

# آداب معاشرت



نویسنده:

بانک شهر سرپرستی منطقه ۴ فارس

محمد رضا دشتابی

## فهرست

پیشگفتار.....	۴
مقدمه.....	۵
آداب و معاشرت.....	۶
۱۵ راه ساده برای نفوذ در قلب مشتری.....	۱۳
رعایت نزاکت در محل کار.....	۲۳
نزاکت در اتاق هیئت رئیسه در محل کار.....	۲۷
سلام کردن.....	۲۸

## پیشگفتار

این کتاب به هیچ وجه یک تحقیق گسترده از سوی یک متخصص نیست. مطالبی که در این کتاب جمع آوری شده تعبیر شخصی من از موضوع نزاکت و آداب معاشرت است، که آن را از کتاب های مختلف در این زمینه و نیز تجربیات شخصی خود و دیگران دستچین کرده ام.

این کتاب عبارت است از مطالعه یکایک وجوه آداب معاشرت نکته به نکته و با زبانی ساده، برای کسانی که مایل به یادگیری این نکات هستند، اما فرصت کافی برای تجسس در کتاب های تحقیقی قطور و ریشه ای را ندارند.

## مقدمه

سنت های اجتماعی، مبتنی بر ادب، مهربانی و بخشندگی، به شکل آداب معاشرت به ما منتقل شده است. ما همچنان که از تغییرات دوران و شیوه سلوک در اجتماعات پویا استقبال می کنیم، باید به این هنجارهای ارزشمند اجتماعی، یعنی آداب و معاشرت هم سخت متکی باشیم.

حتی مردمان موفق وبا تجربه هم خوب می دانند که به این اطلاعات وتوصیه های اجتماعی در زمینه آداب معاشرت نیاز دارند دراین کتاب با عناوینی از جمله نزاکت در خانه، آداب غذا خوردن، آداب معاشرت در محل کار، آداب معاشرت در مناسبت ها، گفتن حرف های مناسب، وقار در طرز رفتار، مراودات، بازی ومسافرت و خرده ریزه آشنا خواهید شد. برخی واقعیت ها، لغزش ها و همچنین اشتباهات بزرگ نیز در این کتاب معنا می یابند. با خواندن این کتاب خواهید دید که خود شما هم در هر موقعیت

و مقامی که هستید به دانستن این نکات بظاهر ساده اما مفید و ارزشمند نیاز دارید.

## آداب معاشرت

همه ما می‌دانیم آنچه موجب درخشش نام یک بانک موفق از سایر نام‌ها می‌شود، همه و همه حاصل تلاش بی‌امان و کوشش خستگی‌ناپذیر تمامی همکاران صادق و صبور آن بانک است.

در فضای فعلی فعالیت در عرصه بانکی کشور و رقابتی بودن آن و تلاش بیش از حد بانک‌ها در جذب هرچه بیشتر منابع و خصوصی شدن بعضی از بانک‌های دولتی و سبک‌بالی آنها در کسب سهم اعظمی از بازار، یکی از نقاط قوت بانک موفق، نیروی انسانی متخصص، متعهد و متعصب آن است که اگر اراده کند غیرممکن را ممکن خواهد کرد. رعایت اصول زیر می‌تواند ما را در این راه کمک کند.

-شغل خود را بشناسید و آن را به خوبی انجام دهید: شناخت کامل وظایف و تلاش در انجام بهتر آنها، قدرت اعتماد به نفس

فرد را افزایش می‌دهد. برای آنکه مطمئن شوید که شغل‌تان را به خوبی می‌شناسید، باید در موضوعات روزمره کارتان عمیق‌تر و دقیق‌تر بیاندیشید.

- با لبخند صحبت کنید: بهترین کاری که می‌توانید انجام دهید. هنگامی که لبخند می‌زنید، حالت دوستانه‌ای برای انجام معاملات ایجاد کرده‌اید. به نوعی دیگران را ستایش می‌کنید و در واقع به مشتری نشان می‌دهید که او شایسته یک لبخند زیبا است و در نهایت از خود تصویری دل‌نشین در ذهن او ایجاد می‌کنید.

- با مشتریان با سیاست برخورد کنید: رفتار با مشتریان مستلزم به کارگیری اندکی سیاست است. یک باجه‌دار با سیاست هرگز اجازه نمی‌دهد که گفتگوی محرمانه مشتری با او توسط دیگران شنیده شود. باجه‌دار با سیاست به گونه‌ای رفتار می‌کند که هر مشتری احساس کند مهم‌تر از دیگران است و باجه‌دار به او توجه ویژه‌ای دارد و این عامل انگیزش خوبی در تکرار مراجعه او محسوب می‌شود.

-مشتري را سرگردان نکنيد: کاری را که از شما خواسته شده به ديگران محول نکنيد. هنگامی که مشتری به ویژه از طریق تلفن از شما پاسخی می‌خواهد، او را به افراد ديگر ارجاع ندهيد و يا زمانی که کارمندی در مرخصی است به مشتری نگويد هنگامی مراجعه کند که کارمند از مرخصی برگشته باشد. در هر شرایط تلاش کنید مشتری از شما راضی گردد. در این صورت شما مزیت کسب می‌کنيد و مشتری بين بانک شما و ساير بانک ها تفاوت قابل ملاحظه‌ای حس می‌کند.

-جانب مشتری را بگيريد و با او اظهار همدردی کنید.

-به حرف‌های مشتری خوب گوش دهيد: گوش دادن يعنی گرفتن اطلاعات مفيد و بهبود خدمات.

-به سؤالات مشتری به موقع پاسخ دهيد.

-تلفن‌ها را کامل جواب داده و عجله نکنيد.

-دسته‌بندی مشتریان: مشتریان در شعبه بايد دسته‌بندی شوند و برنامه مراقبت و حفظ مشتریان کلیدی بايد به انحاء مختلف اتخاذ و اعمال گردد. بايد دانست که هر تعامل موفق با مشتریان یک فرصت



است و بانک در تماس خود با مشتریان اطلاعات مفیدی را می‌تواند بدست آورد. این اطلاعات یادگیری سازمانی را افزایش و این افزایش یعنی شناسایی سلايق مشتریان.

ضمناً مشتریان را می‌توان به ۳ دسته تقسیم کرد:

۱- مشتریان کلیدی سپرده‌گذار با سپرده‌های کلان ۲- مشتریانی که سپرده‌های آنها خوب و برای کارهای روزمره از سپرده خود استفاده می‌کنند ۳- مشتریانی که فقط برای انجام خدمات به بانک مراجعه می‌کنند.

لذا قدم اول ما حفظ گزینه (۱) و قدم دوم تبدیل و تغییر گزینه (۳) به گزینه (۱) است.

روش و رفتار مثبت ، باعث خلق مثبت می‌شود: آنچه که زندگی‌مان را تغییر می‌دهد نوع نگاه و نگرش ما به اشیاء، افراد و در کل جهان است. با نگاه کردن به گل‌ها، گیاهان و درختان باید بدانید که علف‌های هرز هم در کنار آنها هستند، پس شکوفایی

گل‌ها را به عنوان عامل مثبت بپندارید و بدانید که هر شخص بدبین، هر فرصت و شانس را یک مشکل و یک شخص خوش‌بین، هر مشکل را یک فرصت می‌داند. داشتن ذهنیت مثبت باعث افزایش اعتماد به نفس در انسان می‌شود. با استفاده از نیروهای نامرئی که در وجود هر موجود زنده‌ای به ودیعه گذاشته شده است می‌توانید مثبت را برای خودتان و برای دیگران خلق کنید.

از تکرار کلمات و جملات تأکیدی که روش بسیار مفید برای افزایش اعتماد به نفس است غافل نشوید.

وقتی مشتری بد اخلاق به پست کارمند بانک می‌خورد

#### ۱. مشتری ناراضی را ببینید

هیچ چیز بدتر از این نیست که زمانی که شما ناراحت و عصبانی هستید نادیده گرفته شوید و به احساسات بی توجهی شود یک سوال ساده که به نظر ناراحت می‌رسید؟ یا کمکی از دست من برمی‌آید مثل آب سردی بر روی آتش است. دیده شده حتی مشتری وقتی می‌بیند شما او را دیده اید حس نارضایتی اش تقلیل پیدا کرده اما انفجار هم دور از ذهن نیست!! و سر درد دل مشتری باز می‌شود.

۲. با مشتری ناراضی حرفه ای برخورد کنید.

انتقاد پذیر باشید، مشتریان ناراضی پر استرس هستند و این شما باید خونسردی خود را حفظ کنید. تلاش کنید که با انتقاد شخصی برخورد نکنید و همیشه خونسرد باشید.

مشتری خود را به دلیل اشتباهش متهم نکنید و از هرگز چرب زبانی نکنید.

۳. از مشتری ناراضی عذرخواهی کنید

در خدمات مشتریان یک عذرخواهی کوچک تاثیری بزرگ می گذارد. عذرخواهی شما نشان می دهد که با مشتری خود همدلی دارید و به احساساتش احترام می گذارید. حتی باوجود اینکه فکر می کنید شما یا بانکتان کار اشتباهی انجام نداده اید، از این که برای هر نوع نارضایتی مشتری عذرخواهی صورت می گیرد مطمئن شوید.

۴. سعی نکنید مشتری را مجبور به خوش رفتاری کنید

اینکه بخواهید مشتری را ادب کنید و او را وادار به رعایت رسم ادب کنید فقط آتش عصبانیت او را شعله ور می کند سعی کنید

خودتان رعایت ادب را به جا آورید در این صورت بازخورد بهتری در یافت خواهید کرد.

#### ۵. از خودتان سلب مسئولیت نکنید

اینکه بگویید من یک کارمند ساده هستم و این مسائل ربطی به من ندارد اصلاً مودبانه نیست می توانید شماره روابط عمومی سازمان یا مسئول مستقیم امر را به مشتری بدهید یا او را به مدیر شعبه تان ارجاع دهید یکی از وظایف آنها پاسخگویی به اینگونه مسائل است.

#### ۶. لبخند بزنید

هیچ چیز به اندازه لبخند زدن البته مودبانه و به دور از تمسخر راهگشا نخواهد بود. البته منظور این نیست که قاطع نباشید و ضعف نشان دهید بلکه مقصود تلطیف فضا می باشد.

## ۱۵ راه ساده برای نفوذ در قلب مشتری

۱- در سلام کردن پیشقدم باشید و جواب سلام را هم به گرمی بدهید.

آیا برای شما هم پیش آمده که به فروشگاه و یا شرکتی مراجعه کنید که در آن فرد مسئول، نه تنها به شما سلام نمی کند بلکه جواب سلام شما را هم نمی دهد ؟ تازه اگر به شما خیلی هم لطف بکند بدون اینکه به شما نگاهی بیندازد زیر لب چیزی شبیه سلام می گوید! در فرهنگ ما سلام معمولا اولین کلمه در شروع ارتباط است. در روایات دینی هم تاکید شده که جواب سلام واجب است. بنابراین تا حد ممکن شما اولین نفری باشید که سلام می کند و در پاسخ دادن به سلام هم با استفاده از لحن مناسب و

حالت گشوده چهره و افزودن کلماتی مثل "خوش آمدید" و "در خدمت شما هستم" و... پذیرنده بودن خود را به مشتری القا کنید.

۲- قصدتان کمک کردن باشد، حتی اگر سود مستقیمی در کار نباشد.

متأسفانه بسیاری از فروشندگان به محض اینکه می فهمند یک مشتری بالقوه خریدی از آنها نخواهد کرد، بدون حوصله به باقی سوالات وی پاسخ می گویند و حاضر نیستند هیچ کمکی به مشتری بکنند. بعضی پارا فراتر گذاشته و با نصب برگه هایی از این قبیل "فلان چیز را نداریم سوال نفرمایید" جلوی بهانه های ارتباطی با مشتری را می گیرند. این افراد اگر می دانستند با یک ارتباط سازی ساده ، چگونه می توانستند در دفعات بعدی به همان مشتری فروش داشته باشند هیچگاه اینگونه رفتارهای به دور از مشتری مداری از خود بروز نمی دادند. کاری کنید تا مشتری باز هم به شما رجوع کند. حتی اگر از شما آدرسی را پرسیدند با جان و دل راهنمایی کنید.

۳- مشاور مشتری خود باشید.

اگر نگرش شما این باشد که با کشف نیازها و خواسته های مشتری، به عنوان یک مشاور، او را برای یک خرید صحیح و با ارزش راهنمایی کنید به شما تبریک می گویم، زیرا این گونه، مشتری خود را برای مدتی طولانی حفظ خواهید کرد. اگر مشتری احساس کند که شما قبل از اینکه به سود خود توجه داشته باشید، منافع او را در نظر می گیرید، به شما اعتماد می کند و اعتماد یکی از مهمترین ارکان فرایند فروش است. بنابراین لازم است قبل از اینکه به ارائه توضیحات محصول خود بپردازید، با پرسش های خوب، هر چه بیشتر در مورد مشتری و نیازهایش اطلاعات کسب کنید و آنگاه در راستای کمک به او برای خرید مناسب، از هیچ تلاشی دریغ نکنید.

#### ۴-دیگر کافی است. دست از قضاوت بردارید.

شما به عنوان یک فروشنده، آن هم در موارد فروش چکی و اقساطی، حق دارید در خصوص اعتبار سنجی مشتری خود تحقیق لازم را انجام دهید، اما در زمان مکالمه با مشتری، دست از قضاوت در مورد شخصیت و نگرش او بردارید، چون این امر نه تنها باعث می شود که از فضای گوش دادن فعالانه، که یکی از ملزومات یک فروشنده حرفه ای است خارج شوید بلکه سبب

ایجاد اختلال در تبادل احساسی میان شما و مشتری خواهد شد. مشتری شما از طرز نگاه و زبان بدنتان به راحتی به احساس بدی که منتقل می کنید پی خواهد برد. یادمان باشد ما اساساً صلاحیت قضاوت کردن دیگران و بر چسب زدن به آنها را نداریم. بنابراین در زمان ارتباط با مشتری باید تمام حواسمان به او و صحبت‌هایش باشد.

#### ۵- یکپارچگی شخصیت و هویت داشته باشید .

هیچ کس از آدمی که دمدمی مزاج باشد خوشش نمی آید. اینکه یکبار حالتان خوب باشد و با مشتری خوش برخورد باشید و دفعه بعد که اعصابتان از جای دیگر خراب بود جواب سلام مشتری را هم ندهید شخصیت شما را در ذهن مشتری به عنوان یک انسان دمدمی مزاج شکل می دهد. آنگاه روی شما حساب خاصی باز نخواهد کرد و تکلیفش با شما معلوم نخواهد بود . بنابراین اگر مجبور نباشد به شما مراجعه نخواهد کرد و شما ممکن است فروش هایی را به همین خاطر از دست بدهید. بنابراین روی مدیریت احساسات کار کنید تا دیگران هم تکلیفشان را با شما بدانند.



۶- به ظاهر و بهداشت خود توجه کنید.

شما با لباس‌تان اولین تاثیر را در ذهن مخاطب می‌گذارید. آیا لباسی که به تن دارید با تصویری که دوست دارید دیگران از شما در ذهنشان داشته باشند همخوانی دارد؟ آیا به بوی بدن و دهانتان توجه کرده اید؟ آیا به آرایش موی خود اهمیت می‌دهید؟ اولین چیزی که ارائه می‌کنید خودتان هستید. برای خریداران امروزی مهم است که از چه کسی خرید می‌کنند.

پوشیدن یک لباس تمیز و مرتب که با اندام شما سازگاری داشته باشد، تصویری مثبت از شما بر جای می‌گذارد. بنابراین برای ظاهر خود اهمیت بیشتری قائل شوید.

۷- به پرسش مشتری، تک کلمه ای پاسخ ندهید .

بارها پیش آمده وارد فروشگاه‌ای شدم و از فروشنده سوال کردم (فلان محصول را دارید؟) و فروشنده بدون توجه کافی به من در جواب فقط از کلمه "نه" استفاده نمود، در صورتی که اگر با احترام بیشتری برخورد می‌کرد و حداقل می‌گفت "نه متأسفانه" باعث مکث بیشتری در من می‌شد و ممکن بود با گفتن "اما فلان چیز را داریم. دوست دارید بیارم خدمتون؟" باعث می‌شد

من خریدی انجام دهم. پس به سوالات مشتری با حوصله و احترام جواب دهید و در صورت امکان، پیشنهاد خرید بیشتری را هم به وی بدهید، زیرا قرار است سهم بیشتری از هر مشتری داشته باشیم.

۸- در زمان مکالمه با چهره گشوده و متبسم با مشتری برخورد کنید .

لبخند مسری است .بنابراین با استفاده از این اصل، احساس بهتری در مشتری خود ایجاد کنید. زمانی که مشتری احساس خوبی داشته باشد فرایند فروش تسهیل می گردد. بنابراین به دفعات به چهره خود در آینه نگاه کنید. تبسم را تمرین کنید. قرار نیست با صدای بلند بخندیم ،کافی است چهره ای گشوده و متبسم داشته باشیم .بسیاری از فروشندگانی که با آنها برخورد داشته ام چهره ای عبوس داشته اند و به صورت ناخودآگاه به مشتری می گویند: "سریع خریدت را انجام بده و برو بیرون!" شما معمولاً چگونه برخورد می کنید؟

۹- با مشتری بحث نکنید .

متأسفانه گاهی اوقات فروشندگان برای اثبات حرف خود، با مشتری وارد بحث شده و گفته های مشتری را نقض می کنند بدترین کاری که می توانید بکنید این است که به یک مشتری بگویید "تو اشتباه می کنی". هیچ کس از شنیدن این جمله احساس خوبی نخواهد داشت .

در چنین حالتی مشتری هم حالت دفاعی به خود گرفته و آماده می شود تا با شما بجنگد و به شما اثبات کند "کسی که اشتباه می کند شما هستید" پس شدیداً مراقب جملاتی که به کار می برید باشید.

#### ۱۰- حرفهایتان را ساده و قابل فهم بزنید .

در ارتباط با مشتری تا جایی که ممکن است تلاش کنید واضح و شفاف سخن بگویید .عدم پیچیدگی در بیان مطالب، به شما کمک می کند ارتباط بهتری برقرار سازید .استفاده از واژه ها به تناسب سطح کلام مشتری و به کار بردن مثال های روشن کننده، شما را در هدایت مشتری به سمت خرید یاری می نماید.از به کاربردن اصطلاحات فنی و پیچیده در زمانی که با مشتری غیر فنی روبرو هستید شدیداً خودداری کنید.

۱۱- در پاسخ به درخواست مشتری سرعت عمل به خرج دهید .

هیچگاه مشتری را معطل نکنید .به مشتری توجه کنید. به سوالاتش به درستی پاسخ بگویید و کاری که باید انجام شود را در سریعترین زمان ممکن انجام دهید. امروزه مشتریان ما آدم های پر مشغله ای هستند که معمولاً فرصت کافی ندارند.

بنابراین سرعت عمل در پاسخگویی یکی از امتیازات شما محسوب خواهد شد.

۱۲- در رفتار خود نشان دهید که مشتری شما فرد مهمی است این را به عنوان یک باور در ذهن خود داشته باشید که مشتری شما فرد مهمی است .باور کنید که مشتری رئیس شماست. فقط به امروز نگاه نکنید شاید در شرایطی باشید که مشتری مجبور باشد با هر اخلاق و رفتار شما بسازد و از شما خرید کند اما اگر تا کنون برای کسب و کار شما اتفاق نیفتاده به زودی منتظر باشید:" اگر احساس خوبی در مشتری خود ایجاد نکنید او دیگر شما را انتخاب نخواهد کرد". همه انسان ها دوست دارند به آنها توجه شود. بنابراین کاری کنید تا مشتری در کنار شما احساس بهتری

داشته باشد. این باعث می شود بیشتر بخواهد در کنار شما باشد و لا جرم بیشتر از شما خرید خواهد کرد.

۱۳- از نام مشتری استفاده کنید .

تأحد ممکن نام مشتریان خود را یاد بگیرید و در زمان مکالمه از آن استفاده کنید. در اکثر کسب و کارها شما این فرصت را دارید که از مشتری نامش را بپرسید.

دوستی دارم که مسئول بخش ارتباط با مشتری در یکی از هتل ها در یک کشور غربی بود .او می گفت فردی که مسئول حمل چمدان مشتری موظف بود در طول مسیر، از میز پذیرش تا اتاق ، حداقل ۳ بار با فاصله از نام مشتری استفاده کند. به عنوان مثال می گفت "به هتل ما خوش آمدید آقای وفایی ...." "آقای وفایی شما می توانید از استخر هتل هم استفاده نمایید "....."آقای وفایی، امیدوارم این چند روز بهتون خوش بگذره "

فقط به این نکته توجه داشته باشید که در فرهنگ ما ، در روابط کاری، باید از نام خانوادگی افراد استفاده کرد، جز اینکه با مشتری به فضای صمیمی تری وارد شده باشید. ضمناً بگذارید مشتریان هم نام شما را یاد بگیرند.

۱۴- به چشمان مشتری نگاه کنید.

یکی از مهمترین ابزارها برای برقراری ارتباطات "چشم" است. پیام های بسیاری از طریق چشمان شما به دیگران منتقل می شود. وقتی مشتری با شما صحبت می کند حتما به چشمانش نگاه کنید. نگاه شما نباید خیره باشد بلکه با مهربانی و توجه و احترام آمیخته باشد.

خیلی وقتها نگاه نکردن به مشتری به عنوان بی احترامی تلقی می شود. اما مراقب باشید در این کار افراط به خرج ندهید و مخصوصا در حالت فروشگاهی مشتری را با نگاه تعقیب نکنید، مشتری ایرانی خوشش نمی آید کسی در زمان خرید مزاحمش باشد بنابراین در استفاده از فرمول هایی که در فرهنگ های دیگر رایج است احتیاط کنید. منظور ما استفاده از تماس چشمی در زمانی است که مشتری در حال صحبت با شماست و یا تازه وارد محل کار شما شده و یا قصد خروج دارد.

۱۵- خداحافظی خوبی داشته باشید.

خداحافظی هم به اندازه سلام مهم است. چه مشتری شما خرید کرده باشد و چه نکرده باشد، برای شما بهتر است که به خوبی او

را بدرقه نمایید. با لحن مناسب و چهره متبسم از مشتری خداحافظی کنید. شما با این کاراحتمال بازگشت مشتری را افزایش می دهید. هیچ کس احساس خوبی به فروشنده ای که فقط به فروش فکر می کند ندارد، بنابراین در پایان هم احساس خوبی در وی ایجاد کنید ، نه مثل برخی فروشندگان که اگر از آنها خریدی انجام نشود، جواب خداحافظی مشتری را هم نمی دهند. برای ما ایرانی ها توجه به اینگونه تعارفات حیاتی است پس برای رونق کسب و کارتان عوامل فرهنگی را فراموش نکنید.

۵ جمله که شبیه آب روی آتش است :

۱. معذرت می خواهم.

۲. حتما این مشکل را به کمک هم، حل می کنیم.

۳. هر طور که شما می فرمایید، ما در خدمتیم.

۴. آیا از راه حل ارائه شده راضی هستید؟

۵. متشکریم.

**رعایت نزاکت در محل کار**

۱-مدیران موسسات، امروزه بیش از هر وقت دیگری رعایت نزاکت در محل کار را ارج می نهند.

۲-مهم است بدانید که چه بگویید،چه طور لباس بپوشید و در شرایط مختلف چه طور واکنش نشان دهید، خصوصاً اگر موقعیت تان در حال ارتقا باشد.

### فرهنگ صنفی

۱-درجه یا موقعیت ، ساختاری را به یک موسسه تجاری می دهد که برای عملکرد موثر به آن نیاز دارد.

۲-رفتارهای اجتماعی و صنفی در یک بانک، رسمی تر از یک شرکت تبلیغاتی است. درحالی که همان شرکت تبلیغاتی در مقایسه با محیط شتابزده و پرهیاهوی دفتریک روزنامه سازمان یافته ومنسجم تر به نظر می رسد. اساساً رفتار مبتنی بر حسن اخلاق ونزاکت در اصناف مختلف، متفاوت است.

۳-به دقت گوش کنید از شما چه می پرسند و اگر پاسخ سوالات مشکل بود،پیش از جواب دادن تامل کنید.



۴-خوشامدگویی صمیمانه به افراد در هنگام ورود، کار بسیار درستی است.

۵-در محیط کار بهتر است از کار همکاران تان تعریف کنید، نه از لباس و سر و وضع شان.

۶-اگر کسی از شما تعریف کرد، الزامی ندارد شما هم حتما از او تعریف کنید.

۷-مهم ترین اصل در معرفی کردن این است که:«حتما معرفی را انجام دهید» وگرنه اطرافیان تان احساس میکنند نادیده گرفته شده اند و احساس ناراحتی خواهند کرد.

۸-یادتان باشد هنگام برخورد با مشتری لبخند بزنید و تماس چشمی برقرار کنید.

۹-در رعایت نزاکت اداری، وقتی شخصی تازه واردی را معرفی می کنید اسمش را بعد از همه بیاوردید:«همکارم آقای .. مایلم آقای ایکس را به شما معرفی کنم»

۱۰- معمولاً افرادی با رتبه پایین تر، به افرادی در مقام بالاتر معرفی می شوند: «مدیر محترم آقای خانم ...، لطفاً با آقای ... آشنا شوید».

۱۱- هنگام معرفی دونفر به یکدیگر ، اول به شخصی که مرتبه بالاتر دارد نگاه کنید و با او صحبت کنید، سپس به شخصی که مرتبه پایین تر دارد نگاه کنید و با او صحبت کنید.

۱۲- رعایت نزاکت صحیح در محل کار، کرایه را بالا میبرد.

۱۳- بدون رفتار ریاست ماب ، می توانید با کارمندان رابطه صمیمانه و محترمانه داشته باشید.

۱۴- هنگام معرفی کارمندان تان به شخص ثالث، آنها را با اسم کامل معرفی کنید.

۱۵- هرگز کارمندان بالادست خودتان را بانام کوچک صدا نکنید، مگر این که خودشان خواسته باشند.

- ۱۶- اگر میزبان نشسته است، به حالت ایستاده نمایند.
- ۱۷- اگر کسی را دیدید که بار حمل میکند، صرفنظر از جنسیت ، رتبه و مقامش در را برایش باز نگه دارید تا رد شود.
- ۱۸- هنگام صحبت با تلفت از جویدن، خوردن و آشامیدن اجتناب کنید.

### نزاکت در اتاق هیئت رئیسه درمحل کار

- ۱- پیش از شرکت در جلسه قبلا همه مطالب تهیه شده از قبیل دستور کار جلسه افراد شرکت کننده در جلس و غیره را مطالعه کنید.
- ۲- هرگز دیر یا خیلی زود وارد نشوید؛ زیرا دیگران برای حضور بموقع زحمت بسیار کشیده اند.

۳- اطمینان حاصل کنید که هنگام برگزاری جلسه همه لوازم مورد نیاز از قبیل دستور جلسه، لوازم تحریر و غیره را در دسترس داشته باشد تا ضمن برگزاری جلسه ناچار نشوید به دنبال شان بگردید.

۴- کیف دستی و لوازتان را روی زمین بگذارید ، نه روی صندلی بغل دستی یا میز کنفرانس

۵- لباس رسمی بپوشید، کفش تان واکس خورده باشد.

۶- دست به سینه ننشینید، چرا که به تعبیر زبان غیرکلامی، این حالت نشانه عناد یا پرخاشگری است.

۷- قوز نکنید. صاف بنشینید متوجه و هشیار باشید.

۸- هنگام ورود به اتاق ، با همکاران تان دست بدهید و خودتان را به کسانی که شما را نمی شناسند معرفی کنید.

۹- بیش از حرف زدن فکر کنید. کوتاه صحبت کنید و بروید سر اصل موضوع.

۱۰- حرف کسی را قطع نکنید. پیش از تمام شدن حرف آن شخص صحبت نکنید.

۱۱- بهتر است پیشنهاد و اظهار نظر کنید، تا این که دستور بدهید یا موضع بگیرید.

۱۲- مثبت صحبت کنید و هنگامی که به موسسه تان اشاره می کنید، به جای «من» از ضمیر «ما» استفاده کنید.

## سلام کردن

- ۱- سبک و روش سلام کردن در نقاط مختلف دنیا متفاوت است.
- ۲- اغلب آسیایی ها، خصوصا ژاپنی ها، به علامت سلام کردن کمی تعظیم می کنند، هرچند آنها یاد گرفته اند که به «دست دادن» غربی ها هم پاسخ مناسب بدهند.
- ۳- هندی ها به علامت سلام کردن کف دودست را روی سینه به هم می چسبانند و کمی سر خم میکنند.
- ۴- آمریکای لاتینی ها هنگام سلام کردن یک دیگر را مختصری بغل می کنند.
- ۵- فقط یادتان باشد که لحظه ی سلام کردن خطیر است.

۶-مردمان کشورهای مثل فرانسه ، اسپانیا،ایتالیا، و پرتغال هنگام سلام کردن به دوستان هر دو گونه آنها را می بوسند.

۷-آمریکایی ها و انگلیسی ها با هم دست می دهند و با لبخند دوستی خود را به هم ابلاغ می کنند. همین لبخند در بعضی از کشورهای لاتیم به علامت «ببخشید» یا «خواهش میکنم» تعبیر می شود.

۸-درب برخی از فرهنگ ها هنگام سلام کردن به علامت احترام، از تماس چشمی اجتناب می کنند. اگر فرد با آداب سلام کردن در آن فرهنگ خاص آشنا نباشد، همین حرکت می تواند موجب سوء تفاهم بسیار شود.