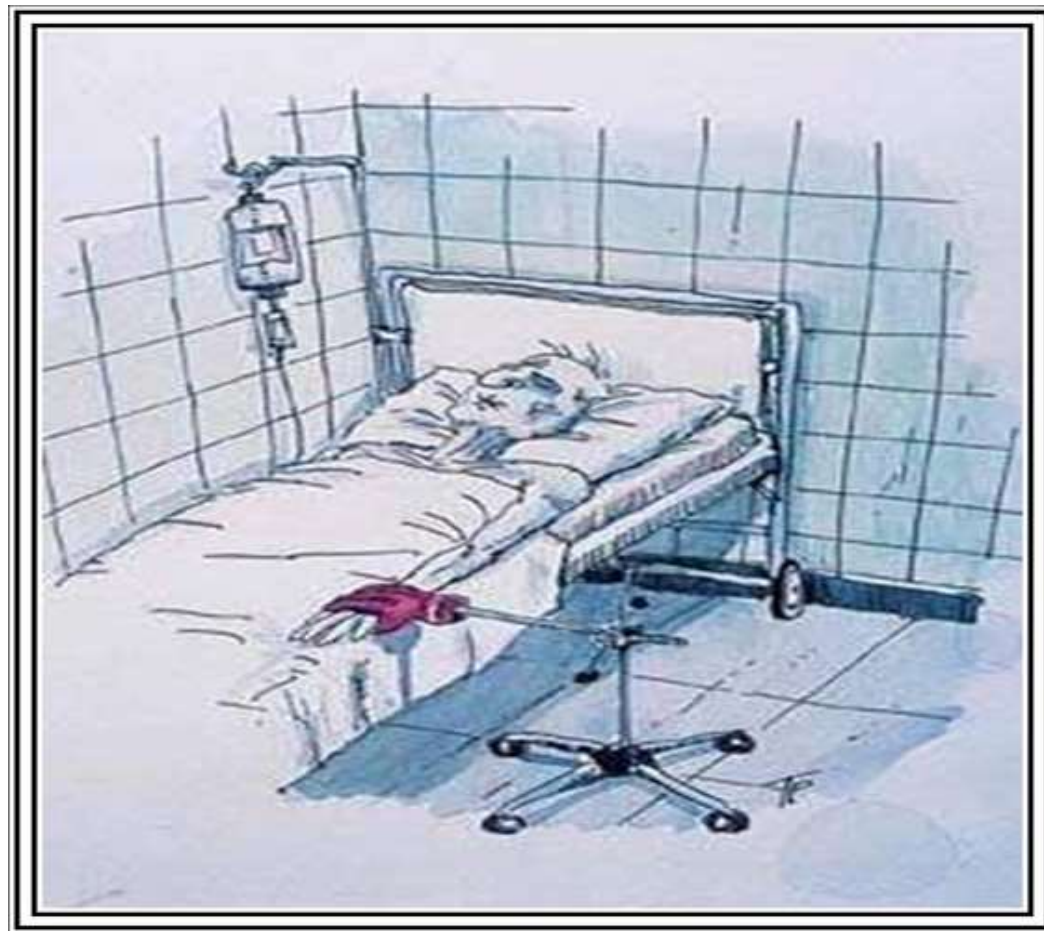


جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

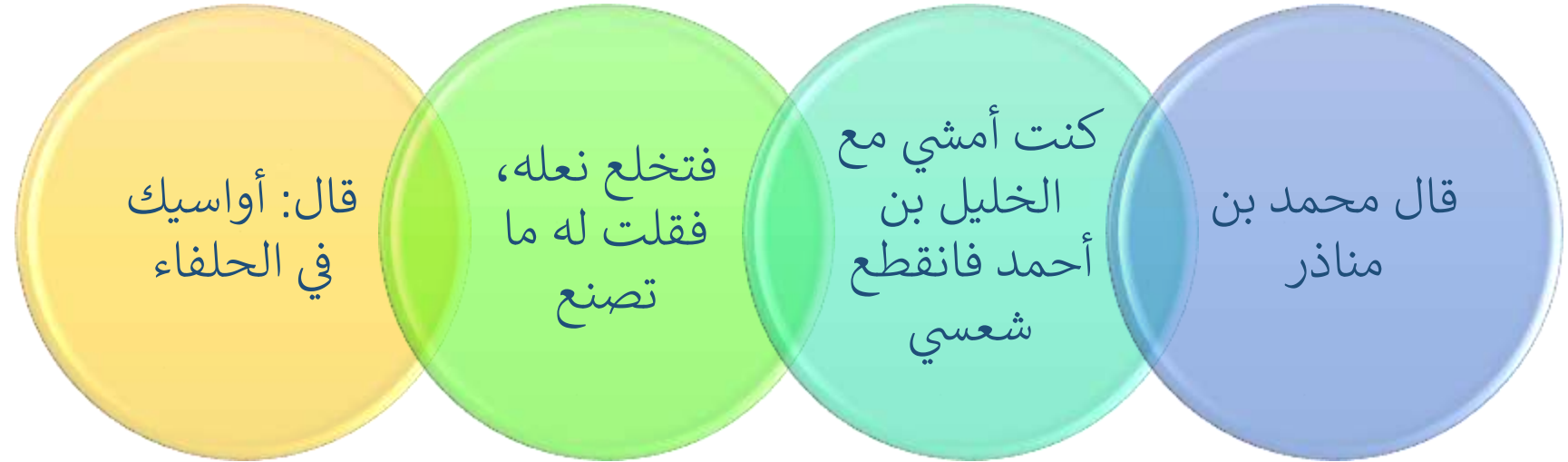
5- كن متواضعا



6- التعاطف والتوحد



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس



7- حس الدعاية

السياسة

الأمر الدينىة

الرياضة

الأخبار السيئة

العرق

الجنس

8- لا تقاطع المتحدث

البنت: عندك شقة؟ الشاب : لأ.... بس ...

البنت : عندك سيارة BMW؟ الشاب : لأ ... بس

البنت : كم راتبك؟ الشاب : مافيش راتب ... بس

البنت : شنووووو، لا راتب ولا شقه ولا سيارة وتبغى تتزوجني ،،،، حل عني

• الشاب راح يا حرام وهو مندهش وبيسأل نفسه ؟؟

ليش شقه ، طالما عندي فيلا، وليش BMW وانا عندي 3 سيارات فيراري ، وليش

أخذ راتب طالما أنا صاحب الشركة !!!!!!!

كيف تظهر الاحترام للآخرين؟

- النظر في العين
- الإيماء بالرأس
- الميل إلى الأمام
- تسجيل الملاحظات المختصرة لأهم كلامه
- لا تقاطعه!!

أولاً: مهارات الإنصات التفاعلي

الصمت ... لغة العظماء



- تجربة من علم الاجتماع: من هو أفضل شخص في المجموعة
- اذا أردت أن تكون متحدثا جيدا فكن مستمعا جيدا
- قاعدة 80 / 20

2- مهارات الحديث

الكلام اللين يغلب الحق البين



1- القضية ليست ماذا تقول .. القضية هي كيف تقول



قهوة = 3 استرليني
قهوة، من فضلك = 2 استرليني
صباح الخير، قهوة، من فضلك = 1 استرليني



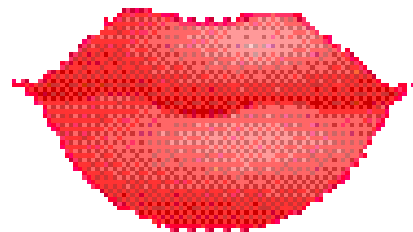
- رأى أحد الملوك بالمنام (أن كل أسنانه تكسرت)
- فأتي بأحد مفسرين الأحلام، فقال له الحلم ..
- فقال المفسر : أمتأكد أنت ؟ فقال الملك نعم. فقال له: لاحول ولا قوة إلا بالله، هذا معناه
- أن كل اهلك يموتون أمامك !! فتغير وجه الملك وغضب على الفور وسجن الرجل
- وأتى بمفسر آخر فقال له نفس الكلام وأيضا سجنه!
- ثم جاء مفسر ثالث ويُقال أنه كان ابن سيرين، وقال الملك له الحلم، فقال ابن سيرين :
- أمتأكد أنك حلمت هذا الحلم يا أيها الملك ؟
- مبروك يا أيها الملك مبروك، تأويل الحلم أنك ما شاء الله ستكون أطول أهلك عمرا
- فقال الملك مستغربا: أمتأكد؟ فقال: نعم، ففرح الملك وأعطاه هدية!





ورشة عمل جماعية: كيف تصيغ نفس الرسالة بطريقة تتناسب مع كل عميل

2- قاعدة KISS

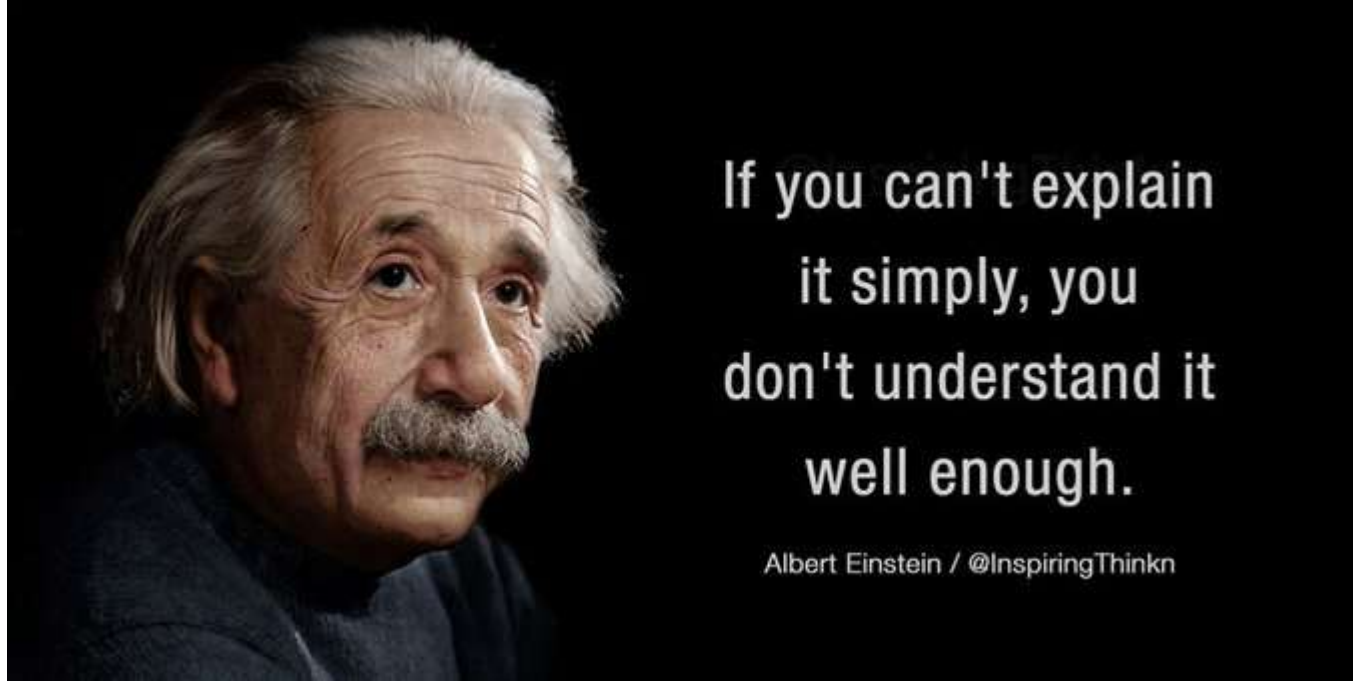


قاعدة KISS

Keep It Short Simple

ليكن كلامك ... قصير وبسيط

- مثال: أنا لا تغشني الطيالس والحلى
- لا تستخدم: المصطلحات / الإختصارات / اللغات الأجنبية



يستطيع أي أحقق جعل الاشياء تبدو أكبر وأعقد ...
لكنك تحتاج إلى عبقرى شجاع ... لجعلها تبدو عكس ذلك

4- لا تجادل



كيف تعارض من امامك؟ بدون جدال

الموافقة الجزئية

I Understand (you / your feeling / your opinion), BUT ...

I Respect ..., BUT... تأخير الطرود

I Appreciate ..., BUT... شركتك زبالة

أمثلة

مرؤوسك: اسف على التأخير، اصلي عملت حادثة

(وعينه لسه مقفولة من النوم)

العميل يطلب منك شيئاً ليس من اختصاصك

مسابقة جماعية: من سيربح المليون

س1: كم استمرت حرب المائة عام؟

س2: أين تصنع قبعات بنما؟

س3: في أي شهر يحتفل الروس بثورة أكتوبر؟

س4: ما هو الاسم الأول للملك جورج السادس؟

س5: ما الحيوان التي أخذت منه جزر الكناري اسمها؟

مبروك، لقد خسرت من سيربح المليون!!

جواب السؤال الأول: استمرت حرب المئة عام:
116 سنة من عام 1337 وحتى 1453

جواب السؤال الثاني: تصنع قبعات بنما: في الإكوادور

جواب السؤال الثالث: يحتفل الروس بثورة أكتوبر:
في نوفمبر

جواب السؤال الرابع: الاسم الأول للملك جورج: هو ألبرت

جواب السؤال الخامس: جزر الكناري أخذت اسمها من: الجرو



5- لا تفترض ... بل اسأل



6- لا تنتقد ... بل جامل

المجاملة

العظيم:

هو من يشعر الآخرين في حضرته ... أنهم عظماء

كثرة حديثك عن نفسك ...
دليل على ضعف ثقتك بها

هل تقوم بمجاملة العميل؟

المجاملة

هي فن اسعاد الآخر عن طريق التركيز على ايجابياته

- ومن صورها البسيطة: أحمد: اسم جميل / سعودى: أجده ناس /
التوصيل عندنا يتم فى 7 أيام، لكن لأجلك يومين / البونص 30%
لأجلك 40%

المجاملة

دخل علينا الآن شخص يرتدي:
«منطلون» أحمر، و «بروفر» بني، وفوقه «بريزر»
أصفر
هل تستطيع أن تجامله؟؟

الإجابة هي: طبعاً.
ولكن السؤال هو: كيف؟



ولكنهم يلصقون بالمجاملة سمعة سيئة.
والعيب ليس في المجاملة، ولكنه في تطبيقنا الخاطئ لها.
فالمجاملة تختلف تماما عن:

- **الكذب:** الله ... لبسك رائع (ومسيره يكتشف الحقيقة المؤلمة، عندها سيفقد ثقته بك وبراأيك)
- **ابداء الرأي:** لبسك رائع، ولكن: لو غيرت لون القميص لصار أروع
(كلمة لكن أفسدت سعادته، ثم أنه «حتى أبنائنا لا يأخذون بآرائنا»)
- **الهروب:** أنت أي حاجة عليك جميلة (سيشعر بخيبة الأمل، لا بالسعادة)





قل ولا تقل

القيام بالجزء الخاص بك

تطوير والحفاظ على العلاقات

العلاقات مفتاح للفريق الإيجابي و العملي، هناك عدة أجزاء لتطوير والحفاظ على

العلاقات مع العملاء الخارجيين، ومع أعضاء فريقك:

- توقعات واضحة
- الإدراك المتبادل لجودة العلاقات

الحديث بإيجابية: الإجابات النموذجية

- تحت أمرك، لا توجد أي مشكلة
- هل هناك ما تود أن تضيفه
- لا يوجد مستحيل، حينما يتعلق الأمر برضى عملائنا
- هذا القسم في غاية النشاط، ولكنهم مثقلون بالأعباء، أعتذر لك بالنيابة عنهم
- للأسف، هذا الطلب ليس في دائرة اختصاصي، دعني أرى من المسؤول
- ابتعد تماما عن القَسَم (والله العظيم ...)



القيام بالجزء الخاص بك

كيف تشعر بالقوة في وضعك؟

- ما يصدر من أفواهنا يمكن أن يعزز علاقاتنا مع عملائنا أو يضعف موقفنا لديهم
نعم ... ولكن ... لذلك ...
- قم بتغيير "لا أوافق" إلى "أفهم ذلك لكن دعنا نستعرض وجهة نظر أخرى"
- قم بتغيير "أعتقد أنني فهمت ذلك" إلى "دعنا نتحقق من ذلك"
- قم بتغيير "أنا اسف، أخشى أنني نسيت اسمك" إلى "مرحبا اسمي"

العبارات الأكثر فائدة

أنا مهتم.

أريد أن أفهم. ساعدني على الفهم.

كيف الأمور معك؟

لنحدد المشكلة.

هذا ما سمعتك تقوله.

اسمحوا لي أن أصيغها بطريقة أخرى.

كيف يمكنني مساعدتك؟ هل أستطيع أن أفعل شيئاً للمساعدة؟

ماذا كنت ستفعل؟

شكرا لكم.

الصمت (مع الاهتمام)



العشر جمل الأقل فائدة

يجب أن لا تشعر بهذه الطريقة.

لماذا فعلت ذلك / قلت ذلك؟

هذا ليس مهما.

أعرف تماما ما الذي تشعر به.

أعرف ما ستقوله.

هل تريد أن تعرف ما أعتقد؟ إليك ما ينبغي القيام به.

لقد قلت لك ذلك.

أي العبارات التي تحتوي دائما على تعميمات مثال: أبدا ، في كل وقت ، كل فرد أو دائما.

الصمت دون اهتمام: اللامبالاة.

الاتصال وجهاً لوجه بعض الأخطاء الشائعة في وكيفية إزالتها

الخطأ	النصيحة
مقاطعة المتحدث	• تعود علي الاستماع. • اعط المتحدث فرصة للتعبير
التسرع في الحكم أو التعليق	• تعود علي الصبر • الاستماع واستيعاب الموضوع كاملاً
استخدام الألفاظ القاطعة	• خفف من تلك العبارات • استخدم كلمات (أعتقد, يظهر, يبدو الخ
الاستئثار بالحديث	• اعط الطرف الآخر فرصة الحديث • تمرن علي ذلك فهي قدرة ومهارة

الاتصال وجهاً لوجه بعض الأخطاء الشائعة في وكيفية إزالتها

• الانفعال أثناء الحديث	• قاوم ذلك لانه دليل علي الكبت والمشاكل النفسية
• نقض آراء الآخرين	• استخدم عبارات مثل (كلامك صحيح ولكن من زاوية أخرى)
• التعصب لوجهات النظر وفرضها علي الآخرين	• الانفتاح العقلي: تقبل الأفكار • تقبل الآخرين: تقبل الشخص الآخر
• تصيد أخطاء المتحدث والتركيز عليها	• تناسي أخطاء الغير: ثم تذكر أن هذه العادة ذميمة

الاتصال وجهاً لوجه بعض الأخطاء الشائعة في وكيفية إزالتها

• الجدل البيزنطي	• حارب هذه العادة : حارب العادة بكثرة القراءة لتكون لديك ثقافة جيدة
• التهكم على الغير	• لا تسخر ولا تهكم علي الآخرين انها عادة ذميمة: لا يسخر قوم من قوم
• التكرار في الكلام	• اكتشف نفسك عند تكرار الحديث: راقب نفسك
• السرحان	• لا تشغل عن الكلام بأمور أخرى: لا تشغل بغير كلام المتحدث والاستماع إليه

الاتصال وجهاً لوجه بعض الأخطاء الشائعة في وكيفية إزالتها

• إنها مضيعة للوقت • مملة للغير	• الإطالة
• اكتب مخطط لحديثك	• عدم ترابط الكلام
• انظر إلى المتحدث دائماً والتركيز على ما يقول بتسجيل نقاط	• الانشغال عن المتحدث

شكراً لكم