

## المحاضرة التاسعة .

### الشخصية والثقافة , والسلوك التفاوضي .

#### تمهيد :

- يختلف الافراد فيما بينهم باختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية والحضارية والاقتصادية مما يؤثر على نمط سلوكهم وشخصيتهم وبالتالي على طريقة التعامل الذي ينتهجوها خلال ممارستهم لإعمالهم الحياتيه .
- ويجب ان نميز بين السمة والنمط , فالسمة تعبر عن مفاهيم استعدادية لدى الفرد وتنبيئ هذه المفاهيم عن اتجاهه وطريقته في الاستجابة : وهي صفة للشخص ذاته ويمكن التعرف عليها من خلال الحركات والتعبيرات اللفظية .
- ويعبر النمط عن الصفات التي تتصف تتصف بها مجموعة من البشر , وبالرغم من اختلاف المفكرين في تعريف الشخصية فإنهم يجمعون انها كل من العناصر او الصفات المتداخلة مع بعضها لتكوين الشخصية والسلوك العام .
- وعند النجاح في تحديد السمات العامة والخاصة للافراد في المجتمعات المختلفة يساعد على تحديد الوسائل والأدوات التفاوضية المؤثرة على هؤلاء الافراد وتوجيههم والضغط عليهم لجعلهم يتصرفون بشكل معين , وبناء على ذلك يعتبر القدرة على تعريف وتحديد السمات عنصراً مهماً لنجاح عملية التفاوض .

#### العلاقة بين الثقافة والشخصية :

- يستدعي الحديث عن الشخصية كماً هائلاً من المعلومات والمتغيرات التي تكاد تكون خارج السيطرة بسبب كثرتها وتشعبها , ولهذا فأن المدخل البنيوي يعد من اجدى المداخل عند الحديث عن النمط والعلاقات , والحقيقة ان نظريات الشخصية المتعددة لاتستطيع فصل عنصر عن اخر وهو الثقافة عن مكونات أي نمط من أنماط الشخصية , وكان الجدل – عند الباحثين الأوائل – يدور حول هذه العلاقة ومدى اسبقية الثقافة وتأثيرها على تكوين الشخصية او اسبقية الشخصية وقدرتها على صياغة الثقافة .
- ولتناول فكرة موجزه عن ذلك الجدل لابد من توضيح اننا امام مضمونين او عنصرين : احدهما ثقافي والاخر سيكولوجي , وترى بعض الدراسات ان التداخل بين هذين المضمونين أساسي , لهذا نجد الباحثة بندكيت (Benedict) تستخلص ان الثقافة والشخصية عبارة عن جانبين اثنين لحقيقة واحدة , بالانطلاق من ان طبيعة العلاقة بينهما تسير في اتجاه واحد : من

- الثقافة والمجتمع الى الشخصية , وهذا الاسهام يبرهن على عملية التنشئة الاجتماعية التي يتمثل فيها الفرد الثقافة وهي بدورها تجعل كل مجتمع ينتج نموذجاً متميزاً من الشخصية , والنموذج عبارة عن اطار نظري من تنظيم عقلي متوافق يستطيع التكيف مع متطلبات المجتمع الوظيفية والبنائية .
- ويلاحظ ان مفهوم الشخصية في راي بندكيت – بمثابة النظير السيكولوجي لمفهوم الثقافة , مما يجعل المفهوم يحتل وضعاً متوسطاً بين مفهوم الثقافة ومفهوم المجتمع , ويساعد هذا المفهوم على الالمام بالتعالق بين معطين يشرحان الظواهر الاجتماعية التي يطلق عليها الباحث تالكوت بارسونز اسم محافظ نمط النسق الفرعي للمجتمع .
  - ومن الذين يدمجون الثقافة بالشخصية الباحث رالف لينتون اذ يرى ان عملية التنشئة الاجتماعية تتكون اساساً من لعب دور ودمج ذلك الدور مع أدوار أخرى تمثل انساقاً ثقافية , ليصل الى تعريف للشخصية على انها مجموعة من الأدوار , ويعد مفهوم الشخصية عنده بمثابة بناء تصوري يعني ضمناً نموذجاً للسلوك السائد في ثقافة ما .
  - كما سارت الباحثة الاجتماعية مارجريت ميد في الاتجاه ذاته ولكن بشكل تنقصه الدقة والتنظيم , فدراستهما لعملية تربية طفل تقدم مجموعة متباينة من الآراء حول موضوع كلاسيكي يتعلق بالثقافة والطبيعة , وتوصلت الى الجزم بأن الطبيعة الإنسانية هي في النهاية ناتج ثقافي , ويعاب عليها استخدام مصطلح " الطبيعة الإنسانية " لكونه غير متميز بالدلالة على الشخصية الإنسانية من جهة , ومن جهة أخرى لغموضه في التعبير الدقيق عن مكونات يمكن قياسها , يضاف الى ذلك عدم وجود معطيات يمكن العثور عليها للدلالة على صلة هذه الطبيعة الإنسانية العالمية بحاجات المرء الأساسية وواجه نشاطه اليومي
  - ماسبق من اراء تعطي الثقافة أولوية باعتبارها الوعاء الذي ينتج أنماط الشخصيات حتى جاء المحلل النفسي ابراهام كاردينير لينتقد القول بأسبقية الثقافة على الشخصية وبأن العلاقة بينهما تسير في اتجاه واحد ( من الثقافة الى الشخصية) فهو يرى ان نظريات الشخصية والثقافة لم تتعمق في دراسة عملية تكوين الشخصية , ولهذا فقد فشلت في ادراك طبيعة العلاقة الحقيقية بين هذين العنصرين ( أي : الثقافة والشخصية ) .
  - والحقيقة ان كاردينير قد استند على بلورة بعض أفكار فرويد الأساسية في سياق انثروبولوجي , فمفهوم الشخصية ينبوأ مركزاً محورياً في اطار بحثه باعتبار هذا المفهوم يمثل نسقاً دفاعياً اسقاطياً يحدد خصائص الموقف

- الطفولي للفرد , والواقع ان وجهة نظر كاردينير تظهر المميزات والعيوب في العلاقة بين الثقافة الشخصية ضمن المدخل التكويني النفسي .
- ويمكننا التعامل مع مفهوم الشخصية على انه نموذج من البناء العقلي السائد في مجتمع معين , وبهذا يسهل علينا النظر الى الشخصية من عدة اعتبارات : على أساس احصائي ( متوسط لمعطيات متبانية ) وعلى أساس فينومينولوجي ( نموذج من العناصر المتغيرة ) وعلى أساس بنيوي ( معطى قابل للتكرار ) , وعلى أساس ثقافي ( نص يقترب من فكرة الانسان ومثاله ) .
  - وينظر الى نمو مفهوم " بناء الشخصية الأساسي " على انه خطوة مفيدة نحو إيجاد نموذج جديد من التعميمات النمطية في ميدان الظواهر العقلية التي يمكن ان تنطبق على عدد كبير من الافراد في لحظة ما , وعلى نطاق واسع من السلوك وطرق الحياة , وعلى الجوانب البنائية الأساسية للمجتمع , ويلاحظ ان 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 الى البحث التجريبي قبل ان نتعرف على ظاهرة ونتمكن من اختبارها .

### أنواع السلوك الإنساني :

النفس المطمئنة – السلوك الإيجابي – الشخصية الإيجابية

### الخصائص :

- التسامح
- الثقة في النفس
- الرؤية المستقبلية
- العدل والانصاف
- حب الاخرين والاهتمام بهم
- المبادرة والمبادئة
- الصدق
- الاقناع والموثوقية
- استغلال الطاقات بشكل فعال
- الابتسامة
- حب الجماعة
- التقوى
- النظرة الإيجابية للوقت كقوة محايدة او كحكم

- الصوت المعتدل في التخاطب
- استخدام معظم مهارات الاتصال
- سهولة الوصول الى قرار
- استخدام نمو الفكر المباشر
- سياسة الجميع رابح win-win

### النفس اللوامة – السلوك السلبي – الشخصية السلبية

#### الخصائص :

- التردد في اتخاذ القرارات \* السلبية في تبني الأفكار \* الخجل \* الانعزالية\*  
عدم القدرة على اتخاذ القرار \* النظرة الضيقة للامور \* عدم اظهار  
الاحاسيس \* الهدوء المخيف \* الخوف من مواجهة الحقائق والنتائج \*  
الاتكالية على مجريات الأمور \* استخدام الصوت الخافت \* النظرة السلبية  
للوقت كالغز في حياته او كالسيد الامر \* استخدام نمط الفكر المتعرج او  
اللولبي \* صعوبة في صناعة القرار \* استخدام الطاقات الفكرية تنشط في  
الزوايا العاطفية

### النفس الامارة – السلوك العدائي – الشخصية العدوانية :

#### الخصائص :

- سرعة الغضب \* الأنا ( حب الذات ) \* العناد \* عدم الثقة بالآخرين \*  
التسرع \* الفوقيه( الكبرياء ) \* استخدام الالفاظ السيئة \* سرقة أفكار الآخرين  
\* الكذب كسلاح للمواجهة \* حب استغلال الآخرين \* الحقد \* الكره  
للانجازات \* الاستبداد في الرأي \* ردة الفعل السريعة \* عدم احترام اراء  
الآخرين \* الغرور \* استخدام اللغة الحركية اكثر \* تصيد أخطاء الآخرين \*  
استخدام نبرة الصوت العالية \* استخدام النظرة الاستغلالية للوقت كالعبد  
المملوك او كالعدو \* نمط الفكر الدائري \* المراوغة في اتخاذ القرار \*  
استخدام الطاقات الفكرية في الزوايا العدائية .

جدول أنواع السلوك الإنساني :

السلوك العنواني الشخصية العدوانية	السلوك السلبي الشخصية السلبية	السلوك الإيجابي الشخصية الإيجابية
سرعة الغضب الأنانية (حب الذات) العناد عدم الثقة بالآخرين التسرع الفوقية (الكبرياء) استخدام الألفاظ السيئة سرقة أفكار الآخرين الكذب كسلاح للمواجهة حب استغلال الآخرين الحقد الكراهة للإجازات الإستبداد 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 كالعنق نمط الفكر الدائري المراوغة في اتخاذ القرار استخدام الطاقات الفكرية في الزوايا العدوانية	التردد في اتخاذ القرار السلبية في تبني الأفكار عدم القدرة على اتخاذ القرار الخلل الانعزالية النظرة الضيقة للأمور عدم إظهار الأحاسيس الهدوء المخيف الخوف من مواجهة الحقائق والنتائج الإكثالية على مجريات الأمور استخدام الصوت الخافت النظرة السلبية للوقت كاللغز في حياته أو كالسيد الأمر استخدام نمط الفكر المتعرج أو اللولبي صعوبة في صناعة القرار استخدام الطاقات الفكرية ينتشط في الزاوية العاطفية سياسة نام مظلوم ولا ظالم	التسامح الثقة في النفس الرؤية المستقبلية العقل والإصناف حب الآخرين والاهتمام بهم المبادرة والمبادنة الصدق الإقناع والموتوقيه الابتسام حب الجماعة التقوى النظرة الإيجابية للوقت كقوة محايدة أو كحكم الصوت المعتدل في التخاطب استخدام معظم مهارات الإتصال استخدام نمو الفكر المبتكر سهولة الوصول إلى قرار استغلال الطاقات العقلية بشكل فعال سياسة الجميع رابح Win-win

## نماذج الشخصية او السلوك :

### أولاً – نماذج الشخصية او السلوك وفقاً لدافع الاخذ والعطاء :

النموذج المعطي : لديه ميل كبير الى العطاء والتعاون مع الاخرين ومساعدة الناس

النموذج الاخذ : لديه ميل الى الاخذ اكثر من العطاء وهو مسالم متمرس قادر على النجاح في الاعمال التجارية خاصة في المدى القصير

النموذج المعطي | الاخذ : لديه الرغبة في الاخذ كرغبته في العطاء ولديه استعداد لمساعدة الاخرين .

### ثانياً – نماذج الشخصية او السلوك وفقاً لمدى التساهل والتشدد :

النموذج المتساهل : يميل الى تجنب النزاع الشخصي ويقدم الكثير من التنازلات عن طبي خاطر ليتواصل مع الطرف الاخر .

النموذج المتشدد : يحث يرى هذا النوع ان التفاوض صراع ارادات فهو يريد ان يربح ولكنه يواجه احياناً باستجابة صلبة

النموذج المبدئي : يهتم بالمصالح المشتركة لأطراف التفاوض ويتميز بالتشدد بالنسبة للقضية التفاوضية والتساهل مع اطراف التفاوض .

### رابعاً – أنماط الشخصية او السلوك وفقاً للوظائف السيكولوجية :

النمط الواقعي : يتصف بالهدوء ورباطة الجأش والدقة والتركيز على الحاضر وعلى إقامة الدليل والتمسك بالحقائق التي تتحدث عن نفسها .

**النمط الابتكاري :** يتصف بقدرة كبيرة على التخيل وعلى الانتقال من موضوع الى اخر ويتصفون ايضاً بالمزاج المتقلب وسرعة الحركة ويعتمد على الأسلوب الاستنتاجي

**النمط المقوم :** يتصف هذا النمط بأصدار الاحكام وتقويم الحقائق استناداً الى مجموعة من القيم الشخصية التي يؤمن بها .

**النمط التحليلي :** يتصف باستخدام المنطق وعلاقات السببية بدرجة عالية ويعتبر نقيض المقوم

**خامساً – نماذج الشخصية او السلوك وفقاً للافتراضيات نحو الذات ونحو الاخرين :**

نموذج ( انا بخير وانت بخير ) : يشعر بالثقة في نفسه ويدرك ان الناس يمكن الوثوق بهم كما يعنقد بالآخرين .

نموذج ( انا بخير وانت لست بخير ) : هذا النموذج يعاني من اضطراب في الشخصية وعدم الثقة وهو مغرور ودائم الانتقاد

نموذج ( انا لست بخير وانت بخير ) : يشعر بالاكنتاب وعدم الثقة بنفسه وبقدراته .

نموذج ( انا لست بخير وانت لست بخير ) : يتبنى هذا الافتراض الذين لايشعرون بقيمة الحياة ومن ثم يفقدون الاهتمام بها وينعكس على سلوكهم الذي يتميز بالإحباط والقلق والتخبط .

**سادساً – نماذج الشخصية او السلوك وفقاً لمدى التركيز على الأهداف :**

النمط المركز على أهدافه : ويركز على أهدافه وحقوقه دون الاعتبار للآخرين ويتخذ من ذلك احد الاسلوبين الأسلوب الحازم او الأسلوب العدواني

النمط المركز على اهداف الاخرين : ويركز على اهداف وحقوق الاخرين : ويركز على اهداف وحقوق الاخرين وافكارهم ويتخذ في ذلك اسلوبين الأسلوب الإيجابي او الأسلوب السلبي .

**سابعاً – نماذج الشخصية او السلوك وفقاً لمدى التوجه نحو المهمة او نحو الناس :**

- توجه منخفض نحو الناس والمهمة
- توجه متوسط نحو الناس والمهمة
- توجه عالي نحو الناس والمهمة
- وبناء على ذلك هناك 3 أنماط من السلوك او الشخصية
- المقاتل وهو شديد التوجه نحو المهمة
- المتعاون وهو يواجه المشكلات بحلول خلاقية وعقد صفقات بناءة

- المسوي ويسعى دائماً الى الحل الوسط بهدف تسوية القضايا والنزاعات  
الفترة الزمنية في بناء طبيعة السلوك الإنساني تبدأ من اول يوم الى عمر 10  
سنوات ويؤثر عليها البيئة التي يعيش فيها الانسان وطريقة التربية التي تنشأ  
عليها والمبادئ التي تحكم تصرفاته , بعدها يبدأ الانسان في تطبع سلوكيات  
مختلفة حسب المواقف التي يتعرض لها مع الاحتفاظ بالسلوك الأساسي الذي نشأ  
عليه في الصغر كسلوك عام .

إذا مارغب الانسان في تغيير سلوكه العام فيمن ذلك مع مراعاة الفترة الزمنية  
الطويلة التي يحتاجها لذلك والتي قد تمتد لسنوات من خلال اتباع المراحل الاتية

### - مراحل تغيير طبيعة السلوك :

- القابلية الذاتية للتغيير
- النية الداخلية في التغيير
- الاعلام للمقربين بالرغبة في التغيير
- التدرج في تطبيق التغيير
- المقاومة على ثبات السلوك الجديد

### - حالة عملية : اثر البعد الثقافي في عملية التفاوض :

ان عملية التفاوض لاتتم الا من خلال الاتصال , بل ان الاتصال المباشر من اهم  
أنواع الاتصال , الذي يتم في هذه العملية , ومن امثلة الشائعة على مستوى  
التعامل الدولي , الذي يؤكد أهمية الخبرة المشتركة في تحقيق التفاهم بين  
الأطراف , واهمية فهم الخلفية الثقافية , التي ينطلق منها المفاوضون , ماورده  
عالم اللغويات الإيطالي " امبرتو ايكو " انه عند تحليل الوثائق الخاصة باللقاء  
القنبلة النووية على اليابان , بمحاولة للتأكد من امكان استسلام اليابان , من دون  
الاستخدام القنبلة , وهنا استعانت الولايات المتحدة بالاتحاد السوفيتي , ليقوم  
بجس نبض اليابان بخصوص الاستسلام الكامل والنهائي , الا ان رسالة اليابانيين  
, التي نقلها السوفييت اتسمت بظاهرة حوارية يابانية حيث تضمنت استخداماً  
متعددأ 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 .

- ولعل صعود نجم اليابان مع تطورها اقتصادياً , دعا علماء الغرب الى ان  
يعكفوا على دراسة المجتمع الياباني والتأثيرات الثقافية , التي تحكم سلوكه ,  
وبخاصة ان هناك اختلافاً كبيراً بين الثقافة الغربية والثقافة اليابانية , كما ان  
الموازنة بين اليابان والبلاد الغربية ويوضح اختلاف المنطلقات الثقافية , التي

تنعكس في الإدارة وأساليب التفاوض , فالإدارة في الشركة اليابانية تقوم اساساً على المشاركة في اتخاذ القرار , وينشأ عن هذا , ان سلطة اتخاذ القرار تنوز على جماعات عمل كبيرة تنتشر راسياً وافقياً في التنظيم الياباني كما ان المسؤولية الجماعية اكثر تقديراً , بعكس الحال في التنظيم الغربي , الذي يحدد المسؤولية دائماً عند شخص واحد .

- وهذا التقدير لروح العمل الجماعي , لاشك , ينعكس على أسلوب اتخاذ القرار , اذ يقتضى الوصول الى قرار ما , الى وقت قد يبدو طويلاً لمن لايعرف طريقة تفكير اليابانيين , فيفسره على انه نوع من التسويف والمماطلة , ومن ثم لايستطيع ان يدخل معهم في عملية تفاوضية ناجحة .
- ولاتأتي أساليب التفاوض من فراغ , وانما ترتكز على خلفيات ثقافية تكونت من خلال تراكم الخبرات والتجارب , فعلى سبيل المثال " يرجع كره اليابانيين للعقود التفصيلية الى عوامل تاريخية واقتصادية ونفسية , فمن ناحية تاريخية , ظلت اليابان لقرون طويلة تقدر السلام في الهيكل الاجتماعي , مهما كان الثمن , حتى يتعود الجميع على حل مشاكلهم , ومن دون ازعاج للهيكل الاجتماعي " .

- وتأثير البعد الثقافي في عملية التفاوض له جوانبه الكثيرة , عدد الخبراء , ونالت منهم قدراً كبيراً من الاهتمام , من ذلك هل هدف التفاوض عقد ام علاقة ؟ فالامريكيون , على سبيل المثال , يفضلون الوصول الى عقد يحدد الحقوق والواجبات , بينما العرب واليابانيون ينظرون الى هدف المفاوضات , على انه علاقة بين الجانبين في المقام الأول .

- اما الجانب الثاني , الذي يبدو فيه تأثير البعد الثقافي , فيمثل في السؤال التالي : موقف التفاوض : فوز\ خسارة\ ام فوز\ فوز ؟ , وهو يعني هل الطرفان يريان ضرورة ان يكسب كل منهما من عملية التفاوض , ام ان احدهما يريد ان يكسب كل شي , ويجعل الاخر يخسر كل شي , ومن ذلك ان الدول النامية ترى , في علاقتها مع الشركات الكبرى , ان أي مكسب للمستثمر هو خسارة للدولة , مما يجعلهم يركزون في المفاوضات على تحديد أرباح المستثمر , بدلاً من اكتشاف كيف يمكن الحصول على اقصى حد من الفوائد من المشروع , لكل من المستثمر والدولة المضيفة .

- ومن المؤثرات الثقافية في عملية التفاوض , مدى الاستعداد لتحمل المخاطر , اذ ان من يدخل في هذه العملية , عليه ان يدرك ان لها مخاطرها , وان من يدخل في هذه العملية , عليه ان يدرك ان لها مخاطرها , وانها لن تكون امانة على طول الخط , ويختلف اهل الثقافات في القاء هذا اللوم على الاخرين , وهناك من

- ينتصل من هذه المسؤوليات , عند حدوث أي خطأ , ولا يأتي ذلك من فراغ ,  
وانما يتصل , اوثق صلة , بالبيئة الثقافية , التي تؤثر في تكوين الشخصية .
- ويؤثر البعد الثقافي في الطريقة , التي تصاغ بها المعلومات المتعلقة بالمفاوضات في وسائل الاعلام المختلفة , اذ لا بد للرسالة الإعلامية ان تأخذ في الحسبان دلالات الكلمات المستخدمة بالنسبة الى المستقبل , ولا بد لها ان تتميز بالدقة والوضوح والعلاقنية , ويفضل استخدام الأرقام الإحصاءات , 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 الثرثار :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>يحتاج الى لباقة</u>	<u>يتكلم طوال الوقت</u>
<u>إعطاء اهتمام لما يقوله</u>	<u>غير مرتب</u>
<u>التعامل بطريقة ودية</u>	<u>مجادل</u>
<u>لاتسكته بالقوة</u>	<u>يحب النقاش</u>
	<u>اجتماعي</u>

#### العميل المجادل :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>التحلي بالصبر</u>	<u>اثارة المشاكل</u>
<u>الاقناع عن طريق ادلة وبراہين</u>	<u>انخفاض الذكاء</u>
<u>لاتفقد اعصابك</u>	<u>الهروب من المخاطرة</u>
	<u>السلبية في عرض وجهة النظر</u>
	<u>عدوانية عالية</u>
	<u>سهل الغضب</u>

#### العميل المتشكك :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>تقديم دليل على صدقك على شكل ورقة او مستند</u>	<u>لا يصدق ماتقوله</u>
<u>تنفيذ وعد</u>	<u>ينتقد بشدة</u>
<u>تثبت له سلامة مقصدك</u>	<u>لا يأخذ من اقوالك أي قضية مسلمة</u>

غير لبق	ضمان الحصول على ثقة العميل من خلال ضمان .
ينظر اليك بنظرة الشك	

### العميل المتردد :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
متخوف ومتحفظ لا يستطيع اتخاذ قرار	يحتاج الى اشعاره بالبنفس
نقص في التركيز	إيقاف أي ضغط عليه
يحتاج الى وقت لأقناعه	احذر ان تزيد الخيارات امامه
يفتقر الى قدر كبير من الثقة بالبنفس	اقتنص فرصة لتفضيلة احدي ارائك
قد يكون خجولا	

### العميل الصامت :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
يرفض التعليق	اسأله أسئلة مطولة لا تتضمن الإجابات بنعم او لا
لا يظهر انطباعاته	تحلى بالصبر وروح الفكاهه
لا تعرف ما يدور في ذهنه	اظهر صداقتك
	هناك نوعين من العميل الصامت : الصمت التكتيكي والصمت الطبيعي

### العميل المماطل – المسوف :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
يقابلك عند قيامك بتحصيل الأموال	يحتاج الى ابراز حواجز للتعامل الفوري
قد لا يستطيع اتخاذ القرار	
لا يحبذ اتخاذ القرارات الفورية	

### العميل العصبي :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
رد الفعل واتخاذ القرارات لديه متسرة	ابعده عن التفصيلات بقدر الإمكان
سرعة انتقاله من موضوع لآخر	عليك مساعدته للعودة الى هدوئه عن طريق انبساط الى الحديث
	مساعدته بعرض مجموعة المغريات المؤثرة في قراره

## العميل المندفع :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>لا تكن مثيراً لضجره</u>	<u>متسرع للغاية في الرفض والقبول</u>
<u>اجعل رد الفعل السريع في صالحك دائماً</u>	<u>يتخذ كل إمكانياته في اتخاذ القرارات الاندفاعية المتسرفة</u>
<u>كن سريعاً في التوقع لترى حيثما يكون فكره</u>	

## العميل المعاق او ذوي الاحتياجات الخاصة :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>لا تبالغ في التعبير</u>	<u>قد يكون في العميل عيوب او علة خلقية كالتلعثم او فاقد الحواس</u>
<u>لا يحتاج الى أسئلة تفصيلية</u>	
<u>اعرض ماتقوله باختصار وسرعة</u>	
<u>احذر ان تعامله على أساس الشفقة الإنسانية</u>	

## العميل الذي يرغب في معاملة خاصة :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>المفاوض الماهر هو الذي يربط بين الاستثناءات التي تمنح للعميل وبين تصرفاته الاستثنائية حتى يكون جديراً بهذه الشروط</u>	<u>يعتبر نفسه جدير بالحصول على المزايا الخاصة دائماً</u>
<u>ضرورة إحساس العميل بأن له مزايا خاصة وفقاً لظروف كل عميل</u>	<u>يكون مبالغ في توقعاته منك</u>

## العميل المغرور :

<u>استراتيجيات التعامل</u>	<u>خصائص العميل</u>
<u>لا بد من مجاملة العميل لكسب رضاه</u>	<u>العميل الذي يعتقد بتميزه عن الآخرين</u>
<u>يحتاج الى الصبر ولباقة في الكلام</u>	<u>مظهره ذو هيئة تشير على انه متعجرف دون ان يقصد ذلك</u>
	<u>يعتبرك منفذ لأوامره الذي يعتز بها</u>
	<u>يتوقع منك معاملة مميزة</u>
	<u>يصل اعجابه بنفسه الى حد الثرثرة والتصلب في الرأي</u>

## العميل الطامع :

يريد كل شي بدون مقابل	يحتاج الى اقصى درجة اشباع ممكنة وحسن التعامل
المنافسة للمساومة	يحتاج هذا العميل الى اشباع واحساس بالانتصار عليك

### العميل الكاذب :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
يخدعك عن طريق بيانات مضللة عن الاخرين	لا بد من المفاوضات ان يكون له معلومات متجددة
	لاتشعر العميل بأنه يكذب عليك
	ابرز له بعض الحقائق دون ان تصفه بالكاذب

### العميل المتعجل :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
عميل غير صبور	يحتاج الى اشعار العميل بسرعتك في التعامل معه
يحتاج الى أداء كل اعماله في التو دون تأثير	اترك له شي ينشغل به عنك اذا كنت تخدم احد اخر
عميل سريع الغضب	اهتم به واعطه عين الرعاية بالأشارة والحديث اثناء خدمة عميل اخر
يعتقد في الناس الكسل	

### العميل خشن المعاملة :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
الظروف جعلته عديم الثقة بالنفس يناقش بعنف صوته العالي	اشعره بأهميته يتدخل مقاطعاً الحديث من جانبك
كلماته تكون قاسية تصل الى بعض الأحيان الى التشاؤم	يحتاج الى الصبر واناة ومحافظة على هدؤك
يغضب بسرعة	كن حازماً معه بأدب ولباق لتكسبه لالتطرده

### العميل العليم ببواطن الأمور :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
يظهر معلومات بشكل متعالي	تحتاج الى الصبر والمثابرة لكسب مثل هذا النوع من العملاء
يحاول ان يعطي نصائحه لك مفتخراً بقدرته على ذلك	قد يكون لديه بعض الحق في صحة معلوماته والعكس صحيح

يرفض ويهدد باللجوء الى المستويات العليا او اللجوء للمنافسين	يحتاج الى اطراء ومديح واهتمام
	عليك بتقبل تعليقاته دون غضب

### العميل الودود :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
سلاسة العميل في التعامل	تفقد مثل هذا العميل اذا كذبت عليه مره واحده او احس بذلك
استرخاء أعصاب العميل	مجاملات أساس التعامل وهداياك <u>مطلوبة</u>
العميل كثير الكلام يتحدث في كل شي	
قد يضيع العميل مواعيدك الأخرى	

### العميل الإيجابي :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
عميل جاد وصادق	لايمكن اتباع منطق المجاملة معه من اللحظة الأولى لانه عملي جداً
يتعامل بمنطقة المعقولة والتحليل المنطقي للامور	نظم فكري في التعامل معه
يتمتع بذكاء ويقدم افتراضيات بناءة	اتبع خطوات التعامل الإيجابي معه
يتخذ قرارات سليمة	
مفاوض عادل	
لايثق في الشخص قليل المعلومات	

### العميل كبير السن :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
رصيد كبير من الخبرة	يحتاج البائع الى قدر كبير من المهارة للتعامل معهم
	يرحبون برجل البيع الذي يجعلهم مستشارين له
	احترم حديثه واشعره بأنه اكبر منك

### العميل العزيز :

<u>خصائص العميل</u>	<u>استراتيجيات التعامل</u>
القبول من الاخرين والاعتراف بحاجاتهم	اشعاره بأهمية
الصدق والأمانة	المجاملة والثناء على قراراته
سيد المواقف	استشارته في ارائك الجديدة
يحقق هدفه	

	يحقق ذاته
	العدالة
	شعوره بالصدقة
	معرفة ماذا يجري حوله
	الشعور بالأمان

تلخيص : سميه صالح