

آداب حضور در نمایشگاه



در نمایشگاه ها چگونه صحبت و رفتار کنیم؟

وبسایت آموزش کارکنان
www.karkonan.com



نویسنده: جابر مرتضایی



چاپ اول: بهار ۱۳۹۵

آداب حضور در نمایشگاه

در نمایشگاه ها چگونه صحبت و رفتار کنیم؟



کتاب: آداب حضور در نمایشگاه (در نمایشگاه ها چگونه صحبت و رفتار کنیم؟)

نویسنده: جابرمرتضایی

ویراستار: مجتبی محمودی

ناشر: وبسایت کارکنان www.karkonan.com

نحوه انتشار: پی دی اف PDF

قیمت: رایگان

مراکز توزیع: وبسایت کارکنان www.karkonan.com

توزیع این کتاب با ذکر منبع برای تمامی سایت ها بلامانع است؛

شما اجازه ندارید محتویات این کتابچه را تغییر دهید.
شما اجازه ندارید این کتابچه را بفروشید.

ولی...

شما می توانید آنرا در سایت برای دانلود بگذارید.
شما می توانید آنرا به دیگران هدیه بدهید.
شما می توانید آنرا بعنوان هدیه همراه محصولات خود بدهید.

فهرست مطالب

۶	مقدمه
۷	شروع کلام با بازدید کننده در نمایشگاه
۸	آیا شما اطلاعات بازدید کننده را می گیرید؟
۹	چگونگی دادن اطلاعات خود به بازدید کنندگان
۱۰	چگونه در نمایشگاه درخواست جلسه همکاری بدهیم؟
۱۱	آیا با تک تک سلول های خود حس می کنید؟
۱۲	ژست خوشامدگویی!
۱۳	آماده باشید لطفاً!!!
۱۳	پوشش و ظاهر شما در نمایشگاه
۱۴	مشاور و کمک کننده باشید نه فروشنده!
۱۵	پیشنهادهای پایانی ممنوعه در نمایشگاه
۱۶	شکل ظاهری غرفه نمایشگاه اینگونه باشد!
۱۹	پیشنهاد ویژه!

درباره نویسنده:



جابرمرتضایی، مشاور و مدرس در زمینه آداب معاشرت و تشریفات در محیط کار می باشد. او و همکارانش بصورت تخصصی به صاحبان کسب و کار و سازمان ها راهنمایی می کند که کارگاهها و دوره های آموزشی متناسب با نیاز آموزشی کارکنان خود را در زمینه آداب معاشرت و تشریفات حرفه ای طراحی و برگزاری نمایند.

برای اطلاعات بیشتر به سایت کارکنان به آدرس www.karkonan.com مراجعه کنید.

مقدمه:

عوامل بسیار زیادی در جذب بازدید و خرید محصولات و خدمات از غرفه شما وجود دارد مثل: طراحی و ساخت غرفه شما، نوع محصولات و خدمات، موقعیت مکانی غرفه و ...

اما مهم ترین عاملی که باعث می شود که بازدیدکنندگان به خریداران و پیشنهاددهندگان همکاری برای شما تبدیل شوند:

طرز گفتار و رفتار شما و در یک کلام شخصیت شماست!

و بازدیدکنندگان شخصیت شما را مساوی با کیفیت محصولات و خدمات شما می دانند.

در نمایشگاه ها بیشتر فضا به این سمت رفته است که ارائه دهندگان اکثراً به معرفی محصولات و خدمات خود می پردازند تا اینکه بخواهند مستقیم کالا خرید و فروش کنند و خریداران نیز برای آشنایی در نمایشگاه حضور پیدا می کنند و خرید عمده و اصلی معمولاً بعد از نمایشگاه صورت می گیرد و تعدادی از این بازدیدکنندگان به مشتری وفادار و دائمی تبدیل می شوند.

اگر می خواهید به عنوان مدیر یا یکی از کارکنان غرفه در نمایشگاه نتایج فوق العاده ای بگیرید در ادامه نکات مهمی آورده ام که به شما بسیار کمک خواهد کرد!

آداب معاشرت در نمایشگاه

شروع کلام با بازدیدکننده در نمایشگاه



برای اینکه بخواهید با بازدیدکننده خود ارتباط برقرار کنید و صحبت خود را شروع کنید از جملاتی مثل چه سوالی دارید؟ کدام محصول ما را می‌خواهید بخرید؟ یا جملات مشابه به هیچ عنوان استفاده نکنید و مستقیم سر اصل مطلب نروید، ابتدا اجازه بدهید بازدیدکننده کمی محصولات شما را مشاهده کند و پس از آن می‌توانید سوالاتی که باعث می‌شود که بیشتر با هم آشنا شوید و بازدیدکننده را به صحبت کردن بیشتر ترغیب کنید.

می‌توانید سوالاتی مشابه سوالات زیر پرسید:

“آیا از قبل با مجموعه ما آشنایی داشته‌اید؟”

“شما در چه زمینه‌ای فعالیت می‌کنید؟”

“جدیدترین محصول ما را دیده‌اید؟”

آداب معاشرت در نمایشگاه

آیا شما اطلاعات بازدیدکننده را می‌گیرید؟



اگر بخواهم از بین منافعی که نمایشگاه می‌تواند برای شما داشته باشد فقط یک گزینه را انتخاب کنم:

گرفتن اطلاعات تماس علاقه‌مندان و نیازمندان به محصولات و خدمات شماست!

این اطلاعات می‌تواند شماره تماس، ایمیل و اطلاعات مجموعه‌ای که آن‌ها مشغول به کار هستند و شما می‌توانید بسته به نیاز خود اطلاعات مورد نیاز خود را بگیرید و در قدم‌های بعدی به همین افراد می‌توانید پیشنهادات خود را از طریق اطلاعاتی که گرفته‌اید به آن‌ها معرفی کنید و بجای یک بار خرید از نمایشگاه، می‌توانید بارها به آن‌ها خدمات و محصولات خود را بفروشید.

اطلاعات گرفتن نباید در ابتدای کار باشد که معمولاً در این شرایط مقاومت نشان می‌دهند، شما ابتدا باید به سوالات بازدیدکنندگان پاسخ داده و راهنماییشان کنید و پس از آشنایی بیشتر و ایجاد رابطه ای دوستانه می‌توانید درخواست اطلاعات تماس داشته باشید.

آداب معاشرت در نمایشگاه

چگونگی دادن اطلاعات خود به بازدیدکنندگان



شما نیز باید اطلاعات تماس خود را به بازدیدکنندگان بدهید تا در مواقع که بازدیدکنندگان نیاز داشتند به راحتی به شما و محصولات و خدمات شما دسترسی داشته باشند که می‌توانید از راه‌های زیر اقدام کنید.

– خبرنامه و اطلاعات تماس برای توزیع در بین علاقه‌مندان و نیازمندان به محصولات و خدمات شما

– بروشور برای توزیع بین افراد

– چاپ کاتالوگ نمایشگاهی

– چاپ و چسباندن پوستر در جاهای مختلف غرفه و نمایشگاه

– گذاشتن اطلاعات تماس در داخل غرفه

– معرفی شرکت خود

خوب است که در یک یا دو صفحه مجموعه‌ی خود را معرفی کرده و لیست خدمات و محصولات خود را نیز بیاورید تا بازدیدکنندگان به راحتی بتوانند با شما آشنا شوند.

آداب معاشرت در نمایشگاه

چگونه در نمایشگاه درخواست جلسه همکاری بدهیم؟



<<< اگر در نمایشگاه به عنوان بازدیدکننده حضور دارید و می‌خواهید با تعدادی از مدیران سازمان و شرکت‌ها که در نمایشگاه غرفه دارند جلسه‌ای داشته باشد، نباید خودتان برای گرفتن وقت نزد آن‌ها بروید بلکه شایسته است که شما یکی از کارمندان خود را بفرستید تا برای شما وقت بگیرد که با اینکار هم احتمال وقت دادن به شما بالا می‌رود و هم جایگاه شما در نزد طرف مقابل حفظ شده است.

<<< فردی که برای گرفتن وقت جلسه می‌رود باید در زمان معرفی مجموعه و مدیر عامل خود سعی کند کمی جایگاه سازی کند (فقط کمی) و اما در این کار زیاده روی هم نکند که در غیر این صورت بجای اینکه جایگاه مجموعه و مدیر عامل بالاتر برود بالعکس پایین تر می‌آید چون طرف مقابل احساس می‌کند که بالاجبار می‌خواهید خود را بقبولانید و تایید کنید که معمولاً مجموعه‌های با سطح پایین چنین می‌کنند و از خود بسیار تعریف می‌کنند تا طرف مقابل باور کند که آنها بزرگ‌اند!

<<< در زمان معرفی، خود را بعنوان نماینده شرکت و سازمان معرفی کنید و حتی اگر مدیر هستید خود را نماینده شرکت بدانید، در نمایشگاه ارزش شرکت و نماینده بودن بسیار بیشتر از مدیر و یک فرد هست و در صحبت کردن خود بجای کلمه من از ما استفاده کنید. (البته اگر شما مجموعه ای دارید نه اینکه تنها یک نفر باشید :)

آداب معاشرت در نمایشگاه

آیا تمام صحبت ها و رفتارهایتان را با تکتک سلولهای خود حس می کنید؟



همه دوستان و همکارانی که در حوزه ارتباط موثر فعالیت می کنند تاکید دارند در نمایشگاه لبخند بزنید و یا اینکه با بازدیدکنندگان خوب صحبت کنید و از کلمات مناسبی استفاده کنید اما اگر بخواهم یک نکته اضافه کنم اینکه سعی کنید هر کدام از این موارد را که می خواهید رعایت کنید صادقانه باشد و از عمق وجودتان باشد و این کارها را با تکتک سلولهایتان حس کنید؟

مخاطب امروز خیلی باهوش است و به راحتی تشخیص می دهد که شما مثلاً این لبخند را از ته دل می زنید یا اینکه فقط ظاهر کار را درست می کنید و به اجبار لبخند می زنید که ظاهر کار حفظ شود پس لطفاً صادقانه صحبت کنید و رفتار کنید.

چستر فیلد می گوید:

اگر می خواهید احساسات حقیقی شنونده خود را دریابید، درست در صورت وی بنگرید، چون او می تواند کلمات را در فرمان خود داشته باشد، ولی قیافه و چهره به این آسانی در فرمان او قرار نمی گیرد.

<< نکته ی بعد اینکه شما به مرور زمان و کم کم باید رفتارهای نادرست را اصلاح و رفتارها و گفتارهای مناسب را جایگزین کنید، در غیر این صورت که اگر بخواهید یکدفعه و بدون تمرین این موارد را در حضور دیگران رعایت کنید رفتار و گفتار شما حالت مصنوعی به خود خواهد گرفت و یا حتی ممکن است جایگاه شما از قبل هم بدتر شوید.

آداب معاشرت در نمایشگاه

ژست خوش آمدگویی



در نمایشگاه‌ها افراد زیادی از جلوی غرفه شما رد می‌شوند، برای اینکه آن‌ها را به سمت غرفه خود بکشانید بهترین کار جدا از اینکه باید در طراحی غرفه خود بسیار دقت کنید، شما نیز حالت خوش آمدگویی به خودتان بگیرید! چگونه؟

بایستید و لبخند بر لب داشته باشید و به هیچ‌وجه مشغول کاری نباشید!

از لبخندی که به زور باشد پرهیزید چون طرف مقابل به راحتی تشخیص خواهد داد که این لبخند شما مصنوعی است یا واقعی؟

لبخند برای شما هزینه‌ای ندارد اما نتایج مثبت شگفت‌انگیزی برای شما خواهد داشت و خیراندیشی را برای رهگذران تبلیغ می‌کند و خود نیز نشانه‌ی دوستی هست.

آداب معاشرت در نمایشگاه

آماده باشید لطفاً!!!



در بسیاری از غرفه‌های نمایشگاه مشاهده می‌کنم که غرفه داران در حال صحبت کردن با سایر همکاران، دوستان و آشنایان خود هستند و افرادی که در حال رد شدن از جلوی غرفه اند مؤذب هستند که صحبت کردن و جمع شما را به هم بزنند و یا اینکه می‌بینم بسیاری مشغول بازی با گوشی یا حالت استراحت به خود می‌گیرند که اینکارها نیز اشتباهاتی بسیار رایج اند و خارج از اصول غرفه داری می‌باشد و افراد ترغیب نمی‌شوند که بخواهند از غرفه شما بازدید کنند.

پوشش و ظاهر شما در نمایشگاه



همان طور که در سایت آموزش کارکنان در مقاله ای جداگانه در مورد ظاهر و پوشش در محیط کار صحبت کردیم، اولین چیزی که در دید بازدیدکننده تأثیرگذار است پوشش و شکل ظاهری شماست!

آداب معاشرت در نمایشگاه

سعی کنید تمامی کارکنانی که در غرفه مشغول هستند از رنگ و مدل لباس یکسانی استفاده کنند که این نشاندهنده یحرفه‌ای بودن شماست و چه خانم‌ها و چه آقایان سعی کنید در نمایشگاه‌ها نیز رسمی لباس بپوشید که بازدیدکننده به شما اعتماد بیشتری خواهد کرد مبادا در نمایشگاه لباس‌های اسپرت بپوشید.

متأسفانه پوشش و وضع ظاهری و آرایش برخی از خانم‌ها که در نمایشگاه‌ها حضور پیدا می‌کنند، بسیار زیاد است، اگر جایگاه خوبی در فضای کسب‌وکار دارید با آرایش زیاد جایگاه خود را ضعیف نکنید.

حتی اگر مجموعه شما و همچنین خودتان آنقدر بزرگ نیستید طوری لباس بپوشید که دوست دارید در آینده در آن موقعیت قرار بگیرید و مطمئن باشید که بازدیدکننده نیز شما را حرفه‌ای تر خواهد دید.

مشاور و کمک‌کننده باشید و نه فروشنده!



سعی کنید که شما بعنوان غرفه دار بیشتر شنونده باشید تا گوینده! کاری کنید که بازدیدکننده بتواند به راحتی درباره‌ی نیازها و علاقه‌های خود صحبت کند تا شما بعنوان راهنما و مشاور بتوانید بهتر کمک کنید.

آداب معاشرت در نمایشگاه

پیشنهادهای پایانی ممنوعه در نمایشگاه



<<< در غرفه به هیچوجه چیزی نخورید و ننوشید و بسیاری از افراد آدامس می جووند که اینکار نیز اشتباه است،

<<< در تمام طول نمایشگاه بایستید و هرگز نشسته نباشید که در این صورت فرد این علامت را به بازدیدکنندگان می دهد که اهمیتی برای آن ها قائل نمی شوند و همچنین نشسته با بازدیدکنندگان صحبت نکنید که نشانه بی احترامی به فرد مقابل هست.

<<< حتماً در ابتدای گفتگو نام فرد را سوال کنید و در حین گفتگو از نام او استفاده کنید.

<<< در مورد نیازها و منافی که مشتری به دنبال آن است سوال کنید.

<<< در زمانی بسیار کوتاه که شما در حال خواندن روزنامه ای یا کتابی هستید، مشغول صحبت کردن با گوشی یا مشغول کاری هستید، دقیقاً در همان زمان کوتاه شما ممکن است مشتری را به دست آورید یا از دست بدهید، پس مراقب تک تک لحظات خود در نمایشگاه باشید.

<<< در زمانی که با بازدیدکننده صحبت می کنید به هیچ عنوان ساعت خود را نگاه نکنید که اینکار شما بی احترامی به وی تلقی خواهد شد و این پیام را بازدیدکننده شما می دهد که من دیرم شده است یا وقت ندارم.

آداب معاشرت در نمایشگاه

شکل ظاهری غرفه نمایشگاه اینگونه باشد



اگر بخواهم کلیدی ترین و تاثیرگذارین مواردی که در طراحی و ساخت محل کار و غرفه باید مدنظر قرارداد را خدمت شما عرض کنم استفاده از عناصر پنج گانه در طراحی مکان هست و زمانی که از بنده می خواهند پیشنهادات خود را در طراحی غرفه ها و محل کار را بگویم این موارد را در دستور کار خود قرار می دهم.

۱. رنگ

سعی شود در انتخاب رنگ از تعداد زیادی استفاده نشود و حداکثر از ۳ رنگ در طراحی خود استفاده کنید و حداقل از دو رنگ گزینه‌ی مناسبی خواهد بود و یک گروه بندی که بسیاری معرفی کرده اند که رنگ را به دو گروه تقسیم می کنند رنگ های سرد و رنگ های گرم

رنگ های گرم

در قسمت هایی از محل کار غرفه که می خواهید جلب توجه کند و بیشتر به چشم بیاید (ممکن است بخش محصولات شما، پیشنهادهای ویژه شما و یا نام برند شما باشد) از رنگ های گرم مثل (زرد، قرمز، صورتی، نارنجی) استفاده کنید.

آداب معاشرت در نمایشگاه

رنگ‌های سرد

این رنگ‌ها سادگی و حرفه‌ای بودن را به بازدیدکننده و مشتری القا می‌کند مثل آبی، سبز رنگ‌های ترکیبی: برخی نیز مثل رنگ بنفش ترکیبی از رنگ آبی و قرمز هست رنگ‌های خنثی: برخی رنگ‌ها نیز حس بسیار کمی به بازدیدکننده انتقال می‌دهند و نقش این رنگ‌ها زیاد تعیین کننده نیست مثل رنگ‌های خاکستری، سفید، سیاه

۲. نور

نور نیز به اندازه خود در جلب توجه مخاطب تأثیرگذار است و طبیعی است قسمت‌هایی که می‌خواهید بیشتر جلب توجه کند باید نور بیشتری تابانده شود و البته اگر سایر قسمت‌ها نور کم تر باشد در این قسمتی که نور می‌تابانید بیشتر جلب توجه و به چشم خواهند آمد.

۳. حرکت

حرکت نیز می‌تواند در جذب بازدیدکننده بسیار موثر باشد و به شکل‌های مختلفی اینکار شدنی است، شما می‌توانید از پروژکتور یا صفحه‌های نمایش بزرگ برای معرفی محصولات و خدمات سازمان و شرکت خود استفاده کنید و راهکار دیگر استفاده از چرخ گردان‌های اتومات متحرک هست که می‌توانید محصولات خود را در آن گذاشته و برای بازدیدکنندگان به نمایش درآورید.

۴. صدا

پخش کردن آهنگ که متناسب با موضوع و مخاطب نمایشگاه و همچنین محصولاتی که در آن ارائه می‌شود نیز می‌تواند بسیار جذب کننده باشد و البته رعایت نکات آن نیز ضروری است مثل: حجم صدا پایین باشد تا برای گوش آزاردهنده نباشد، ملایم بودن یا پر جنب و جوش بودن آن

آداب معاشرت در نمایشگاه

نیز بستگی به مخاطب هست که در نمایشگاه‌های رسمی از آهنگ‌های ساده و ملایم و حجم صدای پایین و در نمایشگاه‌های غیررسمی آهنگ‌های شاد و با حجم صدای بالا پخش می‌شود.

۵. بو

بو نیز می‌تواند بر نوع خرید و تعداد خرید محصولات و خدمات مشتری بسیار تاثیرگذار باشد و با یک آزمایش این موضوع را تمام می‌کنم:

محققان دانشگاه‌های هسلت و آنتورپ در بلژیک با مشاهده رفتار ۲۰۱ مشتری در یک فروشگاه زنجیره‌ای کتاب در یک دوره ۱۰ روزه در رابطه با وجود بوی شکلات در فضای کتاب‌فروشی‌ها به چنین نتیجه‌ای رسیده‌اند:

مشتریانی که وارد چنین مغازه‌هایی شده بودند بیش از سه برابر بیشتر به بررسی کتاب‌های رمانتیک و نیز کتاب‌های آشپزی تمایل نشان داده‌اند. وجود بوی شکلات در فضای این کتاب‌فروشی‌ها فروش کتاب را نزدیک به ۶ برابر بیشتر کرد.

ببینید همین مثالی که برای شما زدم چقدر توانسته بر نوع و تعداد خرید کتاب تاثیرگذار باشد، شما نیز این مورد را حتما در محل کار و نمایشگاه خود در نظر بگیرید و تاثیر شگفت‌انگیز آنرا مشاهده کنید.

پیشنهاد ویژه برای شما

می دانیم مطالبی که در بالا گفته شد
لازم بود اما کافی نبود!

برای اینکه آداب معاشرت در محیط کار
را حرفه ای بیازموزید دوره ای برای شما
بصورت **غیرحضوری و کاملاً رایگان** آماده کرده ایم.

برای ثبت نام در دوره و دانلود بسته آموزشی
به سایت کارکنان به آدرس

www.karkonan.com

مراجعه کنید.



امیدوارم نمایشگاه فوق العاده ای داشته باشید!
جابرمرتضایی
www.karkonan.com