

تمهيد :

- يختلف الأفراد فيما بينهم باختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية والحضارية والاقتصادية مما يؤثر على نمط سلوكهم وشخصيتهم و بالتالي على طريقة التعامل الذي ينتجونها خلال ممارستهم لإعمالهم الحياتية .
- و يجب أن نميز بين السمة والنمط ، فالسمة تعبر عن مفاهيم استعداده لدى الفرد و تنبئ هذه المفاهيم عن اتجاهه و طريقته في الاستجابة: و هي صفة للشخص ذاته و يمكن التعرف عليها من خلال الحركات و التعبيرات اللفظية.
- و يعبر النمط عن الصفات التي تتصف بها مجموعة من البشر. و بالرغم من اختلاف المفكرين في تعريف الشخصية فأنهم يجمعون أنها كل من العناصر أو الصفات المتداخلة مع بعضها لتكوين الشخصية و السلوك العام.
- و عند النجاح في تحديد السمات العامة و الخاصة للأفراد في المجتمعات المختلفة يساعد على تحديد الوسائل و الأدوات التفاوضية المؤثرة على هؤلاء الأفراد و توجيههم و الضغط عليهم لجعلهم يتصرفون بشكل معين. وبناء على ذلك يعتبر القدرة على تعريف و تحديد السمات عنصرا مهما لنجاح عملية التفاوض.

العلاقة بين الثقافة والشخصية

- يستدعي الحديث عن الشخصية كما هائلا من المعلومات والمتغيرات التي تكاد تكون خارج السيطرة بسبب كثرتها وتشعبها، ولهذا فإن المدخل البنيوي يعد من أجدى المداخل عند الحديث عن النمط والعلاقات. والحقيقة أن نظريات الشخصية المتعددة لا تستطيع فصل عنصر آخر وهو الثقافة عن مك و نوات أي نمط من أنماط الشخصية.
- وكان الجدل -عند الباحثين الأوائل- يدور حول هذه العلاقة ومدى أسبقية الثقافة وتأثيرها على تكوين الشخصية أو أسبقية الشخصية وقدرتها على صياغة الثقافة.
- ولتناول فكرة موجزة عن ذلك الجدل لابد من التوضيح أننا أمام مضمونين (أو عنصرين):
- أحدهما ثقافي والآخر سيكولوجي. وترى بعض الدراسات أن التداخل بين هذين المضمونين أساسي، لهذا نجد الباحثة بنديكت (Benedict) تستخلص أن الثقافة والشخصية عبارة عن جانبيين اثنين لحقيقة واحدة، بالانطلاق من أن طبيعة العلاقة بينهما تسير في اتجاه واحد: من الثقافة والمجتمع إلى الشخصية. وهذا الإسهام يبرهن على عملية التنشئة الاجتماعية التي يتمثل فيها الفرد الثقافة وهي بدورها تجعل كل مجتمع ينتج نموذجا متميزا من الشخصية، والنموذج عبارة عن إطار نظري من تنظيم عقلي متوافق يستطيع التكيف مع متطلبات المجتمع الوظيفية والبنائية.
- ويلاحظ أن مفهوم الشخصية -في رأي بنديكت- بمثابة النظير السيكولوجي لمفهوم الثقافة، مما يجعل هذا المفهوم يحتل وضعا متوسطا بين مفهوم الثقافة ومفهوم المجتمع. ويساعد هذا المفهوم على الإلمام بالتعلق بين معطين يشرحان الظواهر الاجتماعية التي يطلق عليها الباحث تالكوت بارسونز (Talcott Parsons) اسم "محافظة نمط النسق الفرعي للمجتمع".
- ومن الذين يدمجون الثقافة بالشخصية الباحث رالف لينتون (R. Linton) إذ يرى أن عملية التنشئة الاجتماعية تتكون أساسا من لعب دور ودمج ذلك الدور مع أدوار أخرى تمثل انساقا ثقافية، ليصل إلى تعريف للشخصية على أنها مجموعة من الأدوار. و يعد مفهوم الشخصية عنده بمثابة بناء تصوري يعني ضمنا نموذجا للسلوك السائد في ثقافة ما.
- كما سارت الباحثة الاجتماعية مارجريت ميد (Margaret Mead) في الاتجاه ذاته ولكن بشكل تنقصه الدقة والتنظيم. فدراستهما لعملية تربية الطفل تقدم مجموعة متباينة من الآراء حول موضوع كلاسيكي يتعلق بالثقافة والطبيعة، وتوصلت إلى الجزم بأن الطبيعة الإنسانية هي في النهاية نتاج ثقافي. ويعاب عليها استخدام مصطلح "الطبيعة الإنسانية" لكونه غير متميز في الدلالة على الشخصية الإنسانية من جهة، و من جهة أخرى لغموضه في التعبير الدقيق عن مك و نوات يمكن قياسها.
- يضاف إلى ذلك عدم وجود معطيات يمكن العثور عليها للدلالة على صلة هذه الطبيعة الإنسانية العالمية بحاجات المرء الأساسية وأوجه نشاطه اليومي
- ما سبق من آراء تعطي الثقافة أولوية باعتبارها الوعاء الذي ينتج أنماط الشخصيات حتى جاء المحلل النفسي إبراهيم كاردينير (A. Gardiner) لينتقد القول بأسبقية الثقافة على الشخصية وبأن العلاقة بينهما تسير في اتجاه واحد (من الثقافة إلى الشخصية) فهو يرى أن نظريات الشخصية والثقافة لم تتعمق في دراسة عملية تكوين الشخصية، ولهذا فقد فشلت في إدراك طبيعة العلاقة الحقيقية بين هذين العنصرين (أي: الثقافة والشخصية).
- والحقيقة أن كاردينير قد استند على بلورة بعض أفكار فرويد الأساسية في سياق أنثروبولوجي؛ فمفهوم الشخصية يتبوأ مركزا محوريا في إطار بحثه باعتبار هذا المفهوم يمثل نسقا دافعا إسقاطيا يحدد خصائص الموقف الطفولي للفرد. والواقع أن وجهة نظر كاردينير تظهر المميزات والعيوب في العلاقة بين الثقافة الشخصية ضمن المدخل التكويني النفسي.
- ويمكننا التعامل مع مفهوم الشخصية على أنه نموذج من البناء العقلي السائد في مجتمع معين، وبهذا يسهل علينا النظر إلى الشخصية من عدة اعتبارات: على أساس إحصائي (متوسط لمعطيات متباينة)، و على أساس فينومينولوجي (نموذج من العناصر المتغيرة)، وعلى أساس بنيوي (معطى قابل للتكرار)، وعلى أساس ثقافي (نص يقترن من فكرة الإنسان ومثاله).
- وينظر إلى نمو مفهوم "بناء الشخصية الأساسي" على أنه خطوة مفيدة نحو إيجاد نموذج جديد من التعميمات النمطية في ميدان الظواهر العقلية التي يمكن أن تنطبق على عدد كبير من الأفراد في لحظة ما، وعلى نطاق واسع من السلوك وطرق الحياة، وعلى الجوانب البنائية الأساسية للمجتمع.
- ويلاحظ أن هذا المفهوم يعبر عن مجموعة من الخصائص الشخصية التي قد تظهر باعتبارها متجانسة مع مجموعة شاملة من النظم الثقافية؛ وهذه الملاحظة تضع المفهوم في صعوبات إجرائية تستدعي الحاجة إلى البحث التجريبي قبل أن نتعرف على الظاهرة ونتمكن من اختبارها.

أنواع السلوك الانساني ؛ الشخصية - النفس

جدول أنواع السلوك الانساني

النفس المطمئنة - السلوك الايجابي الشخصية الإيجابية	النفس اللوامة- السلوك السلبي الشخصية السلبية	النفس الأمارة- السلوك العدائي الشخصية العدوانية
<ul style="list-style-type: none"> التسامح الثقة في النفس الرؤية المستقبلية العدل والإنصاف حب الآخرين والاهتمام بهم المبادرة والمبادرة الصدق الإقناع والموثوقية استغلال الطاقات بشكل فعال الابتسام حب الجماعة التقوى النظرة الإيجابية للوقت كقوة محايدة أو حكم الصوت المعتدل في التخاطب استخدام معظم مهارات الاتصال سهوله الوصول إلى قرار استخدام نمو الفكر المباشر سياسة الجميع رابح win-win استغلال الطاقات العقلية بشكل فعال 	<ul style="list-style-type: none"> التردد في اتخاذ القرارات السلبية في تبني الأفكار الخجل الانعزالية عدم القدرة على اتخاذ القرار النظرة الضيقة للأمور عدم إظهار الأحاسيس الهدوء المخيف الخوف من مواجهة الحقائق والنتائج الانكسالية على مجريات الأمور استخدام الصوت الخافت النظرة السلبية للوقت كاللغز في حياته أو كالمسألة الأمل استخدام نمط الفكر المتعرج أو اللولبي صعوبة في صناعة القرار استخدام الطاقات الفكرية تنشط في الزوايا العاطفية سياسة نام مظلوم ولا ظالم 	<ul style="list-style-type: none"> سرعة الغضب الأنا(حب الذات) العناد عدم الثقة بالآخرين التسرع الفوقية (الكبرياء) استخدام الألفاظ السيئة سرقة أفكار الآخرين الكذب كسلاح للمواجهة حب استغلال الآخرين الحقد الكره للإنجازات الاستبداد في الرأي ردة الفعل السريعة عدم احترام آراء الآخرين الغرور استخدام اللغة الحركية أكثر تصيد أخطاء الآخرين استخدام نبرة الصوت العالية استخدام النظرة الاستغلالية للوقت كالعبد المملوك أو كعدو نمط الفكر الدائري المراوغة في اتخاذ القرار استخدام الطاقات الفكرية في الزوايا العدائي

نماذج الشخصية أو السلوك

- أولاً - نماذج الشخصية أو السلوك وفقاً لدافع الأخذ والعطاء :

- 1- النموذج المعطي : لديه ميل كبير إلى العطاء والتعاون مع الآخرين و مساعدة الناس
- 2- النموذج الأخذ : لديه ميل إلى الأخذ أكثر من العطاء و هو مساوم متمرس قادر على النجاح في الأعمال التجارية خاصة في المدى القصير
- 3- النموذج المعطي | الأخذ : لديه الرغبة في الأخذ كرهبته في العطاء و لديه استعداد لمساعدة الآخرين.

- ثانياً - نماذج الشخصية أو السلوك وفقاً لمدى التساهل و التشدد :

- 1- النموذج المتساهل : يميل إلى تجنب النزاع الشخصي و يقدم الكثير من التنازلات عن طيبي خاطر ليتواصل مع الطرف الآخر .
- 2- النموذج المتشدد : يبحث يرى هذا النوع أن التفاوض صراع إرادات فهو يريد أن يربح و لكنه يواجه أحياناً باستجابة صلبة
- 3- النموذج المبدئي : يهتم بالمصالح المشتركة لأطراف التفاوض و يتميز بالتشدد بالنسبة للقضية التفاوضية و التساهل مع أطراف التفاوض .

- ثالثاً - أنماط الشخصية أو السلوك وفقاً للوظائف السيكولوجية :

- 1- النمط الواقعي : يتصف بالهدوء و رباطة الجأش و الدقة و التركيز على الحاضر و على إقامة الدليل و التمسك بالحقائق التي تحدث عن نفسها .
 - 2- النمط الابتكاري : يتصف بقدرة كبيرة على التخيل و على الانتقال من موضوع إلى آخر و يتصفون أيضاً بالمزاج المتقلب و سرعه الحركة و يعتمد على الأسلوب الاستنتاجي
 - 3- النمط المقوم : يتصف هذا النمط بإصدار الأحكام و تقويم الحقائق استناداً إلى مجموعة من القيم الشخصية التي يؤمن بها
 - 4- النمط التحليلي : يتصف باستخدام المنطق و علاقات السببية بدرجة عالية و يعتبر نقيض المقوم
- رابعاً - نماذج الشخصية أو السلوك وفقاً لافتراضات نحو الذات و نحو الآخرين :
- 1- نموذج (أنا بخير و أنت بخير) : يشعر بالثقة في نفسه و يدرك أن الناس يمكن الوثوق بهم كما يعتقد بالآخرين.
 - 2- نموذج (أنا بخير و أنت لست بخير) : هذا النموذج يعاني من اضطراب في الشخصية و عدم الثقة و هو مغرور و دائم الانتقاد
 - 3- نموذج (أنا لست بخير و أنت بخير) : يشعر بالانكسار و عدم الثقة بنفسه و بقدراته.
 - 4- نموذج (أنا لست بخير و أنت لست بخير) : يتبنى هذا الافتراض الذين لا يشعرون بقيمة الحياة و من ثم يفقدون الاهتمام بها و ينعكس على سلوكهم الذي يتميز بالإحباط و القلق و التخبط .

- خامساً - نماذج الشخصية أو السلوك وفقاً لمدى التركيز على الأهداف :

- 1- النمط المركز على أهدافه : و يركز على أهدافه و حقوقه دون الاعتبار للآخرين و يتخذ من ذلك أحد الأسلوبين الأسلوب الحازم أو الأسلوب العدواني

- 2- النمط المركز على أهداف الآخرين : و يركز على أهداف و حقوق الآخرين و ماذا يريدون و ما هي طرق التعامل مع حقوقهم و أفكارهم و يتخذ في ذلك أسلوبين الأسلوب الايجابي أو الأسلوب اسلبي

- سادساً - نماذج الشخصية أو السلوك وفقاً لمدى التوجه نحو المهمة أو نحو الناس :

- 1- توجه منخفض نحو الناس و المهمة

٢- توجه متوسط نحو الناس و المهمة

٣- توجه عالي نحو الناس و المهمة

* و بناء على ذلك هناك ٣ أنماط من السلوك أو الشخصية

- المقاتل و هو شديد التوجه نحو المهمة

- المتعاون و هو يواجه المشكلات بحلول خلافة و عقد صفقات بناءة

- المسوي و يسعى دائما إلى الحل الوسط بهدف تسوية القضايا و النزاعات

مراحل تغيير طبيعة السلوك:

• القابلية الذاتية للتغيير

• النية الداخلية في التغيير

• الإعلام للمقربين بالرغبة في التغيير

• التدرج في تطبيق التغيير

• المقاومة على ثبات السلوك الجديد

حالة عملية ؛ أثر البعد الثقافي في عملية التفاوض

إن عملية التفاوض لا تتم إلا من خلال الاتصال، بل إن الاتصال المباشر من أهم أنواع الاتصال، الذي يتم في هذه العملية. ومن الأمثلة الشائعة على مستوى التعامل الدولي، الذي يؤكد أهمية الخبرة المشتركة في تحقيق التفاهم بين الأطراف، وأهمية فهم الخلفية الثقافية، التي ينطلق منها المفاوضون؛ ما أورده عالم اللغويات الإيطالي "أمبرتو إيكو" أنه عند تحليل الوثائق الخاصة بالقاء القنبلة النووية على اليابان، قامت الولايات المتحدة، وقيل اتخاذ آخر الخطوات لتنفيذ عملية ضرب اليابان، بمحاولة للتأكد من إمكان استسلام اليابان، من دون الاستخدام القنبلة، وهنا استعانت الولايات المتحدة بالاتحاد السوفيتي؛ ليقوم بجس نبض اليابان بخصوص الاستسلام الكامل والنهائي. إلا أن رسالة اليابانيين، التي نقلها السوفييت اتسمت بظاهرة حوارية يابانية حيث تضمنت استخداما متعددًا لأدوات النفي، مع أفعال التوقع والاستنكار والاستثناء، والتي فهم منها طرف الحوار الأمريكي رفض اليابان للاستسلام، بينما قصد الطرف الياباني من توظيف هذه الظاهرة الحوارية القبول بالاستسلام مع التفاوض، وليس الرفض".

أثر البعد الثقافي في عملية التفاوض

• ولعل صعود نجم اليابان مع تطورها اقتصاديا، دعا علماء الغرب إلى أن يعكفوا على دراسة المجتمع الياباني والتأثيرات الثقافية، التي تحكم سلوكه، وبخاصة أن هناك اختلافا كبيرا بين الثقافة الغربية والثقافة اليابانية، كما أن الموازنة بين اليابان والبلاد الغربية يوضح اختلاف المنطلقات الثقافية، التي تنعكس في الإدارة وأساليب التفاوض، "فالإدارة في الشركة اليابانية تقوم أساسا على المشاركة في اتخاذ القرار، وبنشأ عن هذا، أن سلطة اتخاذ القرار تتوزع على جماعات عمل كبيرة تنتشر رأسيا وأفقيا في التنظيم الياباني كما أن المسؤولية الجماعية أكثر تقديرا، بعكس الحال في التنظيم الغربي، الذي يحدد المسؤولية دائما عند شخص واحد".

• وهذا التقدير لروح العمل الجماعي، لا شك، ينعكس على أسلوب اتخاذ القرار، إذ يقتضي الوصول إلى قرار ما، إلى وقت قد يبدو طويلا لمن لا يعرف طريقة تفكير اليابانيين، فيفسره على أنه نوع من التسويف والمماطلة، ومن ثم لا يستطيع أن يدخل معهم في عملية تفاوضية ناجحة.

• ولا تأتي أساليب التفاوض من فراغ، وإنما ترتكز على خلفيات ثقافية تكونت من خلال تراكم الخبرات والتجارب، فعلى سبيل المثال "يرجع كره اليابانيين للعقود التفصيلية إلى عوامل تاريخية واقتصادية ونفسية. فمن ناحية تاريخية، ظلت اليابان لقرون طويلة تقدر السلام في الهيكل الاجتماعي، مهما كان الثمن، وكانت القوانين السائدة تعاقب الشاكي والمشكو منه بنفس العقوبة، حتى يتعود الجميع على حل مشاكلهم، من دون إزعاج للهيكل الاجتماعي".

• وتأثير البعد الثقافي في عملية التفاوض له جوانبه الكثيرة، عددها الخبراء، ونالت منهم قدرا كبيرا من الاهتمام، ومن ذلك، هل هدف التفاوض عقد أم علاقة؟ فالأمريكيون، على سبيل المثال، يفضلون الوصول إلى عقد يحدد الحقوق والواجبات، بينما العرب واليابانيون ينظرون إلى هدف المفاوضات، على أنه علاقة بين الجانبين في المقام الأول.

• أما الجانب الثاني، الذي يبدو فيه تأثير البعد الثقافي، فيتمثل في السؤال التالي: موقف التفاوض: فوز / خسارة، أم فوز / فوز؟، وهو يعني هل الطرفان يريان ضرورة أن يكسب كل منهما من عملية التفاوض، أم أن أحدهما يريد أن يكسب كل شيء، ويجعل الآخر يخسر كل شيء، ومن ذلك أن الدول النامية ترى، في علاقتها مع الشركات الكبرى، أن أي مكسب للمستثمر هو خسارة للدولة، مما يجعلهم يركزون في المفاوضات على تحديد أرباح المستثمر، بدلا من اكتشاف كيف يمكن الحصول على أقصى حد من الفوائد من المشروع، لكل من المستثمر والدولة المضيفة.

• ومن المؤثرات الثقافية في عملية التفاوض، مدى الاستعداد لتحمل المخاطر، إذ إن من يدخل في هذه العملية، عليه أن يدرك أن لها مخاطرها، وأنها لن تكون آمنة على طول الخط، ويختلف أهل الثقافات في إلقاء هذا اللوم على الآخرين، وهناك من يتصل من هذه المسؤوليات، عند حدوث أي خطأ، ولا يأتي ذلك من فراغ، وإنما يتصل، أوثق صلة، بالبيئة الثقافية، التي تؤثر في تكوين الشخصية.

• ويؤثر البعد الثقافي في الطريقة، التي تصاغ بها المعلومات المتعلقة بالمفاوضات في وسائل الإعلام المختلفة، إذ لا بد للرسالة الإعلامية أن تأخذ في الحسبان دلالات الكلمات المستخدمة بالنسبة إلى المستقبل، ولا بد لها أن تتميز بالدقة والوضوح والعقلانية، ويفضل استخدام الأرقام الإحصائية، لما لها من مصداقية عالية، كما يفضل البعد عن المبالغة عند سرد الحقائق، وتقديم المعلومات بطريقة عقلانية هادئة. تصنيف العملاء من حيث سلوك التعاملات الحياتية

العميل الشرار

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• يتكلم طوال الوقت.	• يحتاج الى لباقة.
• غير مرتب.	• إعطاء اهتمام لما يقوله.
• مجادل.	• التعامل بطريقة ودية.
• يحب النقاش.	• لا تسكته بالقوة.
• اجتماعي.	

العميل المجادل

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• إثارة المشاكل.	• التحلي بالصبر.
• انخفاض الذكاء.	• الإقناع عن طريق أدلة وبراهين.

• الهروب من المخاطرة. • السلبية في عرض وجهة النظر. • عدوانية عالية. • سهل الغضب.	• لا تفقد أعصابك
---	------------------

العميل المتشكك

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• لا يصدق ما تقوله. • ينتقد بشدة. • لا يأخذ من أقوالك أي قضية مسلمة. • غير لبق. • ينظر إليك بنظرة الشك.	• تقديم دليل على صدقك على شكل ورقة أو مستند. • تنفيذ وعد. • تثبت له سلامة مقصدك. • ضمان الحصول على ثقة العميل من خلال ضمان .

العميل المتردد

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• متخوف ومتحفظ لا يستطيع اتخاذ قرار. • نقص في التركيز. • يحتاج الى وقت لإقناعه. • يفتقر الى قدر كبير من الثقة بالنفس. • قد يكون خجولا.	• يحتاج الى إشعاره بالنفس . • إيقاف أي ضغط عليه. • احذر أن تزيد الخيارات أمامه . • اقتنص فرصه لتفضيله احدي أرائك.

العميل الصامت

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• يرفض التعليق. • لا يظهر انطباعاته. • لا تعرف ما يدور في ذهنه.	• اسأله أسئلة مطولة لا تتضمن الإجابات بنعم أو لا. • تحلى بالصبر وروح الفكاهة. • اظهر صداقتك. • هنالك نوعين من العميل الصامت : الصمت التكتيكي والصمت الطبيعي.

العميل المماطل - المسوف

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• يقابلك عند قيامك بتحصيل الأموال. • قد لا يستطيع اتخاذ القرار. • لا يحبذ اتخاذ القرارات الفورية.	• يحتاج الى إبراز حوافز للتعامل الفوري .

العميل العصبي

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• رد الفعل واتخاذ القرارات لديه متسرع. • سرعة انتقاله من موضوع لآخر.	• أبعدته عن التفاصيل بقدر الإمكان • عليك مساعدته للعودة الى هدوئه عن طريق انبساط الى الحديث. • مساعدته بعرض مجموعة المغريات المؤثرة في قراره.

العميل المندفع

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• متسرع للغاية في الرضا والقبول. • يتخذ كل إمكانياته في اتخاذ القرارات الاندفاعية المتسرفة.	• لا تكن مثيرا لضجره . • اجعل رد الفعل السريع في صالحك دائما. • كن سريعا في التوقع لترى حيثما يكون فكره.

العميل المعاق أو ذوي الاحتياجات الخاصة

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
• قد يكون في العميل عيوب أو علة خلقية ، كالتلعثم أو فاقد الحواس.	• لا تبالي في التعبير . • لا يحتاج الى أسئلة تفصيلية. • اعرض ما تقوله باختصار وسرعة. • احذر أن تعامله على أساس الشفقة الإنسانية.

العميل المغرور

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
--------------	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> • لا بد من مجاملة العميل لكسب رضاه • يحتاج الى صبر ولباقة في الكلام. 	<ul style="list-style-type: none"> • العميل الذي يعتقد بتميزه عن الآخرين . • مظهره ذو هيئة تشير على أنه متعجرف دون أن يقصد ذلك. • يعتبرك منفذ لأوامره الذي يعتز بها. • يتوقع منك معاملة مميزة. • يصل إعجابه بنفسه الى حد الثرثرة والتصلب في الرأي
---	--

العميل الطامع

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج الى أقصى درجة إشباع ممكنه وحسن التعامل • يحتاج هذا العميل الى إشباع وإحساس بالانتصار عليك. 	<ul style="list-style-type: none"> • يريد كل شيء بدون مقابل. • ينتهز العميل فرص المنافسة للمساومة.

العميل الكاذب

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • لا بد من المفاوض أن يكون له معلومات متجددة. • لا تشعر العميل بأنه يكذب عليك. • ابرز له بعض الحقائق دون أن تصفه بالكاذب. 	<ul style="list-style-type: none"> • يخدعك عن طريق بيانات مضلله عن الآخرين .

العميل المتعجل

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج الى إشعار العميل بسرعتك في التعامل معه. • اترك له شيء ينشغل به عنك اذا كنت تخدم احد آخر. • اهتم به وأعطه عين الرعاية بالإشارة والحديث أثناء خدمة عميل آخر. 	<ul style="list-style-type: none"> • عميل غير صبور . • يحتاج الى أداء كل أعماله في التو دون تأخير . • عميل سريع الغضب. • يعتقد في الناس الكسل.

العميل خشن المعاملة

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • أشعره بأهميته . • يتدخل مقاطعا الحديث من جانبك. • يحتاج الى صبر وإناءه ومحافظة على هدوءك . • كن حازما معه بأدب ولباقة لتكسبه لا لتطرده. 	<ul style="list-style-type: none"> • الظروف جعلته عديم الثقة بالنفس. • يناقش بعنف صوته العالي . • كلماته تكون قاسية تصل الى بعض الأحيان الى التشاؤم. • يغضب بسرعة

العميل العليم ببواطن الامور

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • تحتاج الى الصبر والمثابرة لكسب مثل هذا النوع من العملاء. • قد يكون لديه بعض الحق في صحة معلوماته والعكس صحيح. • يحتاج الى إطراء ومديح واهتمام. • عليك بتقبل تعليقاته دون غضب . 	<ul style="list-style-type: none"> • يظهر معلوماته بشكل متعالي . • يحاول أن يعطي نصائحه لك مفتخرا بقدرته على ذلك. • يرفض ويهدد باللجوء الى المستويات العليا أو اللجوء للمنافسين.

العميل الودود

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • تفقد مثل هذا العميل اذا كذبت عليه مره واحدة أو أحس بذلك. • مجاملاتك أساس التعامل وهداياك مطلوبة. 	<ul style="list-style-type: none"> • سلاسة العميل في التعامل. • استرخاء أعصاب العميل. • العميل كثير الكلام يتحدث في كل شيء . • قد يضيع العميل مواعيدك الأخرى

العميل الايجابي

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • لا يمكن أتباع منطق المجاملة معه من اللحظة الأولى لأنه عملي جدا . • نظم فكرك في التعامل معه. 	<ul style="list-style-type: none"> • عميل جاد وصادق . • يتعامل بمنطق المعقولة والتحليل المنطقي للأمور . • يتمتع بذكاء ويقدم افتراضات بناءة.

<ul style="list-style-type: none"> • يتخذ قرارات سليمة. • مفاوض عادل. • لا يثق في الشخص قليل المعلومات 	<ul style="list-style-type: none"> • اتبع خطوات التعامل الايجابي معه
---	---

العميل كبير السن

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج البائع الى قدر كبير من المهارة للتعامل معهم. • يرحبون برجل البيع الذي يجعلهم مستشارين له. • احترم حديثه واشعره بأنه أكبر منك. 	<ul style="list-style-type: none"> • رصيد كبير من الخبرة.

العميل العزيز

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
<ul style="list-style-type: none"> • إشعاره بالأهمية. • المجاملة والثناء على قراراته. • استشارته في أرائك الجديدة. 	<ul style="list-style-type: none"> • القبول من الآخرين والاعتراف بحاجاتهم. • الصدق والأمانة • سيد المواقف. • يحقق هدفه. • يحقق ذاته. • العدالة. • شعوره بالصدقة. • معرفة ماذا يجري حوله. • الشعور بالأمان.

نصرون الزهراني