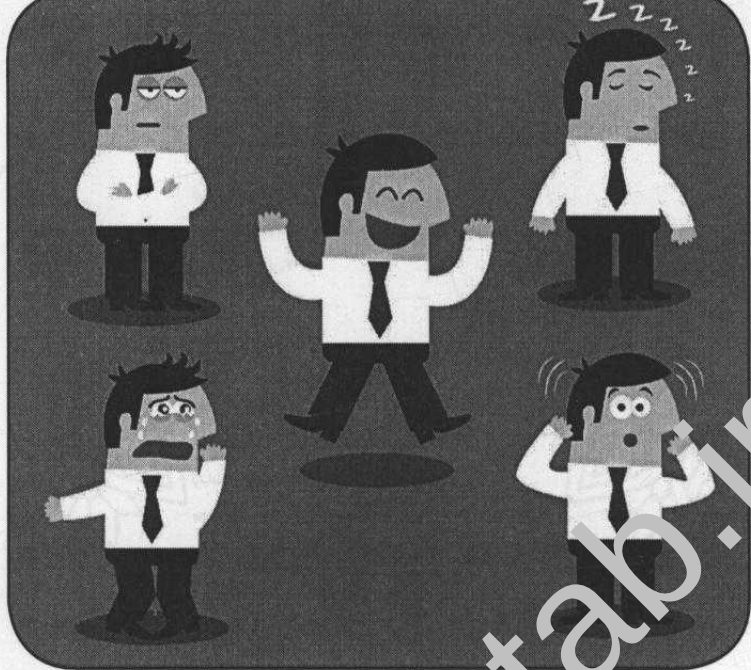




رفتار حرفه‌ای در محیط کار

راهنمای کاربردی برای مؤثر بودن در روابط کاری و مدیریتی
ارتباط با مشتری

زهرا ابراهیمی

سرشناسه:	ابراهیمی، زهرا، ۱۳۷۰-
عنوان و نام پدیدآور:	رفتار حرفه‌ای در محیط کار: راهنمای کاربردی برای موثر بودن در روابط کاری و برقراری ارتباط با مشتریان/ زهرا ابراهیمی.
مشخصات نشر:	تهران: سخنوران، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری:	۱۱۸ص: ۲۱/۵×۱۴/۵، س.م.
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۲۱۵-۱۳۹-۳
بیت فهرست نویسی:	فیا
موضوع:	کارکنان — اخلاق حرفه‌ای
موضوع:	Employees -- Professional ethics
موضوع:	رابطات در سازمان‌ها
موضوع:	Communication in organizations
رده بندی کنگره:	۹۷، ۲۷ الف/۳۹۰۵ HD
رده بندی دیویی:	۳۰۶/۳۶۰
شماره کتابشناسی ملی:	۶۶۴۶۱

نام کتاب: رفتار حرفه‌ای در محیط کار (راهنمای کاربردی برای موثر بودن در روابط کاری و برقراری ارتباط با مشتریان)

مؤلف: زهرا ابراهیمی

ناشر: سخنوران

چاپ، پخش، صفحه آرایي: مجموعه اهل سخن

صفحه آرا: فرزانه اعرابی

طراح جلد: آرش جهانی

نوبت چاپ: چاپ اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۵-۱۳۹-۳

مبلغ سرمایه‌گذاری: ۲۴ هزار تومان

فهرست مطالب

مقدمه	۱۳
فصل اول: مفاهیم و ارتباطات	۱۵
منظور از روابط کسب چیست؟	۱۸
اهمیت داشتن ارتباطات در محیط کار	۱۸
رفتارهایی که شما را غیر حرفه‌ای نشان می‌دهد	۲۰
عدم توجه به سلسله‌مراتب سازمانی	۲۰
عدم توجه به دیدگاه‌های دیگران	۲۲
عدم پذیرش مسئولیت رفتار نادرست	۲۲
رفتار نامناسب با زیردستان	۲۵
مقایسه خود با دیگران	۲۶
افراد خطرناک در محیط کار	۲۸
افراد بیش‌ازحد منفی	۲۸

فصل دوم: برقراری ارتباط موثر ۳۱

توجه به علایق و خواسته ها ۳۶

حل تعارضات در محیط کار ۳۸

تکنیک حل تعارض ۴۱

خواسته خود را واضح بیان کنید ۴۴

اصناف را در بیان منظورمان ۴۴

منتهای اصناف بگویید ۴۸

استفاده از مثال ها و تصویق ۴۹

تاکید بر منفعی نه پیامد شما ای مخاطب دارد ۵۱

چطور صحبت کنیم تا بهین اعتدال باشیم؟ ۵۲

فصل سوم: انتقاد یک انتخاب ۵۵

زبانی ساده برای استفاده و گفتگو با دیگران در محیط کار ۵۹

چند پیشنهاد برای بهبود روابط در محیط کار ۶۱

فرمولی فوق العاده برای قدردانی ۶۴

اگر مجبور هستید انتقاد کنید ۶۴

فصل چهارم: رفتار مارشملو خورها ۷۱

کنترل خشم ۷۵

- ۷۶..... با خود آگاهی کمتر عصبانی می‌شویم
- ۷۷..... نقش فیلترهای ذهن
- ۷۷..... ۱. فیلتر دانشی
- ۷۹..... ۲. فیلتر حافظه
- ۸۰..... ۳. فیلتر اثر هاله‌ای
- ۸۲..... ۴. فیلتر تعمیم
- ۸۳..... ۵. فیلتر شخصی‌سازی
- ۸۸..... ارتباط دانه گفتن
- ۸۹..... چطور دانه بگیرم؟
- ۸۹..... مراحل نه گفتن
- ۹۲..... زیبا درخواست کنیم

فصل پنجم: ارتباطات با مشتری ۹۵

- ۹۸..... فقط ۳۰ ثانیه اول را از دست ندهید
- ۱۰۰..... سوالات شخصی نپرسید
- ۱۰۱..... تکراری‌ترین و مهم‌ترین اصل
- ۱۰۰..... دوست داشتنی و سرسنگین باشید
- ۱۰۳..... ارتباط چشمی با بختند

فصل ششم: جداسازی فضای شخصی از محیط کار ... ۱۰۵

زندگی شخصی تان را برای خود تان نگهدارید ۱۰۷

بین زندگی کاری و زندگی شخصی تان مرز بگذارید ۱۰۹

رابطه فراتر از روابط کاری ۱۱۰

تعیین حد و مرز در روابط کاری ۱۱۲

قول از حد اضافی ۱۱۵

تغییر نقش ۱۱۷