

Alavi



Etiquette

“Every conversation is two conversations; the verbal and the nonverbal. When the two conversations are not aligned, people believe the nonverbal every time.”

Nick Morgan



“هر مکالمه در واقع دو مکالمه است: ارتباط کلامی و ارتباط غیرکلامی. و وقتی این دو ارتباط با هم هماهنگ نباشند، مردم ارتباط غیرکلامی را باور خواهند کرد.”

نیک مورگان



زبان بدن

پاسچر (Posture) ❖

حالت‌های صورت
(Facial and microexpressions) ❖

حرکت‌های بدن ❖



ترجیح می‌دهید کدام یک مدیر تیم شما باشد؟



Posture



Posture

طرز قرار گرفتن بدن در حالت
ایستاده، نشسته و دراز کشیده



SWAY
BACK



FORWARD
HEAD



THORACIC
KYPHOSIS



LUMBAR
LORDOSIS



GOOD
POSTURE

The London Chiro

Owain Evans

تمرین مهمانداران
چینی برای رعایت
پاسجر صحیح و
لبخند



حالت‌های صورت



از این حرکات سر چه برداشتی می‌کنید؟





با لبخند / پلک زدن / تکان دادن سر (نه بیش از حد!)،
مکالمه را همراهی کنیم.

با حرکات سر و حالت صورت خود، این مفاهیم را انتقال دهید:



❖ بله درسته.

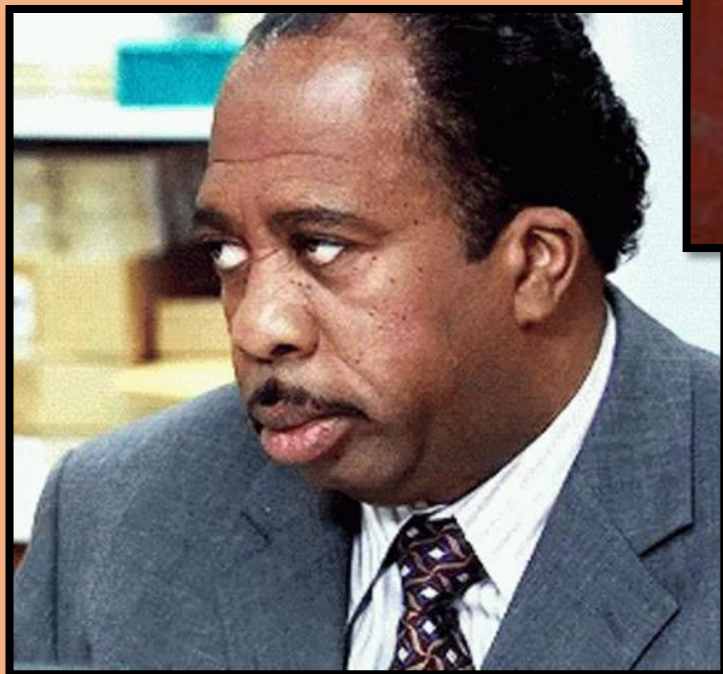
❖ موافقم.

❖ دقیقا!

❖ چه جالب!

❖ خب، بعد چه اتفاقی افتاد؟

از این حرکات چشم چه برداشتی می‌کنید؟





پشت چشم نازک نکنیم.

از این لبخندها چه برداشتی می‌کنید؟





نیشخند نزنیم.



نگاه از بالا به پایین نداشته باشیم.



بين مکالمه به ساعت نگاه نکنيم.





ارتباط چشمی را حفظ کنیم.

دوستانه بودن

≠

دوست بودن



THE MOST IMPORTANT THING IN
COMMUNICATION IS TO HEAR
WHAT ISN'T BEING SAID.

~PETER DRUCKER