

# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 4

Νοηματική επικοινωνία

Γλώσσα του σώματος

Body Language



# ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Με το τέλος του μαθήματος ο/η μαθητής/τρια θα είναι ικανός/ή:

1. Να περιγράφει τις αρχές, τους σκοπούς, τα είδη και τις μεθόδους της  
δ) νοηματικής επικοινωνίας



# ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΝΟΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Γνωρίζετε ότι η γλώσσα του σώματός μας και γενικά η στάση μας απέναντι στον πελάτη περνά περισσότερα μηνύματα από ότι μια συζήτηση μαζί του;

Η στάση του σώματός μας δείχνει καθαρά στον πελάτη:

- Α. Τη διάθεσή μας και την ετοιμότητά μας να τον εξυπηρετήσουμε.
- Β. Το ενδιαφέρον μας να τον βοηθήσουμε στα προβλήματά του
- Γ. Το πόσο ευπρόσδεκτος είναι στη μονάδα μας
- Δ. Το ενδιαφέρον μας για τη δουλειά μας

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΝΟΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η γλώσσα του σώματός μας, προδιαθέτει τον πελάτη για το πώς θα μας αντιμετωπίσει και του δείχνει λεπτομέρειες για το πώς νιώθουμε, όπως το αν είμαστε:

- Κουρασμένοι,
  - Κακοδιάθετοι,
  - Αναστατωμένοι, ή ακόμα και
  - Στεναχωρημένοι.
- Η σωστή στάση, τόσο μέσα στο εστιατόριο, όσο και γενικά κατά τη διάρκεια της δουλειάς μας, σε όποιο τμήμα και αν είναι αυτή, είναι:

# ΚΑΝΟΝΕΣ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Να στέκεστε ίσια με την πετσέτα στο αριστερό χέρι στο ύψος της μέσης.
2. Να μην ακουμπάτε στους τοίχους, στα έπιπλα και στις πόρτες.
3. Να μην αγγίζετε τους πελάτες γιατί αυτό δείχνει υπερβολική οικειότητα και μπορεί να παρεξηγηθεί.
4. Να αποφεύγετε να περνάτε μπροστά από τους πελάτες που στέκονται
5. Να μην προσπερνάτε τους πελάτες αλλά να τους αφήνετε να περνούν πρώτοι



# ΚΑΝΟΝΕΣ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

6. Όταν σας μιλά ο πελάτης να στέκεστε ακίνητος και σταθερός
7. Να μην ασχολείστε νευρικά με τα κοσμήματά σας
8. Να μην αγγίζετε με τα χέρια σας τα μαλλιά σας
9. Να μη χτυπάτε τα χέρια σας, τα πόδια σας, ή τα κλειδιά σας
10. Να μην κοιτάζετε συνέχεια το ρολόι σας
11. Να μη δαγκώνετε τα νύχια σας
12. Να μη μασάτε τσίχλα
13. Να μην έχετε οδοντογλυφίδα στο στόμα σας



# ΚΑΝΟΝΕΣ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

14. Να μην καπνίζετε

15. Να μην αγγίζετε τη μύτη σας

16. Να μη χασμουριέστε

17. Να μην ξύνεστε.

18. Να μη σταυρώνετε τα χέρια μπροστά στο στήθος σας γιατί αυτό δείχνει ότι κρατάτε άμυνα και ότι είσαστε αντικοινωνικοί.

19. Να μην ειρωνεύεστε τους πελάτες και να μην τους σχολιάζετε μπροστά τους.



# ΣΩΣΤΗ ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Πολύ βασικό να θυμόμαστε ότι η σωστή στάση, βοηθά και εμάς τους ίδιους αφού:

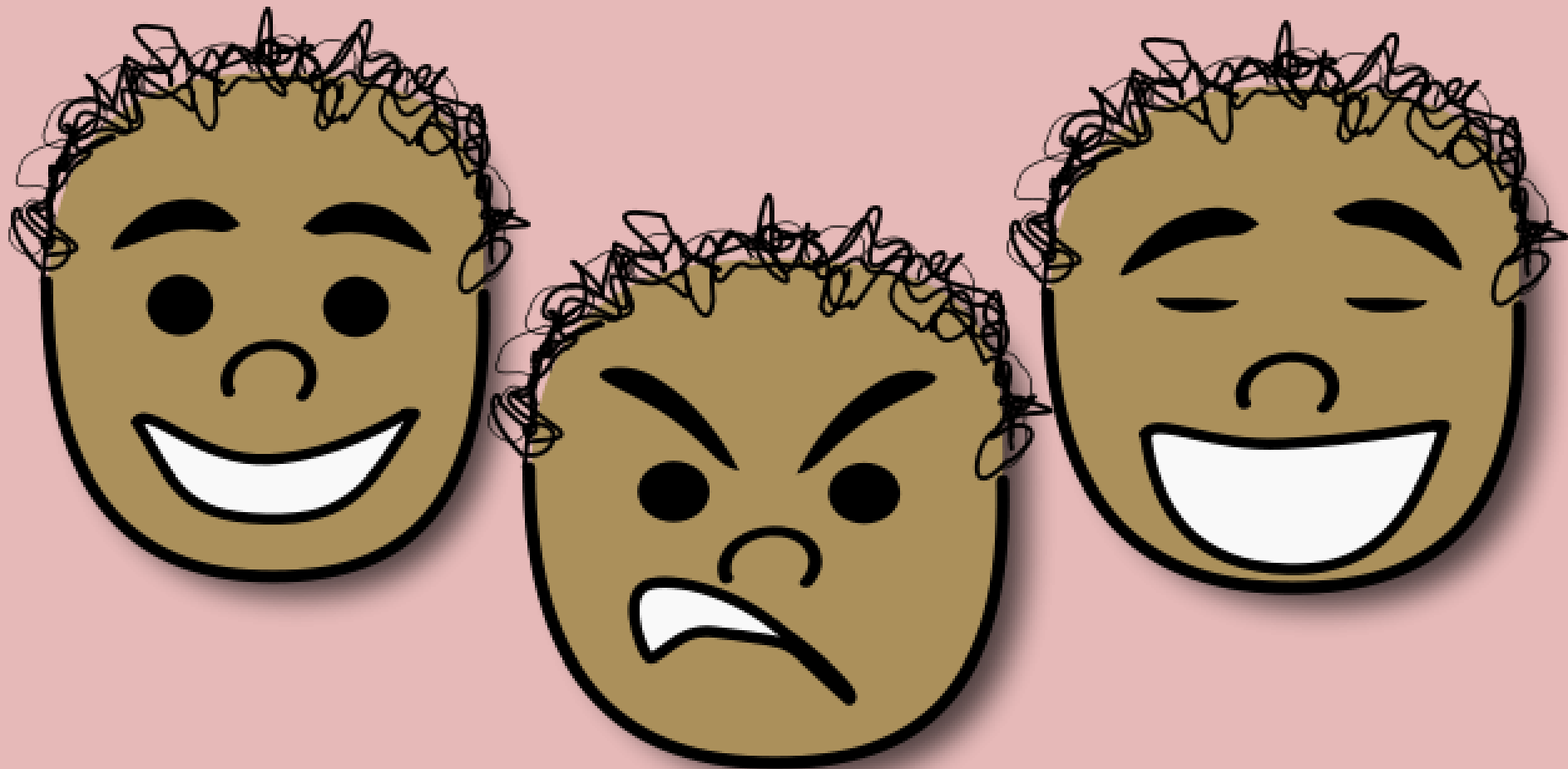
1. Κάνει καλό στο σώμα - προλαβαίνει παθήσεις στην σπονδυλική στήλη
2. Σταματά πιθανούς πόνους
3. Προλαβαίνει (σε συνδυασμό με καλά παπούτσια) τους πόνους στα πόδια.





**ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ**

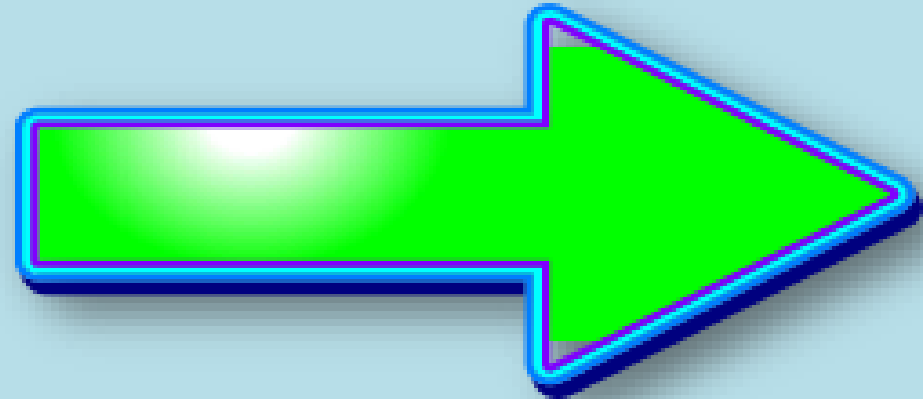
# ΑΙΣΘΗΜΑΤΑ





# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΑΞΗ

- Αναγνωρίστε τα συναισθήματα που πιστεύετε ότι αντιπροσωπεύουν τα ακόλουθα:

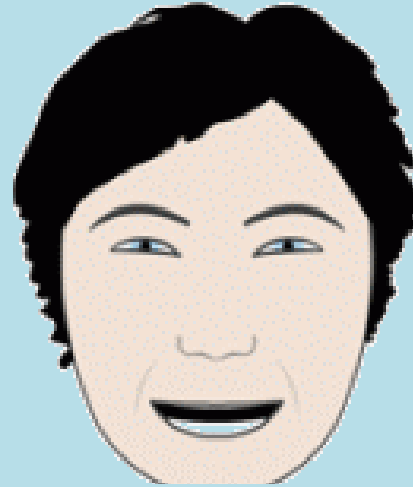


- 1. ΘΥΜΟΣ
- 2. ΦΟΒΟΣ
- 3. ΕΥΤΥΧΙΑ
- 4. ΕΚΠΛΗΞΗ
- 5. ΛΥΠΗ
- 6. ΑΗΔΙΑ

**A**



**B**



**Γ**



**Δ**



**Ε**



**Ζ**





**ΘΥΜΟΣ**



**ΕΥΤΥΧΙΑ**



**ΕΚΠΛΗΞΗ**



**ΑΗΔΙΑ**



**ΛΥΠΗ**



**ΦΟΒΟΣ**

# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΣΠΙΤΙ

1. Πόσο νομίζετε ότι βοηθά η σωστή στάση κατά τη διάρκεια της δουλειάς μας εμάς τους ίδιους;
2. Τι δείχνει η στάση του σώματός μας στον πελάτη;
3. Εσείς έχετε αναγνωρίσει κάποια λανθασμένη στάση που συχνά παίρνετε κατά τη διάρκεια της δουλειάς σας και τώρα που την αναγνωρίσατε μπορείτε να τη διορθώσετε;