

مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

(٢)

ا.م.د. نهى ابراهيم خليل

استاذ مساعد قسم الدراسات السياحية

كلية السياحة و الفنادق جامعة مطروح

ﺗﻘﻨﻴﺎﺕ ﺍﻟﺤﺪﻳﺚ ﻋﺒﺮ ﺍﻟﮭﺎﺗﻒ



تقنيات الحديث عبر الهاتف

يعتبر الهاتف وسيلة هامة لاداء الاعمال في المنظمات خاصة مؤسسات القطاع الخدمي ومنها الخدمات السياحية كالفنادق و الشركات السياحية و لذلك تتلخص اهمية تقنيات الحديث في الهاتف فيما يلي :

ان المحادثات الهاتفية الناجحة تعبر عن وجود فريق عمل متعاون يهتم بعملائه.

ان المحادثات الهاتفية الفاشلة تؤدي الي اعطاء انطباعات و صورة سلبية عن المؤسسات السياحية و الفندقية و ينتج عنها سوء الفهم .



تقنيات الحديث عبر الهاتف

قواعد الرد علي الاتصالات الهاتفية :

يما يتعلق باعطاء الانطباع الاول:

- ▶ اجب علي رنين الهاتف خلال ثلاث دقائق فلا ترد الا بعد الدقة الاولى اذ لن يكون العميل مستعدا لسماعك اما الرد بعد الدقة الرابعة لن يكون مناسباً لانك تركت العميل يدق طويلاً.
- ▶ دائماً عرف نفسك عند الرد علي المحادثات التليفونية حتي تشعر المتصل بان الرقم صحيح قائلاً اسم الشركة متبوعاً باسمك .
- ▶ استاذن من المتصل في حال رغبتك تركه علي الانتظار و اشرح له السبب بل و اساله عن رغبته في ذلك من عدمها و انتظر موافقته و اخبره باستمرار المكالمه كل دقيقتين حتي لا يظن انك قد نسيتـه.
- ▶ اما في حال توصيل المكالمه فعليك باخبار المتصل و التاكـد من توصيل المكالمه .
- ▶ اذا كنت تجلس مع شخص فلا ترد علي الهاتف دون استئذان الشخص الذي تجلس معه.
- ▶ دائماً استخدم اسم المتحدث.
- ▶ دائماً انتظر حتي ينتهي المتحدث من الكلام و لا تدمر كل مجهوداتك التي قمت بها اثناء المكالمه.
- ▶ اخيراً ..استخدم الكلمات السحرية مع المتصل مثل : من فضلك ، اشكرك علي الاتصال ، هل لي ان...

تقنيات الحديث عبر الهاتف

فيما يتعلق بصوتك و كلماتك :

- ▶ - اجعل المتصل يشعر بصوتك مبتسما وهذا يخلق صورتك الايجابية و يجعل صوتك اكثر دفئا.
- ▶ - اعتدل في جلستك او استقم في وقفتك و انت ترد علي الهاتف لان وضعية جسمك سوف تؤثر علي صوتك.
- ▶ - كيف صوتك وفقا للحوار الدائر بينك و بين المتصل فلا تتحدث بصوت به استخفاف في حال شكوي العميل بل تحدث بلهجة رسمية تحمل الاهتمام.
- ▶ - اجعلها محادثة حوارية و لا تضخ كلماتك دفعة واحدة.
- ▶ - كن لطيفا بلا مبالغة او ازالة الحدود.

تقنيات الحديث عبر الهاتف

- ▶ لا تتحدث سريعاً فلا يستطيع الطرف الآخر تمييز ما تقول و لا تتحدث ببطء فيشعر باللامبالاة او نسيان المعلومات او فقدان الحماسة.
- ▶ لا تجعل هناك اصوات اخري اثناء المكالمة كوجود صوت التلفاز مثلاً.
- ▶ لا تتناول الطعام او المشروبات اثناء الحديث التليفوني.
- ▶ تأكد ان كلماتك رسمية مهذبة مباشرة وواضحة وقم بتدوين المكالمات و اهم ما ورد بها و اجعله يشعر بذلك
- ▶ نشاط (٦) " مناقشة " فيديو لمحادثة تليفونية و التعليق عليه.
- ▶ نشاط (٧) موقف تمثيلي لمحادثة عبر الهاتف لموظف استقبال بفندق فورسيزونس سان ستفانو

تقنيات الحديث عبر الهاتف



الاتصال غير اللفظي

لغة الجسد

- ▶ لغة الجسد : هي حركة اجزاء الجسد مثل العيون ، الرأس ، الاقدام ، طريقة الجلوس ، اسلوب المشي .و تتلخص انواع لغة الجسد في :
- ▶ المظهر الشخصي : هي اسلوب ارتدائنا لملابسنا و اكسسواراتنا . تساعد في تكوين صورة الشخص و تكوين الانطباعات الاولى .
- ▶ وضع الجسد : هي طريقة الوقوف و المشي و التي يجب ان تتسم بالاناقة .
- ▶ لفتات اليد و الذراعين : اللمس – الامساك بالشيء – هز اليدين كلها تتضمن رسائل.
- ▶ لغة العيون : تنبيه عن الاهتمام او الملل و يجب علي موظف السياحة ان ينظر الي عيني العميل بثقة و اهتمامه
- ▶ تعبيرات الوجه ومن ذلك: رفع الحاجبين وهي طبيعية و لا ارادية. والابتسامة يجب ان تكون سعيدة و متعاونة .و العبوس يعبر عن الغضب.

الاتصال غير اللفظي

- ▶ لغة المسافات. هي المسافات بين الاجساد وهي اربعة انواع :
- ▶ أ- المنطقة الحميمة : وهي التي تكون بين الزوجين – الاطفال و الالباء و الاقارب و الاصدقاء وهي تتراوح بين ١٥ - ٤٦ سم
- ▶ ب- منطقة شخصية : في اماكن العمل تتراوح بين 2.5-3.5 m
- ▶ ج- المنطقة الاجتماعية : بين الاغراب و الزائرين غير المعتادين وتتراوح بين ٣,٦ – ٤ م.
- ▶ د- المنطقة العامة : بين المتحدث و الجماهير اكثر من ٤ م.

الاتصال غير اللفظي

- ▶ المواصفات الفسيولوجية " طبيعية " حيث ان هذا المؤشر يركز على
 - ▶ لون البشرة
 - ▶ تركيبة الجسم من حيث طول القامة او قصرها .
 - ▶ حجم الجسم من حيث البدانة , النحافة , البنية العامة .
- ▶ لغة حسية " فيزيقية " : كمية الضوء في المكتب , الألوان التي يميل اليها الشخص.

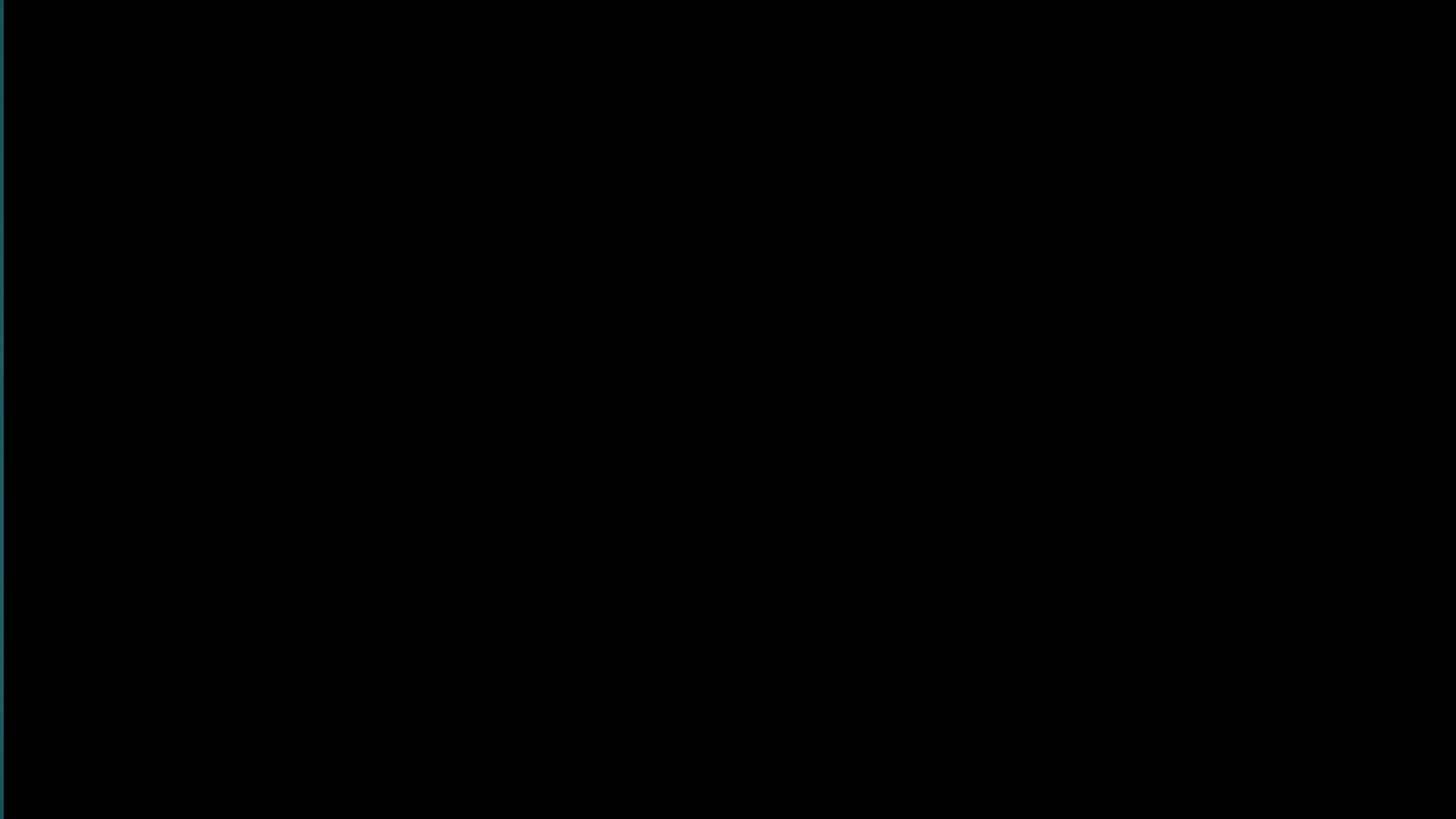
الاتصال غير اللفظي

راعي بعض التصرفات غير الملائمة مثل:

- ▶ النظر إلى الساعة.
- ▶ وجود حاجز بينك وبين الطرف الآخر.
- ▶ الجلوس على المقعد بينما رئيسك او عميل يتكلم معك.

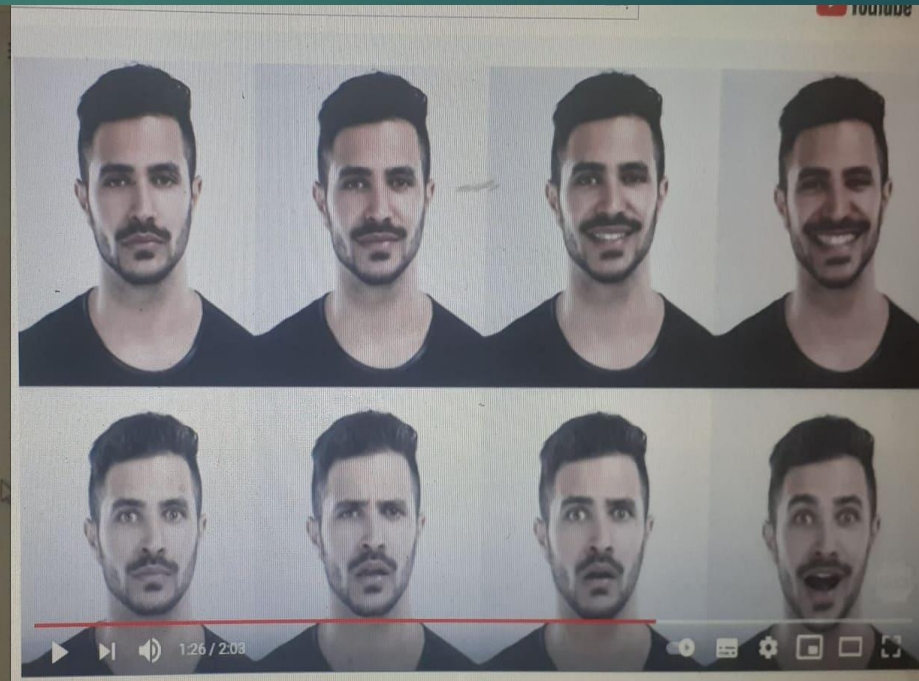
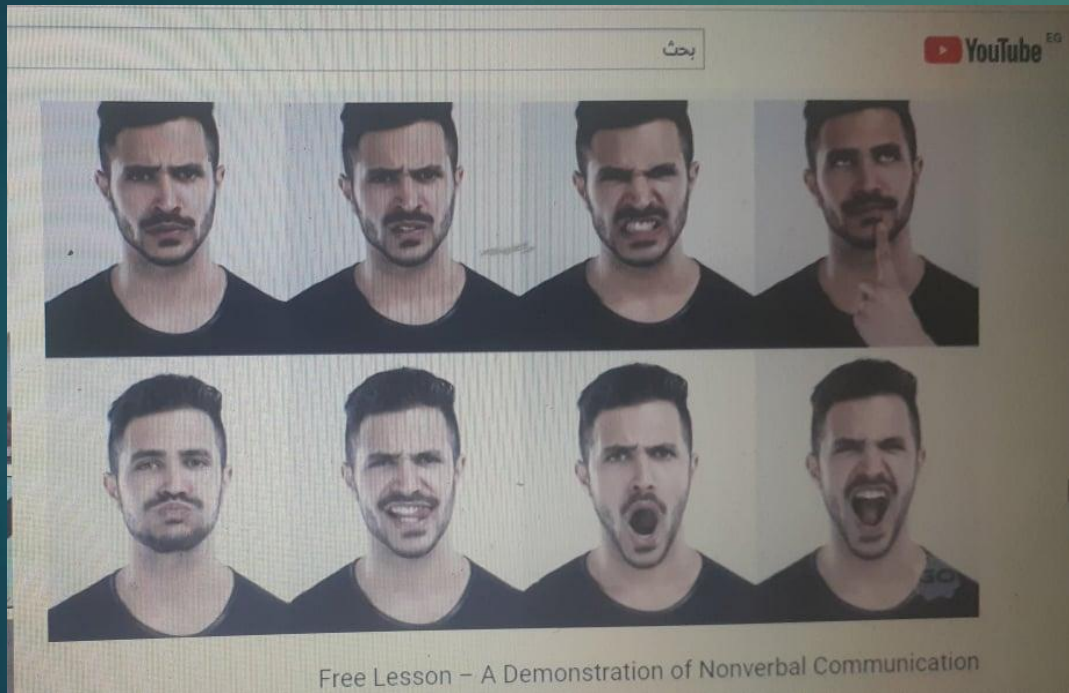
نشاط (٨) شاهد الفيديو و حدد معوقات الاتصال الفعال عن طريق لغة الجسد بين عميل و موظفة استقبال، و ايضا معني لغة الجسد الخاصة بالعميل

الاتصال غير اللفظي



الاتصال غير اللفظي

نشاط (٩) حدد تعبيرات الوجه كما تراها في الصور



شكرا لحسن استماعكم