Machine Translated by Google

الجزء الثالث: القراءة و
فهم العملاء

الفصل التاسع: قاعدة الانطباع الأول في ثلاث ثوانٍ

علم الانطباعات الأولى

تُظهر الأبحاث باستمرار ما يلي:

•تتشكل الانطباعات الأولى في 3ثوانٍ أو أقل 90% •منها يعتمد على الإشارات غير اللفظية (المظهر، لغة الجسد، تعابير الوجه، الصوت) •الانطباعات الأولى تدوم لفترة طويلة •يصعب التغلب على الانطباعات السلبية أكثر من الانطباعات الإيجابية

يحافظ على

لديك 3ثوانٍ فقط للتعبير عن الدفء والكفاءة والجدارة بالثقة.

ما يقيمه العملاء في 3ثوانٍ

يقوم العملاء بتقييم ما يلي دون وعي:

.1هل أنا مرحب بي هنا؟

.2هل يمكنني الوثوق بهذا الشخص؟

.3هل سيكون هذا ممتعاً؟

تتم هذه التقييمات قبل تبادل أي كلمات.

مكونات الانطباع الأول القوي

.1أقرّ فوراً

لماذا: الشعور بالتجاهل يشبه الرفض.

كيف: توقف عما تفعله (أو توقف بشكل واضح) تواصل بصرياً (بما يتناسب مع ثقافتهم) وجّه جسدك نحوهم ابتسم (ابتسامة صادقة تصل إلى العيون)

حتى لو كنت مشغولاً: "أهلاً وسهلاً! سأكون معك بعد قليل -لحظة واحدة فقط."

.2الابتسامة الحقيقية

ابتسامة دوشين (الحقيقية):

•يشمل عضلات حول العينين (تجاعيد قدم الغراب) •تبتسم العينان (مغلقتان قليلاً، متجعدتان) •يضيء الوجه بالكامل

Machine Translated by Google

•شعور بالدفء والأصالة

كيف تبتسم بصدق:

.١فكّر في شيء يُسعدك حقًا. .٢ابحث عن شيء تُقدّره في العميل. .٣تذكّر هدفك: أنت على وشك مساعدة شخص ما. .٤ركّز على التواصل: انظر إلى الإنسان، لا إلى الصفقة.

.3التواصل البصري

النسبة: 60-70% من وقت المحادثة (تختلف باختلاف الثقافات)

النمط الطبيعي:

•حافظ على التواصل البصري عند التحية (لمدة ٣-٢ثوانٍ) •توقف بشكل طبيعي (للكتابة، أو تحضير الأشياء) •استأنف التواصل بشكل دوري •حافظ على التواصل البصري أثناء حديثهم (لإظهار الإنصات) •حافظ على التواصل البصري عند الوداع

.4لغة الجسد المنفتحة

وضعية الترحيب: واجه العميل قف باستقامة ولكن باسترخاء ضع ذراعيك على جانبيك أو افتحهما انحنِ قليلاً إلى الأمام أرخِ كتفيك افتح يديك

وضعيات غير مرغوب فيها (تجنبها): الجسم مائل للخارج الانحناء أو الميل للخلف تشابك الذراعين وضع اليد على الورك التململ

.5نبرة الصوت والطاقة

صوت دافئ ومرحب:

•سرعة معتدلة •نطق واضح

•مستوى صوت مناسب •نبرة صوت أعلى قليلاً عند التحية (لإظهار الحماس) •دفء حقيقي

التحية المثالية في 3ثوانٍ

المرحلة الثانية :1يبدأ العميل في إدراك الأمر

إيقاف/إيقاف النشاط الحالي مؤقتًا

Machine Translated by Google

أدر جسمك نحو العميل

تواصل بصرياً

الثاني :2

ابتسامة حقيقية (فكر بفكرة سعيدة)

لغة جسد منفتحة

الثاني :3

تكلم: "صباح الخير! أهلاً وسهلاً!"

نبرة دافئة، طاقة مناسبة

النتيجة: يشعر العميل بأنه مُلاحظ، ومرحب به، ومُقدّر –حتى قبل أن تبدأ الخدمة.

الفصل العاشر: قراءة لغة الجسد والتواصل غير اللفظي إشارات

لماذا يُعد التواصل غير اللفظي مهماً؟

تُظهر الأبحاث في مجال التواصل وجهاً لوجه ما يلي:

- 7% يتم نقلها من خلال الكلمات (ما يقال)
- 38% من خلال نبرة الصوت (كيف يُقال)
- 55% من خلال لغة الجسد (الإشارات غير اللفظية)

وهذا يعني: أن 93% من التواصل غير لفظي.

قاموس لغة الجسد

ردك	المعنى المحتمل	موضع
كن ودودًا للغاية، امنح مساحة، وابنِ الثقة تدريجيًا	دفاعي، منغلق، غير مريح	أذرع متقاطعة

الذراعان واليدان

Machine Translated by Google

انفتاح المرآة، والانخراط بشكل طبيعي	منفتح، صادق، هادئ	الذراعان مفتوحتان، الكفان ظاهرتان
كن فعالاً ومطمئناً	متوتر، قلق، نفاد الصبر	التململ
قم بمواءمة طاقتهم بشكل مناسب	متفاعل، متوتر، الإيماءات التعبيرية	
كن لطيفًا ومطمئنًا للغاية	قلق، متوتر، مضطرب	أيادٍ تعصر
		الوجه والعينين
ردك	المعنى المحتمل	تعبير
واثق، متفاعل، صادق. حافظ على التواصل البصري، تواصل.		التواصل البصري المباشر
لا تجبر نفسك على الاتصال		تجنب التواصل البصري
وضّح أولوياتك، أنت، متشكك		رفعت الحواجب
مرتبك، قلق، غاضب. اسألهم إن كانوا بحاجة إلى مساعدة.		جبين متجعد
ابتسم في المقابل، وشارك الطاقة	سعيد، راضٍ	ابتسامة صادقة (تتجعد العيون)
كن شديد الانتباه	مهذب لكن ليس صادقاً	ابتسامة مصطنعة (من الفم فقط)
توخ الحذر	الغضب، الاستياء	شفاه مشدودة
		الوضعية والوضعية
ردك	المعنى المحتمل	وضعية

Machine Translated by Google

ركز انتباهك، وكن فعالاً.

مهتم، منخرط، متسرع

الانحناء إلى الأمام

أفسح المجال، لا تدفع.

مسترخٍ، مُقيِّم، غير مهتم

الاستلقاء للخلف

يرغب في المغادرة، غير مرتاح. كن موجزًا، واحترم المساحة الشخصية.

الجسم مائل بعيدًا

كن هادئًا وثابتًا

متوتر، غاضب، قلق

جامد، متوتر

كن فعالا

يريد المغادرة

كانت القدمان تشيران نحو المخرج

السياق هو كل شيء

هام: يجب قراءة لغة الجسد في سياقها. فالإيماءة نفسها قد تعني أشياء مختلفة.

كيفية قراءة السياق:

.1ابحث عن التجمعات: وجود عدة علامات معًا يزيد من موثوقية النتائج.
.٢ضع في اعتبارك الموقف: هل الغرفة باردة؟ قد يكون وضع الذراعين متقاطعتين مناسبًا لدرجة الحرارة.
.3راقب التغييرات: هل بدأت مفتوحة ثم أغلقت؟
.4السلوك الأساسي: لكل شخص سلوك "طبيعي" مختلف.
.5اسأل: "ماذا يمكن أن يعني هذا أيضاً؟"

الاختلافات الثقافية

لغة الجسد ليست عالمية.

التواصل البصري:

•الثقافات الغربية: الصراحة =الصدق والاحترام
•بالنسبة للعديد من الآسيويين/الأفارقة/اللاتينيين: قد يُعتبر التواصل المباشر والمطوّل مع السلطة/كبار السن/الجنس الآخر سلوكاً غير محترم.

المساحة الشخصية:

•أمريكا الشمالية / شمال أوروبا: يفضل مساحة أكبر (100-80سم)
•أمريكا اللاتينية/جنوب أوروبا: التقارب الأقرب أمر طبيعي
•جنوب آسيا/الشرق الأوسط: مساحة كافية (من 100إلى 120سم)

كيفية التنقل:

•تعرف على المجموعات الثقافية الرئيسية في منطقتك

Machine Translated by Google

•اتبع توجيهات العميل •عند الشك، توخَّ الحذر والتحلي بالرسمية والاحترام •اسأل باحترام إذا كنت غير متأكد

المطابقة والانعكاس

المحاكاة هي مطابقة لغة جسد شخص آخر بشكل دقيق، مما يؤدي إلى بناء علاقة ودية وتواصل لا شعوري.

كيفية المحاكاة (بشكل دقيق، وليس واضحاً):

•راعِ مستوى طاقتهم •راعِ سرعة كلامهم •راعِ
وضعيتهم بشكل عام •راعِ مستوى رسميتهم

لا:

التقليد الحرفي (واضح ومثير للاشمئزاز) محاكاة لغة الجسد السلبية (مثل تشبيك الذراعين) محاكاة السلوك غير اللائق

الفصل الحادي عشر: فهم مشاعر العملاء و الاحتياجات

الحالات العاطفية الشائعة لدى العملاء

1.سعيد/راضٍ

العلامات:

•ابتسامة، وضعية مريحة •التواصل البصري،
حديث ودود •لغة جسد منفتحة

يقترب:

•واكب طاقتهم •كن ودودًا ولطيفًا •شارك في المحادثة •الفرصة: زيادة المبيعات، اطلب ملاحظات
حول تقنية الاتصال قريب المدى ،(NFC)بناء علاقة

2.متوتر/متسرع

العلامات:

•وجه متوتر، ينظر إلى الساعة/الهاتف

Machine Translated by Google

•ردود قصيرة •لغة جسد تنم عن نفاد الصبر

يقترب:

•كن فعالاً، ولا تضيع الوقت •اعترف: "أرى أنك مستعجل -سأوصل لك هذا بسرعة" •تحرك بهدف •الفرصة: ركز على السرعة، واقترح خيارات أسرع في المرة القادمة كـ

سيقوم مقهى ريبوز بإنشاء تطبيق للطلب المسبق.

.3حزين/مكتئب

العلامات:

•عيون منكسة، صوت هادئ •حركات بطيئة

•عدم التواصل البصري

يقترب:

•كن لطيفًا وحنونًا •مزيد من الدفء

•لفتة بسيطة (كلمات طيبة، عناية إضافية) •"أتمنى أن يكون يومك أفضل" •فرصة: اصنع لحظة مشرقة في يومهم -سيتذكرون لطفك

.4غاضب/محبط

العلامات:

•عبوس، صوت مرتفع •وقفة عدائية، ذراعان متقاطعتان
•شكاوى

يقترب:

•حافظ على هدوئك •استمع بانتباه •لا تأخذ الأمر بشكل شخصي •اعتذر وحاول حل المشكلة •ما لا يجب فعله: الجدال، اتخاذ موقف دفاعي، مجاراة نبرة صوتهم •الفرصة: حوّلهم إلى عملاء دائمين من خلال حسن التعامل

.5مرتبك/غير حاسم

العلامات:

Machine Translated by Google

•التحديق في قائمة الطعام •طرح العديد من الأسئلة •
نبرة غير واثقة

يقترب:

•تحلَّ بالصبر •قدّم اقتراحات •بسّط الخيارات •"الأكثر رواجًا لدينا هو..." أو "إذا أعجبك [س]، فستحب [ص]" •الفرصة: دليل لاختيار مثالي، وبناء الثقة

.6متحمس/محتفل

العلامات:

•ابتسامة عريضة، نشيط •مشاركة الأخبار السارة

يقترب:

•شاركهم فرحتهم •هنئهم •اجعلها مميزة •"تهانينا! دعني أجعل هذه المناسبة مميزة للغاية لك" •الفرصة: خلق لحظة لا تُنسى، تشجيع المشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي

الرحلة العاطفية للعميل

يختبر العملاء مشاعرهم على شكل موجات خلال التفاعل:

فهم الاحتياجات غير المعلنة

لا يعبر العملاء دائماً عما يحتاجونه حقاً.

الحاجة المعلنة مقابل الحاجة الحقيقية:

يقول العميل	قد يعني في الواقع
"أحتاج إلى شيء سريع"	أنا متوتر ومتأخر

Machine Translated by Google

أحتاج إلى مساعدة في اتخاذ القرار / أشعر بالحيرة من كثرة الخيارات	لا أعرف ماذا يريد"
أريد طمأنينة / أنا غير متأكد	"هل هذا جيد؟"
لا أريد أن أكون عبئاً / لقد سئمت من اتخاذ القرارات	"أيهما أسهل"
أريد التصفح دون ضغط / لست متأكدًا بعد	"أنا أنظر فقط"

كيفية الاستجابة للاحتياجات الحقيقية:

- انتبه لنبرة الصوت ولغة الجسد، وليس فقط للكلمات
- قدم ما يعالج المشاعر الكامنة
- وفر المساحة أو التوجيه حسب الحاجة

تسلسل احتياجات العملاء

على غرار هرم ماسلو، يمتلك العملاء مستويات متعددة من الاحتياجات:

احتياجات تحقيق الذات

(شعور مميز، تجربة لا تُنسى)

احتياجات التقدير

(الشعور بالتقدير والاحترام والإنصات)

احتياجات الانتماء

(الشعور بالترحيب والراحة والقبول)

Machine Translated by Google

احتياجات السلامة

(الشعور بالأمان، وعدم التعرض للحكم، والحماية من الأخطاء)

الاحتياجات الفسيولوجية

(الحصول على المنتج/الخدمة التي جاؤوا من أجلها)

طلب:

•يجب عليك تلبية المستويات الأدنى قبل أن تصبح المستويات الأعلى ذات أهمية. •تنشأ معظم المشاكل على مستوى الأمان والانتماء (الشعور بالحكم المسبق، وعدم الترحيب، وعدم الاحترام). •الخدمة المتميزة تعالج جميع المستويات.

الفصل الثاني عشر: الوعي والحساسية الثقافية

لماذا تُعدّ الكفاءة الثقافية مهمة؟

في عالمنا المعولم، ستخدم أشخاصًا من خلفيات ثقافية متنوعة.
الكفاءة الثقافية تعني:

•الوعي: إدراك أن ثقافتك ليست عالمية •المعرفة: فهم كيفية اختلاف الثقافات •المهارات: تكييف أسلوبك بشكل مناسب •الموقف: احترام وتقدير الاختلافات

الأبعاد الثقافية الرئيسية

.1أسلوب التواصل

مباشر مقابل غير مباشر:

•الثقافات المباشرة (الولايات المتحدة، ألمانيا، هولندا): عبّر عما تريد قوله بوضوح. •الثقافات غير المباشرة (اليابان، العديد من الثقافات الآسيوية/الشرق أوسطية): ألمح إلى المعنى، وتجنّبه.

المواجهة

طلب:

•مع الأشخاص الذين يتواصلون بشكل مباشر: كن واضحًا ومباشرًا. •مع الأشخاص الذين يتواصلون بشكل غير مباشر: انتبه للإشارات غير اللفظية، ولا تُجبرهم على شيء.

الصراحة

Machine Translated by Google

.2الفردية مقابل الجماعية

الثقافات الفردية (الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، أستراليا): تؤكد على الاختيار الشخصي والاستقلالية
الثقافات الجماعية (آسيا، أمريكا اللاتينية، أفريقيا): تؤكد على الانسجام الجماعي والأسرة

طلب:

•قد يتخذ الأفراد قراراتهم بسرعة وبشكل مستقل. •قد يحتاج أصحاب النزعة الجماعية إلى استشارة العائلة أو يرغبون في الحصول على توصيات جماعية.

.3التوجه الزمني

أحادي التزامن (شمال أوروبا، أمريكا الشمالية): الزمن خطي، والالتزام بالمواعيد أمر بالغ الأهمية
متعدد الأزمنة (أمريكا اللاتينية، الشرق الأوسط، أفريقيا): الزمن مرن، والعلاقات مهمة

أكثر

طلب:

•لا تعتبر التأخير عدم احترام، فقد يكون الأمر مرتبطًا بالثقافة. •راعِ مستوى راحتهم أثناء سيرك.

.4مسافة الطاقة

مسافة السلطة المنخفضة (اسكندنافيا، أستراليا): التأكيد على المساواة. مسافة السلطة المرتفعة (آسيا، أمريكا اللاتينية، الشرق الأوسط): احترام التسلسل الهرمي.

طلب:

•في المجتمعات التي تتسم بتفاوت كبير في السلطة، أظهر احترامًا للسن والمكانة الاجتماعية. •قد تكون الألقاب الرسمية أكثر أهمية.

الاعتبارات الدينية والغذائية (اختياري)

اعتبارات مشتركة:

إسلامي:

•متطلبات الطعام الحلال (ممنوع لحم الخنزير، ممنوع الكحول، يجب تحضير اللحوم بطريقة صحيحة) •صيام رمضان (نهارًا)
•أوقات الصلاة (قد يتطلب الأمر مراعاة أوقات الصلاة) •الالتزام باللباس المحتشم

يهودي:

•متطلبات الطعام الكوشر •مراعاة السبت (من غروب شمس الجمعة إلى غروب شمس السبت)

الهندوسي:

•العديد من النباتيين •قد
يتجنبون لحم البقر

Machine Translated by Google

•بعض فترات الصيام

بوذي:

•غالباً ما يكونون نباتيين أو نباتيين صرفين •يتجنب البعض الكحول

مسيحي:

•يختلف اختلافاً كبيراً باختلاف الطائفة •يلتزم البعض بالصوم الكبير (الصيام/القيود الغذائية)

مسؤوليتك:

•معرفة المكونات وطرق التحضير •تقديم معلومات دقيقة •احترام القيود الغذائية بجدية تامة، تمامًا كما هو الحال مع الحساسية الغذائية •عدم التشكيك أو إصدار الأحكام

اللغة والتواصل

عند خدمة العملاء الذين لا يتقنون لغتك بشكل كافٍ:

افعل:

•تحدث بوضوح وبوتيرة طبيعية (لا تصرخ) •استخدم كلمات بسيطة وجمل قصيرة •تجنب المصطلحات العامية واللغة الدارجة •استخدم الوسائل البصرية كلما أمكن •تحلَّ بالصبر، وأعطِ وقتًا كافيًا للاستيعاب •تأكد من الفهم: "هل هذا واضح؟" •قدِّر جهودهم في التواصل

لا تفعل:

•التحدث بصوت أعلى (فالصوت العالي لا يُحسّن الفهم) •تقليد اللهجة أو القدرة اللغوية •إظهار الإحباط أو نفاد الصبر •افتراض أنهم لا يفهمون كل شيء •التحدث عنهم مع الزملاء أمامهم

تعلم العبارات الرئيسية: إذا كنت تتعامل مع العديد من العملاء من مجموعات لغوية محددة، فتعلم ما يلي:

•"مرحباً/أهلاً وسهلاً" •"شكراً لك" •"من فضلك" •"نعم/لا"

•"لحظة من فضلك"

Machine Translated by Google

حتى المحاولات البسيطة تُظهر الاحترام وتخلق تواصلاً.

التواضع الثقافي

التواضع الثقافي يعني:

•إدراك أنك لن تعرف كل شيء عن جميع الثقافات •الاستعداد للتعلم من كل شخص •السؤال باحترام عند الشك
•الاعتراف بالأخطاء بروح رياضية •مواصلة تثقيف نفسك

كيفية ممارسة التواضع الثقافي:

.1تعامل مع كل شخص كفرد، وليس كممثل لثقافته. .2اسأل باحترام عندما تحتاج إلى توجيه: "ما الذي سيجعلك أكثر تميزًا؟"

مريح؟"

.3اعتذر وتعلم عندما ترتكب أخطاء ثقافية. .4ثقّف نفسك حول المجموعات الثقافية الرئيسية في منطقتك. .5
لا تُصدر أحكامًا بناءً على المظهر.

الإساءات الدقيقة التي يجب تجنبها

الاعتداءات الدقيقة هي إهانات خفية، غالباً ما تكون غير مقصودة، وتستند إلى الهوية.

أمثلة شائعة: "من أين أنت حقًا ؟" (يوحي بعدم الانتماء) "تتحدث الإنجليزية بطلاقة!" (يوحي بالدهشة/انخفاض التوقعات) "هل يمكنني لمس شعرك؟" (معاملة شخص ما كشيء غريب) الخلط بين الأشخاص من نفس العرق افتراض أدوار بناءً على العرق/الجنس ("لا بد أنك [الشخصية النمطية]").

لماذا هي ضارة؟

•الموت البطيء -تأثير تراكمي مُنهك •جعل الناس يشعرون بأنهم لا ينتمون •اختزال الناس إلى هويتهم بدلاً من رؤيتهم كأفراد

ما العمل بدلاً من ذلك؟

•عامل الجميع كأفراد •لا تفترض أشياءً بناءً على المظهر •إذا ارتكبت خطأً، فاعتذر بصدق وتعلم منه