
چگونه در محیط کار خوب حرف بزنیم؟

سمیرا کرمی

انتشارات مهرایران

سرشناسه: کرمی، سمیرا، ۱۳۷۴-

عنوان و نام پدیدآور: چگونه در محیط کار خوب حرف بزنیم؟/ سمیرا کرمی.

مشخصات نشر: تهران: مهر ایران، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۷۸ ص؛ ۹/۵ × ۱۹/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۵۱۹-۱۴-۴

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: سخنرانی

موضوع: Lectures and lecturing

موضوع: ارتباط گفتاری

موضوع: Oral communication

موضوع: ارتباط

موضوع: Business communication

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷۲۰ / P۲۰۴۱۲۹ / ۴

رده بندی دیویی: ۸۱۰/۰۸

شماره کتابشناسی ملی: ۸۱۰۰۸

چگونه در محیط کار خوب حرف بزنیم؟

سمیرا کرمی

ویراستار: پرنیان حسین زاده

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۵۱۹-۱۴-۴

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

قیمت: ۲۸۰۰۰ تومان

انتشارات مهر ایران

چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟ ۵۴

فهرست

چگونه در محیط کار حرف مان را به گوش بقیه برسانیم؟ ۱۴

۱۰ نکته که با عمل به آنها می‌توانید در برقراری ارتباط با دیگران مهارت

بیابید و کاری کنید به حرف‌هایتان گوش بدهند ۱۴

۱. حکم صحبت کنید ۱۴

۲. طوری صحبت کنید که قابل فهم باشد ۱۵

۳. صحبت‌تان باید حالت بحث و گفت‌وگو به خود بگیرد ۱۵

۴. از قبل آسایش‌گیری پیدا کنید ۱۶

۵. یکراست سر اصل مطلب ببرید ۱۶

۶. هنگام صحبت داد نزنید ۱۷

۷. بیشتر گوش بدهید ۱۷

۸. به زبان بدن‌تان توجه کنید ۱۷

۹. به زمان‌بندی توجه داشته باشید ۱۸

۱۰. به خودتان اعتماد داشته باشید ۱۸

چطور مهارت گوش دادن فعالانه را در خودمان تقویت کنیم؟ ۱۹

چطور یک شنونده‌ی فعال باشیم ۲۱

۱. توجه کنید ۲۲

۲. نشان دهید که در حال گوش کردن هستید ۲۳

۳. بازخورد بدهید ۲۳

۴. قضاوت را به تعویق بیندازید ۲۴

۶ ♦ چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟

۵. واکنش مناسب نشان دهید..... ۲۵
- گوش دادن همدلانه چیست و چطور اتفاق می‌افتد؟..... ۲۶
- چرا باید از گوش دادن همدلانه استفاده کنیم؟..... ۲۶
- یک داستان واقعی..... ۲۸
- گوش دادن با ذهن آگاهی چیست و چگونه می‌توان آن را تقویت کرد؟..... ۳۱
- چطور ذهن آگاهانه گوش کنیم؟..... ۳۲
۱. تمرین در لحظه اکنون..... ۳۳
۲. تقویت «مادی»..... ۳۴
۳. به «نشانه‌ها» یا آن توجه کنید..... ۳۴
- حفظ و نگهداری اطلاعات..... ۳۵
- بالا بردن اعتماد به نفس..... ۳۵
- موانع گوش کردن مؤثر..... ۳۶
- تمرین کنید..... ۳۷
۱. عبارات من درآوردی..... ۳۸
۲. استفاده‌ی افراطی از مخفف‌ها..... ۳۸
۳. جملات طولانی و پیچیده..... ۳۹
۴. استفاده از تلفن..... ۳۹
۵. عکس‌های نامناسب..... ۳۹
۶. کلیشه‌ها..... ۳۹

۷. چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟ ♦ ۷

۴۰. ۷. نمودارهای پیچیده.....

۴۰. ۸. صحبت در مورد پیشینه‌ی شرکت.....

۴۰. ۹. آمار غلط.....

۴۰. ۱۰. طولانی شدن زمان سخنرانی.....

۴۰. ۱۱. تخلیه‌ی اطلاعات.....

۴۱. ۱۲. اسلاید های ی ربط.....

۴۱. ۱۳. حرف های کنیه.....

۴۱. ۱۴. پرسش بین اسلایدها.....

۴۱. ۱۵. روشن گذاشتن میکروفن.....

۴۱. ۱۶. کلمات یا صداهای نامفهوم.....

۴۲. ۱۷. وجود مواردی که حواس مخاطب را پرت می‌کنند.....

۴۲. ۱۸. ناتوانی در ایجاد انگیزه در مخاطب.....

۴۲. ۱۹. توزیع نکردن برگه‌های یادداشت.....

۴۲. ۲۰. عذر و بهانه‌های شخصی.....

۴۳. ۲۱. روخوانی اسلایدها.....

۴۳. ۲۲. تبلیغ.....

۴۳. ۲۳. رد کردن اسلایدها.....

۴۳. ۲۴. حرف زدن رو به دیوار.....

۴۳. ۲۵. اسلایدهای دنباله‌دار.....

۴۴. ۲۶. ضربه به میکروفن.....

۸. چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟

۲۷. زیاده‌گویی..... ۴۴
۲۸. داستان سفر..... ۴۴
۲۹. طرح سؤال‌های دشوار..... ۴۴
۳۰. نظرات بی‌اساس..... ۴۴
۳۱. اسلایدهای ناخوانا و مبهم..... ۴۵
۳۲. موافقت با درخواستی صحیح آب رفته را به جوی بازگردانیم؟..... ۴۵
۳۳. حق است» را رها کنید..... ۴۶
۳۴. از ضمیر «من» استفاده کنید..... ۴۶
۳۵. اشتباه‌تان را توبه نکنید..... ۴۷
۳۶. با احتیاط خود را تبرئه کنید..... ۴۸
۳۷. «ولی» و «اما» نیاورید..... ۴۹
۳۸. شخصیت و نیازهای دیگران را در نظر بگیرید..... ۵۰
۳۹. اگر دوست داشته باشید می‌توانید برای عذرخواهی بنویسید..... ۵۱
۴۰. ۱. در زمان مناسب عذرخواهی کنید..... ۵۲
۴۱. ۲. شخصا عذرخواهی کنید..... ۵۳
۴۲. ۳. محل دنج و ساکتی را برای عذرخواهی انتخاب کنید..... ۵۳
۴۳. ۴. برای گفت‌وگو و عذرخواهی به اندازه‌ی کافی زمان بگذارید..... ۵۴
۴۴. نحوه‌ی عذرخواهی..... ۵۴
۴۵. ۱. صریح باشید ولی حمله نکنید..... ۵۴
۴۶. ۲. سعی کنید زبان بدن‌تان فروتنانه و آغوش‌تان باز باشد..... ۵۵

چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟

۳. واقعا پشیمان باشید..... ۵۶
۴. مسئولیت پذیر باشید..... ۵۷
۵. نشان بدهید که دنبال بهبود وضعیت پیش آمده هستید..... ۵۷
۶. به طرف مقابل گوش بدهید..... ۵۸
۷. با قدردانی گفت و گو را به پایان برسانید..... ۵۹
۸. صبور باشید..... ۶۰
۹. به انتقادها پاسخ ندهید..... ۶۱
- وقتی هیچ حرفی برای گفتن نداریم چگونه سر صحبت را باز کنیم؟..... ۶۲
۱. سعی نکنید خود را آدم خاص و منحصر به فردی نشان بدهید..... ۶۲
۲. سؤال کنید تا طرف مقابل درباره ی خودش حرف بزند..... ۶۳
۳. درباره ی غذا حرف بزنید..... ۶۴
۴. صحبت های طرف مقابل را با عبارت بند و باری خودتان تکرار کنید..... ۶۴
۵. چند کلمه ای درباره ی خودتان حرف بزنید..... ۶۵
۶. فکر نکنید داشتن اطلاعات زیاد لزوماً به معنی خوش صحبتی است..... ۶۶
- تقویت فن بیان و گویندگی با چند نکته کاربردی..... ۶۶
- فن بیان و گویندگی و تکنیک هایش..... ۶۷
۲. بلندی، سرعت و لحن صدای خود را بررسی و اصلاح کنید..... ۶۸
۳. واضح صحبت کنید..... ۶۹
۴. بر قسمت های مناسبی از صحبتتان تأکید داشته باشید..... ۷۰
۵. در نقاط مناسب مکث و توقف کنید..... ۷۱

۱۰. چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟

۱. موقعیت را به درستی توصیف کنید..... ۷۲
۲. برای داستان ساختار مناسبی طراحی کنید..... ۷۳
۳. جزئیات مناسب را شرح بدهید..... ۷۴
۴. پیوستگی و یکدست بودن داستان را حفظ کنید..... ۷۵
۵. به مدت زمان مناسب روایت توجه کنید..... ۷۶
۶. از اشتباهات در روایت - فن بیان و گویندگی..... ۷۶
۱. صدای خود به درستی استفاده کنید..... ۷۶
۲. سر اصل مطلب روید..... ۷۷
۳. لازم نیست نتیجه گیری، اخلاقی و تفاسیر شخصی را بارگو کنید..... ۷۸
۴. تمرین کنید..... ۷۸
۵. الگوبرداری کنید..... ۷۹
- داشتن اعتماد به نفس در سخنرانی..... ۷۹
- چگونه غلبه بر استرس هنگام سخنرانی ایجاد کنید..... ۷۹
۱. شنونده ها را بخندانید..... ۸۰
۲. به افرادی که واکنش نشان می دهند، توجه کنید..... ۸۱
۳. احساسات را بیان کنید..... ۸۱
۴. تمرین، تمرین، تمرین..... ۸۲
۵. اگر اشتباه کردید، برای جبران آماده باشید..... ۸۳
- ۴۱ اصل فن بیان در برخورد با مشتری..... ۸۵
- رعایت فن بیان با مشتری با لحنی مناسب..... ۸۵

چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟ ۱۱

۱. در نظر گرفتن لحن در گستره و طیف ۸۶

۲. استفاده از زبان خوش و مثبت ۸۶

۳. مختصر، نه خشن ۸۷

۴. ارتباطات به موقع ۸۸

۵. صدا زدن نام مشتری ۸۹

۶. شناخت ادبیات مشتری ۸۹

۷. رعایت سبک شخصی ۹۰

۹. پایگاه داده‌ی پرسش‌ها متداول ۹۲

۱۰. راهنمایی با ترتیب مشخص ۹۲

۱۲. پیشنهاد کمک بیشتر ۹۳

۱۴. شفافیت، شفافیت، شفافیت ۹۴

۱۵. پرهیز از کلیشه‌ها ۹۴

۱۶. با مشتری خود ماشینی صحبت نکنید ۹۵

۱۷. کار را برای مشتری خارجی خود آسان کنید ۹۶

۱۸. خدا حافظی مطمئن ۹۱

۱۹. عذرخواهی خالصانه ۹۸

۲۰. به عذرخواهی اکتفا نکنید ۹۹

۲۱. حاشیه نرفتن ۹۹

۲۲. پذیرش اشتباه ۹۹

۲۳. شخصی سازی ارتباط ۱۰۰

۱۲. چگونه در محل کار خوب حرف بزنیم؟

۲۴. پذیرش ناآگاهی درمورد بعضی چیزها..... ۱۰۰

۲۵. پرسیدن علت نارضایتی..... ۱۰۱

۲۶. از توجه مشتری دقیق‌تان تشکر کنید..... ۱۰۲

۲۷. پیگیری دقیق..... ۱۰۳

۲۸. پرهیز از «نه» قاطع..... ۱۰۳

۲۹. مکث کنید..... ۱۰۳

۳۰. ابراز ایت به مشتری..... ۱۰۴

۳۱. روی «نه» نزنید نه وسیله..... ۱۰۴

۳۲. شرح ایده..... ۱۰۵

۳۳. صداقت بهترین سیاست است..... ۱۰۵

۳۴. پرهیز از مقابله به مثل..... ۱۰۵

۳۵. اصرار نکردن به مشتری در حال رفتن..... ۱۰۶

۳۶. فدا نکردن نکات امنیتی..... ۱۰۶

۳۷. تأیید همکاران یا مدیریت..... ۱۰۶

۳۸. مقابله با سوءاستفاده و رفتار زشت مشتری..... ۱۰۷

۳۹. ارتباطات دوستانه و استفاده از طنز..... ۱۰۷

۴۰. پیگیری مشکلات غیرمرتبط به شما و ایجاد ارتباطات واقعی..... ۱۰۷

۴۱. مهارت گفتگو که همه ما باید یاد بگیریم..... ۱۰۹

۱. رفتار دوستانه داشته باشید..... ۱۱۰

۲. قبل از صحبت کردن فکر کنید..... ۱۱۰