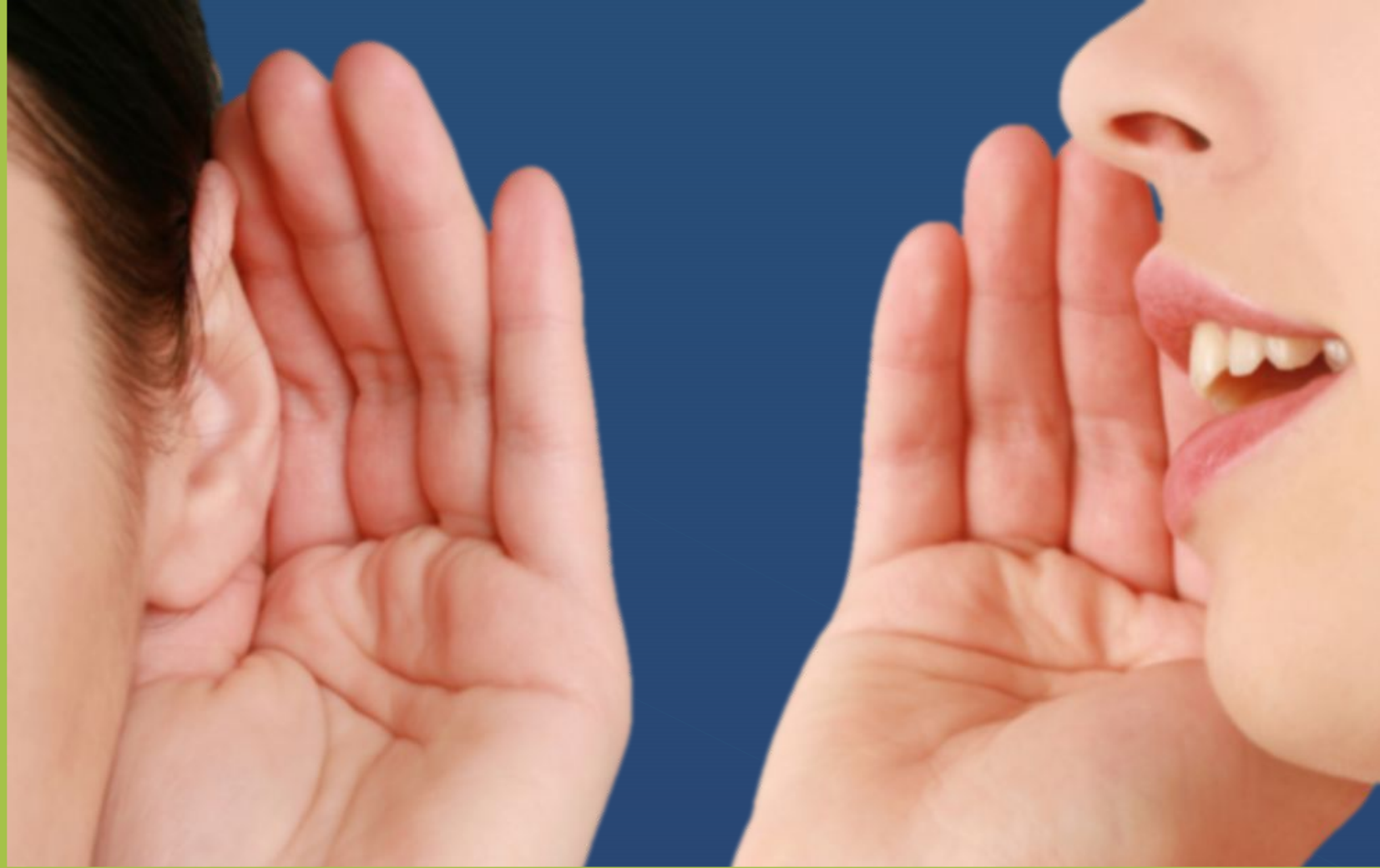




**SnappFood**



# 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

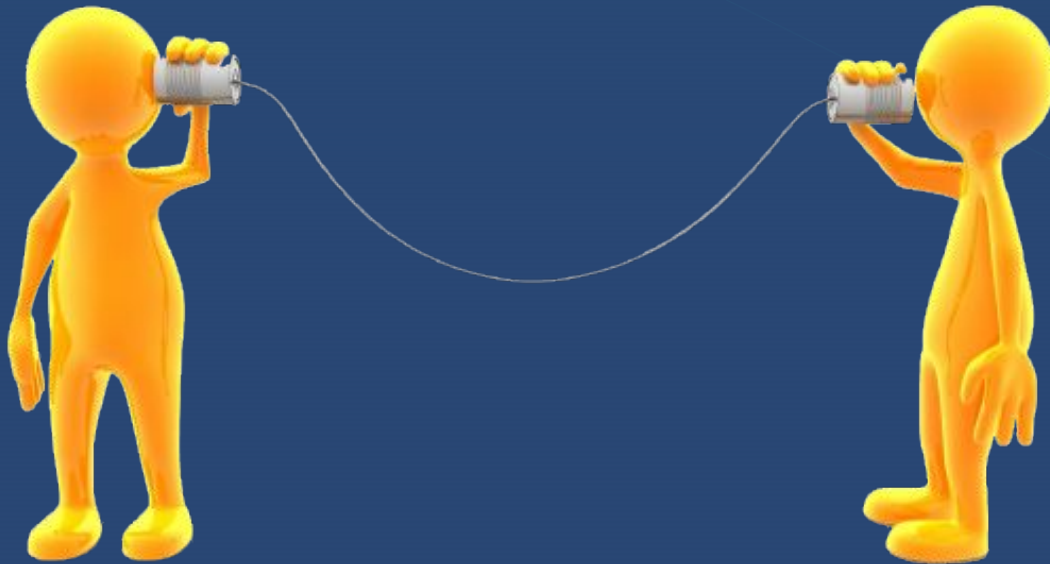
چیستی و چرایی ارتباط موثر



# 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!

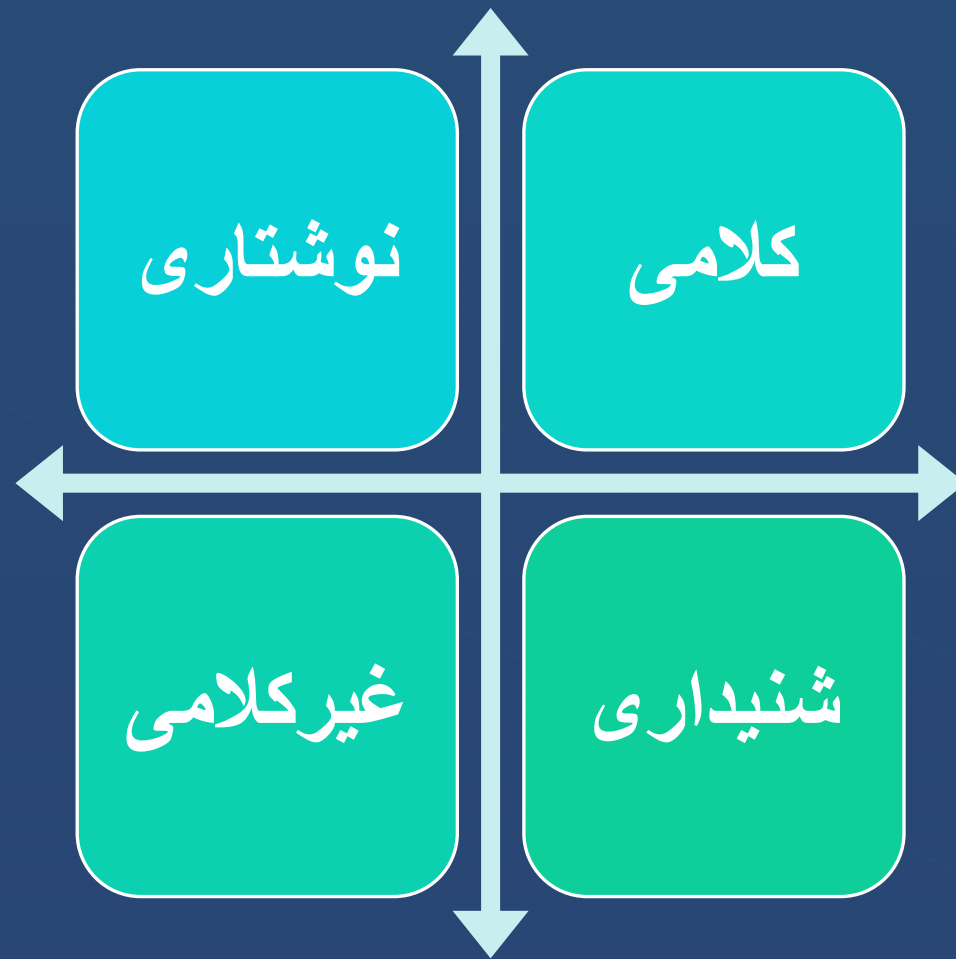




# الزامات ارتباط موثر



# انواع ارتباط



# ارتباط موثر شنیداری

ارتباط چشمی ✓

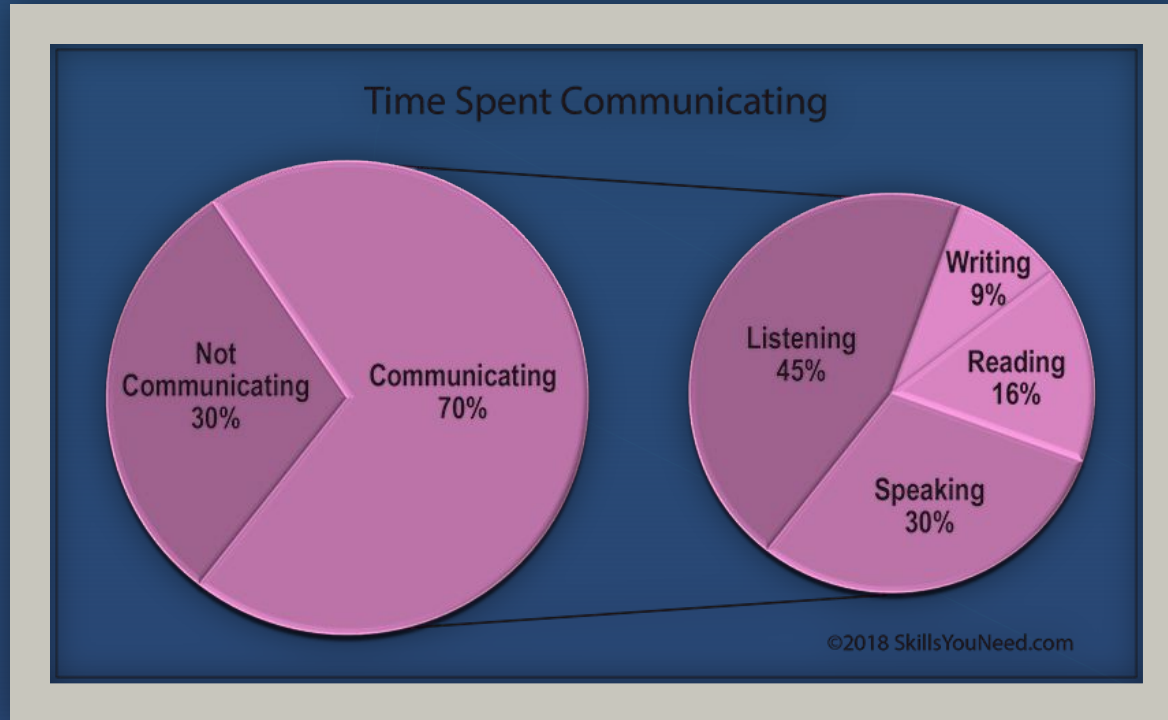
عدم قطع صحبت طرف مقابل ✓

شکل گیری رابطه ✓

شفاف سازی شرایط ✓

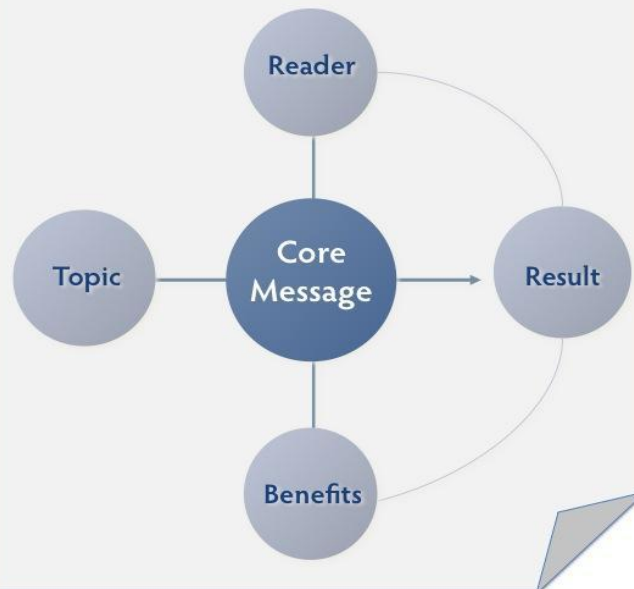
عدم پیش فرض قرار دادن چیزی ✓

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



# تأثير ارتباط غير كلامي بر اثر اوليه

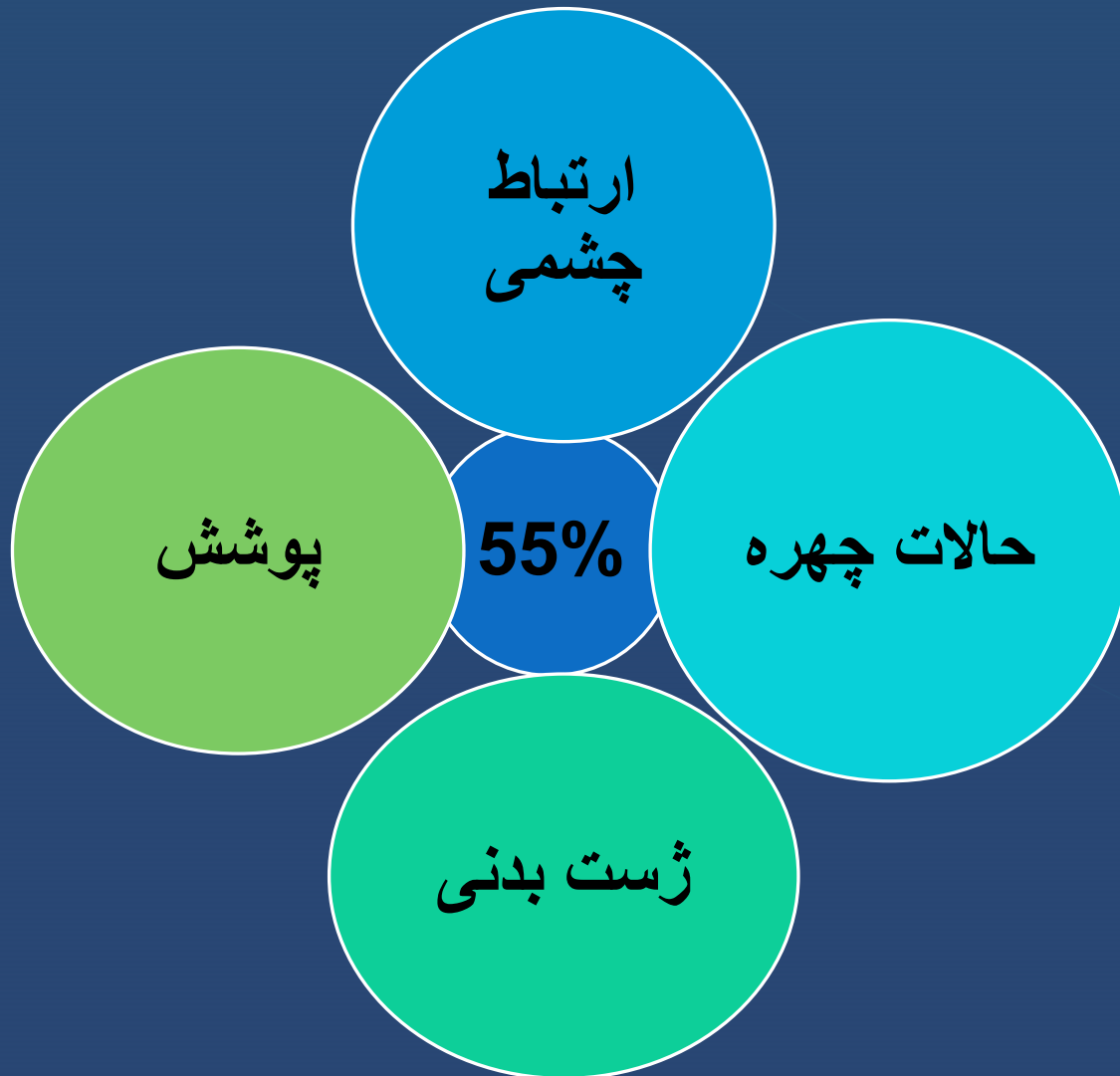
عوامل موثر بر قضاوت افراد

در ارتباط اوليه:

55% ظاهر ✓

38% صدا ✓

7% آنچه ميگويم ✓



# 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



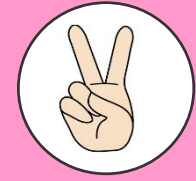
- همراه با تمرکز و انرژی
- همراه با ارتباط روحی و روانی با ارسال کننده پیام
- شامل یک میل و خواست درونی برای تلاش در جهت دیدن چیزها از منظری دیگر
- نیازمند عدم قضاوت و ارزیابی

## 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

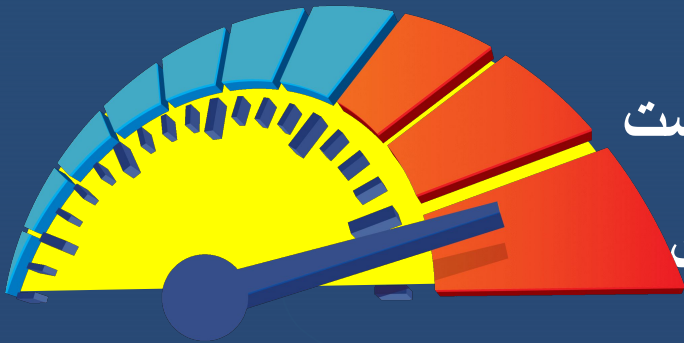


SnappFood



# 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

