

# زبان تن در مذاکرات و فروشندگی

محمد سالاری

Mohammadsalary@gmail.com

برای یک مرتبه و یا دو مرتبه نشان از هیجان و سرزندگی دارد، اما بیشتر از آن می‌تواند موجب آزار طرف مقابل شود.

## دانش زبان تن خود را به عمل در آورید

در طی روند مذاکره به ژست و فیگورهای طرف مذاکره کننده توجه کنید. در قسمتهای قبلی، علائم علاقه‌مندی افراد به گفته‌های شما، علائم شک و تردید آنها به شما، علائم آماده بودن آنها برای پذیرش طرح شما، و حتی علائم دروغ گفتن را بازگو کردیم. برای شناسایی این علائم بایستی کاملاً به حالت آماده‌باش قرار داشته باشید. به علاوه بایستی نسبت به اقدامات خود نیز آگاهی داشته باشید. ممکن است ناخودآگاهانه علائمی از عصبی بودن را بروز دهید و طرف مقابل شما ( که او نیز از زبان تن با اطلاع است)، امتیاز این شرایط را برای خود مورد استفاده قرار دهد.

## زبان تن در فروشندگی

مطالعات روانشناختی حاکی از آن است که تاثیر شما بر دیگران از مجرای زبان، تنها برابر ۷٪ است در حالی که این اثرگذاری برای حالت بیان مطلب ۳۸٪ و برای زبان تن برابر ۵۵٪ است. به علاوه اینکه چگونه به نظر بیایید نیز می‌تواند بر جانبداری پیام تاثیر بگذارد. بنابراین، ۹۳٪ حس بدون بیان واژگان انتقال پیدا می‌کند.

این مطلب در فروش نیز حقیقت دارد. ما در دنیای واقعی به فروش اقلام ملموس و نیز ایده‌ها و عقاید غیر ملموس مشغول هستیم. یک راه میان بر و سریع برای اینکه به طور مؤثر به امر فروش در زندگی بپردازیم، استفاده از سلاح قدیمی و بسیار قدرتمند موسوم به زبان تن است.

زمانی که در حال فروش هستید، می‌توانید از پزها، ژستها، حالت‌های صورت، رفتارها و ظواهر فیزیکی به منظور به قطعیت رساندن فروش، استفاده کنید. بیشتر مشتریان زمانی اقدام به خرید می‌کنند که از نظر حسی به حرکت در آیند. نکته‌ی اصلی در چنین

ازسوی دیگر افراد حاضر بر سر میز مذاکره مورد ارجاع قرار می‌گیرند.

به طور مثال، نشستن پشت مسلط‌ترین صندلی (معمولاً صندلی بالای مجلس)، بیانگر و نشانگر قدرت است. اگر چنین فردی بر صندلی غالب نشسته و تکیه بزند، یک مذاکره کننده‌ی خوب می‌تواند این موضوع را با یک هماهنگی تیمی خنثی کند. تیم شما می‌تواند با نوع نشستن خود فرد طرف مذاکره را محاصره کند، یا برای آنکه به راحتی اهرم را در دست داشته باشید، هر ترتیب دیگری را برای نشستن اتخاذ کنید.

## اولین تأثیر گذاری، ماندگارترین تأثیر گذاری خواهد بود

سر میز مذاکره، اولین حرکت، مهمترین حرکت خواهد بود. درست مانند بازی شطرنج که اگر مهره‌های سفید را در اختیار داشته باشید از امتیاز ابداع و ابتکار (لااقل به اندازه یک حرکت) برخوردار خواهید بود؛ زیرا طرف مقابل بایستی به عکس‌العمل به اقدامات شما بپردازد.

بنابراین یک حرکت خوب، محکم و حساب‌شده را به اجرا در آورید. کار را با یک زبان تن مثبت شروع کنید. به ایجاد حس مشترک بپردازید. به طور مثال در یک جلسه می‌توانید با صمیمیت به چشمان فرد طرف مقابل بنگرید. برای این کار بایستی به دقت مراقب زمان و تناوب این تماس چشمی باشید. چشم، پنجره‌ی روح و جان شما است. اگر نتوانید تماس چشمی برقرار کنید، ممکن است این تصور ایجاد شود که شما در حال پنهان کردن چیزی هستید و این علامت عدم صمیمیت و روراست بودن است. با علاقه دست بدهید. دست را با علاقه بفشارید اما نه آنقدر محکم که موجب ناراحتی شود. یک باور غلط و رایج وجود دارد که بایستی دست را در چنین اوقات به یادماندنی به شدت فشرد. این کار توصیه نمی‌شود.

دست را یکبار و در حالی که مستقیماً به چشمان طرف مقابل نگاه می‌کنید، بفشارید. فشردن دست

در لحظه لحظه‌ی زندگیتان به طور ناخودآگاه به هنرنمایی مذاکره اشتغال دارید. از چانه زدن با فروشنده گرفته تا همفکری و تبادل نظر به منظور دریافت اختیارات بیشتر از ریاستان. مذاکره کار هر روز انسانها است. آیا باور می‌کنید که زبان تن بیشترین کاربرد را در مذاکرات برعهده داشته باشد؟ زبان تن در مذاکرات رسمی برای کسب و کار و تجارت، از مؤثرترین ابزار به حساب می‌آید. توان خواندن حرکات طرف مقابل و عکس‌العمل مناسب به آنها را می‌توان به تفاوت بین موفقیت و ناکامی در روند مذاکرات تبیین کرد.

## علائم اولیه

اولین گام در استفاده از زبان تن در یک مذاکره از زمانی آغاز می‌شود که شما به اتاق مذاکره قدم می‌گذارید. مصرانه با تمرکز بر تمام بدن - سر، بازوها، دستها، سینه، شکم، ساقهای پا، و پاها، سعی کنید همه چیز را تحت نظر داشته باشید. اگر در انجام این کار موفق شوید، خواهید توانست بهتر گوش کنید و همچنین نسبت به خواندن زبان تن طرف مذاکره‌کننده، حساستر خواهید بود.

## فضاهای خصوصی در مذاکرات

سر میز مذاکره، هر یک از طرفین به ایجاد فضای خصوصی و یا حوزه‌ی تحت سیطره‌ی مربوط به خود می‌پردازند. در یک مذاکره‌ی تجاری، افراد دارای موقعیت بالاتر (مثلاً رئیس یک شرکت)، به ایجاد فضای بیشتری برای فرماندهی می‌پردازند و معمولاً

اگر مشتری جلوی دهان خود را بگیرد، بینی خود را بخاراند یا لمس کند، و یا به اطراف چشم خود دست بزند، می‌توان گفت که مذاکرات فروش شرایط بدی را طی می‌کند و ممکن است که این فروش از دست برود

## با انگشت اشاره، مشتری را نشانه نروید، این کار به معنی مرگ فروش است؛ این بدان معنی است که با فروش به این مشتری خداحافظی می کنید

شما را جلب نماید، معمولاً در هنگام دست دادن، دست دیگرش را به حالت تأیید بر روی دست شما می گذارد (دو دستی با شما دست می دهد) و یا اینکه آرنج شما را با دست دیگرش می گیرد. با کسی که محکم با شما دست می دهد همانند خودش دست بدهید؛ به حالتی که اعتماد و حرفه‌ای‌گری را به نمایش درآورد و نه اینکه احساس تسلط را منتقل کنید.

۲- فیگور و حالت بدنی نیز دیگر علامت در زبان تن

این کار را می توانید با نگاه به الگوها انجام دهید. به دنبال علائمی باشید که می توانند در ارتباط با عبارات کلامی دارای مفاهیم مشابه بوده، و نیز در شرایط مشابه به کار گرفته شوند.

وقتی این الگوها را بررسی کردید، درک زبان تن ساده تر خواهد بود و در چنین شرایطی است که به روند فروش شما کمک خواهد کرد.

برخی از تکنیکهای زبان تن برای استفاده در فروش در پی آمده است:

۱- با نوع دست دادن فرد مقابل به سرعت می توانید تحلیل شخصیتی وی را آغاز کنید. یک فرد مطمئن و دارای اعتماد به نفس در چنین مواقعی دست شما را محکم می گیرد. برعکس، فردی که فاقد اعتماد به نفس است و یا اعتماد به نفس پائینی دارد، شل و آرام دست می دهد. شخصی که می خواهد اعتماد

شرایطی آن است که بتوانید به هر اقدام مثبتی برای این تأثیرگذاری حسی، دست بزنید.

بیشتر مردم معتقدند که نقاشی "مادر ترزا" یک تصویر مثبت ارائه می دهد. وی از شخصیت خود برای ارائه‌ی یک تصویر ماندگار از تقدس و صمیمیت بهره برده است. ما این ایده را که از تصویر وی حاصل می شود، خریداری می کنیم.

ارتباطات غیر کلامی نیز حاکی از آن است که افراد کم گو افرادی قابل اعتماد هستند. غالباً آنچه که می گویند موجب نفوذ بر دیگران نیست بلکه، آنچه نمی گویند دلیل این نفوذ است. علائمی که موجب می گردد تا از حرکات مختلف در زبان تن استفاده کنید، مبین درک مطلب، گرایش، روحیه، و تمایل شما است.

در هنگام فروش، لحظه ای که با یک مشتری هدف روبه‌رو می شوید، او نیز شما را مبتنی بر تصویر و باوری که در ذهنش ایجاد می کنید، در کمتر از ده ثانیه مورد بررسی قرار می دهد. در روند فروش این لحظات بسیار حیاتی و سرنوشت ساز هستند؛ زیرا اولین تأثیر شما قطعاً به ذهنیتی دائمی در مشتری مبدل می شود. اینکه بتوانید و یا نتوانید فروشی را به قطعیت برسانید، عملاً می تواند حاصل علائم غیرکلامی ارسالی شما طی لحظات مهم اولیه باشد.

خانمها در استفاده از زبان تن در مجموع به نسبت آقایان تواناتر هستند و این به دلیل شم ذاتی و طبیعی آنان می باشد. اکنون باید متوجه شده باشید که دلیل موفقتر بودن خانمها از آقایان در کسب و کار یا حوزه‌های حرفه‌ای به چه دلیل است.

زبان تن مانند یک قانون ثابت در بیشتر اوقات در همه جای جهان مورد استفاده قرار می گیرد. رایجترین مثال، تکان دادن سر به مفهوم تأیید است. اما این مطلب در همه‌ی شرایط صادق نیست. به طور مثال تکان دادن پا می تواند مبین عصبی بودن فرد باشد، در حالی که می تواند یک رفتار طبیعی فرد نیز به حساب آید. یک فرار از چشم تو چشم شدن می تواند به مفهوم پنهان کردن چیزی قلمداد گردد، یا اینکه می تواند شدت خجالتی بودن فرد را نشان دهد.

با وجود چنین پیچیدگیهایی، آنچه که مهم است تجزیه و تحلیل واقعی پیام است.



## شانه های افتاده با نگاه به سمت زمین می تواند نشان دهنده ی بی علاقه ی باشد. ایستادن به حالت مستقیم در حالی که وزن بدن بر روی هر دو پا تقسیم شده باشد، می تواند نشان دهنده ی اطمینان و عدم نگرانی باشد. همیشه به حالت مستقیم بایستید و یا بنشینید

می باشد. شانه های افتاده با نگاه به سمت زمین می تواند نشان دهنده ی بی علاقه ی باشد. ایستادن به حالت مستقیم در حالی که وزن بدن بر روی هر دو پا تقسیم شده باشد، می تواند نشان دهنده ی اطمینان و عدم نگرانی باشد. همیشه به حالت مستقیم بایستید و یا بنشینید.

**۳-** حالت صورت را با مستقیم ایستادن یا نشستن خود هماهنگ کنید. مثلاً عینک آفتابی را در هنگام ارتباط چهره به چهره با خریدار از صورت بردارید؛ زیرا مخاطب احساس خواهد کرد که شما در حال مخفی نگاهداشتن چیزی هستید. مشتری می خواهد زمانی که مستقیم در چشمان شما نگاه می کند، برداشتهای داشته باشد. بنابراین، با مشتری شفاف و روراست باشید. در عین حال از نگاههای تند و معنی دار بپرهیزید؛ چراکه موجب هراس و پیچیده شدن ارتباط با مشتری می شود.

**۴-** در هنگام فروش و معرفی کردن محصول، استفاده از حرکت های صمیمانه و باز را سرلوحه قرار دهید و از آن سرپیچی نکنید. دست به سینه نشوید؛ زیرا این حرکت می تواند اعتماد مشتری بالقوه ی شما را مخدوش نماید. حرکت های دست به سمت بیرون و بالا، بسیار توصیه می شود. اگر به پشتی صندلی تکیه کنید و دستها

را پشت سرتان قرار دهید، به فرار کردن مشتری کمک فراوانی کرده اید، چون این حرکت مبین غرور و حس اعتماد کاذب می باشد. در عین حال، چنانچه دستها را به کمر بزنید می توانید نشانگر اعتماد و اطمینان بسیار بالایی باشید.

**۵-** با انگشت اشاره، مشتری را نشانه نروید، این کار به معنی مرگ فروش است؛ این بدان معنی است که با فروش به این مشتری

خداحافظی می کنید. نشانه رفتن به کسی با انگشت اشاره یک حرکت تهاجمی قلمداد می شود که مبین خصومت است. بنابراین، اگر می خواهید فروشی را به قطعیت برسانید بهتر است این حرکت را به فراموشی بسپارید.

**۶-** در هنگام فروش، علائمی وجود دارد که نشان دهنده ی آمادگی شما برای مذاکره و سازش یا کنار آمدن می باشد. باز کردن دکمه های کت می تواند این مفهوم را به همراه داشته باشد که شما آماده ی گفتگو و شنیدن پیشنهاد متقابل هستید. در آوردن کت یا آستینها را بالا زدن، علامت بسیار خوبی برای مشتری است و بدان معنی است که شما آماده ی تصمیم گیری و ارائه ی قیمت یا شرایط نهایی می باشید.

شما هم می توانید از زبان تن به عنوان یک ابزار برای شناسایی و تعامل هر اقدام مشتری بهره بگیرید. سناریوهایی را که می توان برای چنین شرایطی در نظر گرفت، به شرح زیرند:

**۱-** اگر مشتری دست به سینه باشد و یا بازوهای او چسبیده به بدنش باشد و یا کلاً حالت انقباض داشته باشد، این به مفهوم بی علاقه ی وی می باشد. در چنین شرایطی برای اینکه مشتری از این حالت انقباضی خارج شود و راه برای رویکرد شما به فروش هموار شود، از اقدامات متقابل نظیر حرکت های باز استفاده کنید. زمانی که این حالت انقباضی از بین رفت و حالت بدنی مشتری منبسط گردید، شرایط برای به پیشبردن فروش مهیا شده است و مشتری آماده ی پذیرش ایده های شما شده است. بنابراین، بقیه راه را با دقت طراحی و اجرا کنید؛ زیرا اکنون دیگر ابتکار در دست شما است.

**۲-** از دیگر علائم خوب در مذاکرات فروش، زمانی است که مشتری ناخودآگاه به پیروی از حرکات شما می پردازد. مثلاً اگر دست به موهایتان می کشید و آن را مرتب می کنید، وی نیز همین کار را با کمی فاصله تکرار می کند. اگر چنین شرایطی فراهم شد دیگر معطل نکنید و تمامی ویژگیها و منافع محصول یا خدمات را مطرح کنید، و فروش را به قطعیت برسانید. رسیدن به چنین نقطه ای در فروش، بسیار اهمیت دارد.

**۳-** اگر مشتری جلوی دهان خود را بگیرد، بینی خود را بخاراند یا لمس کند، و یا به اطراف چشم خود دست بزند، می توان گفت که مذاکرات فروش شرایط بدی را طی می کند و ممکن است که این فروش از دست برود. شاید به این علت که آنچه گفته اید و یا کاری که کرده اید اقدام نامناسب و غلطی بوده است و موجب پس رفتن مشتری شده است. عیبی ندارد بهتر است نا امید نشوید، اما سریع دست به کار شوید و به گام قبلی فروش بازگردید اما این بار کار را به نحوی دیگر

به پیش ببرید. به مشتری اطمینان دهید که به معامله ی خوب و ارزشمندی دست زده است. او را تشویق کنید تا از حالت انقباض خارج و به تبادل آرا و اظهار نظر بپردازد. دستهای خود را باز کنید و ناخودآگاه به وی نشان دهید که گاهی کف دست تان را بر روی سینه تان قرار می دهید (این علامت صداقت و صمیمیت است). آنگاه تلاش کنید تا شرایط مذاکره را به حالت ایده آل تغییر دهید و فروش را به قطعیت برسانید.

**۴-** همیشه به علائمی که مشتری از خود بروز می دهد توجه و دقت داشته باشید. چنانچه زبان تن مشتری حاکی از علاقه ی وی می باشد، بهتر است معطل نکنید و مراحل پایانی فروش را به اجرا گذارید و فروش را به قطعیت برسانید.

زبان تن مشتری ممکن است از حالت مثبت به حالت تردید و دودلی تغییر پیدا کند. در چنین شرایطی دستپاچه نشوید، نبوغ و استعداد و توان خود را متمرکز کنید، حالت مشتری را بررسی نمائید، و سعی کنید تا اوضاع را به دست بگیرید. همیشه آغوشی باز و روحیه ای پذیرا و حالتی صمیمی داشته باشید. در شرایطی که مشتری دست به سینه می شود و یا پاها را روی هم می اندازد و اصولاً به حالت انقباضی می رود، توجه داشته باشید که این یک هشدار است. از تکنیکهای عکس العملی استفاده کنید. بایستی هر تلاشی را به کار بگیرید تا اعتماد مشتری را جلب نمائید، و بنابراین بتوانید فروش را نهایی کنید و به پایان برسانید.

**۵-** در بدترین شرایطی که شما ناتوان از به پایان بردن فروش هستید، سعی کنید حالت حرفه ای خود را حفظ کنید. از مشتری به خاطر اینکه وقت خود را به شما اختصاص داده است، تشکر کنید و با او به صمیمیت دست بدهید.

فروش یکشبه اتفاق نمی افتد و شما به طور معمول چیزهایی را می بازید و چیزهایی را می برید. به اتمام رساندن ارائه ی فروش با یک جمله یا علامت و اقدامی مثبت و به یادماندنی که آثار خوبی را بر جای بگذارد، تنها کاری است که در چنین شرایطی می توانید انجام دهید. کسی چه می داند، شاید تا مدتی بعد این مخاطب به یکی از مشتریان پر و پا قرص شما تبدیل شود.

در طی روند فروش از زبان تن به هر روشی که می دانید بهره بگیرید. همیشه حالت علاقه مند، شاداب و فعال داشته باشید. اگر حقیقتاً به کیفیت بالای محصول یا خدمات خود اعتقاد داشته باشید، مردم تحت تأثیر این علاقه مندی و حالت فعال و شاداب شما قرار خواهند گرفت. حرکات بدن می تواند مشتریان بالقوه را متقاعد کند تا آنچه را که ارائه می نمائید، عمیقاً باور کنند. ■

