

## رابعاً: مهارات الاتصالات غير اللفظية والتعبيرية :

بالرغم من استخدام الكثير من مقدمي الخدمة لوسائل الاتصالات غير اللفظية والتعبيرية ...؟ إلا أنهم قد لا يعطونها الاهتمام الذي يعطى للاتصالات اللفظية خاصة التي يمثلون فيها طرف المرسل والسبب الرئيسي في ذلك أنهم لا يرون أنفسهم وهم يخاطبون عملائهم ... ولكن الثابت أن هذه الاتصالات تلعب دوراً هاماً في التأثير على وتقديم الخدمات بشكل متميز .

ومن أجل ذلك يجب على مقدم الخدمة التعرف على الأشكال الأساسية للاتصالات غير اللفظية والتعبيرية لكي يتحكم أولاً في هذا النوع من الاتصالات التي تصدر منه في الاتجاه المرغوب بشرط أن لا يفقده ذلك تلقائيته في تعامله مع عملائه ويتجاوب معها. ومن أهم أنواع الاتصالات غير اللفظية والتعبيرية ما يلي:

### **1- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام :**

فقد يميل مقدم الخدمة إلى رفع صوته أو خفضه تجاوباً مع مجرى الحديث مع العميل أو حتى الإسراع في طريقة الحديث أو إبطائه لتخليص الموضوع أو زيادة فهم العميل.

ويجب على مقدم الخدمة أن يستخدم النواحي الصوتية في تدعيم مضمون حديثه وإبراز ما يعنيه، وفي نفس الوقت يجب أن يفهم النواحي الصوتية المصاحبة للحديث الذي يقوله مراجعه.

### **2- الاتصال بالنظرات :**

يميل مقدم الخدمة إلى استخدام النظرات إذا كان اتجاهه في حديث مع العميل إيجابياً فذلك من العوامل المساعدة في تحسين عملية الاتصال، إلا أن مقدم الخدمة الذي يلجأ إلى هذا الأسلوب يجب مراعاة ما يلي :

❌ عدم التركيز في النظرات بدرجة كبيرة حيث أن ذلك يزعج العميل ... وإذا استلزم الأمر إطالة النظرات يجب أن يكون ذلك بشكل طبيعي ومحاولاً توزيعها بلطف .

❌ تجنب النظر إلى الأشياء الأخرى بتركيز حيث يوحي ذلك بأن العميل ليس محل اهتمام مقدم الخدمة أو حتى على الأقل أن الحديث المطروح غير هام .

وعلى الجانب الآخر يجب على موظف الخدمة أن يفسر نظرات عميله إليه فقد يعني أشياء هامة في طلب الخدمات .

### **3- الحركات الصامتة :**

مثل قيام مقدم الخدمة بإيماء رأسه لتأكيد متابعة حديث مراجعه ، أو تعبيرات الوجه التي قد تدل على ارتياح مقدم الخدمة لطلبات العميل، أو الصمت الذي يريد منه إعطاء الفرصة للعميل للإسهاب في شرح رسالته ... وقد يستخدم مقدم الخدمة كل ما سبق لإظهار العكس إلا أننا لا ننصح باللجوء إلى مثل هذا الأسلوب حيث سيؤدي إلى حدوث مشكلات تؤثر في رضا العميل عن الخدمة وأيضاً عن المنظمة بأكملها .

وإذا كانت الحركات الصامتة التي تصدر من مقدم الخدمة تمثل شيئاً له معنى بالنسبة للعميل، فعلى الجانب الآخر تعتبر الحركات الصامتة التي تصدر من العميل ذات مغزى كبير قد يبني عليها مقدم الخدمة أسلوب واستراتيجية عرض وتقديم الخدمة إليه.

#### 4- استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات :

يلعب الوضع الجسماني لمقدم الخدمة دوراً كبيراً في نجاح عملية الاتصال بينه وبين العميل... وعلى سبيل المثال قد يعني وضع مقدم الخدمة يداً واحدة على ظهره أنه مرهق أو على غير استعداد لتأدية الخدمة للعميل على عكس لو كان الموظف يقف معتدلاً ونشطاً مما يوحي بالاستعداد لتقديم الخدمة .

وفي حالة جلوس مقدم الخدمة مع العميل لإنهاء معاملة ما فإن الجلوس في مواجهة العميل أفضل بكثير من الجلوس بأخذ موضع جانبي ومعظم عملائنا يفضل أن يجلس معهم بعدم كبرياء وربما يحكمون على ذلك من خلال عدم تقاطع الأيدي أو الأرجل أثناء الجلوس، كما أن ميل مقدم الخدمة بجسمه قليلاً نحو عميله يوحي له بالرغبة في مواصلة الحديث معه بعكس الارتخاء للخلف والذي قد يشعره بأن مقدم الخدمة مرهق وغير راغب في تقديم الخدمة له أو حتى الرد على استفساراته .

وفي المقابل يجب تفهم ما يعنيه الوضع الجسماني الذي يتخذه العميل أثناء حديثه مع مقدم الخدمة ، فقد يعني للأخير طلباً محدداً وهاماً .. ولكن غير معلن .

وبالرغم من كل ما سبق فإن الكثير من العملاء بل وبعض مقدمي الخدمات قد تصدر عنهم حركات ذاتية لا علاقة لها بعملية الاتصال أو طلب الخدمة أو تقديمها ... وقد تكون هذه الحركات عبارة عن :

☞ عادة لدى العميل أو مقدم الخدمة مثل إمساك الأذن أو حك اليدين سوياً .. الخ، وننصح مقدم الخدمة بالبعد عن مثل هذه الحركات فربما يسيء العميل فهمها خاصة وأنه لا يعيش معه في مكان العمل .

٤٥ تفرغ شحنة داخلية نتيجة لقلق معين لدى العميل أو مقدم الخدمة مثل ضرب الطاولة بالقلم أو إصدار صوت من الأسنان أو التنفس بصوت عالي ... ومرة أخرى ننصح مقدم الخدمة بالبعد عن مثل هذه الحركات فرمما تضايق منها العميل.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

