

۱۰۱ نکته کاربردی در ارتباط مؤثر

- ۱- شرکت را به بهسازی کلیه انواع ارتباط تشویق کنید.
- ۲- به این نکته توجه داشته باشید که کسانی که خوب ارتباط برقرار می‌کنند معمولاً مدیران خیلی بهتری می‌شوند.
- ۳- هنگام تلاش برای غلبه بر موانع طرف مقابل، لحن انتقادی نداشته باشید.
- ۴- رسانه خود را به دقت با پیام مورد نظر هماهنگ کنید.
- ۵- هر جا که ممکن است از تصاویر برای برقراری ارتباط استفاده کنید.
- ۶- هنگام ایستادن در کنار دیگران یک فاصله شخصی یک متری را با وی رعایت کنید.
- ۷- اگر دلشوره و نگرانی دارید، یک نفس آهسته و عمیق بکشید تا آرام شوید.
- ۸- اگر نمی‌دانید در خارج از کشور چگونه باید رفتار کنید از افراد محلی راهنمایی بگیرید.
- ۹- مراقب باشید چهره شما ناخواسته حالت خصمانه نداشته باشد.
- ۱۰- یک سری ایما و اشارات را جلوی آینه با خود تمرین کنید و ببینید کدام یک از آنها برای شما طبیعی تر به نظر می‌رسند.
- ۱۱- اگر سؤال خود را درست مطرح کنید، جواب درست خواهید گرفت.
- ۱۲- اگر فردی موقع صحبت اعتماد به نفس ندارد، سکوت کنید تا به صحبت کردن تشویق شود.

- ۱۳- ببینید چه می‌گوید، نبینید که می‌گوید.
- ۱۴- با فکر باز با صحبت‌های افراد برخورد کنید.
- ۱۵- برای جلوگیری از هر گونه سوءتفاهم هر چه سریع‌تر قول‌های داده شده را مکتوب کنید.
- ۱۶- اگر می‌خواهید پاسخ مشخص بشنوید، سوال خود را مشخص مطرح کنید.
- ۱۷- از سؤالات باز پاسخ استفاده کنید. این قبیل سؤالات نه تنها بینش خوبی نسبت به شخصیت طرف مقابل به شما می‌دهند، بلکه او را به پاسخ دادن تشویق می‌کنند.
- ۱۸- قبل از شروع جلسه فهرستی از سؤالات مورد نظر تهیه کنید.
- ۱۹- زمانی که می‌خواهید درباره سؤال بعدی خود فکر کنید از مکث کردن و اهمه نداشته باشید.
- ۲۰- برای ایجاد محیطی گرم و دوستانه تا آنجا که ممکن است با تن صدای طبیعی و عادی صحبت کنید.
- ۲۱- برای تقویت حافظه از تداعی معانی - به ویژه تداعی‌های جالب - استفاده کنید.
- ۲۲- هنگام مطالعه شرایط فیزیکی (از قبیل نور، دما، و غیره) باید کاملاً مناسب باشند.
- ۲۳- یادداشت‌های خود را زمانی که هنوز مطالب ثبت شده در ذهنتان تازه است مرور کنید.
- ۲۴- ابتدا متون داخل کتاب را علامت گذاری، و سپس یادداشت برداری کنید.

- ۲۵- نقشه ذهنی را با استفاده از رنگ و تصویر به یک اثر هنری زیبا تبدیل کنید!
- ۲۶- نکات کلیدی را با قلم شبرنگ مشخص کنید.
- ۲۷- همیشه هنگام سلام یا خداحافظی از جای خود بلند شوید. در این مواقع در جای خود نشستن به نوعی بی ادبی محسوب می شود.
- ۲۸- زمانی که بازخورد مثبت می دهید، دلایل تعریف و تمجید خود را بیان کنید.
- ۲۹- بگذارید کارکنان از تلاش شما برای انتقال اطلاعات باخبر باشند.
- ۳۰- اگر در مورد انتقال دادن یا ندادن اطلاعات دریافتی به دیگران بر سر دو راهی ماندید، بهتر است گزینه اول را انتخاب کنید.
- ۳۱- وقت خود را با کسانی که نمی خواهند منظور شما را بفهمند تلف نکنید.
- ۳۲- روی میز کار خود یک ساعت بگذارید تا بدانید چه مدت از وقت خود را صرف صحبت با تلفن می کنید.
- ۳۳- برای افزایش اثربخشی از سرویس های ویژه از قبیل «انتظار پشت خط» استفاده کنید.
- ۳۴- وقتی به کسی قول می دهید بعداً با او تماس می گیرید، حتماً این کار را انجام دهید.
- ۳۵- وقتی برای کسی پیغام تلفنی می گذارید حتما در انتها نام و شماره تماس خود را مجدداً تکرار کنید.
- ۳۶- پیغام ضبط شده بر روی دستگاه منشی تلفنی را بنا به ضرورت عوض کنید.

۳۷- از توصیه متخصصان برای بهره برداری بهینه از تکنولوژی اطلاعات (IT) استفاده کنید.

۳۸- شیوه‌های جدید بهره برداری از اینترنت را آزمایش کنید.

۳۹- از ویژگی «پاسخ» e-mail برای تسریع در پاسخ گویی به پیام‌ها استفاده کنید.

۴۰- هنگام نوشتن نامه یا گزارش خواننده را پیش روی خود تصور کنید.

۴۱- نوشتن پاسخ‌های عادی و روز مره را به عهده یکی از دستیاران خود بگذارید.

۴۲- از لغات پیچیده، غیر مصطلح، یا مبهم استفاده نکنید. به کار بردن این قبیل لغات درک منظور را برای خواننده دشوار می‌کند.

۴۳- قبل از نوشتن نامه فکر خود را نظم بدهید و در صورت لزوم یادداشت بنویسید.

۴۴- دادن آزادی عمل بیش از حد بهتر از سلب بیش از حد آن است.

۴۵- از توجیه بیش از اندازه کارکنان اجتناب کنید تا آنها فرصت استفاده از ابتکار عمل خود را داشته باشند.

۴۶- اگر احساس کردید که نحوه توجیه پروژه مؤثر نبوده است، بلافاصله یک جلسه توجیهی دیگر ترتیب دهید.

۴۷- از کلیه مدعوین بخواهید با آمادگی کامل در جلسه حاضر شوند.

۴۸- به خاطر داشته باشید که «جلسه خوب» جلسه ای است که نتایج را در بر داشته است.

۴۹- به صحبت کارمندان خود گوش دهید. از طریق مربی‌گری یا مشاوره می‌توان به راه‌های مناسبی برای رفع نارضایتی دست یافت.

۵۰- نسبت به مشکلات کارمندان خود هشیار باشید. این مشکلات بر عملکرد آنها تأثیر گذار خواهند بود.

۵۱- کلیه اوراق مربوطه را قبل از شروع جلسه توزیع کنید.

۵۲- اگر جلسه ای عمدتاً برای تصمیم‌گیری تشکیل شده است، سعی کنید حتماً به اتخاذ تصمیم منتهی شود.

۵۳- اگر شما ریاست جلسه را بر عهده دارید، از این موقعیت به نفع خود استفاده نکنید.

۵۴- در صورت مقتضی از شوخی و مزاح برای رسیدن به اتفاق نظر استفاده کنید.

۵۵- حتماً محدوده زمانی هر یک از موضوعات دستور جلسه را رعایت کنید.

۵۶- به جای طولانی کردن صحبت سعی کنید سخنرانی خود را قبل از پایان وقت خاتمه دهید.

۵۷- پشتیبان‌های فیزیکی (یا حداقل ذهنی) در اختیار داشته باشید تا در صورت از کار افتادن وسایل سمعی بصری بتوانید از آنها استفاده کنید.

۵۸- اگر سؤال کردن از شما روند سخنرانی را کند می‌کند، شما از مخاطبان سؤال کنید.

۵۹- حداکثر بین ۲۰ تا ۴۵ دقیقه (یعنی به اندازه دامنه توجه یک فرد معمولی) صحبت کنید.

۶۰- در صورت امکان یک سخنران معروف را به سمینار یا کنفرانس دعوت کنید.

۶۱- به طور منظم بررسی کنید که آیا کارکنان شما آموزش‌های مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند یا خیر.

۶۲- از سایر مدیران بپرسید که آیا مایلند در سمینار صحبت کنند یا خیر.

۶۳- اگر می‌خواهید محل جدیدی را برای برگزاری سمینار انتخاب کنید، از کسانی که قبلاً از آن استفاده کرده‌اند بازخورد بگیرید.

۶۴- اگر می‌خواهید «فروش نرم» داشته باشید، منظور خود را به شکل سؤال مطرح کنید.

۶۵- اعتراضات مشتریان بالقوه را به دقت گوش کنید - گاه سرنخ‌هایی به دست می‌آورید که شما را در امر فروش کمک می‌کنند.

۶۶- از یکی از همکاران خود بخواهید نامه‌های تجاری شما را بخواند تا از واضح بودن آنها مطمئن شوید.

۶۷- هر فروش را به عنوان یک تمرین مشترک میان خود و مشتری در نظر بگیرید.

- ۶۸- اعضای تیم مذاکره را از بین تیپهای شخصیتی ذاتاً متفاوت انتخاب کنید.
- ۶۹- در مورد نتیجه مطلوب و نحوه رسیدن به آن به دقت فکر کنید.
- ۷۰- اطلاعات سودمند را با تامین کنندگان مبادله کنید. ممکن است در بلندمدت بتوانید معامله بهتری را انجام دهید.
- ۷۱- به یاد داشته باشید که اکثر اعتصابات کارکنان به دلیل عدم پرداخت حقوق و دستمزد است.
- ۷۲- رحم نکنید! کلیه کلمات غیر ضروری را از گزارش خود حذف کنید.
- ۷۳- گزارشها را متناسب با دانسته‌های خود در مورد خوانندگان تنظیم کنید.
- ۷۴- فرصت ارائه شفاهی گزارش به مخاطبان را از دست ندهید.
- ۷۵- از اظهارنظرها یا نتیجه‌گیری‌های بی اساس و بدون پشتوانه خودداری کنید.
- ۷۶- فهرستی از اسامی هم پیمان‌های خود را برای تنظیم طرح پیشنهادی و حمایت از آن تهیه کنید.
- ۷۷- صادقانه از خود سؤال کنید که چرا ممکن است یک طرح پیشنهادی با موفقیت، و طرح دیگر باشکست روبه رو شود.
- ۷۸- برای قبولاندن طرح پیشنهادی خود از تکنیک‌های فروش نرم استفاده کنید.
- ۷۹- در گزارش یا طرح خود از عناوین و شرح تصویرهای گویا و با معنی استفاده کنید افراد این قسمت‌ها را اول می‌خوانند.

۸۰- در صورت امکان همیشه اسناد و مدارک را با استفاده از تصاویر رنگی، نمودار، و چارت تهیه کنید.

۸۱- بر مراحل کار طراحی نظارت مستمر داشته باشید تا در صورت نیاز بتوانید اشکالات را به موقع رفع و توضیحات لازم را به موقع ارائه کنید.

۸۲- قبل از تصمیم گیری نهایی در مورد آرم شرکت، نظر افراد موثق خارج از سازمان را جویا شوید.

۸۳- بیانیه‌های رسالت و چشم انداز را کوتاه و عملیاتی بیان کنید.

۸۴- وب سایت شرکت‌های بزرگ را چک کنید تا بفهمید دیگران چه می‌کنند.

۸۵- از کارمندان روابط عمومی بخواهید موقعیت‌های دشوار رسانه ای را رفع و رجوع کنند. **کارنیل، شبکه موفقیت ایران**

۸۶- هنگام برخورد با یک روزنامه نگار متخاصم خونسردی خود را حفظ کنید و چیزی نگویید که روابط عمومی خوب شما را خدشه دار کند.

۸۷- اگر اخبار بدی شنیدید، واقعیت را بپذیرید و دیگران را نیز به قبول آن تشویق کنید.

۸۸- اگر می‌خواهید نظر برخی روزنامه‌ها و مجلات را به خود جلب کنید، قبلاً آنها را بخريد و مطالعه کنید.

۸۹- طوری جلوی دوربین و میکروفون قرار بگیرید که گویی در مقابل دوستان صمیمی خود هستید.

- ۹۰- اگر روابط خوبی با مطبوعات دارید، به نحو احسن از آن استفاده کنید.
- ۹۱- محصول شما باید با وعده‌هایتان مطابقت داشته باشد، در غیر این صورت تبلیغات موفقیت آمیز نخواهد بود.
- ۹۲- آگهی‌های تبلیغاتی خود را با هدف ایجاد حداکثر تاثیر مطلوب برنامه ریزی کنید.
- ۹۳- تا می‌توانید خلاق باشید - با بودجه اندک نیز می‌توانید موفق شوید.
- ۹۴- از طریق تشکیل جلسه با مصرف‌کنندگان می‌توانید قبل از انتشار آگهی تأثیر آن را تست کنید.
- ۹۵- در گردهمایی‌های دوستانه محیط کار شرکت کنید تا بتوانید از کارکنان بازخورد غیررسمی بگیرید. **کارنیل، شبکه موفقیت ایران**
- ۹۶- برای استفاده از تکنیک‌های رسانه ای قابل استفاده در داخل سازمان از افراد حرفه ای مشاوره بگیرید.
- ۹۷- برای جلب توجه بیشتر کارکنان، آرم شرکت را روی کلیه لوازم التحریر شرکت درج کنید.
- ۹۸- ببینید کدام یک از همکاران بیش از همه در برقراری ارتباط مهارت دارند.
- ۹۹- اگر می‌خواهید از کارکنان خود پاسخ‌های صریح و صادقانه دریافت کنید، صریح و صادقانه با آنها صحبت کنید.

۱۰۰- گاهی اوقات بیش از یکی دو مورد شکایت در خصوص موضوعی واحد

میتواند حاکی از نارضایتی عمومی باشد.

۱۰۱- اگر فقط بازخورد مثبت می‌گیرید، احتمالاً همه حقایق را به شما نمی‌گویند.

منبع: ارتباط موثر

نویسنده: رابرت هلر

مترجم: سعید علیمیرزایی

گردآوری و تدوین: محمد افشار

وبلاگ گروه فروش ۵۲۵۱۱

وبلاگ جامع بازاریابی، فروش، مدیریت، موفقیت، کارآفرینی و تبلیغات

کارنیل، شبکه موفقیت ایران