



أسرار لغة الجسد في عملية المبيعات والتواصل

المقدمة:

إن كنت تريده أن تكون موضع ثقة في محيطك الاجتماعي لابد ان يكون حديثك صادقاً وإن لم يكن كذلك فإن نظرة عينيك ونبرة صوتك وحركة شفتيك وذقنك وحركة يديك وكيفيتك ولغة جسده ستكشفك!

إن ما تظهره **لغة الجسد** هو أنها لها تأثير كبير على **المبيعات** أولاً مما يؤثر على عملية **التسويق والترويج** ثانياً للشركة ككل، لهذا إن كنت من أصحاب الشركات أو رواد الأعمال عليك أن تكون على معرفة كاملة بكافة المعلومات المتعلقة بلغة الجسد.

إن التعرف على لغة الجسد ليس بالأمر البسيط؛ وهذا لأن لغة الجسد لغة تضم العديد من الأسرار المتعمقة والدقيقة للغاية، وبرغم صعوبتها إلا أنها ليست بالعملية المستحيلة وخاصة إن بإمكان الشخص المبتدأ أن يكتشف أن أمامه بسهولة وذلك بتعلم بعض الإشارات والإيماءات البسيطة.

جدول المحتويات:

1. التسويق ولغة الجسد وماهية العميل.
2. أهمية لغة الجسد في عملية المبيعات والتواصل.
3. كيفية قراءة لغة الجسد.
4. لغة الجسد ودورها الفعال في التسويق.
5. أخطاء لغة الجسد عند البيع عليك تجنبها.

1. التسويق ولغة الجسد وماهية العميل.

الكثير يخلط بين علم الفراسة ولغة الجسد ولا يعرف الفرق الجوهرى بين الاثنين وتأثير الوعي بكلاهما على التسويق الاحترافي.

السوق الذكي هو من يفهم العميل جيداً في لحظات قصيرة وبالتالي يحدد هل العميل سيتحول للشراء فيبذل معه الوقت والمجهود دون عناء، أم يختصر وينهي اللقاء ويبحث عن

عميل آخر جاد.

ملامح الإنسان وحركاته تعكس الكثير من شخصيته الداخلية ومن يستطيع ترجمة هذه الملامح والحركات فهو شخص ذكي ويتوفر على نفسه الكثير من الجهد النفسي والوقت في علاقاته.

يعتبر دراسة علم الفراسة ولغة الجسد من أهم مهارات التسويق التي يجب الاهتمام بها وإعطائهما مساحة كبيرة لمن يريدون التميز في عالم التسويق الواسع.

قد يبدأ مراحل التسويق من:

1. مرحلة تسعيـر المنتج.
2. مرحلة تطوير المنتج.
3. بـحـث اـحـتـيـاجـات السـوق وـمـتـطـلـبـاتـه.
4. التـوزـع.
5. الإـعلـان.

ولـكن مع تـطـور الأـبـحـاث انـقلـب الـهرـم التـسـويـقـي رـأـساً عـلـى عـقـب ليـبدأ التـسـويـقـ:

1. بـحـث اـحـتـيـاجـات العـمـيل وـمـتـطـلـبـاتـه وـدـرـاسـة شـخـصـيـتـه وـمـعـرـفـة كـيفـيـة التـأـثـير عـلـيـه.
2. مرحلة تطوير المنتج ليناسب احتياجات العميل.
3. مرحلة تسعيـر المنتج والاـهـتمـام بـجـودـتـه.
4. التـوزـع والإـعلـان.

بسـبـب انـقلـاب هـرـم التـسـويـق ظـهـر الاـهـتمـام بـكـل الـعـلـوم الطـبـيـعـيـة المـهـمـة بـدـرـاسـة الإنـسـان وـنـفـسـيـتـه وـاحـتـيـاجـاتـه.

من أـسـمـى هـذـه الـعـلـوم "علم الفراسة ولغة الجسد" حيث يقابل المـسـوـق العـمـيل ويأخذ من وـقـته دقـائق مـعـدـودـة.

فـإـمـا أـن يـكـسـب المـسـوـق وـلـاء العـمـيل وـيفـهـم طـرـيـقـة التـعـاـمـل الأـفـضـل مـعـهـ، أو يـخـسـرـه لـلـأـبـدـ.

كل ما على المـسـوـق المحـترـف مـراـقبـة مـلـامـح العـمـيل وـحـركـاتـه لمـعـرـفـة مـدـى اـهـتمـامـه بـمـا يـقـولـ ولـلـإـيـضـاح لـابـدـ من مـعـرـفـة الفـرق بـيـن عـلـم الفـرـاسـة وـلـغـة الجـسـدـ.

يتـركـز مـفـهـوم العـمـيل فـي كـوـنـه هـوـ:

شـخـصـ أو شـرـكـة يـتـلـقـى أو يـسـتـهـلـكـ أو يـشـتـري مـنـتجـاً أو خـدـمـة وـيمـكـنـه الاـخـتـيـار بـيـن السـلـعـ والـمـوـرـدـيـن المـخـلـفـيـنـ، حيث أـنـ الـهـدـف الرـئـيـسي لـجـمـيع المؤـسـسـاتـ أو المـنـشـآـتـ التجـارـيـةـ هوـ

2. أهمية لغة الجسد في عملية المبيعات والتواصل.

إن لغة الجسد كبيرة في التواصل بين الأشخاص، وخاصة أن 55% منه معتمداً عليها كما أوضحنا سابقاً، لذلك يمكن تفهم القوة التي تتمتع بها هذه اللغة ودورها الواسع في التأثير على التفاهم البشري وتطوره كالتالي، قد يهمك الاطلاع على أهم 9 أشياء مختلفة فيما بين التسويق والمبيعات.

1. تقوم لغة الجسد على تحسين عملية التواصل بين البشر ولا سيما إذا تم استعمالها بناء على معرفة لتوصيل الرسائل الاتصالية بطريقة صحيحة لا يشوبها أي سوء تفاهم.
2. تتجنب لغة الجسد أصحابها من الدخول في صراعات غير مجدية ولا سيما الناتجة عن سوء تفاهم.
3. تساعد لغة الجسد صاحبها على التعبير الصادق لمشاعره وإحساسه حتى ولو كانت حصيلته اللغوية لا تسعفه في ذلك.
4. تكشف لغات الجسد ما يحاول الأخير إخفائه أو التصنّع في إظهاره، بحيث يصعب خداع المتمكّنين من قراءتها جيداً.
5. تساعد لغة الجسد الاحترافية في ترك انطباع أولي عن الشخص إيجابي ولا سيما في مقابلات العمل.
6. تساعد لغة الجسد في اكتشاف الأشخاص المخادعين الكاذبين وهذا لكونها لغة يصعب تزيفها أو الخداع فيها.
7. تتميز لغة الجسد بكونها لغة عالمية لا تحتاج لمترجم، وخلالها يمكن بناء جسر تواصل بشري فعال مهما اختلفت الثقافات وتعقدت اللغات.
8. تعد لغة الجسد لغة فعالة جداً ولا سيما في التواصل مع الحيوانات، حيث يمكن فهم احتياجاتهم بسهولة والعمل على إشباعها، كما يمكن توصيل رسائل مطمئنة أو تحذيرية لهم كذلك.

ومن الناحية الأخرى علينا ذكر أهمية لغة الجسد في التعامل مع العملاء:

إن لغة الجسد صفة مهمة جداً للتعامل مع العملاء، قد يعتقد البعض أن هذه النصيحة هي فقط لخدمة العملاء الشخصية، ولكن يمكن أن تؤثر هذه الممارسات على المكالمات والدردشات أيضاً، لغة الجسد هي عامل رئيسي يوضح ما إذا كنت تستمع إلى عميل أم لا، إذا أشار جسد ممثلي الخدمة إلى أنهم غير مهتمين أو لا ينتبهون، فمن المحتمل أنهم لا يستمعون إلى العميل.

وهذا ينطبق على الهواتف والمحادثات أيضاً، حتى إذا لم تكن تواجه العميل مباشرةً، فإن لغة جسده لا تزال تؤثر على التفاعل، على سبيل المثال إذا جلست بشكل مستقيم على مكتبك وحافظت على ابتسامة فمن الطبيعي أن تكون أكثر نشاطاً وتفاؤلاً أثناء المكالمة.



3. كيفية قراءة لغة الجسد.

1. انحناء الرأس:

يدل انحناء الرأس عادةً على الراحة الكبيرة، أي إذا قام الشخص الذي معك بانحناء راسه قليلاً أثناء الحديث أمامك، فهذا رسالة غير مباشرة تخبرك إنه يشعر بأمان كبير معك، كما أن أحياناً ما يتم استخدام هذا الانحناء كنوع من التقدير واحترام الكبير ولاسيما مع كبار السن في بعض الثقافات، [قد يهمك الاطلاع على سياسة التسعيروأنواعها](#)

2. المشي:

أن طريقة المشي من تعبيرات لغة الجسد فقد تدل على أن الشخص واثق من نفسه أو العكس فإذا كان يمشي الشخص ثابت الخطى مع رأس مرفوع وجسد مسترخي وكتفيه مستقيمين فهذا يدل على الثقة بالنفس، على عكس إذا كان يمشي بظهره مستقيم وكتفيه إلى الوراء فهذا يدل على أنه شخص قلق وغير واثق في نفسه.

3. لغة العيون:

إن لغة العيون من أكبر المفاتيح التي تعطيك تعريفاً كامل عن الشخصية التي تتعامل معها؛ فهي تدل بشكل حقيقي وصحيح عما يدور بداخل الشخص فإذا اتسعت العين فهي تدل على السعادة والفرح، وإذا صارت فالعكس هنا صحيح. أما إذا فرك الشخص عيناه فهنا تدل على التعجب من أمر ما، أما إذا كان الشخص يتجنب النظر إلى من يتحدث إليه فهذا يدل على إنه فقد الثقة في نفسه، أو هناك ما يخفيه.

بالإضافة على ما سبق، فلغة العيون عادةً ما تكشف أكثر من ذلك بكثير؛ فإذا نظر الشخص إلى أعلى فهذا يعني أنه يتخيّل الحديث أو أنه يتذكّر موقف ما، أما إذا نظر إلى أسفل ثم رفع العينين للمخاطب فهذا يدل على خجل الشخص من نفسه، أما إذا لمعت العينين واتسعت حدقة العين فهذا يدل على أن الشخص واقع في الغرام.

4. نبرة الصوت:

يمكنك معرفة ما يخفيه الإنسان وذلك من خلال نبرة صوته، فإذا تحدث بنبرة صوت عالية مع ابتسامة، فهذا يدل على أن الشخص سعيد بالحديث ويشعر بالتسلية والمرح، مع أن بعض علماء لغة الجسد يخالفون في هذه النقطة ويرون أن البعض قد يتحدث بنبرة صوت مرتفعة محاولين إخفاء شيء ما. أما إذا كان المتحدث يتحدث بنبرة صوت منخفضة جداً فهذا يدل على قلة الثقة بالنفس وأنه ضعيف الشخصية.

يرى علماء لغة الجسد أيضًا أن نظر الشخص إلى المخاطب بطريقة مباشرة مع ارتفاع نبرة صوته، يدل أما على الحقد والغيرة من الشخص الآخر أو التحدى والثقة، أما إذا تحدث بطريقة سريعة متعمدة وبصوت عالي مع النظر إلى من يتحدث، فهذا قد يشير إلى دخول المتحدث في حالة من الإثارة العاطفية سواء كانت بالفرح أو الحزن أو حتى القلق أو الغضب.

5. حركة اليدين:

تلعب حركة اليدين دوراً كبيراً في أهمية لغة الجسد؛ وذلك لأنَّ أغلب البشر يستخدمون حركة اليدين في التعبير عما يدور في بالهم فإذا وضع الشخص يده على رقبته فهذا يعني أن الحديث حصل على استحسانه، وإذا شبَّك الشخص اليدين أثناء الجلوس فهذا يدلُّ على الاحترام والتقدير إذا تبعها استرخاء في حركة الجسد، أو تدلُّ على الترقب والتوجس.

إذا كانت حركة الجسد غير مسترخية وتتسم بالجدية. أما إذا وضع يده في جيبيه فهذا يدل على اللامبالاة، وإذا ثبت النظر في مكان ما ووضع يديه على الخدين فهذا يدل على أنه في حالة من التفكير العميق أو مرحلة تقييم لمعلوماته. مسك اليدين وضمها إلى بعضهم البعض أو مسك إحدى الأصابع بخفة يدل على الخجل أيضًا.

6. حركة القدمين:

تعدُّ القدمين أيضًا واحدة من الأدوات اللغوية المستخدمة في لغة الجسد، والتي من خلالها يمكن ترجمة العديد من الإشارات والرسائل الغير مباشرة؛ فمن خلال الحركات التي يقوم بها الشخص ولاسيما تحريك قدميه أثناء الجلوس، يمكن فهم أن الشخص أوشك على فقدان صبره أو بدأ بالفعل بالشعور بالملل. أما إذا ثبت حركة قدميه أثناء الجلوس فهذا يدل على الثقة واستقلال الشخصية.



4. لغة الجسد ودورها الفعال في التسويق.

إن التعرف على لغة الجسد ليس بالأمر البسيط؛ وهذا لأن لغة الجسد لغة تضم العديد من الأسرار المعمقة والدقيقة للغاية، وبرغم صعوبتها إلا أنها ليست بالعملية المستحيلة وخاصة إن بإمكان الشخص المبتدأ أن يكتشف من أمامه بسهولة وذلك بتعلم بعض الإشارات والإيماءات البسيطة، قد يهمك الاطلاع على أهمية الشعار والهوية الصرية.

إن فائدة لغة الجسد في التسويق تنبع من كونها ذو تأثير على عملية التواصل التي تحدث بينك وبين العميل فهي تساعده في:

1. التعرف إذا كان العميل فهم المحادثة أم لا؟
2. معرفة وقت إنتهاء الحديث وبدايته، وتأثير ذلك على المستمع.
3. التعرف على مدى موافقة العميل على الحديث.
4. معرفة قدرات العميل في احترام وتفهم الشخص الآخر.
5. معرفة رد فعل العميل بالرفض أو بالقبول.
6. معرفة كيفية إيصال المعلومة للعميل.
7. معرفة ما إذا كان الحوار يحتاج إلى المزيد من المعلومات لتحسينه أم إن ما تم تقديمها من معلومات كان كافية.
8. المساعدة في تطوير المناقشات بالإيجاب وذلك بناء على ردود الأفعال التي تم استنباطها من لغة الجسد وتحليلها.



5. أخطاء لغة الجسد عند البيع عليك تجنبها.

يجب تجنب هذه الأخطاء تماماً خاصه إذا كان العميل يشعر بالغضب أو هناك ما يوثره مع المنشأة.

1. التعبير الخاطئ للوجه: كن دائماً على حذر من تعبيرات وجهك عند التواصل مع عميل، خصوصاً إذا كان يضايقه شيئاً من المنتج أو الخدمة التي دفع مقابلها نقوده.
2. تجنب نبره الصوت المستفرزة: يجب أن تعرف إن الأشخاص تستجيب لطريقه كلامك أكثر من الكلام نفسه إذا كانت نبره صوتك تعبر عن الضيق، العصبية، البرود، كل ذلك يستفز العميل وينقلب الموقف لمشاجره بدل التفاهم الذي جاء العميل من أجله.
3. عقد الذراعين بصورة دفاعيه لإنتهاء الحديث: عدم الترحيب بالاستماع ، والمبالغة في الدفاع، العقلية المنغلقة ، تعبر عنها الإشارة بالذراع المتقطع على الصدر. إذا كنت تتعامل مع عميل

- غاضب ضع يديك بجانبك مفتوحه لظهور إنك تستمع باهتمام وعقل مفتوح للحوار.
4. وضع الجسد :إن وضع الجسد يعطى إشارة يفهمها من يجلس أو يقف أمامك. اعتدل في جلستك أو وقوفك لتعطى الانطباع إنك مهم و تستمع بتركيز. لا تقترب أكثر من اللازم في جلستك أو وقوفك من العميل مما يعطي الانطباع إنك تهاجمه أو تتحداه مما يثير أعصابه ويختد عليك.
5. التواصل بالللامس باليد: تجنب ذلك تماما لأن لمس الشخص المنفعل بصورة متكررة تثير ضيقه وغضبه أكثر، بل قد تدفعه لثوره شديده. هذه الحركة أحيانا تكون عاده في كثير من الأشخاص أثناء الحديث العادي. هؤلاء يجب أن يتخلصوا منها لأنها تثير ضيق حتى الإنسان العادي الهدائى.
6. السب والقسم الكبير بدون سبب: بعض الأشخاص اعتادوا على القسم أو السباب لأتفه الأسباب. التعامل بهدوء والتحكم في أعصابك مع مثل هذا الشخص دليل قوه وليس ضعف كما يظن البعض. تمالك نفسك عندما تواجه شخص من هذا النوع واجعل الهدوء يبدو واضحا على تعبيرات وجهك.
7. الأكل ، المضغ ، أو قضم الطعام: عندما تكون على اتصال بعميل وجها لوجه أو على التليفون، لا تمضغ اللبان، أو تقضم وتمضغ الطعام. هذه الأصوات الصادرة من فمك تثير ضيق واسهmentاز من يسمعها فما بالك بالشخص الغاضب أصلا إن هذه الأصوات مستفزه ومثيره للاشمئزاز فتجنبها تماما في أي موقف.
8. التلكؤ والتباطؤ :إن العميل الغاضب يكون بالفعل نافذ الصبر، ويتوقع سرعه التعامل مع مشكلته بإيجابيه وليس ببرود وتباطؤ . لا تتوانى عن مساعدة العميل وأسرع وتجنب إظهار تعبيرات اللامبالاة على وجهك حتى لا تغضبه أكثر.
9. الكلمة الأخيرة هنا : إن الإشارات والإيماءات لجسدك ستظهر موقفك في عين العميل. تنبه إن نفس الشيء مطلوب منك لو إنك أنت العميل . وتذكر دائما إنك المحترف الذي يساعد عملاء منشأته ويحل مشاكلهم. إذا لم تكن لديك هذه القدرة ، أطلب نقلك لعمل آخر. أما إذا كنت مالك المشروع استخدم موظف لديه هذه القدرة ليقوم بذلك.

الخاتمة:

إذا كنت ترغب في الاستعانة بأي من [شركات التسويق الإلكتروني](#) و إعلانات سوشيال ميديا المحترفة يمكنك التواصل مع فريق [صمة محارف](#).

حيث نقدم لكم مجموعة من المتخصصين في خدمات تصميم الواقع الإحترافية وخدمات السوشيال ميديا والسيو، و العديد من خدمات التسويق الرقمي المتنوعة.

سارع [بالتواصل معنا](#) عبر منصاتنا الرقمية المختلفة، أو قم بزيارة موقع [صمة محارف](#) الرسمي على الإنترنت.

مقالات قد يهمك الاطلاع عليها عبر مدونتنا:

التسويق عبر محركات البحث.

مفهوم وأهمية التسويق بالمحفوٍ للمشروع.

8 عناصر أساسية لنجاح عملية التسويق عبر السناب شات.

خدمات التسويق عبر الانترنت في السعودية.

أهمية الابداع في التسويق الرقمي.

أهم العوامل التي تؤثر في نجاح الحملة التسويقية.

© 2021 Digitsmark. All Rights Reserved.

