



Communication & Customer Service

A person wearing a white button-down shirt is shown from the chest up. The background of the image is a dense cityscape, likely New York City, with many skyscrapers visible. The person's arms are slightly outstretched, and their hands are open. The image is split diagonally, with the cityscape on the left and a dark blue background on the right.

آنچه در این دوره کسب می کنید:

01 توسعه مهارت های ارتباط کلامی

02 بهبود مهارت های گوش دادن موثر برای کارکنان شما،
مهارت های حل مسئله

03 آشنایی با مهارت های ارتباط غیرکلامی (مانند زبان بدن، ژست ها،
حالات چهره)

04 درک اهمیت خدمات مشتری در جهت حفظ رضایت و
وفاداری مشتریان

05 ارتباط موثر با همکاران در فضای سازمان

انسان ها از **ارتباط** به وجود می آیند، در ارتباط **رشد**
می کنند، در ارتباط آسیب می بینند و در ارتباط ترمیم
می شوند.

همه چیز به رابطه ها و **ارتباطات** مربوط است.

اروین یالوم

اهمیت ارتباطات موثر

- از گذشته انسان های نخستین از راه ارتباط برای فرستادن ایده و عقاید خود استفاده می کردند.
- و امروزه نیز جامعه انسانی از طریق برقراری ارتباط شکل گرفته و پیشرفت میکند.
- در یک سازمان نیز برقراری ارتباط موثر بین کارکنان، کمک به رشد سازمان و دستیابی به اهداف آن را ممکن می سازد.



تعریف

- ارتباط، انتقال یا تبادل یا به اشتراک گذاری موفق اطلاعات، ایده ها، احساسات یا پیام ها از طریق صحبت کردن، نوشتن و یا استفاده از رسانه های دیگر بین افراد است.
- در ارتباط موثر تنها ارسال پیام کافی نیست، باید هدف فرستنده نیز برآورده شود.

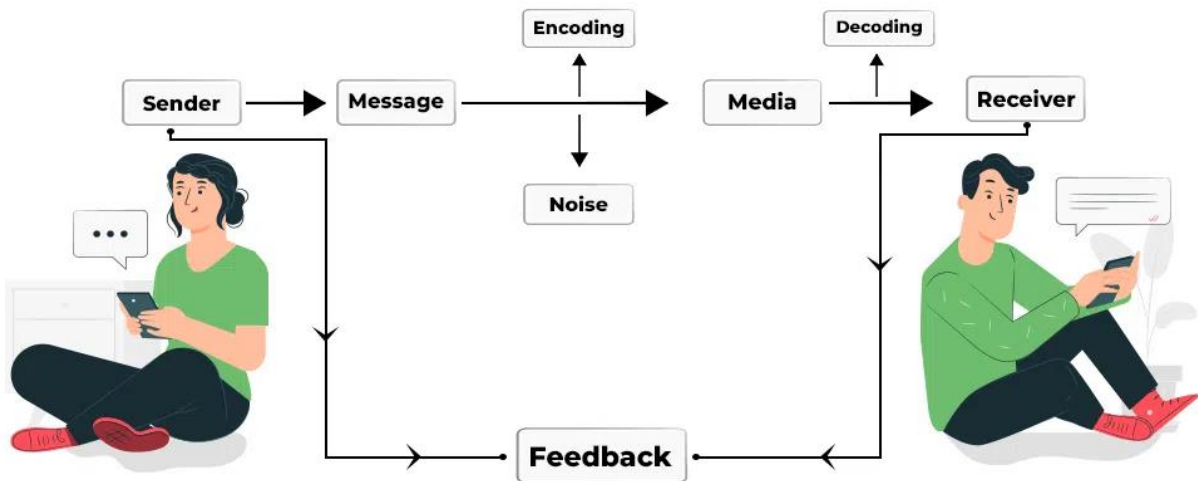


بخش های کلیدی در فرآیند ارتباط

بنابراین یک ارتباط دارای سه بخش اصلی است: فرستنده، پیام و گیرنده.

- **فرستنده** - پیام را آغاز می کند.
- **رمزگذاری** - افکار را به پیام تبدیل می کند.
- **پیام** - آنچه ابلاغ می شود.
- **کانال** - رسانه ای که پیام از آن عبور می کند.
- **رمزگشایی** - اقدام گیرنده به درک پیام.
- **پارازیت** - چیزهایی که در پیام اختلال دارند.
- **گیرنده** - شخصی که پیام را دریافت می کند.
- **بازخورد** - یک پیام برگشتی در مورد ارتباط اولیه.

Elements of Communication Process



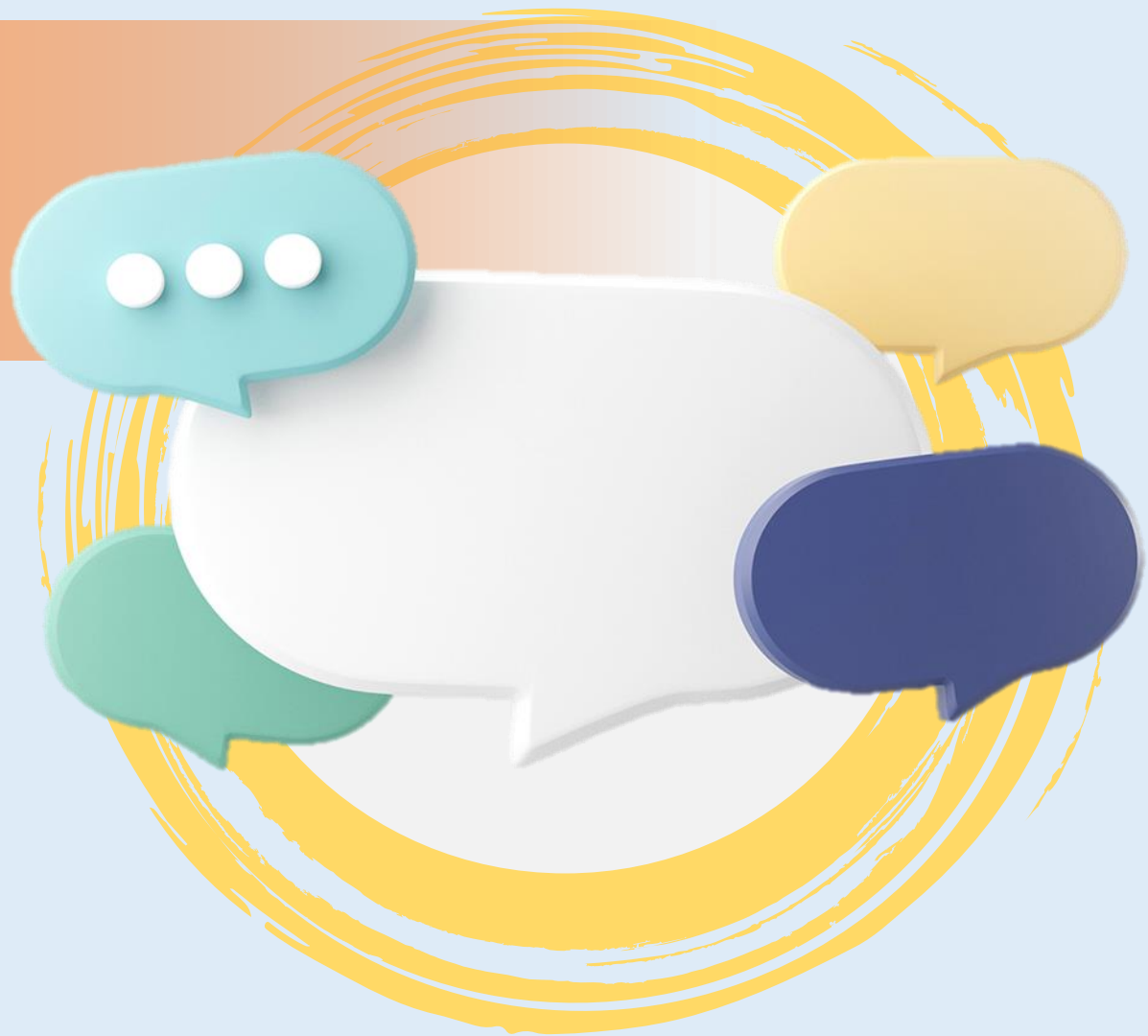
بازخورد ارتباطی

- ممکن است بازخورد یا پیام های جدید از گیرنده برای فرستنده ارسال شود.
- از طریق بازخورد، فرستنده متوجه می شود که آیا پیام او توسط گیرنده دریافت شده و درک نشده است یا خیر.
- بازخورد همچنین به گیرنده اجازه می دهد تا اطلاعات بیشتری به دست آورد تا خود را به طور کامل از معنای فرستنده آگاه کند، یا به گیرنده فرصتی برای معرفی اطلاعات جدید می دهد.



پیام باید ...

- دقیق
- کامل
- واضح
- صحیح



کارکردهای ارتباط

- انتقال صحیح و دقیق اطلاعات بین افراد یا گروه‌ها
- کمک به درک نظرات و دیدگاه‌های افراد و همکاری بر اساس آن
- کمک به تصمیم‌گیری بهتری از طریق تبادل اطلاعات و ایده‌ها
- تقویت روابط اجتماعی، حرفه‌ای و عاطفی
- ابراز احساسات و عواطف و کمک به ایجاد همدلی و درک متقابل
- تأثیر بر نگرش‌ها و رفتارها و تغییرات اجتماعی و فرهنگی
- انتقال دانش به افراد و تسهیل فرآیند یادگیری

Types of communication:

ارتباط کلامی (Verbal communication)

ارتباط غیرکلامی (Non-verbal communication)



ارتباط نوشتاری (Written communication)

ارتباط دیداری (Visual communication)

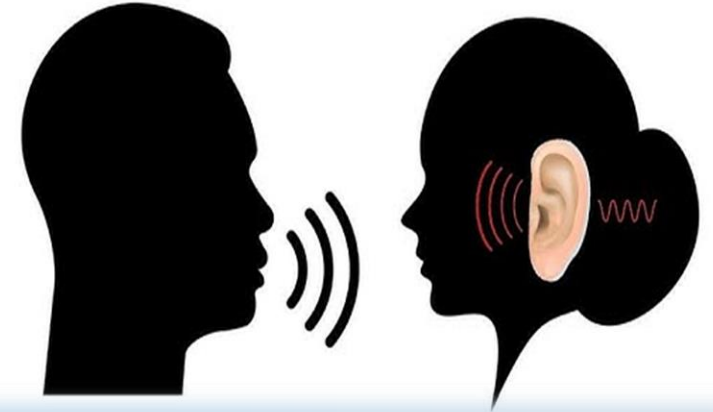
Types of communication:

• ارتباط کلامی (Verbal communication)

اثر بخشی آن به جنبه های مختلفی از جمله **انتخاب کلمات**، **لحن** و **وضوح گفتار** بستگی دارد.

این یک فرآیند **دو طرفه** است که در آن گوینده اطلاعات را منتقل می کند در حالی که شنونده پیام را درک و تفسیر می کند.

VERBAL COMMUNICATION



دسته بندی انواع ارتباط

کدام ارتباط سخت تر است؟



• مستقیم

✓ ارتباط رو در رو

• غیر مستقیم

✓ تماس تلفنی، رادیو، رایانه، کتاب و ...





No Communication

No Control





روش برخورد با
واکنش تند کارمندان

یه شرکت بی قانونه!

چطور ارتباطات موثر
می تواند در اینجا
مانع از بروز مشکل
شود؟

• مونولوگ

یک نفر صحبت می کند و دیگری گوش می دهد. با این حال، خطر این وجود دارد که افراد دیگر به طور کامل درگیر نشوند.

1

• مناظره

مبادله ای که در آن یک نفر استدلالی را برای حمایت از دیدگاه خود مطرح می کند و دیگری آن را با یک استدلال متقابل به چالش می کشد.

2

• بحث

مکالمه ای که در آن افراد گزینه ها را تجزیه و تحلیل می کنند و سعی می کنند در مورد راه پیش رو تصمیم بگیرند.

3

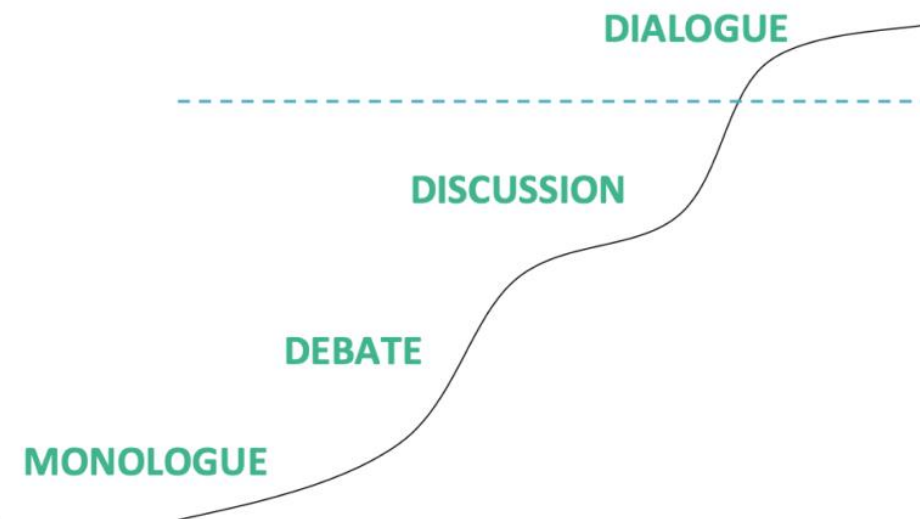
• دیالوگ

یک مکالمه معنادار که در آن افراد با هم درباره احتمالات جدید فکر می کنند. جوهر گفتگو جریان معناست که از طریق تبادل کلمات به وجود می آید.

4

Four types of verbal interaction

The Conversation Continuum



Tow monologues do not make a dialogue



Folding Paper Game



- فرستنده پیام ممکن است فرض کند که گیرنده پیام، عباراتی را که او بکار برده است درک کرده است.
- گیرنده پیام ممکن است تصور کند که محتوی پیام را درک کرده، درحالیکه درواقع آن را اشتباه تفسیر کرده است.

اصول کلیدی ارسال پیام

- صادق، شفاف و بادرایت باشید و به شرایط توجه کنید.
- به مزاحمت های شنیداری توجه کنید.
- با تمسخر، یا هر گونه رفتار بی ادبانه و خصمانه به طرف مقابل حمله نکنید.
- فارغ از جایگاه شغلیتان در در صورت اشتباه به خطای خود اعتراف کنید و به شخص قدرتمندی تبدیل شوید.
- به تفاوت های قومی و فرهنگی احترام بگذارید.
- در عبارات منفی از کلمات هرگز و همیشه استفاده نکنید.
- اعتماد به نفس داشته و مثبت اندیش باشید.



نکات مهم در ارتباط کلامی

- همیشه در انتخاب کلمات، دقت کنید.
- در مکالمات بجای استفاده از کلمه «من»، از کلمه «ما» استفاده کنید.
- تلاش کنید کلامتان، علاقه به ایجاد رابطه با طرف مقابل را نشان دهد.
- در حد معقول شوخ طبع باشید .
- مختصر و مفید صحبت کنید و بیش از حد، اطلاعات ندهید.
- از گفتن کلمات اضافه اجتناب کنید (درواقع، درحقیقت، اممم، بنابراین و ..).



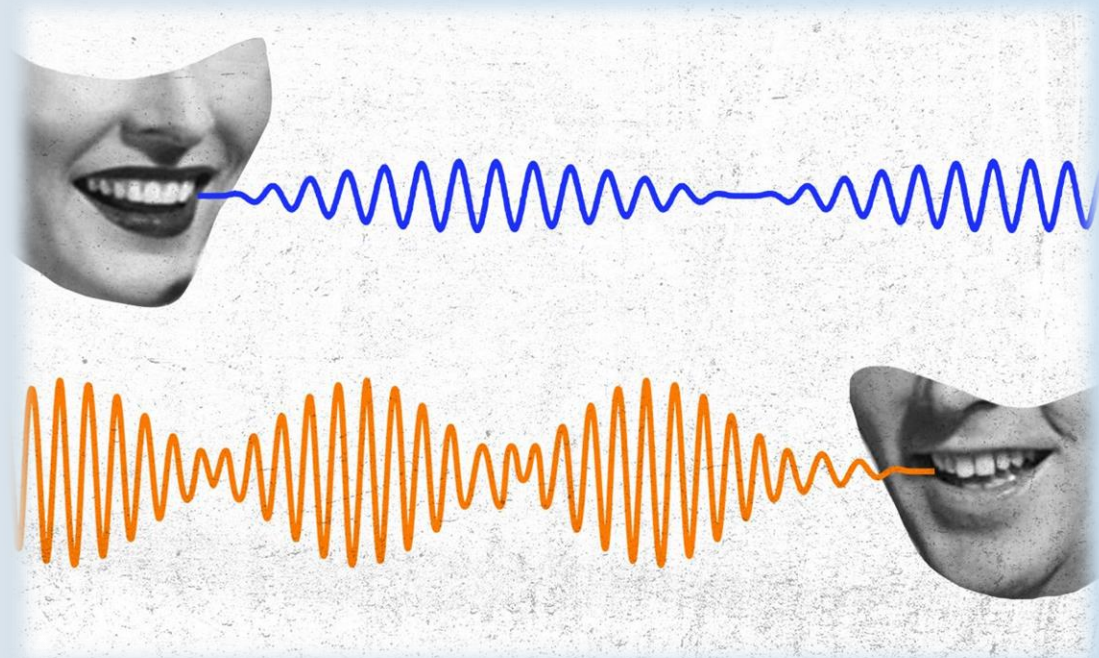
تن صدا

- لحن باید کافی بلند باشد که شنیده شود، اما نه به اندازه‌ای که **توهین‌آمیز** باشد؛ زیرا تنوع لحن بر **معنای کلام** تأثیر گذاشته و **احساسات** گوینده را نشان می‌دهد.
- لحن گفتار باید خوشایند و متنوع باشد.
- **زیر و بمی صدای بلند یا ملایم بر معنای گفتار تأثیر می‌گذارد.**
- **تن صدا نباید یکنواخت و آرام و بی‌حوصله باشد؛ بلکه باید با صدای رسا و واضح بیان شود.**



تن صدا

• زیر و بمی صدای بلند یا ملایم بر معنای گفتار تأثیر می گذارد.



1. ابراز عواطف و نگرش ها: لحن صدا به ما امکان می دهد طیف وسیعی از احساسات و نگرش ها را بیان کنیم و می تواند تفسیر یک جمله را به طور کامل تغییر دهد.
2. تأثیرگذاری بر ادراک دیگران: لحن مطمئن و بااعتماد به نفس می تواند اعتماد و اعتبار را القا کند.
3. استفاده از لحن گرم و دوستانه: می توانیم محیطی دلپذیر و فراگیر ایجاد کنیم.

Don't

- بیش از حد جدی: تهدید کننده
- با سرعت بالا: غیر قابل مفهوم
- یکنواخت: کسل کننده



تمرین

عبارت "ما همیشه در کنار شما و آماده پاسخگویی به سوالات شما هستیم تا مطمئن شویم که بهترین تجربه خرید را دارید!" را با یکی از لحن های زیر بیان کنید. دیگران باید حدس بزنند که شما با کدام لحن عبارت را بیان کرده اید.

- با عصبانیت • با خوشرویی • با ناراحتی • با ناامیدی • با خنده
- با افتخار • با مهم جلوه دادن • با نیش و کنایه
- با شرمندگی

نکته: ممکن است با انجام این تمرین ها حس خوبی به شما دست ندهد، اما زمانیکه به تاثیر این تمرین ها پی ببرید این احساس از بین خواهد رفت.



3 Magical Words

Please

• لطفا

Sorry

• متاسفم

Thank you

• متشکرم

موانع ارتباطی



- عدم تمرکز؛

- استفاده از اصطلاحات خاص؛

- ناتوانی‌های فیزیکی از قبیل مشکلات شنوایی یا

- دشواری‌های گفتاری؛

بزرگترین مانع برای برقراری ارتباط کلامی

ناتوانی ما در گوش دادن فعال به صحبت

های دیگران است.

آیا شنیدن و گوش دادن یکی هستند؟

اولین گام در درک پیام فرستنده، مجهز
بودن به مهارت گوش دادن فعال است.

اصول کلیدی دریافت پیام

تصویری از آنچه گفته
می شود در ذهنتان
ترسیم کنید و خلاصه
ای از آنچه فهمیدید به
گوینده منتقل کنید.

در زمان مناسب
سوال بپرسید و با
گوینده ارتباط
چشمی برقرار
کنید.

مشتاقانه گوش دهید
و به طور کامل روی
گوش دادن تمرکز کنید.

اصول کلیدی دریافت پیام

- به نشانه های غیرکلامی توجه کنید.
- در حین گوش دادن لبخند بزنید.
- تصویری از آنچه گفته می شود در ذهنتان ترسیم کنید.
- به عقاید طرف مقابل احترام بگذارید.
- درمورد نظرات دیگران، اول فکر و سپس اظهار نظر کنید.



Don't

1. خیالبافی یا فکر کردن به مسائل دیگر (مثل لیست خرید روزانه)
2. فکر کردن به آنچه میخواهیم بگوییم.
3. قضاوت کردن درباره آنچه که طرف مقابلمان دارد می گوید.
4. گوش دادن با هدف یا خروجی مد نظر خودمان و نه گوش دادن بی طرفانه
5. صبور باشید و صحبت طرف مقابل را قطع نکنید.



آیا پاسخ دادن و عکس العمل

نشان دادن یکی هستند؟

پاسخ دادن همراه با تفکر و تامل است

عکس العمل یک واکنش ناخودآگاه و بدون فکر است.

Drawing Game



Telephone Skills

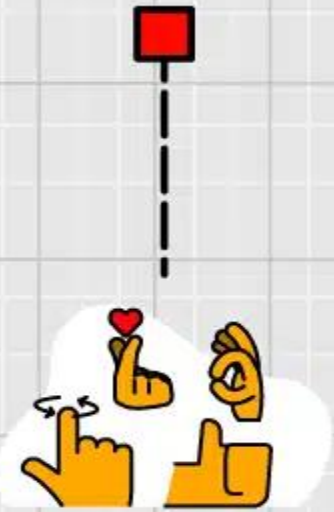


مهارت ارتباط تلفنی

- واضح و شمرده صحبت کنید.
- لبخند بزنید (می توانید آن را در صدای خود بشنوید!)
- وقتی با تلفن صحبت می کنید، نخورید و نیاشامید.
- نام تماس گیرنده را یادداشت کرده و از آن استفاده کنید.
- نام خود را بیان کنید.
- هنگام صحبت تماس گیرنده از کلمات تایید استفاده کنید تا نشان دهید که گوش می دهید (اوم، بله ...)



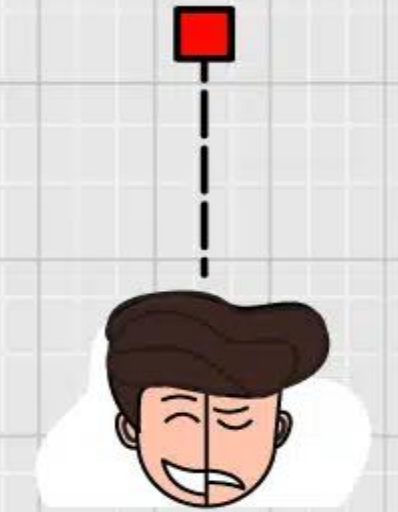
BODY LANGUAGE



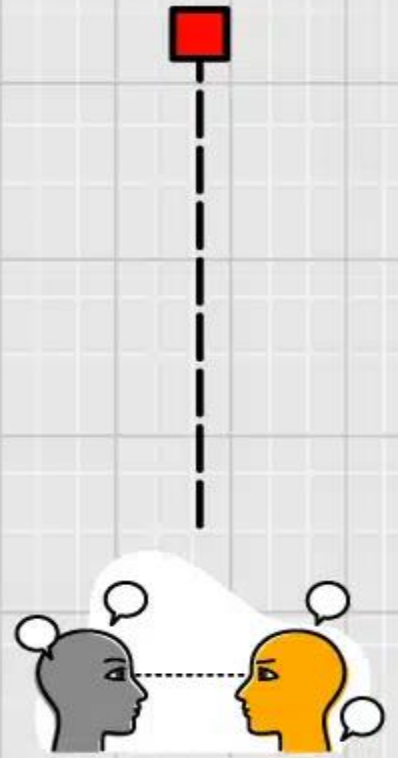
Gestures



Proxemics



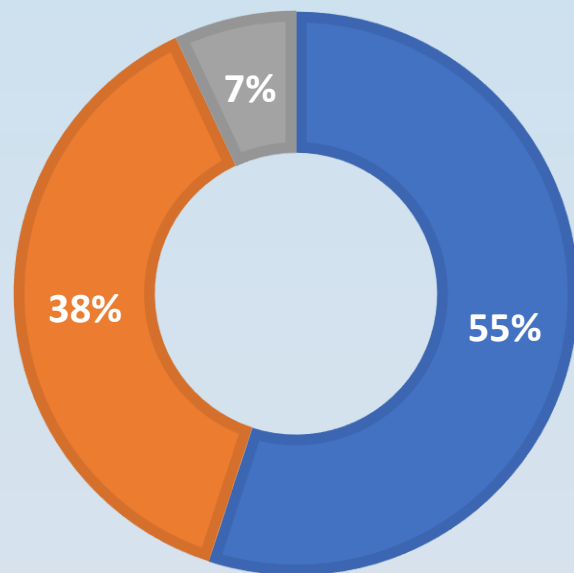
Facial expressions



Eye contact

Interesting Data

■ Body language ■ Voice ■ Words



Types of communication:

ارتباط غیرکلامی (Non-verbal communication)

✓ شامل زبان بدن، حالت چهره، ژست ها و... می باشد.



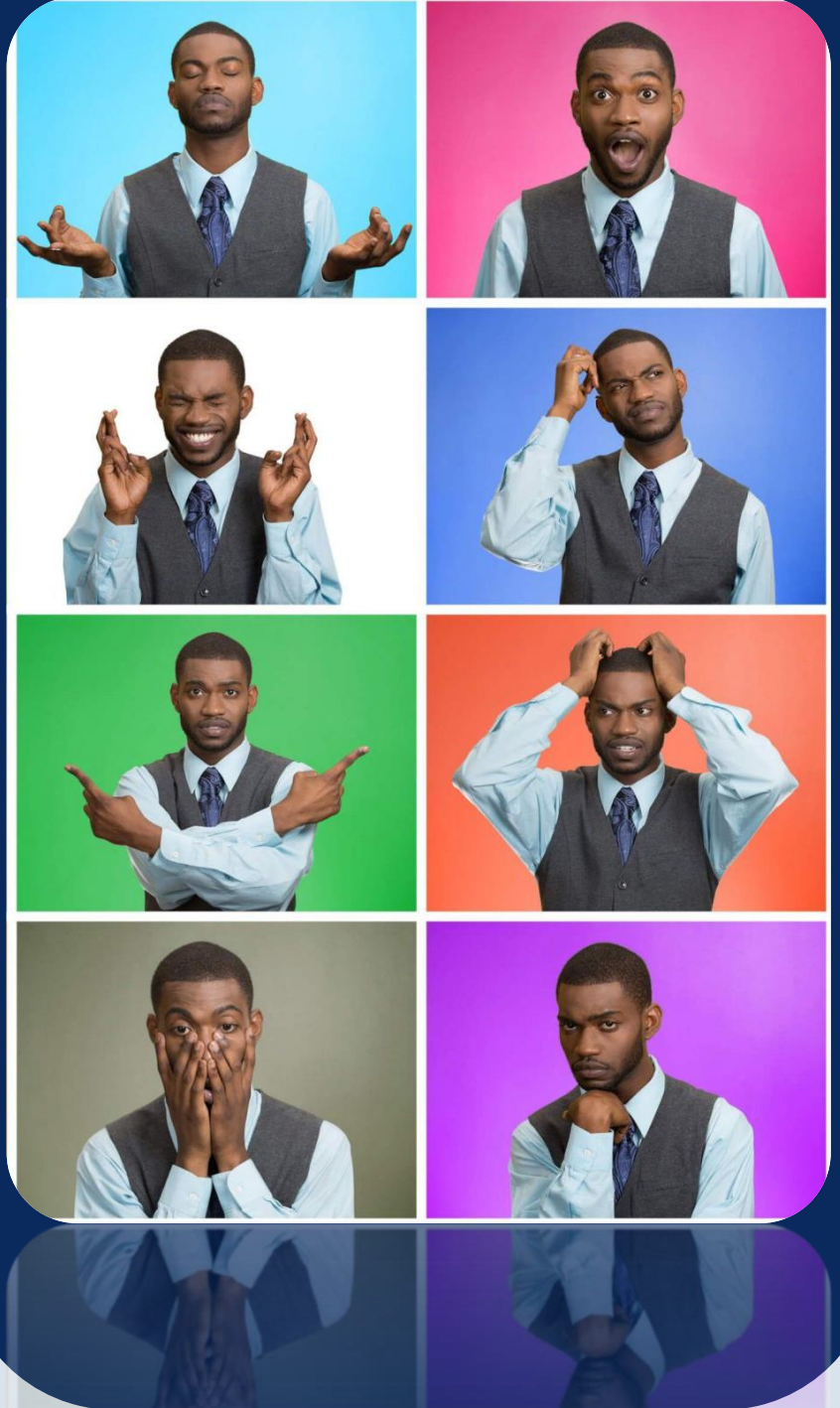
aparat.com/psychics

زبان بدن

حرکات بدن که احساسات درونی ما را به روشی **غیر کلامی** با سایرین در میان می گذارد.

ژست ها ارتباط نزدیکی با گفتار دارند و می توانند بر معنای آنچه می گوئید تأثیر بگذارند.

به عنوان مثال وقتی جهتی را به کسی نشان می دهید، همیشه به جای اشاره با انگشت، از کف دست باز استفاده کنید.



حرکات صورت

- حرکات صورت در برقراری ارتباط غیر کلامی بسیار کمک کننده است.
- سعی کنید حرکات صورت خود را با نوع احساسات هماهنگ کنید.
- سعی کنید لبخند واقعی بر لب داشته باشید.



Eye Contact



نکات مهم در ارتباط چشمی

- تماس چشمی پایدار داشته باشید.
- با چشمان خود لبخند بزنید.
- نشان دهید وقتی نگاه نمی کنید در حال گوش دادن هستید.
- تنها به صورت افراد نگاه کنید.
- اگر در جمع صحبت میکنید، به تمام افراد حاضر در جمع نگاه کنید.



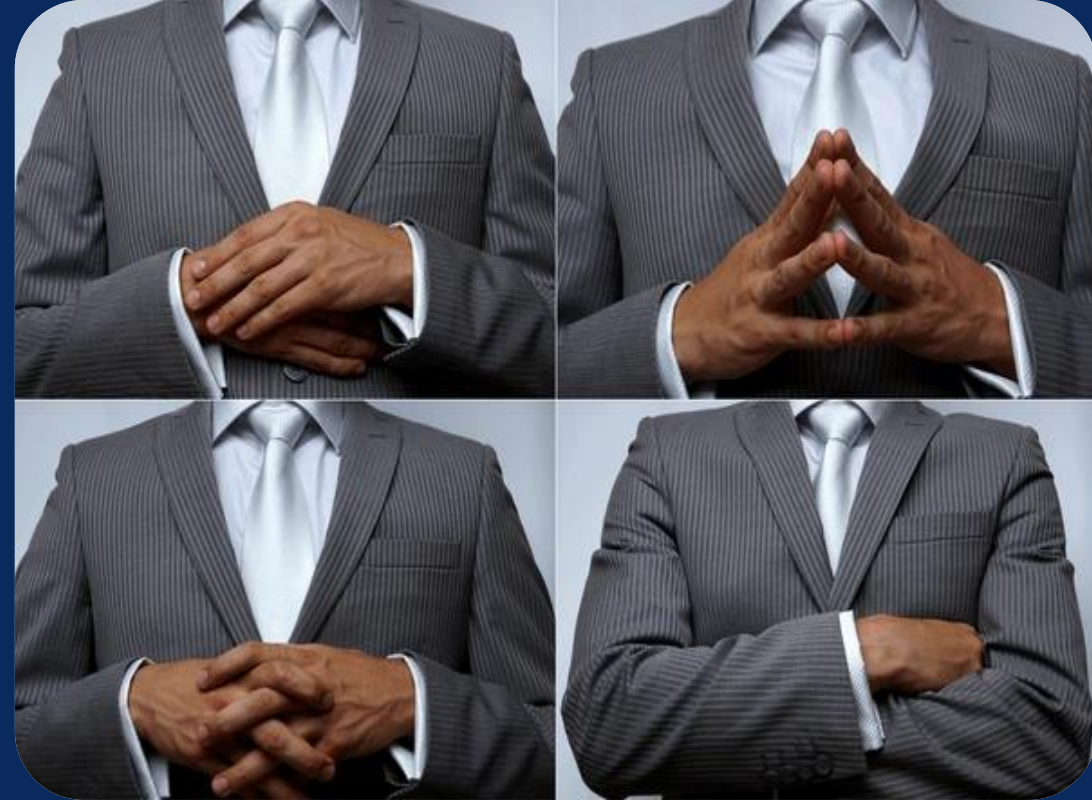


Don't

- عدم ارتباط چشمی
- پلک زدن زیاد
- نگاه خیره یا زل زدن
- نگاه خصمانه، تمسخرآمیز و ...

حرکات دست

- در زمان صحبت کردن دست های خود را بیش از اندازه تکان ندهید و یا با دست هایتان با وسیله ای بازی نکنید.
- دست هایتان را در هم قفل نکنید.
- در زمان صحبت و برای اشاره کردن به شخصی دیگر انگشت خود را به سمت شخص مورد نظر بالا نیاورید.
- دست هایتان را ضربدری گره نکنید.



Positive Posture

راست ایستادن



ENTEKHAB
SERVICE

صاف نشستن



خم شدن به جلو برای
گوش دادن



Positive Posture

لبخند زدن



حالت گشوده



قاطعانه دست دادن



Negative Postures

دست به سینه
ایستادن

دست را زیر چانه
گذاشتن

ضربه زدن با انگشتان
روی میز



Negative Posture

طرز نشستن
نامناسب



ENTEKHAB
SERVICE

چرخاندن چشم ها



بالا انداختن شانه ها



Negative Posture

دست به کمر
ایستادن



گذاشتن دست ها
در جیب



خمیازه کشیدن، کشش
و خاراندن



Negative Posture

شکاندن قلعچ
انگشتان



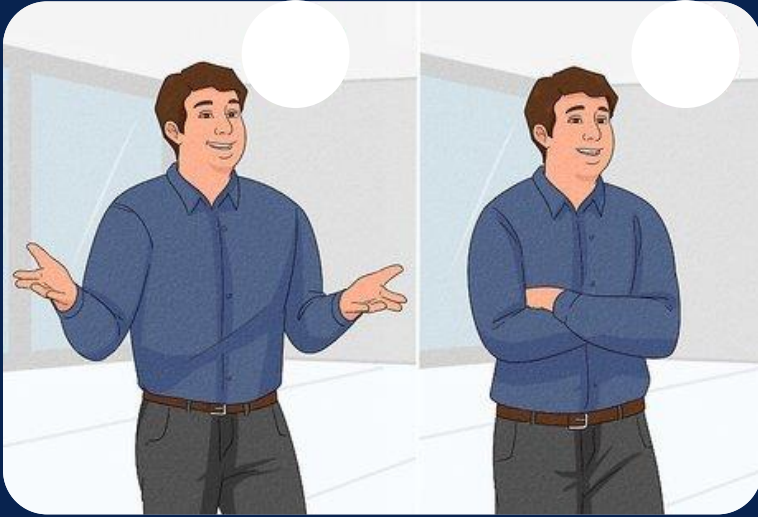
بیرون دادن شکم
زمان ایستادن



ایستادن با پاها
ضربداری



Choose Positive Posture



انواع ارتباط

- ارتباطات شخصی
- ارتباط با مشتری
- ارتباط با همکاران سازمان



چرا مدیران باید به مشتری‌مداری توجه ویژه‌ای داشته باشند؟



Customer Service

Customer Satisfaction

رضایت مشتری

آیا مشتری از ارائه خدمت راضیست؟

خدمات مشتری

ارائه خدمت به مشتری



تقسیم بندی انواع مشتریان



Inrernal



External

مشتری مداری

تعریف

- مشتری مداری، توانایی ارائه خدمات یا محصول به روشی است که به مشتری وعده داده شده است.
- طیف فعالیت های طراحی شده برای افزایش انتظارات مشتری و لذت بردن از مزایای محصول.
- کاری که ما انجام می دهیم تا نیازها و انتظارات مشتری را برآورده کنیم یا از آن فراتر برویم تا مشتری راضی شود.



مشتری خارجی کیست؟

- مهمترین افراد در هر سازمان

بدون مشتری = بدون سازمان

بدون مشتری = بدون کسب و کار



CUSTOMERS

- مشتریان با خرید یا درخواست کمک به شرکت ما لطف می کنند، نه برعکس.
- مشتریان به عنوان افراد خارجی برای شرکت نیستند، آنها جزء ضروری و جدایی ناپذیر شرکت هستند و شرکت ما به مشتری وابسته است.
- مشتریان افرادی نیستند که با آنها بحث و جدل کنید.
- مشتریان نیازهایی دارند، وظیفه ما بعنوان ارائه دهنده خدمات این است که به این نیازها پاسخ دهیم.

اهمیت مشتری مداری

برای اطمینان از:

- مشتری از تجربه خرید خود لذت می برد و دوست دارد از شرکت ما خرید کند.
- در آینده مجدداً به ما رجوع خواهد کرد.
- خدمات دوستانه، مؤدبانه، شایسته و مفید دریافت میکند.
- **ایجاد یک تصور مطلوب از شرکت در ذهن مشتری.**
- حداکثر رضایت مشتری در هر مرحله از تماس با شرکت و نمایندگان آن.
- افزایش درآمد شرکت با ارائه خدمات به مشتریان با استاندارد بالا که به حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید کمک می کند.

مشتری داخلی کیست؟

• یکی از مهمترین افراد در هر سازمان **کارکنان** آن سازمان میباشد.

✓ برای ایجاد یک فضای دوستانه و مشتری مدار، ابتدا باید **تکنسین ها** و **کارکنان** خود را به عنوان **مشتریان** در نظر بگیریم. زمانی که کارکنان این اصول را در تعاملات خود به کار ببرند، فرهنگ سازمانی مبتنی بر **همدلی** و **احترام** شکل می گیرد و به رفتارهای مشتری مدار منتقل می شود.

Activity

Organizational Assessment

- از دید مشتری به سازمان خود نگاه کنید.
- اولین چیزهایی که متوجه می شوید چیست؟
- سازمان چه کاری انجام داده است تا شما احساس خوشایندی کنید؟
- آیا چیزی باعث ناراحتی شما می شود؟
- چگونه می توانید احساس راحتی بیشتری داشته باشید؟



The High Cost of Losing a Customer

گزارشی که توسط LEE Resources منتشر شده برای هر شکایت ثبت شده، تقریباً 26 مشتری ناراضی خاموش وجود دارند.

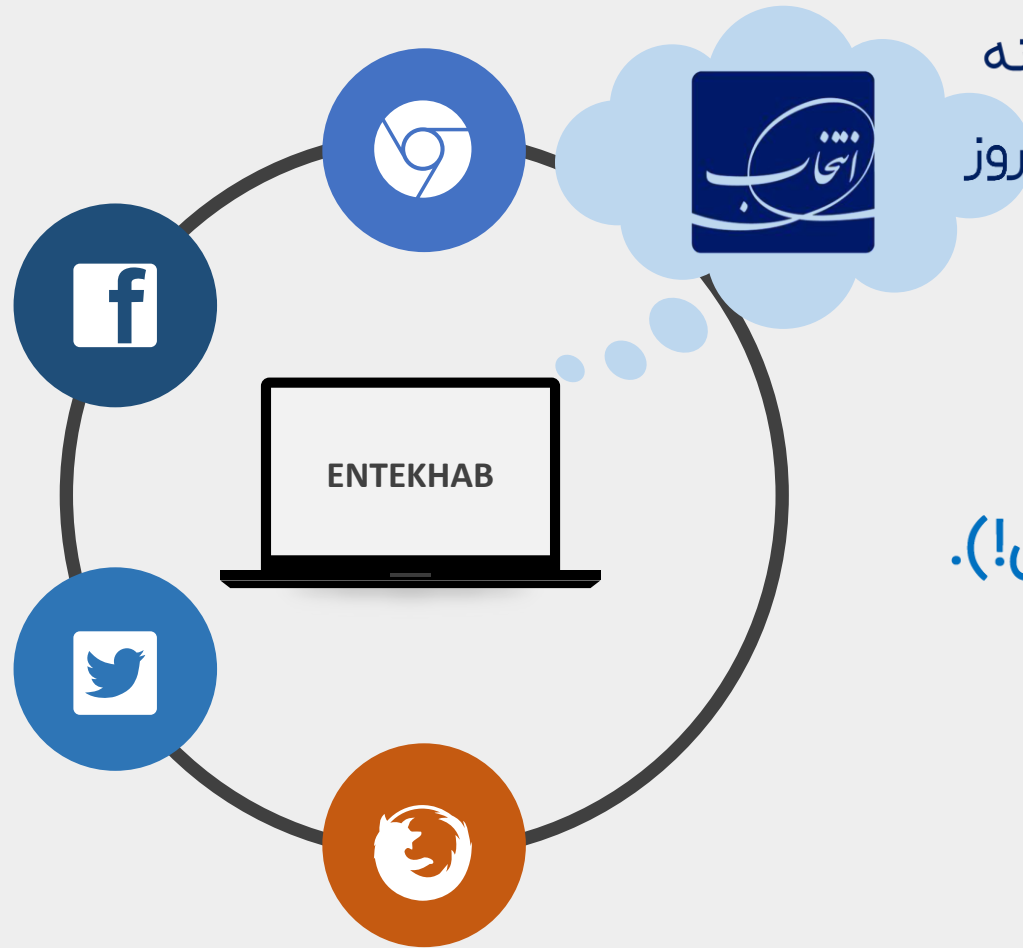
از میان مشتری هایی که با بد رفتاری مواجه شده اند، بیش از 10% آنها این موضوع را به بیش از 20 نفر دیگر می گویند!

It's not all bad news...

- 70% از مشتریانی که شکایت می کنند، اگر مشکل به سرعت حل شود، دوباره خرید می کنند.
- اگر مشتریان احساس کنند که شکایتشان به سرعت حل شده است، میزان رضایتشان به 95% افزایش می یابد.



شبکه های اجتماعی را جدی بگیرید!



- نظارت و رسیدگی به نظرات مطرح شده درباره شرکت در رسانه های اجتماعی (افرادی با فالوورهای زیاد)، می تواند مانع از بروز مشکلات جدی شود.
- به علاوه، این امکان وجود دارد که مشتریان، شما را تحسین کنند به دنبال کنندگان خود معرفی کنند (تبلیغات رایگان!).



انتظارات مشتری

- انتظارات مشتریان نگرش‌هایی است که مشتریان نسبت به شرکت دارند.
- این نگرش‌ها به محصول، خدمات ارائه شده و حرفه‌ای بودن تماس با مشتری توسط پرسنل شرکت مربوط می‌شوند.

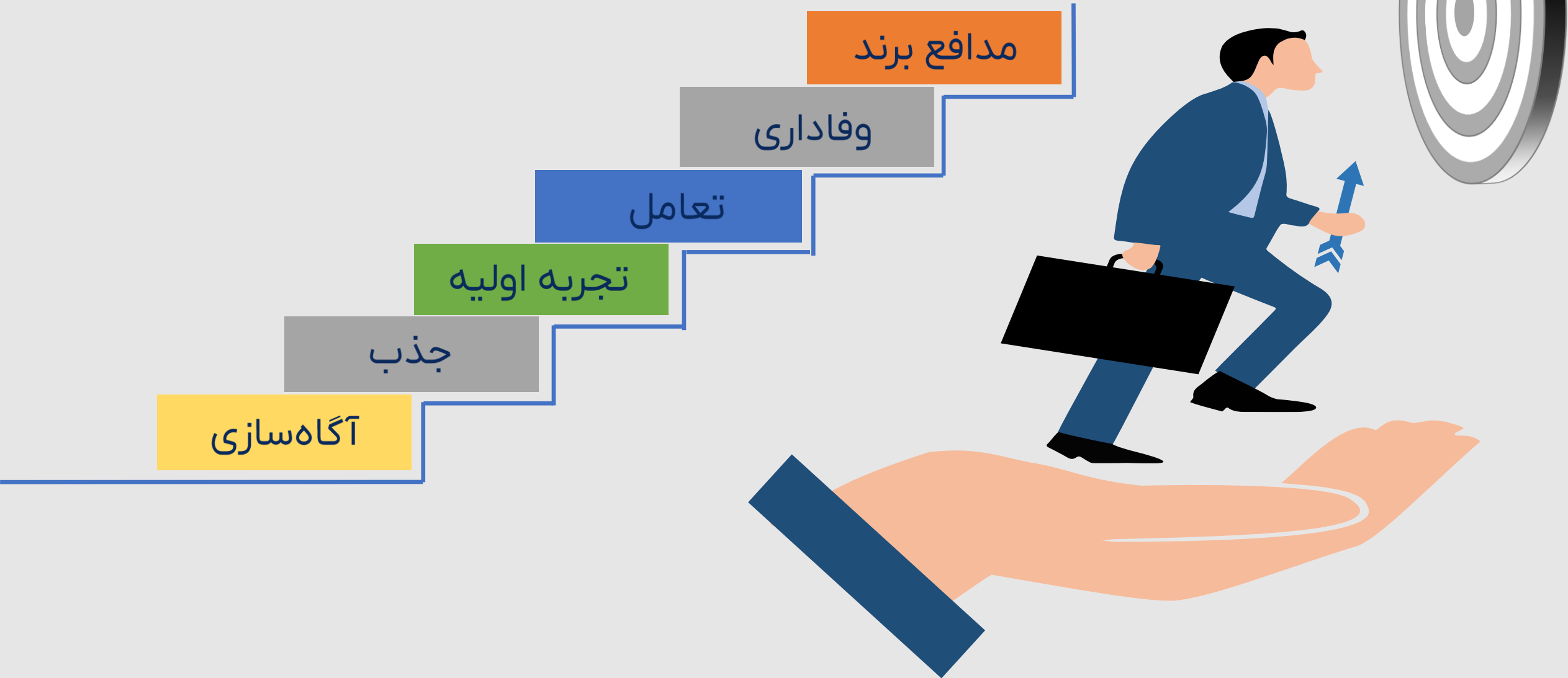
Expectations

+

Performance

Satisfaction

پلکان وفادارسازی مشتریان



Benefits of “GOOD” Customer Service . . .



- ✓ مشتریان خوشحال، رونق بیشتری برای کسب و کار ما به ارمغان می آورند... **افزایش فروش**.
- ✓ مشتریان وفادار ما را به دیگران **توصیه** خواهند کرد.
- ✓ نتیجه برد-برد برای همه و حس شخصی موفقیت.

اگر مشتریان را خوشحال کنید، ممکن است
هر کدام تقریباً 5 دوست خود بگویند.
اگر مشتریان را ناراضی کنید، هر کدام می
توانند به X دوست خود بگویند.



**بیشترین شکایات
مشتریان شرکت
ما از چیست؟**

حتما صدای مشتریان را بشنوید.

**بهترین راه کارهای مشتری مداری با درک
خواسته و نیاز مشتری به نتیجه می رسد.**

VOC



Customers Types



انواع مشتریان ناراضی

01 مشتریانانی که به راحتی پول نمیدهند

در حد توان با مشتری همراهی کرده و تخفیف منطقی میدهیم و قوی ندهید که توانایی انجامش را ندارید.

02 مشتریان پرخاشگر که دائماً شکایات می کنند

سعی کنید مشکل را شخصی نگیرید و متقابلاً به مشتری بی احترامی نکنید و به آنچه آنها می گویند گوش دهید و دنبال راه حل باشید.

03 مشتریانانی که بلا تکلیف هستند

ارتباطات آنها مبهم است و شما را مجبور می کنند تا جای خالی موضوع را پر کنید یا برایشان راه حل پیشنهاد دهید. از مشتری سؤالات روشنگر متعددی بپرسید تا بتوانید بفهمید که او واقعاً چه می خواهد.

04 مشتریانانی که در شرف ترک ما هستند

در صورت صحت شکایت، از آنها حمایت کنید. برای یافتن راه حل (این می تواند به معنای تخفیف، کوپن، ارتقاء و موارد دیگر باشد).

05 مشتریان با انتظارات غیر واقعی و پرتوقع

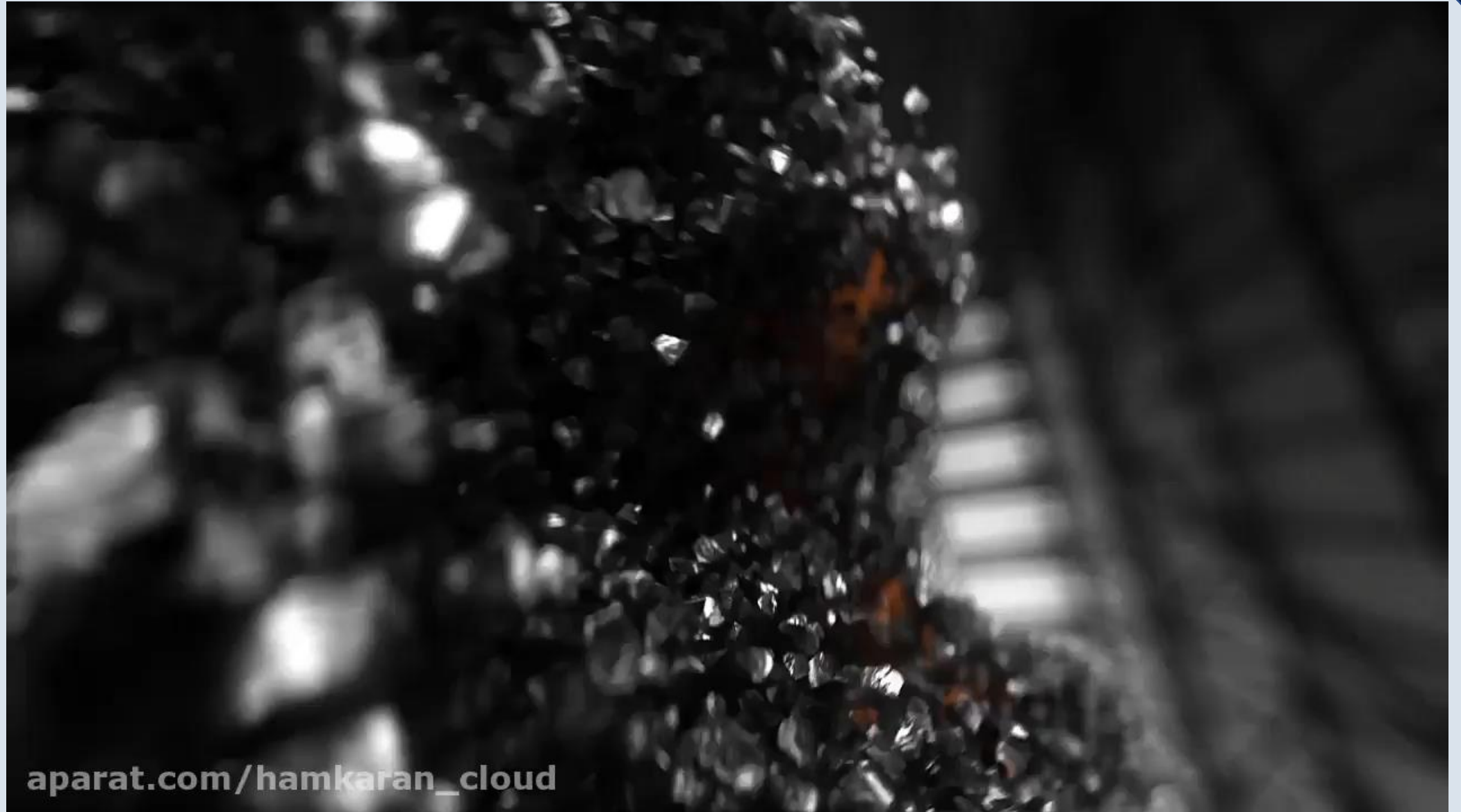
با این مشتریان مرزهایی تعیین کنید و توانایی های تیمتان را با آنها در میان بگذارید تا نتوانند به انتظارات غیر واقعی خود ادامه دهند.

06 مشتریانانی که به سختی راضی می شوند

از آنها بپرسید که چه می خواهند. اگر قابل انجام باشد، انتظارات آنها را برآورده کرده اید. اگر کاری است که نمی توانید انجام دهید، شفاف باشید و گزینه های جایگزین منصفانه ارائه دهید.

✓ **میدانید چند درصد از مشتریان فقط در صورت
شنیده شدن آرام میشوند؟**

**80% مشتریان ناراضی ، خشمگین تنها در صورتی
که به درستی شنیده بشوند آرام میشوند.**



ارتباط با مشتریان

- شروع پر انرژی داشته باشید:

✓ در هنگام برقراری تماس، از گفتار بی‌روح و سرد پرهیز کنید. با انرژی سلام کنید و صدای خود را با لحن واضح بیان کنید. سعی نمایید که انرژی مثبت خود را به مشتری منتقل کنید تا حس خوبی از مکالمه دریافت کند.

- خداحافظی جذابی داشته باشید:

نقطه عطف یک گفتمان موثر، یک خاتمه جذاب است. مثلا:

✓ خوشحالم از اینکه محصولات شرکت مارو جهت استفاده انتخاب کردید.

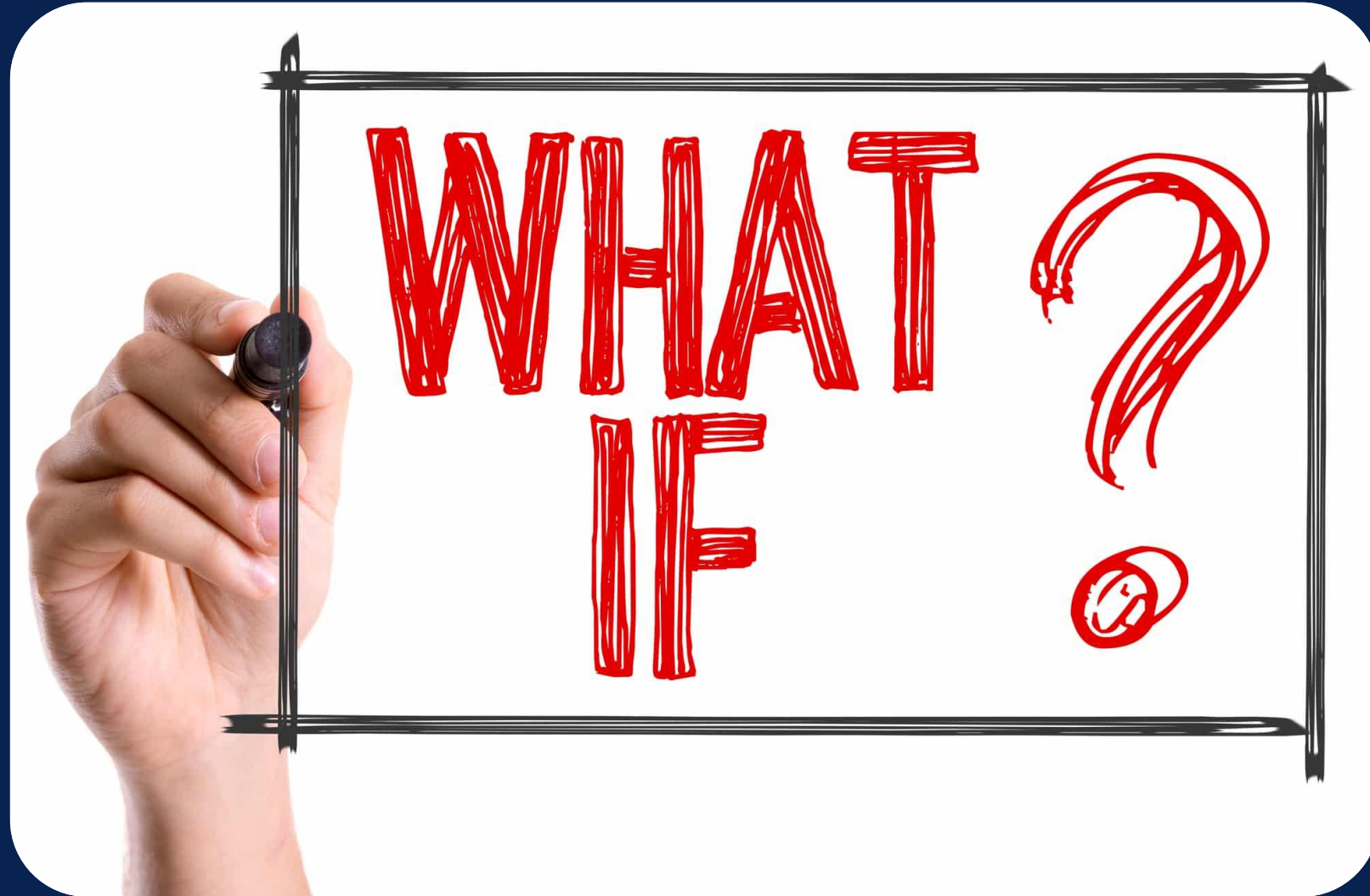
✓ امیدوارم از خدمات ما راضی بوده باشید.



1699

**احساس کارگزان شما در محل کار بسیار بیشتر از
هر نوع آموزش بر نحوه برخورد آن ها با مشتریان
تأثیر می گذارد. با کارمندان همانطور رفتار کنید
که توقع دارید با مشتری هایتان رفتار کنند.**

Game



ارتباط با همکاران



روابط کاری



تعریف:

ارتباطاتی هستند که با همکاران و مدیران برقرار می کنید و به اندازه روابطی که با خانواده برقرار می کنید صمیمی نیست، اما بسیار حیاتی اند.

روابط کاری یک **ارتباط رسمی** است که با اهداف زیر صورت می گیرد:

- بهبود کار تیمی
- افزایش بهره وری و رضایت شغلی
- افزایش رشد شخصی

نحوه ارتباط با کارکنان زیرمجموعه



1. در عین اینکه به عنوان یک **مدیر حمایتگر** عمل می‌کنید شایسته است از **صمیمت بیش از حد** اجتناب کنید.
2. به آنها بازخورد موثر بدهید و بازخورد آنها را دریافت کنید.
3. از زحمات آنها قدردانی کنید (جملاتی مثل: خسته نباشید، خدا قوت و ...)
4. **در جمع از آنها انتقاد نکنید.**
5. به کارکنانتان احترام بگذارید و نشان بدهید که به آنها اعتماد کامل دارید.

نحوه ارتباط با کارکنان زیر مجموعه



6. به ضعیف‌ترین پیشنهادها هم توجه کنید و کسی را **تحقیر** نکنید.

7. از ناراحتی و چهره‌های درهم و اخم‌آلود آنها ناراحت نشوید و درصدد مقابله به مثل نباشید.

8. گاهی به آنها اجازه و فرصت دهید تا در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت و سهمی داشته باشند.

نحوه ارتباط با کارکنان زیر مجموعه



9. به شرایط شخصی چالش برانگیز (جدایی، ورشکستگی، بیماری و...) کارکنانتان توجه کرده و مراقب واکنش‌های خود باشید. درک و همدلی در این موقعیت‌ها اهمیت زیادی دارد.

10. به عنوان یک مدیر از قوانین شرکت آگاه باشید.

نحوه ارتباط با کارکنان بی انگیزه



- این افراد مانعی برای پیشبرد اهداف سازمان هستند، ابتدا پیشنهاد می‌شود **گفت‌وگویی شفاف** داشته باشید تا او متوجه وظایفش شود؛ اگر این گفت‌وگو **مؤثر نبود** و عملکردش بهبود نیافت، می‌توان به‌طور جدی‌تر موضوع را بررسی کرد در این مراحل، واکنش‌ها باید **منطقی و آرام** باشند تا **تأثیر منفی بر روحیه کارکنان و تیم کاهش یابد**.

نحوه ارتباط با کارکنان حاشیه ساز



- اگر این رفتار ناشی از **ناآگاهی** باشد، ضروری است که به آنها آموزش‌های لازم ارائه دهید تا بر تنش زدایی و رفتار حرفه ای خود بیفزایند. در این شرایط، **صبر و حوصله** نشان دادن، اهمیت ویژه‌ای دارد. اما اگر براساس مستندات مشخص شد که **آگاهانه** است افراد باید شناسایی شوند و لازم است به‌طور جدی تذکرات لازم را داده تا او نسبت به عواقب عملکرد خود آگاه شود و بتواند تغییرات لازم را در رفتار خود ایجاد کند.

نحوه ارتباط با کارکنان ناراضی



1. طی یک جلسه خصوصی بصورت شفاف به گفتگو بپردازید و ریشه اعتراضات را شناسایی کنید.(فشار کاری یا مسائل بیرون از سازمان)
2. نحوه برخورد شما به عنوان مدیر و الگو تاثیر مستقیم را در سایرین میگذارد پس از کوره در نروید و خوددار باشید.
3. به حل مسائل ساده آنها بپردازید تا مشکلات عمیق تر نشوند، برای مشکلات عمیق تر وقت بیشتری صرف میشود.
4. بعد از پیگیری های انجام شده جهت رفع مشکل بازخورد کافی را به ایشان بدهید.(جواب تلفن ندادن)

نحوه ارتباط با کارکنان ناراضی



5. در صورت ارائه درخواست‌های نامعقول از سوی کارکنان، به ایشان یادآوری کنید که چنین درخواست‌هایی غیرمتعارف است چون در صورت عدم مدیریت درست این افراد باعث تشنج در سازمان میشوند.

6. مستندسازی از تمامی اقداماتی که در جهت رفع مشکل صورت گرفته است.

7. در صورتی که فرد مدام در حال شکایت است و اقدامی برای تغییر در جهت اهداف سازمان انجام نمیدهد هر چه

سریع‌تر برخورد جدی با وی داشته باشید. **(اخراج آخرین راه برای برخورد با کارکنان ناراضی)**

خط مشی انضباطی سازمانی:

✓ تذکر شفایابی

✓ تذکر کتبی درج در پرونده

✓ تذکر کتبی درج در پرونده و کسر حقوق

✓ اخراج

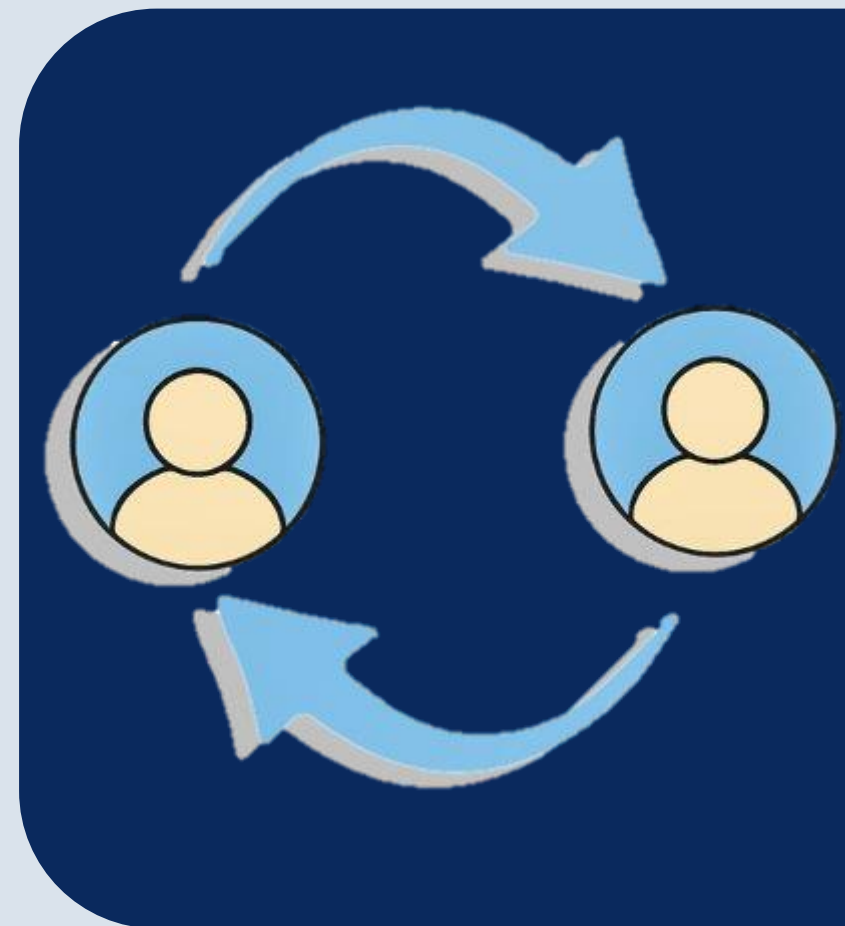
ارتباط با مدیران ارشد



- خواسته خود را **به طور واضح** بیان کنید و متوجه زبان بدن خود باشید.
- از بیان نظراتان خجالت نکشید، ولی در بیان نظراتتان **نهایت ادب و احترام** را در نظر داشته باشید.
- در صورت مرتکب شدن خطا و اشتباه، تنبیه مدیرتان را شخصی قلمداد نکنید.
- هنگامی که احساساتی شده‌اید، از رفتن به حضور رئیستان خودداری کنید.
- سلسله مراتب را رعایت کنید.

کارکردهای ارتباط در سازمان

- هرچه ارتباطات موثر در سازمان قوی تر باشد، **صدای کارکنان** توسط مدیریت ارشد بهتر شنیده می شود.
- ارتباط موثر در تیم باعث **تقویت روحیه تیمی** در جهت دستیابی به اهداف مشترک می شود.
- **توانایی حل مساله** را در جهت رشد فردی و سازمانی افزایش میدهد.
- باعث ایجاد شفافیت در سازمان، **کاهش بروز سوء تفاهم** و افزایش اعتمادسازی می شود.
- باعث افزایش **خلاقیت و نوآوری** می شود.



Conclusion

ارتباط مؤثر به عنوان یک مهارت حیاتی در زندگی شخصی و حرفه‌ای، به ما کمک می‌کند تا روابط متقابل بهتری برقرار کرده و به اهداف خود دست یابیم.

امیدواریم که با استفاده از آموخته‌های این دوره، بتوانید ارتباطات مثمر ثمر بیشتری با دیگران برقرار کنید و در خانواده، جامعه و محیط کار خود تأثیرگذار باشید.

Any Question



با تشکر