

سخنران موفق

کیاوش رضازاده

انتشارات مهر ایران

سرشناسه	رضازاده، کیاوش، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	سخنران موفق/ کیاوش رضازاده؛ ویراستار امین نورانی آتشگاه.
مشخصات نشر	تهران: مهر ایران، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۹۵ ص.؛ ۱۹×۵/۹ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۶۵۱۹-۱۲-۰ :
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	سخنرانی
موضوع	Lectures and lecturing :
موضوع	سخنوری
موضوع	Oratory :
ردیف کتابگز	۱۳۹۷ ۶۲۲ PN۴۱۲۹ / ف
رده بندی یونسکو	۵۱/۸۰۸ :
شماره کتابخانه ملی	۵۵۵۱۵۱۶ :

سخنران مبتدی

کیاوش رضازاده

ویراستار: امین نورانی آتشگاه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۵۱۹-۱۲-۰

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان

انتشارات مهرایران

این کتاب با کاغذ حمایتی منتشر شده است

فهرست

- چگونه غلبه بر استرس هنگام سخنرانی امکان پذیر است..... ۱۳
۱. شنونده ها را بخندانید..... ۱۳
۲. به افرادی که واکنش نشان می دهند، توجه کنید..... ۱۴
۳. احساساتان را بیان کنید..... ۱۴
۱. تمرین، تمرین، تمرین..... ۱۵
۲. اگر اشتباه کردید، برای جبرانش آماده باشید..... ۱۶
- ۴۱ اصل سخنرانی در برخورد با مشتری..... ۱۸
- رعایت فن بیان مشتری با لحنی مناسب..... ۱۸
۱. در نظر گرفتن لحن درست و طیف..... ۱۹
۲. استفاده از زبان خوش و مثبت..... ۱۹
۳. مختصر، نه خشن..... ۲۰
۴. ارتباطات به موقع..... ۲۱
۵. صدا زدن نام مشتری..... ۲۲
۶. شناخت ادبیات مشتری..... ۲۲
۷. رعایت حد شوخی..... ۲۳
۹. پایگاه داده‌ی پرسش های متداول..... ۲۵
۱۰. راهنمایی با ترتیب مشخص..... ۲۵
۱۲. پیشنهاد کمک بیشتر..... ۲۶
۱۴. شفافیت، شفافیت، شفافیت..... ۲۷

۶ سخنران موفق

۱۵. پرهیز از کلیشه‌ها..... ۲۷
۱۶. با مشتری خود مایشینی صحبت نکنید..... ۲۸
۱۷. کار را برای مشتری خارجی خود آسان کنید..... ۲۹
۱۸. خدا حافظی مطمئن..... ۳۰
۱۹. عذرخواهی خالصانه..... ۳۱
۲۰. نه، نه، نه، خواهی اکتفا نکنید..... ۳۲
۲۱. حاشا، نرفت..... ۳۲
۲۲. پذیرش اشتباه..... ۳۳
۲۳. شخصی ساز و ارتباط..... ۳۳
۲۴. پذیرش ناآگاهی..... ۳۳
۲۵. پرسیدن علت نارضایتی..... ۳۴
۲۶. از توجه مشتری دقیق‌تان تشکر کنید..... ۳۵
۲۷. پیگیری دقیق..... ۳۶
۲۸. پرهیز از «نه» قاطع..... ۳۶
۲۹. کمی مکث کنید..... ۳۶
۳۰. ابراز حمایت به مشتری..... ۳۷
۳۱. روی هدف تمرکز کنید نه وسیله..... ۳۷
۳۲. شرح آینده..... ۳۸
۳۳. صداقت بهترین سیاست است..... ۳۸
۳۴. پرهیز از مقابله به مثل..... ۳۸

سخنران موفق < ۷

۳۵. اصرار نکردن به مشتری در حال رفتن..... ۳۹
۳۶. فدا نکردن نکات امنیتی..... ۳۹
۳۷. تأیید همکاران یا مدیریت..... ۳۹
۳۸. مقابله با سوءاستفاده و رفتار زشت مشتری..... ۴۰
۳۹. ۱. تباطات دوستانه و استفاده از طنز..... ۴۰
۴۰. پیگیری مشکلات غیرمرتبط به شما و ایجاد ارتباطات واقعی..... ۴۰
۴۲. ۱. امرت نیت و که همه ما باید یاد بگیریم..... ۴۲
۴۳. ۱. رفتار دوستانه داشته باشید..... ۴۳
۴۳. ۲. قبل از صحبت کردن فکر کنید..... ۴۳
۴۳. ۳. روشن حرف بزنید..... ۴۳
۴۴. ۴. پرحرفی نکنید..... ۴۴
۴۴. ۵. خودتان باشید..... ۴۴
۴۴. ۶. فروتن باشید..... ۴۴
۴۴. ۷. با اعتماد به نفس حرف بزنید..... ۴۴
۴۵. ۸. روی زبان بدن خود تمرکز کنید..... ۴۵
۴۵. ۹. خلاصه حرف بزنید..... ۴۵
۴۵. ۱۰. هنر گوش دادن را بیاموزید..... ۴۵
۴۶. نحوه شروع سخنرانی در جلسات با ۶ گام کاربردی..... ۴۶
۴۷. ۱. هدف جلسه را مشخص کنید..... ۴۷
۴۷. ۲. هدف هر کدام از موارد دستورکار را مشخص کنید..... ۴۷

۸ سخنران موفق

۴. قوانین اصلی را دوباره توضیح بدهید..... ۴۸
۵. از پرخاشگری منفعلانه جلوگیری کنید..... ۴۹
۶. در مورد برگزاری میزگرد تصمیم بگیرید..... ۴۹
- چند ترفند که بر جذابیت گفتار شما می‌افزاید..... ۵۱
- در همان ۹۰ ثانیه‌ی اول، توجه‌ی همه را جلب کنید..... ۵۳
۲. حتی اگر به شرایط تسلط ندارید، وانمود کنید مسلط هستید..... ۵۳
۳. درست بایستید..... ۵۴
۴. یک جل‌یسرد، گاه به سمت مخاطبان حرکت کنید..... ۵۵
۵. از دستان خرد استفاده کنید..... ۵۶
- ۷ تمرین فن بیان برای ارائه یک سخنرانی حرفه‌ای..... ۵۸
۱. ایده‌ی ذهنی‌تان را به یک بچ توضیح بدهید..... ۵۹
۲. مکالمات کوتاه را تمرین کنید..... ۵۹
۳. نکات اصلی را یادداشت کنید..... ۶۰
۴. از ترفندهای زبان بدن استفاده کنید..... ۶۰
۵. کلمات‌تان را تغییر بدهید..... ۶۰
۶. آهنگ صدایتان را تغییر بدهید..... ۶۱
۷. صدای خودتان را ضبط کنید..... ۶۱
- چگونه سلیس و روان صحبت کنیم؟..... ۶۳
۱. از واژگان شفاف و مختصر بهره ببرید..... ۶۳
۲. واژه‌هایی را به کار ببرید که با آنها آشنایی دارید..... ۶۳

سخنران موفق < ۹

۳. ارجاعات مفید داشته باشید..... ۶۴
۴. از گرافه‌گویی پرهیزید..... ۶۴
۵. کلمات را به وضوح بیان کنید..... ۶۴
۶. با کلمات ربط و صفات آشنا شوید..... ۶۵
۷. جملات خود را از پیش آماده کنید..... ۶۵
۱. بر اضطراب اجتماعی و صحبت در جمع غلبه کنید..... ۶۶
۲. آراش را حفظ کنید..... ۶۶
۳. با اسامی به سر صحبت کنید..... ۶۶
۴. شمرده صحبت کنید..... ۶۷
۵. به شنونده توجه کنید..... ۶۷
۶. در صورت لزوم یادداشت بردارید..... ۶۷
۷. جلوی آینه تمرین کنید..... ۶۸
۸. مطالعه‌تان را بیشتر کنید..... ۶۸
۱. اعتماد به نفس..... ۶۹
- هیجان..... ۷۰
- صحت و صداقت..... ۷۰
۲. شور و اشتیاق..... ۷۱
۳. خودتان باشید..... ۷۲
- حالت طبیعی صدایتان را حفظ کنید..... ۷۳
۴. به تن صدایتان دقت کنید..... ۷۳

۱۰. سخنران موفق

۵. مختصر و مفید سخنرانی کنید..... ۷۴
۶. با مخاطب ارتباط برقرار کنید..... ۷۵
۷. تصویرسازی در حین داستان‌گویی..... ۷۶
۸. تکرار و بازگویی..... ۷۷
۹. تمرین و تمرین و تمرین..... ۷۸
- نتیجه‌گیری..... ۷۸
۷. ه علم برای جلب توجه دیگران..... ۷۹
۱. احسان به مناصب خود را بیدار کنید..... ۷۹
۲. بستر ذهنی مناسب ایجاد کنید..... ۸۰
۳. غیرمنتظره باشید..... ۸۲
۴. اشتیاق و علاقه ایجاد کنید..... ۸۲
۵. با دلیل و معتبر حرف بزنید..... ۸۳
۶. رازآلود باشید..... ۸۳
۷. ارتباط برقرار کنید..... ۸۴
- چطور به کسی که ناراحت‌مان کرده پاسخ بدهیم؟..... ۸۴
- ۸۵..... رابطه‌ی نافرجام.....
۱. علت ناراحتی‌تان را ریشه‌یابی کنید..... ۸۷
۲. روی موضع خود پافشاری نکنید..... ۸۸
۳. بپذیرید که گاهی وقت‌ها حق با هر دو طرف است..... ۸۹
۴. خودتان را برای هر نوع برخوردی آماده کنید..... ۸۹