

الشخصية والثقافة والسلوك التفاوضي

المحاضرة التاسعة

❖ تمهيد:

يختلف الأفراد فيما بينهم باختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية والحضارية والاقتصادية مما يؤثر على نمط سلوكهم وشخصيتهم وبالتالي على طريقة التعامل الذي ينتهجونها خلال ممارستهم لأعمالهم الحياتية ويجب ان نميز بين السمة والنمط، فالسمة تعبر عن مفاهيم استعدادية لدى الفرد وتنبئ 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 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 للأفراد 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 عنصرا مهما لنجاح عملية التفاوض

❖ العلاقة بين الثقافة والشخصية

يستدعي الحديث عن الشخصية كما هانلا من المعلومات والمتغيرات التي تكاد تكون خارج السيطرة بسبب كثرتها وتشعبها، ولهذا فإن المدخل البنيوي يعد من احدى المداخل عند الحديث عن النمط والعلاقات، والحقيقة ان نظريات الشخصية المتعددة لا تستطيع فصل عنصر عن اخر وهو الثقافة عن مكونات أي نمط من أنماط الشخصية، وكان الجدل – عند الباحثين الأوائل – يدور حول هذه العلاقة ومدى أسبقية الثقافة وتأثيرها على تكوين الشخصية او أسبقية الشخصية وقدرتها على صياغة الثقافة

ولتناول فكرة موجزه عن ذلك الجدل لا بد من توضيح اننا امام مضمونين او عنصرين : احدهما ثقافي والاخر سيكولوجي، وترى بعض الدراسات ان التداخل بين هذين المضمونين أساسي، لهذا نجد الباحثة بنديكت 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 نموذجا متميزا من الشخصية، والنموذج عبارة عن اطار نظري من تنظيم عقلي متوافق يستطيع التكيف مع متطلبات المجتمع الوظيفية والبنائية.

ويلاحظ ان مفهوم الشخصية في راي بنديكت – بمثابة النظير السيكولوجي لمفهوم الثقافة، مما يجعل المفهوم يحتل وضعا متوسطا بين مفهوم الثقافة ومفهوم المجتمع، ويساعد هذا المفهوم على الالمام بالتعاليق بين معطين يشرحان الظواهر الاجتماعية التي يطلق عليها الباحث تالكوت بارسونز Talcott Parsons اسم (محافظ نمط النسق الفرعي للمجتمع)

ومن الذين يدمجون الثقافة بالشخصية الباحث رالف لينتون اذ يرى ان عملية التنشئة الاجتماعية تتكون اساسا من لعب دور ودمج ذلك الدور مع أدوار أخرى تمثل انساقا ثقافية، ليصل الى تعريف للشخصية على انها مجموعة من الأدوار، ويعد مفهوم الشخصية عنده بمثابة بناء تصوري يعني ضمنا نموذجا 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 نتاج 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 ووجه نشاطه اليومي

ما سبق من اراء تعطي الثقافة أولوية باعتبارها الوعاء الذي ينتج أنماط الشخصيات حتى جاء المحلل النفسي ابراهام كاردينر 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 يتبوأ 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 متباينة) 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 الأفراد 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

١- النفس المطمئنة – السلوك الإيجابي – الشخصية الإيجابية Positive Behavior

الخصائص:

التسامح	حب الجماعة
الثقة في النفس	التقوى
الرؤية المستقبلية	النظرة الإيجابية للوقت كقوة محايدة او كحكم
العدل والانصاف	الصوت المعتدل في التخاطب
حب الآخرين والاهتمام بهم	استخدام معظم مهارات الاتصال
المبادرة والمبادرة	سهولة الوصول الى قرار
الصدق	استخدام نمو الفكر المباشر
الاقناع والموثوقية	سياسة الجميع رابح win-win
استغلال الطاقات بشكل فعال	

٢- النفس اللوامة – السلوك السلبي – الشخصية السلبية Negative Behavior

الخصائص:

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

الخصائص:

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

❖ جدول أنواع السلوك الإنساني

السلوك العدواني الشخصية العدوانية	السلوك السلبي الشخصية السلبية	السلوك الايجابي الشخصية الايجابية
سرعة الغضب الانا (حب الذات) العناد عدم الثقة بالآخرين التسرع الفوقية (الكبرياء) استخدام الالفاظ السيئة سرقة أفكار الاخرين الكذب حب استغلال الاخرين الحقد الكره لإنجازات الاستبداد في الرأي ردة الفعل السريعة عدم احترام أراء الاخرين الغرور استخدام اللغة الحركية أكثر تصيد أخطاء الاخرين استخدام نبرة الصوت العالية استخدام النظرة الاستغلالية للوقت كالعبد المملوك أو كالعُدو نمط الفكر الدائري المراوغة في اتخاذ القرار استخدام الطاقات الفكرية في الزوايا العدوانية	التردد في اتخاذ القرار السلبية في تبني الافكار عدم القدرة على اتخاذ القرار الخجل الانعزالية النظرة الضيقة للأمور عدم إظهار الاحاسيس الهدوء المخيف الخوف من مواجهة الحقائق والنتائج الإتكالية على مجربات الامور استخدام الصوت الخافت النظرة السلبية للوقت كاللغز في حياته أو كالسيد الامر استخدام نمط الفكر المتعرج أو اللولبي صعوبة في صناعة القرار استخدام الطاقات الفكرية ينشط في الزواية العاطفية سياسة نام مظلوم ولا ظالم	التسامح الثقة في النفس الرؤية المستقبلية العدل والإنصاف حب الآخرين والاهتمام بهم المبادرة والمبادنة الصدق الإقناع والموثوقية الابتناسامة حب الجماعة التقوى النظرة الايجابية للوقت كقوة محايدة أو كحكم الصوت المعتدل في التخاطب استخدام معظم مهارات الاتصال استخدام نمو الفكر المباشر 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 المعطى: لديه ميل كبير الى العطاء والتعاون مع الاخرين ومساعدة الناس

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

النموذج المعطى | الاخذ: لديه الرغبة في الاخذ كرهته 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 طبعي خاطر ليتواصل مع الطرف الاخر

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

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

ثالثاً – أنماط الشخصية او السلوك وفقاً للوظائف السيكلوجية

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 أيضاً بالمزاج المتقلب وسرعة الحركة ويعتمد على الأسلوب الاستنتاجي

النمط المقوم: يتصف هذا النمط بإصدار الاحكام وتكوين الحقائق استنادا الى مجموعة من القيم الشخصية التي يؤمن بها

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

رابعاً – 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 يعتقد 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 بالاكئاب وعدم الثقة بنفسه وبقدراته

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

خامساً – 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 العدوانى

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

سادسا – 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 ٣ أنماط من السلوك او الشخصية

- المقاتل وهو شديد التوجه نحو المهمة
- المتعاون وهو يواجه المشكلات بحلول خلاقية وعقد صفقات بناءة
- المسوي ويسعى دائما الى الحل الوسط بهدف تسوية القضايا والنزاعات

الفترة الزمنية في بناء طبيعة السلوك الإنساني تبدأ من اول يوم الى عمر ١٠ 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 اذا ما رغب الانسان في تغيير سلوكه العام فيمن ذلك مع مراعاة الفترة الزمنية الطويلة التي يحتاجها لذلك والتي قد تمتد لسنوات من خلال اتباع المراحل الآتية:

❖ 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: أثر البعد الثقافي في عملية التفاوض

ان عملية التفاوض لا تتم 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 ، ما اورده عالم اللغويات الإيطالي " امبرتو ايكو " انه عند تحليل الوثائق الخاصة بالقاء 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 استخداما متعدد ادوات 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 اقتصاديا ، دعا علماء الغرب الى ان يعكفوا على دراسة المجتمع الياباني والتأثيرات الثقافية ، التي تحكم سلوكه ، وبخاصة ان هناك اختلافا كبيرا 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 أساسا على المشاركة في اتخاذ القرار ، وينشأ عن هذا ، ان سلطة اتخاذ القرار تتوزع على جماعات عمل كبيرة تنتشر رأسيا وأفقيا في التنظيم الياباني كما ان المسؤولية الجماعية اكثر تقديرا، بعكس الحال في التنظيم الغربي ، الذي يحدد المسؤولية دائما عند شخص واحد .

وهذا التقدير لروح العمل الجماعي، لاشك ، ينعكس على أسلوب اتخاذ القرار ، اذ يقتضى الوصول الى قرار ما ، الى وقت قد يبدو طويلا لمن لا يعرف طريقة تفكير اليابانيين ، فيفسره على انه نوع من التسوية والمماطلة ، ومن ثم لا يستطيع ان يدخل معهم في عملية تفاوضية ناجحة .

ولا تأتي أساليب التفاوض من فراغ ، وانما تركز 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 قدرا كبيرا من الاهتمام ، من ذلك هل هدف التفاوض عقد ام علاقة ؟ فالأمريكيون ، 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 : فوزا خسارة ، ام فوز \ فوز ؟ ، وهو يعني هل الطرفان يريان ضرورة ان يكسب كل منهما من عملية التفاوض ، ام ان احدهما يريد ان يكسب كل شيء ، ويجعل الاخر يخسر كل شيء ، 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 ، بدلا من اكتشاف كيف يمكن الحصول على اقصى حد من الفوائد من المشروع ، لكل من المستثمر والدولة المضيقة .
 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 يتصل 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 والعقلانية ، 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

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

العميل المجادل

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
التحلي بالصبر الاقناع عن طريق ادلة وبراهين لا تفقد اعصابك	اثارة المشاكل انخفاض الذكاء الهروب من المخاطرة السلبية في عرض وجهة النظر عدوانية عالية سهل الغضب

العميل المتشكك

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

العميل المتردد

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
يحتاج الى اشعاره بالذنب إيقاف أي ضغط عليه احذر ان تزيد الخيارات امامه اقتنص فرصة لتفضيله احدي ارانك	متخوف ومتحفظ لا يستطيع اتخاذ قرار نقص في التركيز يحتاج الى وقت لإقناعه يفتقر الى قدر كبير من الثقة بالذنب قد يكون حجولا

العميل الصامت

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

العميل المماطل – المسوف

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

العميل العصبي

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

العميل المندفع

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

العميل المعاق او ذوي الاحتياجات الخاصة

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
لا تبالغ في التعبير لا يحتاج الى أسئلة تفصيلية اعرض ما تقوله باختصار وسرعة احذر ان تعامله على أساس الشفقة الإنسانية	قد يكون في العميل عيوب او علة خلقية ، كالتلعثم او فاقد الحواس

العميل الذي يرغب في معاملة خاصة

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

العميل المغرور

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

العميل الطامع

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

العميل الكاذب

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
لابد من المفاوضات ان يكون له معلومات متجددة لا تشعر العميل بأنه يكذب عليك ابرز له بعض الحقائق دون ان تصفه بالكاذب	يخدعك عن طريق بيانات مضللة عن الآخرين

العميل المتعجل

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

العميل خشن المعاملة

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
اشعره بأهميته يتدخل مقاطعا الحديث من جانبك يحتاج الى الصبر واناة ومحافظة على هدوءك كن حازما معه بأدب ولباقة لتكسبه لا لتطرده	الظروف جعلته عديم الثقة بالنفس يناقش بعنف صوته العالي كلماته تكون قاسية تصل الى بعض الأحيان الى التشاؤم يغضب بسرعة

العميل العليم ببواطن الأمور

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
تحتاج الى الصبر والمثابرة لكسب مثل هذا النوع من العملاء قد يكون لديه بعض الحق في صحة معلوماته والعكس صحيح يحتاج الى اطراء ومديح واهتمام عليك بتقبل تعليقاته دون غضب	يظهر معلومات بشكل متعالى يحاول ان يعطي نصائحه لك مفتخرا بقدرته على ذلك يرفض ويهدد باللجوء الى المستويات العليا او اللجوء للمنافسين

العميل الودود

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

العميل الإيجابي

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
لا يمكن اتباع منطق المجاملة معه من اللحظة الأولى لانه عملي جداً نظم فكري في التعامل معه اتبع خطوات التعامل الإيجابي معه	عميل جاد وصادق يتعامل بمنطق المعقولة والتحليل المنطقي للأمور يتمتع بذكاء ويقدم افتراضيات بناءة يتخذ قرارات سليمة مفاوض عادل لا يثق في الشخص قليل المعلومات

العميل كبير السن

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

العميل العزيز

استراتيجيات التعامل	خصائص العميل
اشعاره بالأهمية المجاملة والثناء على قراراته استشارته في ارائك الجديدة	القبول من الاخرين والاعتراف بحاجاتهم الصدق والأمانة سيد المواقف يحقق هدفه يحقق ذاته العدالة شعوره بالصدقة معرفة ماذا يجري حوله الشعور بالأمان

تلخيص: سميه صالح