

المحاضرة التاسعة

طرق ومهارات التواصل

الرسائل و المذكرات

الرسائل : هي إطار مكتوب يحمل معلومات عن موضوع ما مراد نقلها من المرسل الى المستقبل

المذكرات : تعتبر بمثابة نوع من انواع التقارير صغيرة الحجم والذي قد لا تتجاوز صفحة أو صفحتين

تحسين مهارات التعامل مع الآخرين

قد تكون المهارات الشخصية القوية جزءاً من شخصيتك، ويمكن أيضاً تعلمها من خلال الانتباه والممارسة اليقظين، إذا كنت ترغب في تحسين مهاراتك الشخصية، فإليك بعض الخطوات التي تمكنك من تحقيق هذا :-

1- حدد هدفك : يُعد تحديد أهداف ذات مغزى خطوة أولى مهمة لتحسين مهاراتك في التعامل مع الآخرين. - ضع في اعتبارك نقاط قوتك وتحديد عناصر تفاعلاتك التي ترغب في تطويرها

2- مراقبة التفاعلات الناجحة : حاول ملاحظة التفاعل الناجح للأشخاص الآخرين مع أعضاء الفريق والمشرفين والعملاء

3- تحديد طرق الممارسة لتطوير مهاراتك : ضع تصوراً حول الطرق التي تمكنك من ممارسة مهاراتك وقدراتك. قد تبحث عن مرشد لتنمية مهاراتك في التعامل مع الآخرين، على سبيل المثال، يُمكنك أن تطلب من مرشدك، المشاركة في تمارين مثل سيناريوهات لعب الأدوار، اطلب منه أيضاً تقديم ملاحظات حول مهاراتك في التعامل مع الآخرين

4- التفكير والتعديل : توقف بشكل دوري للتفكير في ما توصلت إليه بشأن تنمية وتطوير مهاراتك الشخصية. ضع في اعتبارك تعيين تذكير أو إضافة ملاحظة في التقويم الخاص بك لإجراء تقييم ذاتي، لتفكر بشأن المهارات التي تحسنت وكذلك الأشياء التي قد تستمر في العمل عليها

7- اختر لغتك بعناية

6- تدرب على التواصل البصري

5- حافظ على تركيزك أثناء التفاعلات

10- تعرف على خبرة الآخرين

9- انتبه للغة جسدك

8- تخيل نفسك أثناء مواقف وهمية

التعامل مع الرؤساء

من النصائح التي يمكن أن تستخدم كدليل لتعامل المرؤوسين مع الرؤساء ليكونوا أكثر فعالية في التعامل مايلي :-

- ادرس وافهم واجبات عملك وقم بتطويره
- كن دقيقاً فيما توفره من بيانات ومعلومات
- افهم طبيعة شخصية رئيسك وعاداته
- تروي قبل ابداء الرأي او اتخاذ المواقف
- احترم رئيسك وتعاون معه
- تحير الوقت المناسب للتعامل مع الرئيس
- تعاون بطريقة ايجابية
- قدم مصلحة المنظمة علي أي مصلحة اخري
- كن ممثلاً اميناً للإدارة
- كن مبادراً
- نفذ، وبدقة مايسند اليك من مهام
- أخبر الرئيس اذا ما كانت المهمة تفوق قدراتك

التعامل مع زملاء

ومن الأساسيات التي يجب توافرها لخلق بيئة عمل صحية بين زملاء العمل مايلي :-

- التواضع وأن يعرف حدود إمكانياته وقدراته جيداً، مع تجنب التقليل من قدرات الآخرين والاستهانة بها
- الاحترام المتبادل بين زملاء العمل
- الأمانة يعكس المظهر الخارجي للموظف صورة حسنة عنه وعن المنظمة التي يعمل بها.
- شارك زملاءك بملاحظاتك المؤثرة
- الصبر يجب على الشخص التحلي بالصبر وسعة الصدر عند التعامل مع زملائه
- معالجة الاختلاف مع الزملاء بحكمة
- السماح للزملاء بالتعبير عن أفكارهم وآرائهم ، ومشاركتهم لبعض مشاكلهم
- تبادل الخبرات مع الجميع
- الاستماع الجيد والإنصات لما يقوله الزملاء في العمل
- تعلم كيفية إدارة الخلافات
- تقديم المساعدة لمن يحتاجها منك، وخاصة العاملين الجدد
- تعلم العمل ضمن فريق
- التحدث بثقة
- تعلم فهم دوافع الآخرين
- الاعتراف بالخطأ

التعامل مع الرؤوسين

من النصائح التي يمكن أن تستخدم كدليل للتعامل مع الرؤوسين للعمل كفريق عمل متميز يهدف التعاون والتفاهم وتعميق فهمك لدورك ومسئولياتك لتحقيق اهداف المنظمة بفعالية مايلي مايلي :-

- احترام الرؤوسين
- كن قدوة حسنة لهم
- تأكد من فهم المنوط بالتنفيذ للمهمة
- تجنب صيغة الأمر في التعليمات
- تحديد ما يحفزهم ، وحفز الرؤوسين للعمل الجماعي
- كن موضوعيا في تعاملك معهم
- عزز سلوكهم الايجابي
- سارع بحل خلافاتهم أولا باول
- تفهم قدراتهم وامكانياتهم
- البعد عن المحاباة والاستجابة للشكاوى
- اعدادهم اعدادا نفسيا وفنيا للمهام الموكلة لهم
- وزع المهام بما يتفق مع قدرات كل منهم
- اشرح المهمة المطلوب اداؤها بدقة
- وجة المخطئ في خصوصية

التعامل مع العملاء

التعامل مع الصفات البارزة للعملاء

ربما كان العملاء الذين يتميزون بصفات بارزة من أكثر العملاء حاجة لدى مقدم الخدمة لتطبيق مفهوم الخدمة المتميزة

لذا نوضح فيما يلي كيفية التعامل مع بعض هذه الصفات

دراسة شخصية العميل

لكي يتمكن مقدم الخدمة من التعامل مع كل عميل بشكل متفرد

يجب القيام بتحليل شخصية كل عميل

وهناك مدخلان أساسيان لتحليل شخصية العميل هما

1- التركيز على نمط العميل

2- تحليل السمات

التعامل مع الصفات البارزة للعملاء

العميل الثرثار :-

مرح جدا، كثير الكلام، يميل بشده الى الدعابة والفكاهة يمكن ان يصرفك عن عملك ان لم تكن حذرا يمكن ان يضيع وقتك دون الاستفادة منه **كيفية التعامل معه ؟** *أنتج له وقتا مناسباً ليتحدث بنفسه* *انتبه كل فرصه ممكنه لتجذبه نحو الموضوع أو الخدمة التي تقدمها* *وافق على كل تعليقاته ولكن اربطها دائما باقتراحاتك* *حاول أن تمسك دائما بخيوط الحديث* *اشكره على اقتراحاته وآرائه*

العميل المفكر :-

يبدو هادئا جادا لا يتعجل في حديثه وتصرفاته يصفى لك باهتمام يفحص ويفكر في كل نقطة تعرضها **كيفية التعامل معه ؟** *تأكد من معرفتك التامة بكل ما تعرضه على العميل* *وضح له المميزات والفوائد التي يمكن ان تحصل عليها بقبوله لعرضك* *كن حريصا وجادا في الحديث معه* *استخدم البيانات والامثلة الحقيقية الصحيحة* *قدم له معاونتك قدر الاهتمام*

العميل المتردد :-

يكره ان يتخذ قراراته بنفسه يتور بسرعة غير متأكد بتردد في " حديثه وسلوكه لا يستقر على رأي واحد **كيفية التعامل معه ؟** *حاول ان تجذب انتباهه الى الموضوعات التي تحتاج الى التفكير والاختيار* *كن حازما وبائنا معه* *لا تكثر البدائل أمامه* *قدم له الشكر على اهتمامه*

العميل المتعجل :-

بدو دائما نافذ الصبر متعجل يقاطعك في الحديث يغير رأيه مسرعه بحاول أن يعوقك عن العمل يمكن أن يتزعج بسهولة **كيفية التعامل معه ؟** *حاول أن تتعامل معه بسرعة* *ابتعد عن التفاصيل وركز على هدفك* *قدم الامثلة والبراهين التي تطلبها وشجعه على اتخاذ القرار* *حاول ان تسيطر على الحديث وجذبه للإنصات اليك* *استخدم عبارة (نعم ولكن)*

العميل الذكي :-

تشعر من نظراته أنه لماح، يثق في نفسه ... وغالبا ينظر إلى غيره على أنهم أقل منه ذكاء أحيانا يوجه أسئلة صعبة الإجابة **كيفية التعامل معه ؟** *اظهر أنك أنت أيضا ذكي من خلال الفهم السريع لاتصاله اللفظي و غير اللفظي* *إقناعه بالعرض المقدم له من خلال براهين وأدلة قاطعة* *لا تدخل معه في مباراة للذكاء ولكن قدم فقط الخدمة بشكل يشعرك أنك ذكي* *لا تجيب على أسئلته الصعبة إذا كنت غير واثق من الإجابة عليها واطلب منه إعطاء مهلة للتفكير أو الرجوع إلى الرؤساء لمعرفة معلومات أكثر عن الموضوع*