Müşteri İlişkilerimizde Sözsüz Mesajlarımız.

Kişiler arası iletişimde, sözcükler %7, ses % 38 bedenin dili ise % 55 oranında etkilidir. Yüzyüze kurulan iletişimlerde, % 55'lik oran ile, sözsüz olarak verdiğimiz mesajlar, insanlar tarafından daha güvenilir bulunmaktadır. Bedenin sessiz diline ters düşen sözcükler pek az dikkate alınır.
Sözsüz iletişimin, yüzyüze iletişimde böylesine önemli bir paya sahip oluşu, mesleki yaşamlarının neredeyse tümü yüzyüze iletişimlerle geçen müşteri ilişkileri danışmanlarının da bu konuya önemle eğilmeleri gerektiğini göstermektedir. Çünkü danışmanlık sürecini, büyük ölçüde danışmanın davranışları belirlemektedir. Müşteri ilişkileri danışmanının davranışlarını önemli kılan nedenlerin başında ise, bu davranışların sonuçta müşteri davranışlarını şekillendirmesi gelmektedir. Başka bir deyişle iletişim süreçlerinde müşterilerde gözlenen davranışlar, müşteri ilişkileri danışmanının davranışlarının bir yansımasıdır.

Peki, müşteri ilişkilerimizde olumlu etki bırakacak şekilde beden dilimizi nasıl kullanmalıyız?

◦ Baş Hareketleri: Başınızı kendinize olan güveninizi yansıtacak ancak üstünlük taslamayacak biçimde dik tutun. Karşınızdaki bireyler konuşurken, uygun bulduğunuz boşluklarda, onu dinlediğinizi ve anladığınızı yansitacak biçimde başınızı aşağı yukarı hafifçe hareket ettirin. Konuşulanları kabul etmeseniz bile, karşınızdaki kişiye anlaşıldığı duygusunu hissettirin.
◦ Yüz Ifadesi: Canlı, uyanık ve dostça bir yüz ifadesine sahip olun. Yüzünüz çevrenize olan ilginizi yansıtsın. Sıcak ve dostça tebessüm edin.
◦ Göz Kontağı: Karşısındaki kişiyle göz kontağı kuran bireyler, kendilerine ve onlara saygı duyduklarını önem verdiklerini ifade ederler, bu nedenle daha çok beğeni toplarlar. Insanlarla, onları rahatsız etmeyecek biçimde, ancak mümkün olduğunca göz kontağı kurun.
◦ Jestler: Aşırıya kaçmayacak ve sözlerinizi destekleyecek biçimde jestlerinizi kullanın. Ellerinizi ceplerinize sokmaktan, kollarınızı önde ya da arkada bağlamaktan ve elinizle ağzınızı örtmekten kaçının.
◦ Dokunma: Çevrenizdekileri tedirgin etmeden, özellikle sizden küçüklerle, daha alt statüde olanlarla, hemcinslerinizle mümkün olduğunca dostça ve sıcak bedensel temasta bulunun.
◦ Duruş: Ayaktaysanız, özgüveninizi yansıtacak biçimde dik durun ama fazla gerilmeyin. Oturuyorsanız, sandalyeyi tam doldurun ve arkanıza yaslanın. Karşınızdaki kişi size bir şey anlatıyorsa, onu dinlediğinizi gösterecek biçimde hafifçe öne ve ona doğru eğilin. Bedeninizi, her zaman iletişime geçtiğiniz kişilere dönün. Aynı anda birden fazla kişiyle iletişim kuruyorsanız merkezinizi tümüne açık tutun.
◦ Dış Görünüş: Yere, duruma, zamana, sosyal rol ve statünüze ve grup normlarına uygun biçimde giyinin. Kendinize gösterdiğiniz özenin, kendinize duyduğunuz saygının ifadesi olduğunu unutmayın. Giyiminize aşırıya kaçmayacak ve giyiminizi tamamlayacak biçimde renk katın. Saç, el bakımı, bayanlar için hafif bir makyaj ve beyler için günlük tıraş kendinize ve diğer insanlara gösterdiğiniz saygıyı ve özeni yansıtır.
◦ Alan Kullanımı: İnsanlarla her zaman, onları rahatsız etmeyecek, ancak sıcak, dostça ilişkiler kurmanızı sağlayacak kadar yakın bir mesafede iletişim kurun. Onlar bedenlerini uzak tutuyor ya da yönlerini değiştiriyorlarsa, mesafenizi onların rahat edeceği biçimde biraz artırın.

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr

Ayşe Demirbaş
POET Eğitim ve Danışmanlık Merkezi
Eğitim, İletişim ve Performans Yönetimi Danışmanı