



به نام خدا سلام

من محمد پیام بهرام پور هستم مربی و مدرس مهارت های ارتباطی سخنرانی و فن بیان. خیلی خوشحالم که در این فایل ویدیویی کوتاه در خدمت شما عزیزان هستم این فایل را به این دلیل خدمت شما باشم در شهر ارومیه و در رابطه با موضوع ارتباط با مشتری و مهارت های فن بیان در فروشندگی با شما صحبت کنم اما اتفاقی که افتاد این بود بخاطر بدی هوا پرواز ها چندین مرتبه به تاخیر افتاد و حدود ساعت نه پرواز داشتیم و تا ساعت یک در فرودگاه بودیم. بعد از اینکه پرواز ما انجام شد تا بالای شهر ارومیه ما رسیدیم اما متاسفانه به دلیل کمبود دید مجبور شدیم که برگردیم. متاسفانه سخنرانی من لغو شد و نتوانستم که در خدمتتان باشم اما قرار است که در یک تاریخ دیگری خدمتتان برسم. اما دیدم بخاطر اینکه به هر حال این برنامه لغو شد حداقل یک موضوع جالب در رابطه با ارتباط با مشتری موضوع سیمنا را با شما به اشتراک بگذارم. امیدوارم که این موضوع بتواند کمک کند تا هم فروش بیشتری داشته باشیم و هم رضایت مشتریانمان ارتقا پیدا بکند. خب ما در این پروازی که بودیم و حدود ساعت نه قرار بود انجام شود و تا ساعت یک طول کشید و بعد از ساعت یک هم رفتیم تا بالای شهر ارومیه و برگشتیم لحظه ای که خلبان اعلام کرد ما بخاطر بدی هوا مجبوریم برگردیم یک جو عجیبی در هواپیما شکل گرفت. خب به عنوان مثال خود من یک سخنران بودم که چند ده نفر منتظر من بودند و برنامه آن ها به هم ریخت. فرد دیگری که در ردیف کناری من حضور داشت یک وکیل بود که باید به دادگاهش میرسید. آن طرف یک کارمند بود که اگر نمی رسید به پروژه خیلی بد میشد و یک مادری که نگران بچه اش بود و گفته بود من باید برسم به بچه ام و کلا یک جو متشنجی ایجاد شده بود.

به نظر می رسید خیلی شرایط مهماندارها سخت هست. استرس شدیدی به همه ی آن هایی که در هواپیما بودند وارد شد به دلیل اینکه از کارشان ماندند، به دلیل اینکه کسی بیکار نبود بخواهد برود به یک شهر دیگر و مسافرت بکند قطعاً هدفی داشت و خیلی از ماها از این بابت ناراحت بودیم.

یکی از خانم ها که بسیار ناراحت بود توهین های خیلی شدیدی کرد به مهماندار. یک مرتبه صدایش را برد بالا گفت: شما شعورتون نمی رسید همان جا در فرودگاه می گفتین دید ندار الان باید به ما بگویید بعد...

خب من خیلی حساسم روی بحث مهارت های ارتباط با مشتری و خدمات مشتریان بینم که آن مهماندار چطور برخورد می کند؟؟

تجربیات به من نشان داده بود به بدترین نحو ممکن پاسخ می دهند و... خانم به من چه!!! بروید با

هواپیمایی صحبت بکنید!

بروید با خلبان صحبت بکنید!

مگه من هوا را بد کردم؟

سریعا یک گارد می گیرد و یک بحث و چالش می شود، اما آن آقای مهماندار فوق العاده سنجیده عمل کرد و چیزی که من تا به حال در این همه پرواز ندیدم که اینقدر در رابطه با مشتری مودبانه و سنجیده عمل بکند. ایشان صبر کرد تا صحبت آن خانم تمام شود. کاملا گوش می داد. در چهره اش نشان داد که از این اوضاع ناراحت است که مجبور است مهمان ها را برگرداند به سمت تهران. بعد پاسخی که داد خیلی جالب بود. لحنی آرام و با وقار داشت نه پرخاشگر... در عین حال مهربان هم بود و بسیار بسیار مودب. یعنی یک لحن مهربان و مودبانه داشت و در اولین گام از آن خانم عذر خواهی کرد و گفت: خانم من واقعا متاسفم که این اتفاق افتاده است و کار بسیار جالبی که انجام داد، اینکه دلیل این اتفاق را توضیح داد. گاهی اوقات ما یک کاری را انجام می دهیم که درست هم هست اما صرف اینکه دلیل این کار را به دیگران توضیح نمی دهیم آن ها گارد می گیرند. ایشان گفت که چهار سال پیش یک این شرایط قرار گرفت و دقیقا به مقصد ارومیه هم بود. خلبان ریسک بالایی را انجام داد و با اینکه هواپیما دقیقا در دید کم بود آمد فرود بیاید هشتاد نفر فوت کردند و آن شخص گفت خانم مسلما ما دوست داریم شما زودتر به مقصدتان برسید، چون هم برای ما بد هست هم برای شما ولی باور کنید اینجا جان شما خیلی برای ما مهمتر است تا موضوعات دیگر. و خیلی جالب بود بلافاصله اشاره کرد به آن یکی مهماندار و گفت برو برایشان آب بیاور. به ایشان آب داد و باز با صبوری کامل توضیح داد که مراحل فرود اینکه توسط خلبان صادر شود، توسط برج مراقبت صادر بشود یا نشود را به صورت کامل توضیح داد و همه گوش کردند و عملا هیچ تشنجی شکل نمیگرفت. آن خانم بسیار عصبانی بود توهین های سنگینی را می کرد. به خلبان می گفت: جوجه خلبان بی سواد!! و چیز های مختلف ولی آخرش کاملا آرام بود و جالب بود وقت رفتن عذر خواهی کرد از مهماندارها.

من اینجا سه تا درس را میخوام خدمت شما عرض بکنم.

درس اول از این مهماندار این بود که حتی با اینکه وظیفه اش نبود که با احترام صحبت بکند و این ها.. اما با صبوری گوش می داد و با لحن مودبانه و مهربانانه پاسخگوی انتقاد بود.

### پس درس اول اینکه مودبانه و مهربانانه پاسخ دهیم به انتقاد ها.

### درس دوم عذرخواهی کردن آن شخص با اینکه هیچ تقصیری در این داستان نداشت.

این مهماندار نه خلبان هست که تصمیم گیرنده باشد نه مسئول هواپیمایی ایران ایر که بخواهد نقشی داشته باشد نه مسئول هوا هست. یعنی هیچ نقشی ندارد اما با اینکه هیچ نقشی ندارد عذرخواهی کرد و این عذرخواهی باعث شد که به شدت تنش ها کم شود و این گاهی اوقات با اینکه تقصیر ما نیست با یک عذرخواهی می توانیم کار را پیش ببریم.

### و سومین درسی که از آن شخص گرفتیم اینکه حتما دلیل آن کارمان را بگوییم.

اگر به هر دلیلی مجبوریم اقدام خاصی را انجام بدهیم بگوییم که دلیل این کار چیست؟



بیشتر از یک نفر...

مثلا بارها پیش آمده که مهماندار می آید به من می گوید موقع بلند شدن یا نشستن هواپیما می آید می گوید سریعتر این کاور پنجره را بکشید بالا!

من همیشه این سوال برایم پیش آمده که خب به تو چه؟؟!!

چرا باید این کار را انجام دهم؟؟

و من نور دارد می خورد در چشمم. پروازی بود که هر هفته باید ساعت شش صبح به بندرعباس می رفتم و نور خورشید همیشه به چشمم می خورد. خب فقط کافی بود که یکی از آن ها توضیح دهد که ما این کار را به این دلیل می خواهیم که خدایی ناکرده لحظات فرود و بلند شدن هواپیما لحظات خطرناکی هستند و اگر اتفاقی رخ داد بتوانند از بیرون دید داشته باشند به داخل هواپیما. صرف گفتن دلیل می تواند از خیلی از تنش ها جلوگیری کند. از اینکه به این فایل گوش کردید سپاسگزارم و امیدوارم درس های خیلی زیادی را در جلسات حضوری که خدمتتان می رسم خدمتتان ارائه بکنم و مطمئنم که چیزهایی که در آن جلسات خواهم گفت خدمتتان خیلی مفصل تر از این فایل کوتاه هست و مطمئنم که در کسب و کار شما تحول خوبی ایجاد می کند. از شما خیلی ممنونم. سپاسگزارم برای مقالات و توضیحات بیشتر می توانید به وبسایت من مراجعه کنید. پیروز و موفق و بیشتر از یک نفر باشید. خدانگهدار.