أسرار لغة الجسد في عملية المبيعات والتواصل

المقدمة:

إن كنت تريد 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 وكتفيك ولغة جسدك ستكشفك!

إن ما تظهره لغة الجسد هو أنها لها تأثير كبير على المبيعات أولا مما يؤثر على عملية التسويق والترويج ثانيا 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 إنها ليست بالعملية المستحيلة وخاصة إن بإمكان الشخص المبتدأ أن يكتشف من 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 الجوهري بين الاثنين وتأثير الوعي بكلاهما على التسويق الاحترافي.

المسوق 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 يستطع ترجمة هذه الملامح والحركات فهو شخص ذكي ويوفر على نفسه الكثير من الجهد النفسي والوقت في علاقاته.

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

قديما كانت مراحل التسويق تبدأ من:

1. مرحلة تسعير المنتج.
2. مرحلة تطوير المنتج.
3. بحث احتياجات السوق ومتطلباته.
4. التوزيع.
5. الإعلان.

ولكن مع تطور الأبحاث انقلب الهرم التسويقي رأساً على عقب ليبدأ التسويق:

1. بحث احتياجات العميل ومتطلباته ودراسة شخصيته ومعرفة كيفية التأثير عليه.
2. مرحلة تطوير المنتج ليناسب احتياجات العميل.
3. مرحلة تسعير المنتج والاهتمام بجودته.
4. التوزيع والإعلان.

بسبب انقلاب هرم التسويق ظهر الاهتمام بكل العلوم الطبيعية المهتمة بدراسة الإنسان ونفسيته واحتياجاته.

من أسمى هذه العلوم "علم الفراسة ولغة الجسد" حيث يقابل المُسوق العميل ويأخذ من وقته دقائق معدودة.

فإما أن يكسب المُسوق ولاء العميل ويفهم طريقة التعامل الأفضل معه، أو يخسره للأبد.

كل ما على المسوق المحترف مراقبة ملامح العميل وحركاته لمعرفة مدى اهتمامه بما يقول وللإيضاح لابد من معرفة الفرق بين علم الفراسة ولغة الجسد.

يتركز مفهوم العميل في كونه هو:

شخص أو شركة يتلقى أو يستهلك أو يشتري منتجاً أو خدمة ويمكنه الاختيار بين السلع والموردين المختلفين، حيثُ أنّ الهدف الرئيسي لجميع المؤسّسات أو المنشآت التجارية هو جذب العملاء أو المستهلكين، وجعلهم يشترون ما لديهم للبيع.

2.أهمية لغة الجسد في عملية المبيعات والتواصل.

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

1. تقوم لغة الجسد على تحسين عملية التواصل بين البشر ولاسيما إذا تم استعمالها بناء على معرفة لتوصيل الرسائل الاتصالية بطريقة صحيحة لا يشوبها أي سوء تفاهم.
2. تجنب 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 التصنع في إظهاره، بحيث يصعب خداع المتمكنين من قراءتها جيدًا.
5. تساعد لغة الجسد الاحترافية في ترك انطباع أولي عن الشخص إيجابي ولاسيما في مقابلات العمل.
6. تساعد لغة الجسد في اكتشاف الاشخاص المخادعين الكاذبين وهذا لكونها لغة يصعب تزيفيها 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 جدًا ولاسيما 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:

إنّ لغة الجسد صفة مهمة جداً للتعامل مع العملاء، قد يعتقد البعض أنّ 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 أنّهم غير مهتمين أو لا ينتبهون، فمن المحتمل أنّهم لا يستمعون إلى العميل.

وهذا ينطبق على الهواتف والمحادثات أيضاً، حتى إذا لم تكن تواجه العميل مباشرةً، فإنّ لغة جسدك 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 قليلًا أثناء الحديث أمامك، فهذا رسالة غير مباشرة تخبرك إنه يشعر بأمان كبير معك، كما أن أحيانًا ما يتم استخدام هذا الانحناء كنوع من التقدير واحترام الكبير ولاسيما مع كبار السن في بعض الثقافات, [قد يهمك الاطلاع على سياسة التسعير وأنواعها]

2. المشي:

أن طريقة المشي من تعبيرات لغة الجسد فقد تدل على ان الشخص واثق من نفسه أو العكس فاذا كان يمشي الشخص ثابت الخطى مع رأس مرفوع وجسد مسترخي وكتفيه مستقيمين فهذا يدل على الثقة بالنفس، على عكس إذا كان يمشي بظهر 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 تعريف كامل عن الشخصية التي نتعامل معها؛ فهي تدل بشكل حقيقي وصحيح عما يدور بداخل الشخص فإذا اتسعت العين فهي تدل على السعادة والفرح، وإذا ضاقت فالعكس هنا صحيح. اما 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 فاقد الثقة في نفسه، أو هناك ما يخفيه.

بالإضافة على ما سبق، فلغة العيون عادة ما تكشف أكثر من ذلك بكثير؛ فإذا نظر الشخص إلى أعلى فهذا يعني انه يتخيل الحديث أو أنه يتذكر موقف ما، أما إذا نظر إلى أسفل ثم رفع العينين للمخاطب فهذا يدل على خجل الشخص من نفسه، اما 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 جدا 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 التحدي والثقة، أما إذا تحدث بطريقة سريعة متعمدة وبصوت عالي مع النظر إلى من يحدثه، 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 دورًا كبيرًا في اهمية لغة الجسد؛ وذلك لآن اغلب البشر يستخدمون حركة اليدين في التعبير عما يدور في بالهم فإذا وضع الشخص يده على رقبته فهذا يعني أن الحديث حصل على استحسانه، وإذا شبك الشخص اليدين اثناء الجلوس فهذا يدل اما على الاحترام والتقدير إذا تبعها استرخاء في حركة الجسد، أو تدل على الترقب والتوجس.

إذا كانت حركة الجسد غير مسترخية وتتسم بالجدية. أما إذا وضع يده في جيبه 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 وضمهما إلى بعضهم البعض أو مسك إحدى الاصابع بخفة يدل على الخجل أيضًا.

6.حركة القدمين:

تعد القدمين أيضًا واحدة من الأدوات اللغوية المستخدمة في لغة الجسد، والتي من خلالها يمكن ترجمة العديد من الإشارات والرسائل الغير مباشرة؛ فمن خلال الحركات التى 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 المتعمقة والدقيقة للغاية، وبرغم صعوبتها إلا إنها 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 البصرية.

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

1. التعرف إذا كان العميل فهم المحادثة أم لا؟
2. معرفة وقت إنهاء 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 تقديمه 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 تماما خاصه إذا كان العميل يشعر بالغضب أو هناك ما يوتره مع المنشأة.

1. التعبير الخاطئ للوجه :كن دائما على حذر من تعبيرات وجهك عند التواصل مع عميل, خصوصا إذا كان يضايقه شيئا من المنتج أو الخدمة التى دفع مقابلها نقوده.
2. تجنب نبره الصوت المستفزة :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 الذى جاء العميل من أجله.
3. عقد الذراعين بصوره دفاعيه لإنهاء الحديث: عدم الترحيب بالاستماع , والمبالغة فى الدفاع ,العقلية المنغلقة , تعبر عنها الإشارة بالذراع المتقاطع على الصدر. إذا كنت تتعامل مع عميل غاضب ضع يديك بجانبك مفتوحه لتظهر إنك تستمع باهتمام وعقل متفتح للحوار.
4. وضع الجسد :إن وضع الجسد يعطى إشارة يفهمها من يجلس أو يقف أمامك. اعتدل فى جلستك أو وقفتك لتعطى الانطباع إنك مهتم وتستمع بتركيز. لا تقترب أكثر من اللازم فى جلستك أو وقفتك من العميل مما يعطى الانطباع إنك تهاجمه أو تتحداه مما يثير أعصابه ويحتد عليك.
5. التواصل بالتلامس باليد: تجنب ذلك تماما لأن لمس الشخص المنفعل بصوره متكررة تثير ضيقه وغضبه أكثر, بل قد تدفعه لثوره شديده. هذه الحركة أحيانا تكون عاده فى كثير من الأشخاص أثناء الحديث العادي. هؤلاء يجب أن يتخلصوا منها لأنها تثير ضيق حتى الإنسان العادي الهادئ.
6. السب والقسم الكثير بدون سبب: بعض الأشخاص اعتادوا على القسم أو السباب لأتفه الأسباب. التعامل بهدوء والتحكم فى 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 واشمئزاز من يسمعها فما بالك بالشخص الغاضب أصلا إن هذه الأصوات مستفزه ومثيره للاشمئزاز فتجنبها تماما فى أي موقف.
8. التلكؤ والتباطؤ :إن العميل الغاضب يكون بالفعل نافذ الصبر, ويتوقع سرعه التعامل مع مشكلته بإيجابيه وليس ببرود وتباطؤ .لا تتوانى عن مساعده العميل وأسرع وتجنب إظهار تعبيرات اللامبالاة على وجهك حتى لا تغضبه أكثر.
9. الكلمة الأخيرة هنا : إن الإشارات والإيماءات لجسدك ستظهر موقفك فى عين العميل. تنبه إن نفس الشيء مطلوب منك لو إنك أنت العميل . وتذكر دائما إنك المحترف الذى 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 بصمة محارف.

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

سارع بالتواصل معنا عبر منصاتنا الرقمية المختلفة، أو قم بزيارة موقع بصمة محارف الرسمي على الإنترنت.

مقالات قد يهمك الاطلاع عليها عبر مدونتنا:

التسويق عبر محركات البحث.

مفهوم وأهمية التسويق بالمحتوى 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.