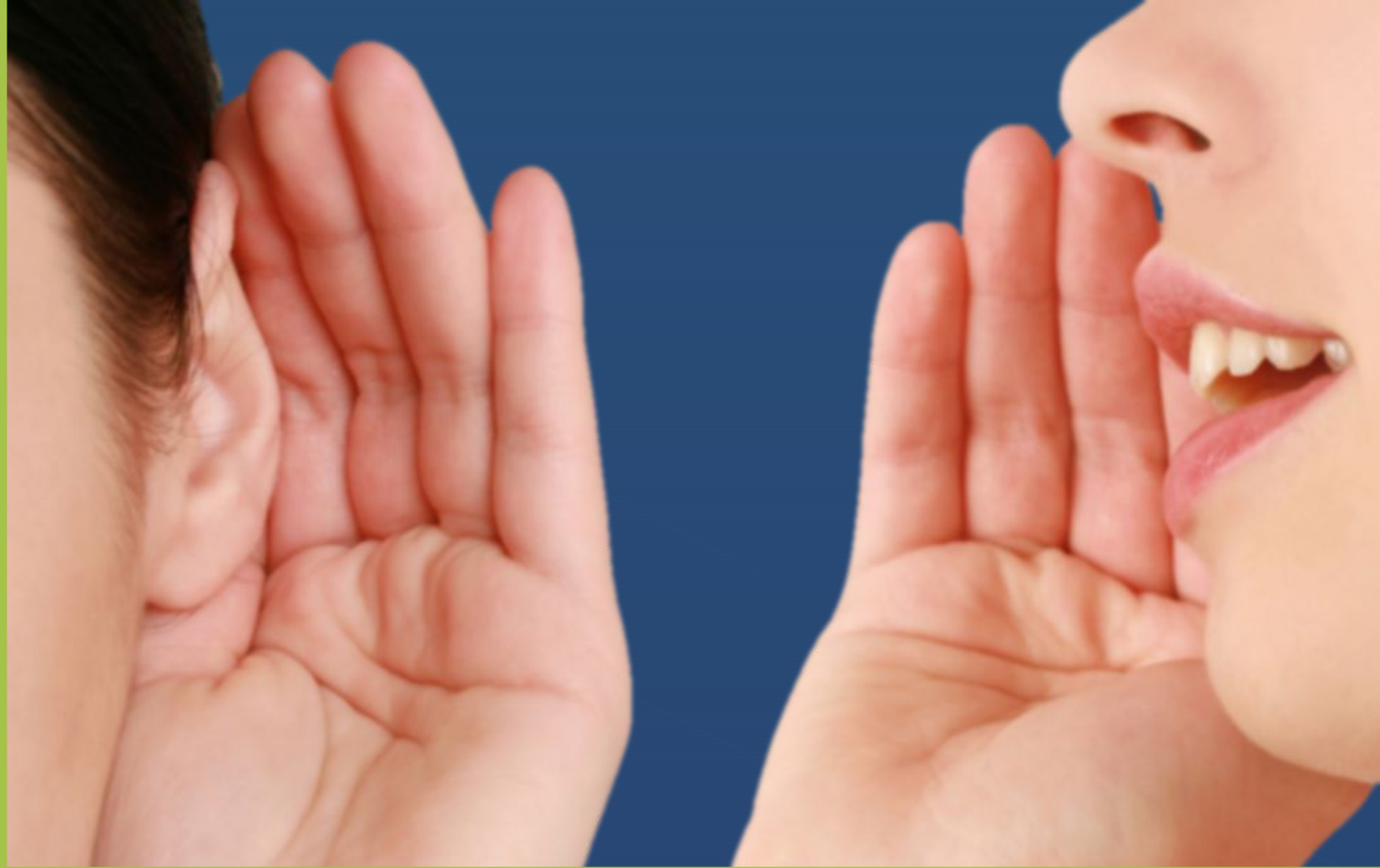




SnappFood



ارتباط موثر کلامی (سطح 1)

دپارتمان آموزش اسنپ فود

Code: P18/007

Version: 1.0

Date: 01/02/2018

انتظارات

پس از گذراندن این دوره، شما قادر خواهید بود

✓ کلیات ارتباطات و انواع آن را شناسایی کنید

✓ مولفه های کلیدی ارتباط اثرگذار با مشتریان را بشناسید

✓ باید ها و نبایدهای چگونگی اجرای ارتباطات موثر تلفنی

بدانید



آنچه در ادامه به آن خواهیم پرداخت:



✓ ارتباط موثر چیست؟

✓ چرا ارتباط موثر مهم است؟

✓ مهارت های ارتباط موثر چه هستند؟

✓ ارتباط کلامی موثر در ارتباط با مشتریان

✓ ارتباط کلامی موثر در تماس



1

بخش اول

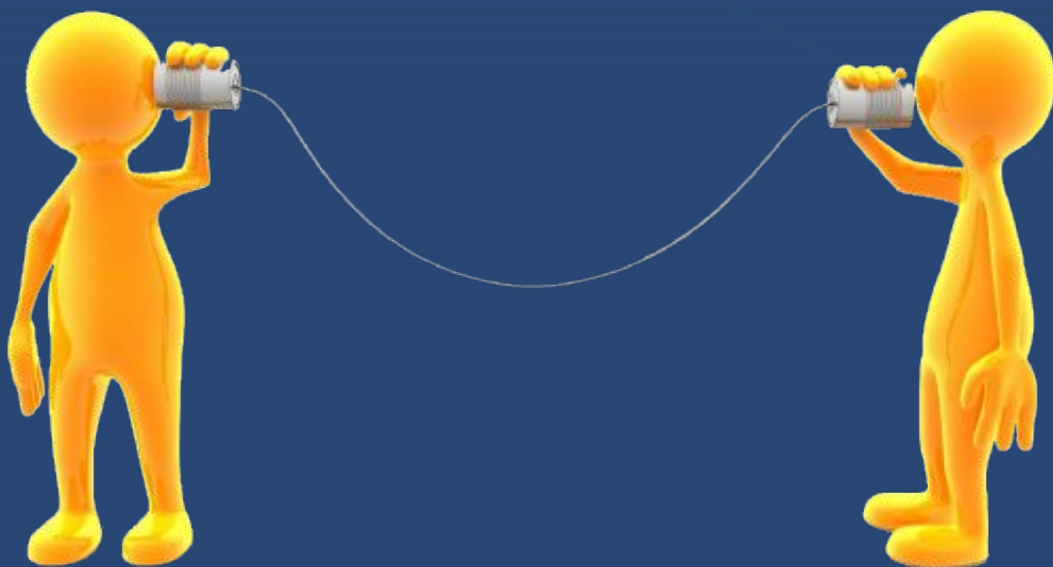
چستی و چرایی ارتباط موثر



ارتباط چیست؟

✓ تبادل اطلاعات، ایده ها و گرایشات بین چند فرد یا گروه

✓ یک فعل و انفعال **معنی دار** بین 2 نفر یا بیشتر



چرا ارتباط موثر مهم است؟

✓ ما برای همه ی امور به ارتباط وابسته ایم.

✓ آیا شده

• کسی از شما تقدیر کنه؟

• خبری رو به همکار یا دوستتون بدین؟

• پاداشی برای عملکرد خوبتون بگیرین؟

• در پاسخ به لبخند کسی، لبخند بزنین؟

• تماس تلفنی کسی رو پاسخ بدین؟

• گزارشی برای کسی بنویسین؟

همه این موارد
از طریق ارتباط
محقق می شود.



چرا ارتباط موثر مهم است؟

✓ اولین مهارتی که در مشاغل مختلف لازم است

✓ بر موفقیت شغلی و روابط اجتماعی تاثیر می گذارد

✓ ارتباط از شما و شرکتی که

در آن کار می کنید، تصویر می سازد

✓ یک ارتباط عالی می تواند

یک رابطه طولانی و خوب بسازد.



خصوصیات ارتباط اثر گذار

✓ دو طرفه است.

✓ شامل شنیدن فعال است.

✓ دارای بازخورد است.

✓ واضح و شفاف است.

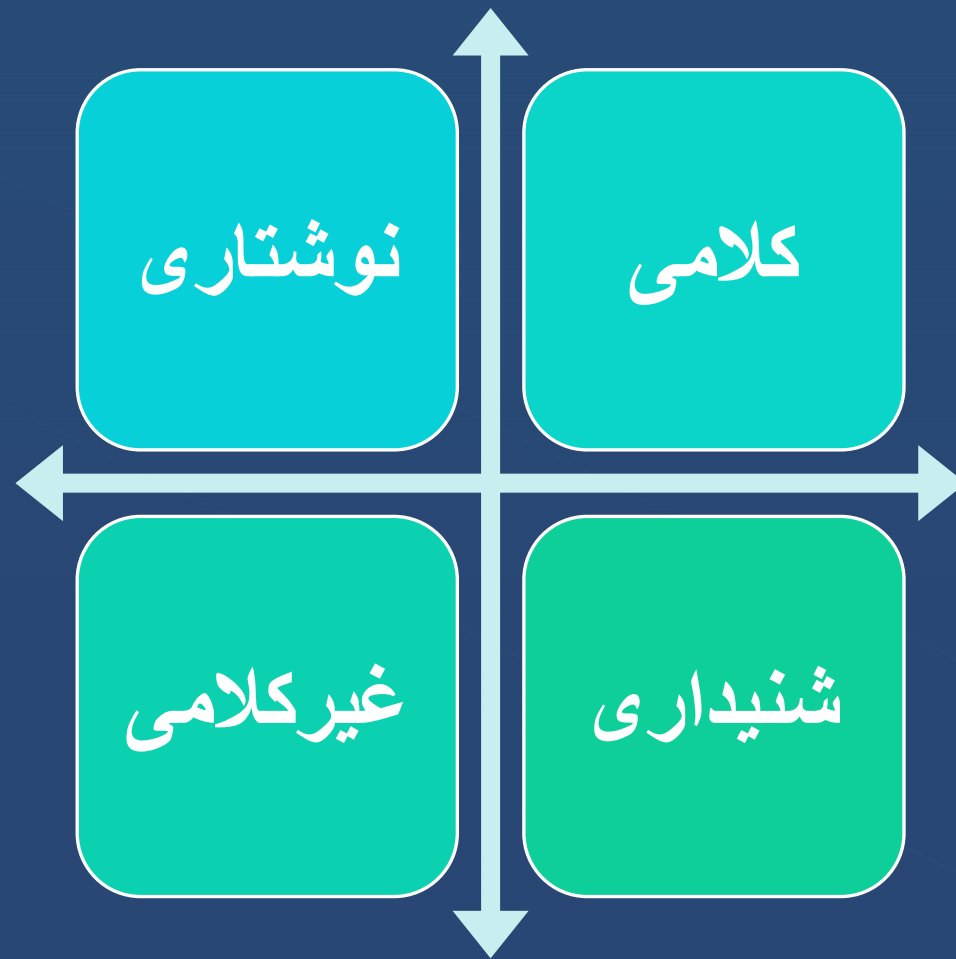
✓ بی نتیجه نیست!



الزامات ارتباط موثر



انواع ارتباط



ارتباط موثر شنیداری

ارتباط چشمی ✓

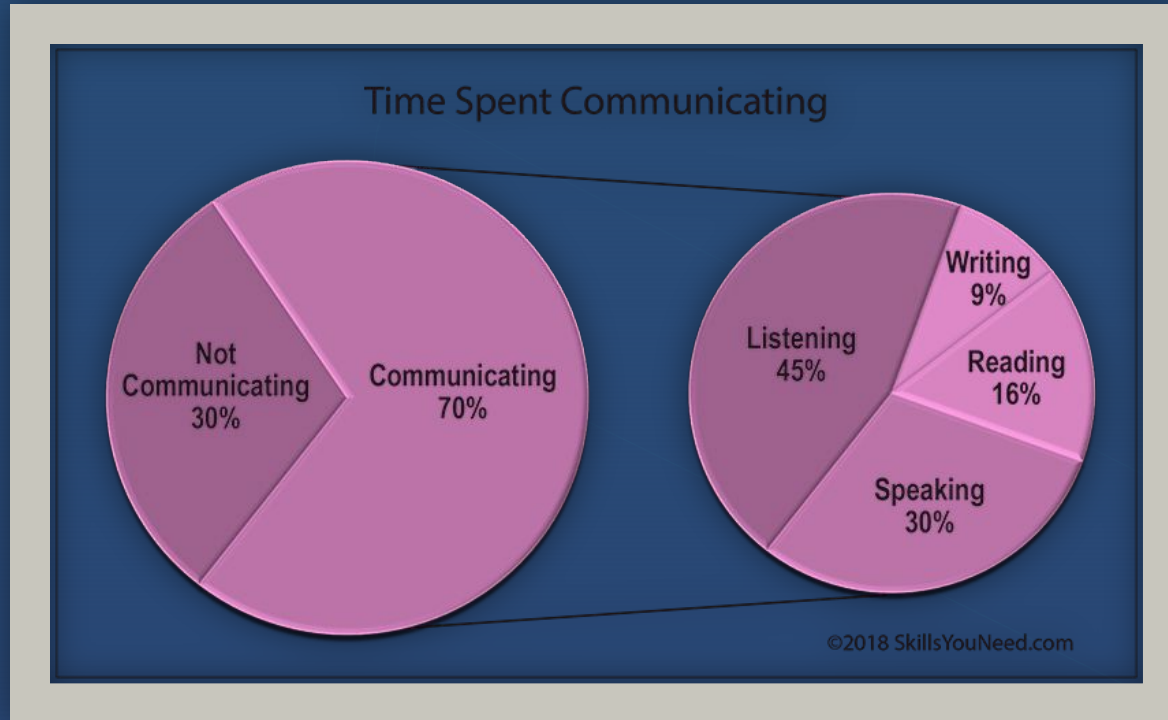
عدم قطع صحبت طرف مقابل ✓

شکل گیری رابطه ✓

شفاف سازی شرایط ✓

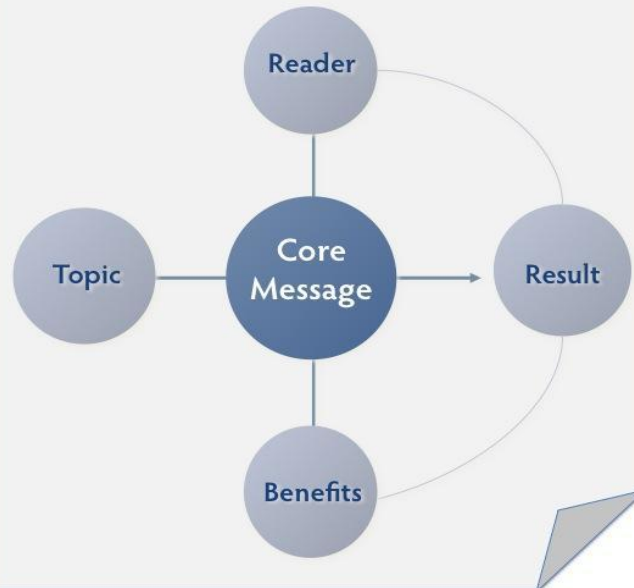
عدم پیش فرض قرار دادن چیزی ✓

پرسیدن سوال ✓



ارتباط موثر نوشتاری

Think Before You Write



✓ هدف از نوشتن مشخص و روشن باشد

✓ لحن نوشته با متن آن متناسب باشد

✓ به خواننده بگوید چه انتظاری از او می رود

✓ زیاده از حد طولانی نباشد

✓ به لحاظ دستوری و استفاده از کلمات درست باشد



تأثیر ارتباط غیر کلامی بر اثر اولیه

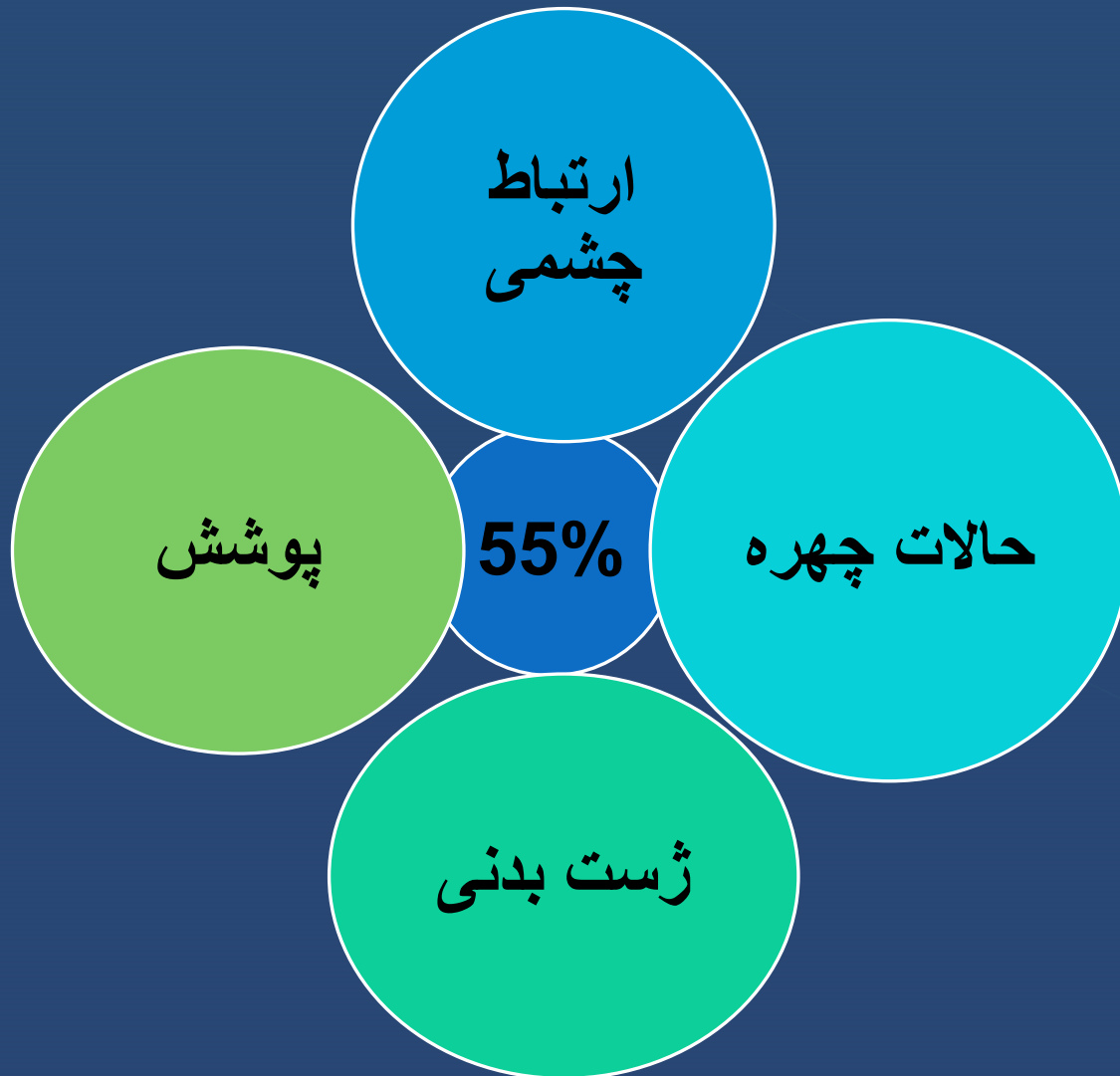
عوامل موثر بر قضاوت افراد

در ارتباط اولیه:

55% ظاهر ✓

38% صدا ✓

7% آنچه میگوییم ✓



مولفه های ارتباط موثر – ارسال پیام

نحوه اجرا	ابزار اجرا	نام مولفه
کلمات باید خلاصه، محکم و واضح باشد به طوری که در مخاطب مقاومت ایجاد نکند.	کلمات	پیام کلامی
نحوه بیان، بلندی و کوتاهی صدا و نحوه تلفظ جملات معانی مختلفی القاء می کنند.	لحن و بیان	پیام نیمه کلامی
راه اصلی انتقال عواطف و احساسات، زبان بدن، حرکت و عکس العمل های غیر کلامی ماست.	زبان بدن	پیام غیر کلامی



مولفه های ارتباط موثر – دریافت پیام

شنیدن فعال



- همراه با تمرکز و انرژی
- همراه با ارتباط روحی و روانی با ارسال کننده پیام
- شامل یک میل و خواست درونی برای تلاش در جهت دیدن چیزها از منظری دیگر
- نیازمند عدم قضاوت و ارزیابی

مولفه های کلامی



- توجه به تک تک کلمات و جملات پیام
- توجه به حرکات لب و دهان همراه با دنبال کردن تحرکات چشم
- تکرار جملات مهم و کلیدی و تأیید کلامی دریافت پیام
- استمرار ارتباط چشم به چشم، صدا به صدا و ...

مولفه های غیر کلامی



- توجه به پیام های غیر کلامی و زبان بدن ارسال کننده ی پیام
- پاسخ به پیام های غیر کلامی به صورت غیر کلامی
- تأیید دریافت پیام های غیر کلامی توسط زبان بدن



2

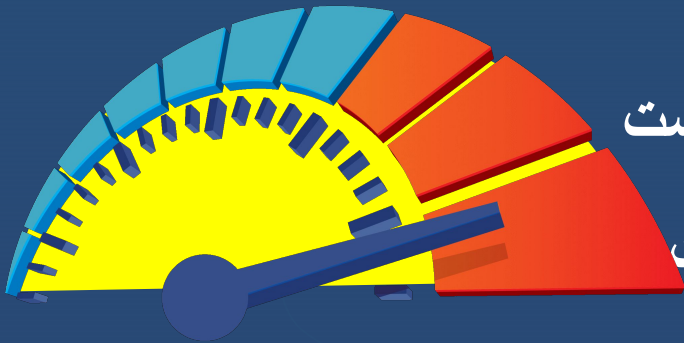
بخش دوم

ارتباط موثر کلامی با مخاطبان



اجزای ارتباط موثر کلامی

سرعت کلام ✓



♦ سرعت بالای کلام، نشان دهنده عصبانیت و عجله است

♦ سرعت پایین کلام نشان دهنده بی حالی و کسلی است

♦ فهم سرعت مناسب با تعاریف فوق کمی سخت است، به عنوان استاندارد، سرعت مناسب کلام برابر 125 تا 150 کلمه در دقیقه است.

■ **تمرین:** "اسنپ فود اولین سامانه سفارش اینترنتی غذا است که از سال 1388 شروع به کار نمود و اکنون پس از گذشت 8 سال، رشد چشم گیری در تعداد سفارشات داشته است."



■ تعداد کلمات: 30 کلمه

■ زمان مناسب برای خواندن متن: حدود 15 ثانیه



اجزای ارتباط موثر کلامی

✓ لحن کلام

◆ 85% از ارتباط کلامی از طریق لحن اتفاق می افتد.

◆ انرژی در کلام شما بازتاب دهنده ی نگرش خدمت رسانی شماست.

◆ اطمینان، نشان دهنده اهمیت مشتری برای ماست.



اجزای ارتباط موثر کلامی

■ **تمرین:** جمله زیر را به لحن های مختلف بگوئید:

"هیس! خیال کردی اینجا کجاست می خندی؟! خجالت بکش! حیا کن!"



**CHALLENGE
YOURSELF**

■ خوشحال 

■ عصبانی 

■ حسادت 

■ ترس 



اجزای ارتباط موثر کلامی

ارتباط فقط "صحبت کردن" نیست. ✓

◆ ما معمولاً به موارد زیر فکر می کنیم:

◆ ترکیب بندی صحیح جملات

◆ استفاده از جملات شیوا و روان

◆ مختصر و مفید صحبت کنیم

◆ اما معمولاً به هدف ارتباط خود فکر نمی کنیم.

افرادی که به هدف ارتباط خود فکر می کنند و موارد فوق را به طور ناخودآگاه رعایت می کنند، ارتباطشان اثرگذارتر و کلامشان با نفوذتر است.



3

بختس سوم

ارتباط اثرگذار تلفنی



SnappFood

ایجاد یک حس خوب

✓ به تلفن، به عنوان یک تابلو نگاه کنید. (اولین چیزی که مشتری از شرکت می بیند)

✓ هر مکالمه یک نمایش است و شما برای هر نمایش یک تماشا کننده ی جدید دارید.

✓ قبل از هر تماس می بایست یک ماموریت (هدف) در ذهن داشته باشید.

برای مثال:

"من می خواهم به او کمک کنم"

صرفاً به خاطر اینکه تماسی به من وصل شد به آن جواب نمی دهم.

✓ با اشتیاق صحبت کنید، با همان اشتیاقی که با افراد نزدیک در زندگیتان صحبت می کنید.

✓ صدای خود را منعطف کنید. فقط آرام یا فقط بلند صحبت نکنید.

✓ لبخند یکی از انواع "زبان بدن" است که در مکالمات تلفنی قابل استفاده است. لبخند به خوبی

"شنیده" می شود.



پاسخگویی موثر به تماس

هیچ تصویری از مخاطب خود قبل از تماس نداشته باشید. ✓

مشتریان به خوبی می‌فهمند که شما در موردشان چه فکر می‌کنید!

در کمترین زمان انتظار ممکن به تماس پاسخ دهید. ✓

در طول مکالمه به روش‌های ارتباط موثر و اصول پاسخگویی که به شما آموزش داده شد فکر کنید. ✓

قبل از مخاطب تماس را قطع نکنید. ❖

در حین مکالمه با همکاران صحبت نکنید. ❖

به کارهای متفرقه نپردازید و 100% تمرکزتان را به مخاطب معطوف نمایید و مشتری این موضوع را

به خوبی می‌فهمد.

هیچ وقت، هیچ وقت در مورد مشتریان (حتی در جمع‌های خودمانی) بدگویی نکنید. ذهنیت شما از همین حرف‌ها ❖



پاسخگویی موثر به تماس

✓ به جای ضمایر، از نام مشتری استفاده نمائید.

✓ لبخند فراموش نشود 

✓ اطلاعات مهم را با سرعت کمتری بیان کنید. اطلاعاتی مثل شماره تماس، شماره

سفارش، مبلغ سفارش و ... بپرسید و مطمئن شوید که به تمام نیاز های مخاطب پاسخ

داده اید یا خیر. (Query)



پاسخگویی موثر به تماس

وقتی جواب سوالی را نمی دانید:



- ❖ از جملاتی مانند جواب سوال را نمیدانم استفاده نکنید.
- ❖ بگوئید برای یافتن پاسخ نیاز به بررسی و زمان بیشتر دارم.
- ❖ درخواست کنید به شما زمان بدهد تا پاسخ را یافته و حتماً مجدداً با او تماس گرفته و مشکل را حل کنید.



نکاتی در مورد صدا

✓ مهم ترین نکته در مورد صدا، فراز و فرود است.

فراز و فرود باعث می شود تا گوش دادن به

صحبت های شما، جذاب به نظر برسد.

✓ روی کلمات مهم آکسان بگذارید.



نکاتی در مورد صدا – آکسان گذاری

✓ **آکسان گذاری یا برجسته سازی:** کلمات و عبارات کلیدی در جملات باید به صورت برجسته و با تکیه صوتی بیان شوند، به این عمل آکسان گذاری می گویند.

✓ در جملات خبری، آکسان گذاری روی فعل (عمل انجام شده) می باشد.

◆ سفارش شما ساعت **12:30 ارسال شد.**

✓ در جملات سوالی، آکسان گذاری روی قید (قید مکان، زمان و یا قید مورد سوال) می باشد.

◆ سفارش شما **ساعت 12:30** ارسال شد؟

✓ در جملات تعجبی یا شگفت انگیز، آکسان گذاری روی مفعول(عاملی که فعل روی آن اثر می گذارد) می باشد.

◆ **سفارش شما** ساعت 12:30 ارسال شد.



نکاتی در مورد صدا – آکسان گذاری

✓ راه های آکسان گذاری:

✓ 1. بالا بردن صدا و شدت بیان

✓ 2. وقفه قبل از عبارت کلیدی

سفارش شما ساعت 12:30 ارسال شد.

سفارش شما ساعت 12:30 / وقفه / ارسال شد.



طرح سوالات

