

فنون پذیرایی و تشریفات اداری



تألیف: حسین رحمتیان

فنون پذیرایی و تشریفات اداری

تألیف: حسین رحمتیان



Catering Techniques And
Administrative Formalities

Author: Hossein Rahmatian

ارشدین



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فنون پذیرایی و تشریفات اداری



تألیف:
حسین رحمتیان

پیشگفتار ناشر:

به نام ایزد دانا که آغاز و انجام از آن اوست

هرگز دل من ز علم محروم نشد کم ماند زاسرار که مفهوم نشد
اکنون که به چشم عقل در می‌نگرم معلوم شد که هیچ معلوم نشد

ای دانای بی‌همتا، ای بخشنده‌ایی که ناخواسته عطا فرمایی و هر نیازمندی را به عدالت بی‌نیاز گردانی، مگر اینکه نالایق باشد و آن عنایت را به بازگونه از دست دهد. در عرصه پیشرفت تکنولوژی در هزاره سوم، هنوز نیاز بر مطالعه کتاب در کنار استفاده از منابع کامپیوتری و اینترنت احساس می‌شود. از این بابت خوشحالیم که می‌توانیم در جهت اعتلای علم، دانش و فرهنگ کشور قدمی هر چند کوچک برداریم.

و من الله التوفیق

دکتر شمس الدین یوسفیان

مدیر مسئول انتشارات ارشدان

فهرست مطالب

سخن نگارنده.....	۱۳
فصل اول: آداب معاشرت و الگوهای رفتاری.....	۱۷
مقدمه.....	۱۹
تاریخچه آموزش شغل‌های خدماتی.....	۲۰
ضرورت تشریفات.....	۲۱
عواقب عدم رعایت تشریفات.....	۲۲
اصول اولیه رعایت الگوهای رفتاری و آداب معاشرت.....	۲۲
تأثیر زبان بدن در برخورد اول.....	۲۴
چگونگی پوشش و وضع ظاهری.....	۲۷
نحوه معرفی و آشنایی.....	۲۸
بهداشت بیان و هنر درست صحبت کردن.....	۲۹
تشریفات استفاده از آسانسور.....	۳۰
برخی از مهارت‌های مهم رفتاری کارکنان خدماتی.....	۳۱
آداب دست دادن.....	۳۲
قوانین کلیدی در آداب معاشرت.....	۳۳
آداب استفاده کردن از تلفن همراه.....	۳۳
نکات عمومی شغل نیروی خدماتی.....	۳۴

۳۵	چه کسانی که شایستگی کار کردن ندارند؟
۳۷	فصل دوم: بهداشت فردی و عمومی
۳۹	مقدمه
۴۰	سلامتی چیست؟
۴۰	بهداشت چیست؟
۴۰	بهداشت عمومی چیست؟
۴۰	بهداشت فردی چیست؟
۴۹	فصل سوم: اصول و فنون پذیرایی
۵۱	مقدمه
۵۱	چای
۵۳	مراحل دم کردن چای
۵۵	دلایل شستن چای
۵۶	اصول نگهداری
۵۷	تفاوت چای کهنه و تازه دم
۵۸	روش تشخیص چای سالم از چای تقلبی
۵۸	چه کنیم که چای دم بکشد اما نجوشد؟
۵۹	روش نگهداری و دم کردن چای سبز
۵۹	چای به لیمو
۶۰	چای بابونه

۶۱	قهوه، نسکافه.....
۶۳	تفاوت چیدمان میز جلسات و میز غذا.....
۶۶	پذیرایی از مهمان‌های بین‌المللی.....
۶۸	اصول پذیرایی صبحانه کاری.....
۷۰	نحوه پذیرایی چای و نسکافه در بخش اداری.....
۷۲	طریقه چیدن میوه در جلسات اداری.....
۷۵	فصل چهارم: نظافت محیط آبدارخانه.....
۷۷	مقدمه.....
۷۷	انواع مواد ضدعفونی و طرز استفاده آن‌ها.....
۷۷	نکات ایمنی در مورد مواد شویند.....
۸۱	اصول نظافت آبدارخانه محیط‌های اداری.....
۸۴	مواد شوینده چگونه آلودگی را پاک می‌کنند؟.....
۸۵	زمان نظافت هر بخش.....
۸۵	ابزار مورد استفاده نظافت.....
۸۶	پدافند غیرعامل شغلی.....
۸۷	آراستگی محیط کار.....

تقدیم به پدر و مادر عزیزم که همیشه پشتیبان من بوده اند و تقدیم به همسر مهربانم سرکار خانم شیوا رحیمی که همیشه دوشادوش من در پیشبرد اهدافم کمک نموده و مشوق من در تکمیل این نوشتار بوده است.

سخن نگارنده

در دنیای پیرامون ما شغل‌هایی هستند که ممکن است کم‌اهمیت به نظر برسند و حتی کسی که شاغل و مسئول انجام آن وظایف است از بیان شغل خود برای دیگران هراس داشته باشد. اما آن مشاغل ممکن است بسیار حساس و از شغل‌های کلیدی باشد. هر وقت شخصی وارد مکانی شود که از نظر احترام و یا پذیرایی و هر مورد آداب معاشرتی خللی را احساس کند به قطع یقین بر کل کارکنان و به بالاترین مقام و سرپرست آن مکان قضاوت می‌کند. و اگر برعکس رفتار قابل قبولی را ببیند که شاید بالاتر از فکر و ذهن او بوده، و اصلاً باور نمی‌کرده است که به این شکل از او پذیرایی شود، یا چنین رفتارهایی از کارکنان آن مجموعه سر بزند. یقیناً نظرش مثبت شده و سعی می‌کند آن را برای خود الگو قرار دهد.

فکر نوشتن این کتاب از آنجایی شروع شد که نگارنده بعد از سال‌ها تدریس در زمینه هتلداری و اصول آداب معاشرت با دعوت یکسری شرکت‌ها و ارگان‌های بزرگ و کوچک جهت آموزش نیروی انسانی خود که بیشتر کارکنان خدماتی بودند، به یکسری مشکلات عدیده پی برد و به هر ارگان که دعوت می‌شد و یا به‌عنوان ارباب‌رجوع و یا جهت شرکت در جلسه و... وارد می‌شد، کلیه رفتارهای این بخش را زیر نظر می‌گرفت تا بتواند در موقع لزوم و موارد مشابه نسبت به برطرف نمودن مشکلات و بهبود وضعیت شغلی کارکنان برآید بعد از چهار سال تدریس تخصصی در زمینه آموزش پیشخدمت اداری و تولید محتوای آموزشی به‌صورت فیلم، تصویر، نرم‌افزار و جزوات آموزشی و همچنین کلیه تجربیات عملی به‌دست‌آمده در طول این سال‌ها به تألیف کتاب حاضر پردازد که این نوشته شاید بتواند در ارتقاء مهارت رفتاری کارکنان بخش خدمات که شامل نگهبان،

راننده، آبدارچی، نظافتچی، باغبان و مسئول توزیع غذا می‌باشد، تأثیر بسزایی داشته باشد.

این کتاب در چهار فصل نوشته شده تا بتواند پاسخگوی نیاز کلیه نیروهای خدماتی شاغل در سازمان‌ها و ارگان‌ها، شرکت‌ها و مجامع دولتی و خصوصی و همچنین کلیه بیمارستان‌ها، مدارس و حتی پاکبانان شهرداری و... باشد.

فصل اول به اهمیت الگوهای رفتاری و آداب معاشرت در بین نیروهای خدماتی می‌پردازد. که در آداب معاشرت به پوشش، رفتار، گویش و تمام آنچه که یک فرد را در مسیر شغلی خود متفاوت نشان دهد، اشاره می‌شود. این فصل برای کلیه گروه‌های خدماتی اهمیت دارد و یک بحث عمومی محسوب می‌شود.

فصل دوم اشاره‌ای به بهداشت فردی و عمومی شده است و باید اذعان نمود تمام کسانی که در یک مکان رسمی شاغل هستند و در محیط اجتماعی با سایر افراد زندگی می‌کنند جهت بهبود و سلامت کامل جامعه باید همگی بهداشت فردی را رعایت نمایند تا بهداشت عمومی در خطر قرار نگیرد. این فصل نیز به صورت عمومی بوده و آموزش و آگاهی آن برای همه افراد مخصوصاً کسانی که در بخش خدماتی مشغول انجام وظیفه هستند؛ لازم و ضروری است.

فصل سوم به صورت کامل به اصول پذیرایی در اتاق جلسات و سایر مکان‌های اداری می‌پردازد که علاوه بر فرآوری نوشیدنی‌های گرم و سرد به چگونگی چیدمان میز جلسه با اشکال مختلف می‌پردازد. این فصل به صورت تخصصی به آموزش افرادی می‌پردازد که در آبدارخانه‌ها به عنوان آبدارچی مشغول خدمت‌رسانی می‌باشند.

فصل چهارم نیز همانند فصل سوم به صورت تخصصی به نیروهای تنظیف آموزش می‌دهد که چگونه از مواد شوینده و مواد ضد عفونی استفاده نمایند که هم به

خودشان آسیب نرسانند و هم به سایر همکاران. بعلاوه اینکه اشاره‌ای به نظافت کلیه بخش‌های اداری با وسایل و ابزار کاربردی می‌نماید.

در پایان فصول کتاب یک نمونه سؤال به‌عنوان PRE – TEST جهت آزمون خوانندگان قرار داده شده است تا فرد به میزان اطلاعات قبلی خود پی ببرد و همچنین یک نمونه سؤال به‌عنوان POST-TEST قرار دارد تا خواننده بعد از پایان کتاب اطلاعاتش را تست نماید.

این کتاب از محدود کتاب‌هایی است که در چند سال اخیر تهیه و تدوین شده و بسیاری از سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و غیردولتی و همچنین شرکت‌های بزرگ دولتی و خصوصی چنین خللی را احساس می‌کنند.

با عنایت به این که نگارنده سابقه چندین ساله در آموزش تخصصی تشریفات به‌صورت اجرایی و آموزشی داشته است، لذا این امر باعث شده است تا مطالب به‌صورت کاربردی و عملیاتی تدوین شود تا مشتاقان و متصدیان بتوانند مطالب موردنیاز خود را در قالب‌های منظم و استاندارد به دست آورند.

بدیهی است اقدامات اولیه در این حوزه خالی از اشکال نیست. بنابراین از کلیه دست‌اندرکاران به‌خصوص جامعه علمی و تخصصی انتظار داریم تا با انتقادات و پیشنهادهای خود در جهت بهبود این اثر ما را یاری رسانند.

جا دارد از راهنمایی‌های همسر گران‌قدرم سرکار خانم شیوا رحیمی که خود نیز از مدرسان دوره‌های گردشگری و هتلداری می‌باشد و مرا در گردآوری و تدوین این مجموعه یاری رسانند قدردانی نمایم.

حسین رحمتیان

فصل اول

آداب معاشرت و الگوهای رفتاری

اهداف کلی:

کارکنان خدماتی بعد از خواندن این فصل باید در موارد ذیل مهارت داشته باشند.

- ❖ دلیل و ضرورت تشریفات در انجام امور محوله
- ❖ عواقب عدم استفاده از تشریفات
- ❖ استاندارد رفتار با همکاران د مجموعه
- ❖ چگونگی ورود به اتاق کنفرانس و اتاق همکاران
- ❖ آداب استفاده از تلفن همراه
- ❖ طریقه درست صحبت کردن
- ❖ اصول پوشش مناسب و استفاده از یونیفرم در محل کار

مقدمه

بخش خدمات یکی از قسمت‌های پرکار و حساس در یک اداره یا شرکت محسوب می‌شود، که در آن اکثر افرادی که مشغول به کار هستند خدمات مختلفی را انجام می‌دهند، خدمات این افراد آن قدر اهمیت دارد که هرگونه خطا یا اشتباهی موجب برهم زدن نظم عمومی و سازمانی می‌گردد، لذا باید تمام کسانی که در این بخش فعالیت می‌نمایند قبل از هر اقدام مهمی آموزش ببینند تا در هر موقعیتی آماده باشند، اگرچه این شغل با ایجاد نظام اداری رسمی از اوایل سده ۱۳۰۰ در ایران همراه با ایجاد سایر مشاغل اداری متولد شد. و در ابتدای کار در قالب وظایف استاد - شاگردی شکل گرفت، باگذشت زمان شغلی که در قبل اصلاً اهمیتی نداشت، امروزه جایگاه شغلی خاصی را در تشریفات به دست آورده است. با توجه به شرایط فرهنگی کشورمان، اگرچه شغل‌های خدماتی در ادارات و شرکت‌ها همواره جزء مشاغل سطح پایین محسوب می‌شود، اما اهمیت آن برای همگان روشن و مبرهن است. مدیران، صاحب‌کاران، کارکنان و حتی میهمانان توجه خاصی به شاغلین این شغل دارند. اما به جهت نگاه سطح پایین به مشاغل خدماتی، هیچ‌گاه تحول خاصی در آن ایجاد نشده است.

بااین‌همه، همواره اذعان می‌شود، این شغل به‌نوعی اعتبار و آبروی کسب‌وکارها، سازمان‌ها و شرکت‌ها را در دست دارد و می‌تواند در ارتقاء و حفظ موقعیت آن نقش ایفاء کنند. چراکه آنان در خط اول برخورد با مشتریان، ارباب‌رجوع، شرکا تجاری و اجتماعی، رقبای فروشندگان، ناظرین و... هستند. عدم رفتار مناسب و عدم چیره‌دستی در این شغل می‌تواند منافع سازمان یا کسب‌وکار را به مخاطره اندازد. به همین دلیل دارای اهمیت فراوانی بوده و همچون سایر مهارت‌های رفتاری، گفتاری، برخورد و پذیرایی و نظافت محیطی نیازمند آموزش و کسب

مهارت است، بنابراین ارائه آموزش‌های ویژه این شغل به‌شدت در جامعه ما احساس می‌شود.

تاریخچه آموزش شغل‌های خدماتی

چنانچه گفته شد شغل خدماتی علیرغم اهمیت بالایی که دارد، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. به همین خاطر با توجه به سابقه ۱۰۰ ساله به جزء مواردی خاص در برخی سازمان‌ها، آموزش ویژه‌ای برای آن پیش‌بینی نشده است.

در سال ۱۳۸۵ به بعد و با بروز تحولاتی در حوزه‌های مدیریتی کسب‌وکار، مشتری‌مداری و بازاریابی در کشورمان در بین کارفرمایان و صاحبان کار زمزمه‌هایی از لزوم رعایت رفتارهای اجتماعی و آداب معاشرت توسط شاغلین پیشخدمت اداری ایجاد شد. اما کماکان آموزشی برای این حوزه ارائه نمی‌شد و تنها آموزش‌های استاد - شاگردی و سینه‌به‌سینه در میان این قشر جریان داشت.

بالاخره بعد از گذشت چند سال و در محدوده سال ۱۳۹۰ آموزش‌های سمیناری و بعضاً کارگاهی برای مهارت‌آموزی بخش خدماتی در برخی سازمان‌های پیشرو و حساس به رعایت تشریفات اداری ارائه شد.

اما بازم استاندارد و سرفصل مشخص و مشترکی برای ارائه آموزش وجود نداشت.

تا اینکه در سال ۱۳۹۱ سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور اولین استاندارد شغلی ویژه پیشخدمت اداری را با جلب همکاری تعدادی از دلسوزان و متخصصان حوزه‌های مرتبط به تصویب رساند. مجدد در سال ۱۳۹۴ شایستگی^۱ شغلی

^۱ تفاوت شایستگی و استاندارد: تمامی شرکت‌کنندگان اگر هیچ‌گونه مهارت و تجربه قبلی نداشته باشند باید استاندارد شغلی که یک آموزش پایه‌ای هست برای آنان ارائه گردد اما اگر افراد شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی در اداره یا شرکتی مشغول به فعالیت باشند جهت بالا بردن شایستگی شغلی برای آنان شایستگی آموزش داده می‌شود.

«فنون پذیرایی و تشریفات» در مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اصفهان به رشته تحریر درآمد تا اهمیت این شغل نمایان شود.

تهیه این استاندارد و شایستگی حرکت بزرگی از طرف آن سازمان بود تا بتواند آموزش نیروهای خدماتی را تحت سرفصل‌های معین، استاندارد کند و به کسانی که بتوانند آموزش‌های آن را طی نموده و یا از عهده آزمون عملی و کتبی آن برآیند گواهینامه و یا تأییدیه آموزشی اعطاء نماید.

ضرورت تشریفات

تشریفات؛ مقررات و آداب‌ورسومی زائد، دست و پاگیر و ساخته و پرداخته افکار قرون گذشته نیست.

حتی کشورهای سنتی نیز بعد از یک فرصت کوتاه، خود را به رعایت آن ملزم می‌دانند و این دسته کشورها بعضاً در رعایت اصول تشریفاتی مصرتر هستند.

رعایت اصول تشریفاتی به معنای انجام سلسله‌ای از امور زائد نیست.

عدم رعایت این اصول بعضاً باعث رنجش افراد و باعث بروز سوءتفاهم و دست زدن به عمل متقابل می‌شود.

رعایت این اصول از ساده‌ترین تا پیشرفته آن می‌بایست دقیقاً مراعات گردد. مادامی که این اصول، موردقبول جامعه بین‌المللی است به رعایت و انجام آن ملزم هستیم و نباید به میل و سلیقه شخصی این اصول را نادیده بگیریم.

حال که به اهمیت و ضرورت انجام امور تشریفاتی در جامعه بین‌الملل پی بردیم باید بدانیم که در تمام بخش‌هایی که رسمی محسوب می‌شوند -از یک شرکت کوچک تا بزرگ‌ترین شرکت‌ها و سازمان‌ها- وجود رفتارهای تشریفاتی ضرورت پیدا می‌کند. یعنی از در ورودی که محل استقرار نگهبان و یا حراست است

شروع شده و در تمامی قسمت‌هایی که پست سازمانی نیروی خدماتی است نمود پیدا می‌کند.

عواقب عدم رعایت تشریفات

در نظر بگیرید در یک شرکت بزرگ که مهمانان ویژه‌ای را دعوت نموده قرار است جلسه مهمی برگزار شود. با توجه به حساسیت جلسه رئیس جلسه قصد دارد پذیرایی ویژه‌ای از مهمانان داشته باشد، لذا دستور می‌دهد چیدمان میز جلسه درخور شأن مهمانان باشد. حال اگر نیروی خدماتی کمترین آموزشی در زمینه اصول و فنون پذیرایی ندیده باشد و بخواهد به صورت سنتی عمل نماید و بسیاری از اصول اصلی تشریفات را به کار نبرد و اشتباهاتی از او سر بزند، چقدر رئیس جلسه در مقابل دیدگان مهمانان خجالت‌زده و شرمسار خواهد شد.

اصول اولیه رعایت الگوهای رفتاری و آداب معاشرت

اهمیت برخورد اولیه در مشاغل خدماتی

اولین تأثیر در برخورد اولیه، معمایی ظریف است. اگر آن را بازکنید، هر بخشی از آن را به روشنی می‌بینید و متوجه می‌شوید که چه تأثیری بر کل دارد. این تأثیرات کاملاً به‌طور منظم اتفاق می‌افتد، به طوری که بندرت متوجه آن‌ها می‌شویم. در ابتدا باید بدانیم که تأثیر خوب گذاشتن اولیه، نشانه احترام است.

شما در واقع به طرف دیگر می‌گویید برای من مهم است که درباره من چه قضاوتی می‌کنید. می‌خواهم در حضور شما به بهترین شکل ظاهر شوم. این به مراتب بهتر از این است که بگویید من این هستم یا قبول کنید یا نکنید.

تأثیرگذاری روی افراد، موضوع مهمی است، زیرا یادآوری‌های بعدی را به وجود می‌آورد. تأثیر اول، نخستین و شاید تنها فرصت مناسبی است که به افراد بگوییم ما چگونه شخصیتی داریم. به همین دلیل می‌گوییم تأثیر اول در این زمینه که دیگران شمارا چگونه می‌بینند، از اهمیت فراوانی برخوردار است. این تأثیرگذاری بخصوص در دنیای امروز اهمیت فراوانی دارد. تا قرن‌ها مردم در همان مکانی که متولد می‌شدند، زندگی می‌کردند. در آنجا با مردمی که کاملاً شناخته‌شده بودند، ارتباط برقرار می‌کردند و معاشرت، کار و تجارت داشتند.

اکنون در عصری زندگی می‌کنیم که مردم به خانه‌ها و شهرهای جدید اسباب‌کشی می‌کنند، تغییر شغل می‌دهند، دوستان جدید پیدا می‌کنند و با سرعتی بسیار بیشتر از گذشته، رابطه‌ها و ارتباطات را به وجود می‌آورند.

این یک واقعیت است که افراد به سرعت و ناخواسته در مورد شما قضاوت می‌کنند. آن‌ها با توجه به حرف‌ها و رفتارهای اولیه‌تان از شما برداشت می‌کنند. برداشت آن‌ها در برخورد اول به این اشاره دارد که فکر می‌کنند شما همیشه این‌گونه عمل می‌کنید، حتی اگر این تصورشان اشتباه باشد.

می‌توان گفت در نگاه اول، افراد نمونه کوچکی از شمارا می‌بینند و بخش باریکی از زندگی شمارا لمس می‌کنند؛ اما همین نمونه کوچک، صد درصد اطلاعاتی است که آن‌ها درباره شما دارند و به‌طور ناخودآگاه فرض می‌کنند این مختصر آگاهی، تصویر دقیقی از کل شخصیت شماست.

بررسی‌های روانشناختی نشان داده است افراد هنگام ارزیابی دیگران به اطلاعات اولیه‌ای که به دست می‌آورند، بهای بیشتری می‌دهند تا اطلاعاتی که بعد به دست می‌آورند. (به عبارت دیگر، به احتمال زیاد افراد آنچه را در شروع کسب می‌کنند، درست و صحیح می‌پندارند).

یکی از اشتباهات افراد در نخستین برداشت از رفتار طرف مقابل این است که فکر می‌کنند اگر کسی یک ویژگی مثبت دارد، دارای مجموعه‌ای از دیگر صفات مثبت هم هست؛ درحالی‌که ممکن است او آن‌ها را نداشته باشد. برای نمونه شاید کسی که به نظرتان تیزبین رسیده است، در آن واحد باهوش، دوست‌داشتنی و موفق ارزیابی کنید؛ هرچند ممکن است این خصوصیات را در او مشاهده نکرده باشید و شخص نیز فاقد این خصایص باشد.

پس نتیجه می‌گیریم با توجه به اینکه برخورد خوب می‌تواند قضاوت درست و بجایی از ما داشته باشد، بهتر است همیشه در دید مشتری و یا ارباب‌رجوع که وارد محیط ما شده خود را مثبت جلوه دهیم.

تأثیر زبان بدن در برخورد اول

زبان بدن نشأت گرفته‌شده از تغییرات در شکل رفتاری ما است یعنی بدون اینکه از دهان ما کلمه‌ای خارج شود بتوانیم با اشارات به دیگران احترام بگذاریم، به دیگران خدمت کنیم، به دیگران محبت کنیم و یا برعکس همه امور فوق را انجام دهیم. یعنی گاهی رفتارهایی توسط بدنمان انجام می‌دهیم که موجب عدم ایجاد ارتباط صحیح با افراد مقابل ما می‌گردد.

داوری لحظه‌ای و فوری بزرگ‌ترین بخش تأثیر اول است و در این داوری، زبان بدن یکی از عناصر بسیار مهم به نظر می‌رسد. به‌طور کلی اقداماتی که در لحظه اول برخورد، افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و مانع ارتباطی ایجاد می‌کند عبارتند از:

- خاراندن سر در مقابل دیگران و یا هنگام پذیرایی
- جویدن عصبی گوشه لب‌ها
- روی یک‌پا تکیه دادن

- دست به کمر ایستادن
 - کفش را روی زمین کشیدن
 - دوری از تماس چشمی هنگامی که با ما صحبت می کنند
 - قوز کردن یا بی انعطاف ایستادن و ...
- جهت دوری از این موارد که موانع ارتباطی به حساب می آیند ما باید در محیط شغلی موارد ذیل را رعایت نماییم.

❖ پранرژی و گشاده رو باشید:

تصور کنید، در اولین برخورد، وقتی فرد لبخند نمی زند، حالت بدنی خشکی دارد، به افراد نگاه نمی کند، چنین فردی باعث می شود افرادی را که به او نزدیک می شوند، ناامید شوند. انسان ها به طور کلی از کسانی استقبال می کنند که پранرژی و گشاده رو باشند و لبخند مطمئن ترین زبان تن است.

لبخند به دیگران می گوید در آن لحظه خاص شما خوشحال یا راضی هستید. وقتی به کسی لبخند می زنید، فرد مقابل نیز لبخندی را به نمایش می گذارد و آگاهانه یا ناآگاهانه احساس می کند روی شما تأثیر خوشایندی گذاشته اند.

لبخند زدن، افراد را خنثی و بی تفاوت نشان می دهد. توجه به این نکته نیز مهم است که لبخند زمانی واقعی برداشت می شود که چشم ها و بقیه بخش های صورت را هم در برگیرد. در ضمن مهم ترین جنبه لبخند در تأثیرگذاری اولیه، رنگ دندان های شماست.

❖ وضع ظاهرتان نخستین اطلاعاتی است که دیگران از شما می گیرند. وقتی لباس آراسته و تمیز بپوشید این پیام را منتقل می کنید که از اعتماد به نفس فراوان برخوردارید و به دنیای پیرامونتان بها می دهید. برای خوب به نظر رسیدن لزوماً نباید زیبا و خوش چهره باشید. البته، زیبا بودن چیز بدی نیست، اما داشتن اطمینان خاطر و اعتماد به نفس مهم تر است. اگر خوب، خوشایند و مورد اعتماد