



الاجتماع

وأخيراً حصلت على فرصة الاجتماع الموعود مع زبونٍ مهمٍّ مرتقبٍ. وصلت إلى قاعة الاجتماعات لتأخذ مكانك فيها، وانتظرت إلى أن جلس ضيفك، ثم جلست في مقعدك.

سؤال: أين تضع يديك؟ على الطاولة أم على حجرك؟ وهل هذا أمرٌ مهمٌّ؟

الجواب: أبقِ يديك على الطاولة بحيث يمكن رؤيتهما. ففي العصور القديمة كان إخفاء اليدين يعني إخفاءً للسلاح. أما اليوم، فإن احتمال أن يتوقع الشخص الذي تقابله أنك تحمل سلاحاً أو أنك مصدر خطر هو احتمال مستبعد، ولكن إبقاء يديك ظاهرتين يدلُّ بوضوح على أنك صريح، وليس لديك ما تخفيه. إضافةً إلى أنه يُظهر احترافيةً أكثر.

عندما يحين وقت الاجتماع لا تفترض أي شيءٍ على أنه من المسلّمات. هذه هي فرصتك، وأنت بحاجةٍ إلى جميع آداب السلوك لتتألق، وتبرز منافسيك، وتُقيم الاتصال وتكسب الثقة. والاجتماعات تحدث باستمرار في دنيا الأعمال لدرجة أننا غالباً ما نميل بالفريزة إلى إهمال ضبط الجوانب الدقيقة، وندفع ببساطة دون الالتفات إلى الأمور الصغيرة التي تقتضيها أصول البروتوكول اللائق. لذا يرجى أن تأخذ بالحسبان أنك بذلت الوقت والجهد لضمان حصول الاجتماع في المقام الأول، وقمت بلقاءات عمل جماعية، وبحوث، وعروض ومناورات ابتغاء أن تكون هناك. من المنطقي أنك ترغب في استعمال أي أداة تتوفر لديك لتجعل هذا الاجتماع ناجحاً، وأن تستغل هذه الفرصة لتكون متميزاً. وهناك الكثير من الوسائل التي تجعل هذا ممكناً باستعمال آداب السلوك اللائقة.

تحصيل الاجتماع

إن الفرصة الأولى التي ينبغي أن تُظهر فيها براعتك في اتباع قواعد آداب السلوك هي في كيفية تحصيل هذا الاجتماع المهم. سيقول لك الكثيرون إن هذا الأمر يحتاج إلى استعمال الحيلة أو اللجوء إلى الرشوة. والواقع أنك قد تحصل بهذه الوسائل الاجتماع أو لا؛ غير أنها لن تساعدك على بناء الثقة في علاقتك مع هذه المؤسسة. وحالما تلجأ إلى الرشوة أو التزوير أو الذرائع الكاذبة، تكون قد عرضت عامل الثقة للخطر، وألحقت الضرر بالاتصال الذي سعت جاهداً لتحقيقه.

وقد يقول لك آخرون إن تحصيل اجتماع متعذرٍ مع زبونٍ صعب المنال يتطلب تصرفاً مثيراً للإعجاب والانتباه. سمعتُ مرةً مديرة متجرٍ لبيع مفروشاتٍ بالتجزئة وهي تتحدثُ كيف تمكّنتُ من دخول عالمِ المفروشات مع أنها لم تمارس أيَّ عملٍ في حياتها. فقد قرأت في الجريدة إعلاناً عن وظيفة مدير صالة عرض مفروشات، فقالت في نفسها إنها قد تبعد في هذا المجال، ورغبتُ في هذه الوظيفة. ولكنها لم تستطع تحصيل الاجتماع، ووجدتُ صعوبةً في جذب انتباه رئيس الشركة. فاتصلتُ بالهاتف، وسجلتُ رسائلَ هاتفية عديدة، وأرسلتُ فاكسات، وكتبتُ رسائلَ بريدية، واستجبتُ موظف الاستقبال لمساعدتها في تحصيل الاجتماع. لقد كانت تعلم أنها إذا استطاعت أن تقابل المدير، فسيوظفها مباشرة، لأنها قادرة على إقناعه بأنها الشخصُ المناسب لهذه الوظيفة. لكنها لم تفلح في تحقيق هذا الاجتماع. وأخيراً خطرت لها فكرة مبتكرة لا تكاد تُصدّق للفت انتباه المدير.

لم تكن تملك المال الكافي، فلجأتُ إلى بطاقتها الائتمانية، واستأجرتُ طائرةً لتحوّم فوق مكاتب إدارة الشركة وهي تحمّل لافتةً كبيرةً كتب عليها: «يرجى مقابلة جين دو». واتصلتُ بسكرتيرة المدير، وطلبتُ منها أن يُلقِيَ المديرُ نظرةً من نافذة مكتبه في تمام الساعة الثانية عشرة وخمس دقائق. وبالفعل نظَرَ المديرُ من النافذة، فلما رأى اللافتة، هزَّ برأسه على ما يبدو، وأذعن للطلب. وحصلتُ على المقابلة، ومن ثمَّ على الوظيفة.

قصة رائعة حقاً، ولكن هذا المستوى من الجهد (والكلفة!) ليس ضرورياً للحصول على معظم المقابلات في أيامنا هذه. أما الطريقة المثلى لتحصيل مقابلة صعبة المنال مع الشخص المراد، فهي اللجوء إلى طرفٍ ثالث. ومن هنا أن اكتسبَ استثمارُ الوقت في لقاءات العمل الجماعية تلك الأهمية البالغة. ومن هنا أيضاً ضرورة عدم الإعراض عن أي شخصٍ في لقاء العمل الجماعي بحجة أنه لا يستحق أن تعطيه جزءاً من وقتك. ومن يدري، فقد يكون هذا الشخصُ غير مهمٍّ بالنسبة إليك في ذلك الوقت، ولكن قد يأتي اليوم الذي تكتشف فيه أن هذا الشخص هو صديقك في أيام الطفولة، أو الذي كنت تلعب معه الغولف، أو البائع الموثوق لدى المدير الذي تطمح إلى لقائه. ولذلك فإن لقاءات العمل الجماعية هي المعبّر الأهمُّ لتحصيل أي مقابلة صعبة المنال.

متى يبدأ الاجتماع فعلياً؟ يبدأ قبل الوقت الذي يتوقعه معظم الناس منذ اللحظة التي تتحدث فيها مع الشخص على الهاتف. وينبغي أن تُعدَّ هذه المكالمات هي مقابلتك الأولى مع هذا الشخص، ولو لم تكن قابلته وجهاً لوجه بعد. فالواقع أن المقابلة تبدأ في هذه اللحظة بصوتك. لذا، عندما تُحدد موعداً للمقابلة عبر الهاتف، تأكّد أنك تُظهر في صوتك الحيوية والنشاط والثقة والاحترافية والدفء. وإياك أن تُوجّل إظهار مزاياك الشخصية والاحترافية إلى حين موعد المقابلة الشخصية، بل أظهرها منذ الآن. ولا تنس استعمال المهارات التي ذكرناها في الفصل الخامس: ابتسم (واستعن بمرأة لتساعدك على إحراز هيئة سارة، والنفاذ عبر الأسلاك)؛ ابقَ واقفاً وأنت تتحدث لتضمن إظهار القوة

في الصوت وإصابة الغاية من الحديث. وافعلْ هذه الأشياء، حتى في الرسالة الصوتية. فهذه هي فرصتك الأولى لتضع «الوصف» اللائق بك وبشركتك، ولتترك الانطباعَ الأوَّلي، إيجاباً أو سلباً. ولا يخفى كم للحظة التواصل الأولى هذه مع زبونك المنتظر من الأهمية، فاجعلها في مصلحتك ما استطعت.

في يوم المقابلة، تذكّر أن المقابلة تبدأ بمجرد وصولك إلى موقع الشركة. فحالما تدخل بسيارتك إلى مكان وقوف السيارات، تصح تحت مراقبة الشركة. وخاصةً مع ازدياد التدابير الأمنية في هذه الأيام؛ فلا تدري مطلقاً أين يضعون كاميرات التصوير، ولا من يراقبك. لذا فأنت بحاجة إلى أن تكون في وضعية الاستعداد الكامل للمقابلة، منذ لحظة دخولك أرض الشركة. وغالباً ما يُخفق معظم أصحاب الأعمال في التعامل مع وقت وصولهم إلى مكان المقابلة على أنه من صُلب وقت الاجتماع. وبالمناسبة، فإن جميع الزلّات التي أتحدّث عنها قد وقعت فيها. وفيما يلي واحدة منها.

وصلتُ إلى مبنى مكتب الزبون الذي أريد مقابله، وقُدّت سيارتي إلى المرّاب. ثم شرعتُ بتهيئة نفسي: بدلتُ حذائي، ورتبتُ شعري، وتفحصتُ مكياجِي، ووضعتُ قليلاً من عطر النعناع الفموي، وأجريتُ بعض المكالمات السريعة؛ كل ذلك فعلته وأنا في السيارة قبل أن أتوجّه إلى مقابلة زبوني. بعدها دخلتُ المبنى، ثم مكتبه، وجلستُ فنظرت من نافذة مكتبه، فإذا بي أرى سيارتي! لقد رأى إذن كلُّ ما فعلته في السيارة! كنتُ في غاية الإحراج!

بعد مدةٍ مررتُ بتجربةٍ أخرى في عملي. وصلتُ إلى موقعِ المقابلة، وكان المبنى كبيراً بحيثُ أنني لم أكنُ أتخيلُ أن أحداً يمكنُ أن يراني، نظمتُ أوراقِي، وأجريتُ ترتيباتي النهائيةَ وأنا في سيارتي، واستجمعتُ قوتي. وبدأتُ بالبحثِ عن مكانِ المقابلة، فإذا بهاتفِي الخَلَوِي يرُنُّ: «مرحباً جودي، عليك أن تتابعي السيرَ إلى الأمام وتجاوزي مَدخِلين آخرين لتصلي إلى القسم الخاص بي في المبنى». لقد كان زيوني يراني بفضل كاميرات المراقبة التي تنقل صورها عبر الشبكة الداخلية للشركة. لذا، يجب أن تكون في حالة استعداد كامل للمقابلة منذ اللحظة التي تدخل فيها المكان المقصود؛ فأنت غير محجوبٍ عن أعين الرقباء، بل تحت الأضواء.

حين تخرج من المَرَّاب، وتدخل البَهْو، تكون قد دخلتَ في المرحلة الثانية من قواعد آداب المقابلة. لا تنسَ حين تُعرِّف بنفسك لموظف الاستقبال أن تُبرِّزَ بطاقةك بحيث يكون وَجْهُ الكتابة فيها نحو الأعلى، كيلا يتطلَّب الأمرُ قَلْبَ البطاقة لقراءة الاسم. تُعدُّ هذه كياسةً احترافيةً منك لموظَّف الاستقبال، لأنها تساعد على تسهيل عمله في النطق باسمك والاتصال بك بوجهٍ سليمٍ وكفاءة. فبتقديم بطاقةك وأنت تحييه باسمه (الذي تراه على سطح المكتب أو على صدر الموظَّف)، تتجنَّب أن يُخطئ في لفظ اسمك، أو أن يسألك ثانيةً: «كيف تهجِّي اسمك؟». فبطاقتك تساعد الموظَّف على الإعلان عن اسمك بصورةٍ سليمة.

بعد ذلك، اطلب من موظف الاستقبال أن يرشدك إلى أقرب حجرة استراحة. وهناك تَقَدِّ مظهرك: الشعر، المكياج (للنساء)، الملابس، رائحة الفم وما إلى ذلك. واحرص على أن تغسل يديك وتجفِّفهما

تماماً، وبذلك تستطيع أن تصافح الآخرين دون أن يكون على يديك أثرٌ للرطوبة.

وعندما تعود إلى البهو، فقد تُعلِّم بأن الشخص الذي ستقابله سيتأخر مدة 15 أو 20 دقيقة، وستُدعى للجلوس في أحد مقاعد البهو الفخم الجميل، لتأخذ قسطاً من الراحة.

سؤال: أيجب استغلال هذه اللقطة اللطيفة؟

الجواب: أنصح بعدم استغلالها. ذلك أنه في كثير من الأحيان يكون وقت الانتظار أقل من 15 أو 20 دقيقة (التي أُخبرت عنها)، فتُفاجأ وأنت مسترخٍ أو منهمكٌ بأعمالٍ جانبية؛ وهذا يعطي انطباعاً بأن ما تفعله هو أولى من المقابلة. وقد يجعلك هذا الموقف، في بعض البلدان ذات الثقافة الرفيعة وفي الولايات المتحدة، في حالة عدم «تحكُّم» تفضي إلى حرج وضرر. لذا عليك أن تقاوم الرغبة في الجلوس وأخذ الراحة، حتى لو أُخبرت بأن عليك أن تنتظر 15 أو 20 دقيقة أخرى. تأمّل في الأمور الدقيقة الإضافية التي تجنيها من الانتظار واقفاً. أما إذا جلست واسترخيت، وأخرجت أوراقك وهاتفك الخلوي وحاسوبك اللاسلكي الصغير، وشرعت في أعمالٍ متعددة، فما الذي يحصل إذا وصل مضيئُك؟ لا شك في أنك ستقفز من فورك، وتقف على قدميك، وتكون جاهزاً للتحرك في غضون ثوانٍ معدودة. وستضطر إلى جمع أوراقك وحاجياتك ودسها بسرعة في حقيبتك، لتبدأ من ثم باستعادة هدوئك و«تحكُّمك». لذا فإن الجلوس يُعدُّ غلطةً شنيعة. ثم إن الجلوس، إضافةً إلى أنه لا يعطي انطباعاً أولياً إيجابياً من الثقة والتحكُّم،

يسبب إضاعة لقوة الاندفاع لإقامة اتصال بصري جيد مع مضيفك، في أثناء الترحيب به ومصافحته. وبدلاً من ذلك، ستظهر أنك غير جاهز للمقابلة. وتكون قد سمحت لمضيفك بأن يراك في حالة من عدم الاستعداد والتماسك والتحكُّم. وبذلك تكون بدايتك هزيلة حقاً. سخر وقت الانتظار للانتظار، وكن في حالة من الجاهزية والتوازن. وحين يصل مضيفك، ستكون واثقاً ومنضبطاً واحترافياً وجاهزاً.

سؤال: عندما تغادر مع مضيفك بهو الاستقبال، فمن الذي يقود؟

الجواب: مضيفك.

وتصح هذه القاعدة ولو كان الضيف امرأة والمضيف رجلاً؛ إذ ليس هناك متطلبات خاصة بالجنسين في أمور العمل. أضف إلى ذلك أن المضيف هو الذي يعرف الطريق!

وبهذه المناسبة، قد يحدث بعض القلق في مسألة: من هو القائد ومن هو المقود. إن مهمة المضيف هي أن يختار لضيفه الوضع المريح، أما مهمة الضيف، فهي أن ينقاد للمضيف، فهو الذي يعرف الطريق. فإذا كنت المضيف، فقل لمضيفك: «أرجو أن تتبعتني لأدلك على مكتبي». وإذا كنت الضيف، فقل لمضيفك: «شكراً لك، سأتبعك بكل سرور». وبذلك يعرف الآخرون أنكما على معرفة بقواعد آداب السلوك التي تساعد كلا منكما على الشعور بالارتياح.

وفي الطريق إلى غرفة الاجتماع، إياك والصمت المخرج الذي يشعر الآخرين بعدم الارتياح، بل حاول الدخول في حديث مجاملة عن أي

موضوع من مثل: حركة المرور، واتجاهات الطرق، والطقس، إضافةً إلى التعليق على مشبك طيبة السترة التي يرتديها الشخص الآخر أو الأزرار الزينية لردنيه، أو على موقع المكتب، أو على المبنى نفسه. اطرح أسئلةً مفتوحةً تتيح إجاباتٍ ومحادثةً حرّةً ومستمرّةً، وابتعدْ عن موضوعات العمل؛ فهذا الوقت مخصّصٌ لحديث المجاملة، وفرصةٌ لجمع المعلومات المهمة عن الشخص الآخر عن طريق الاستماع إلى صوته وحديثه، قبل المقابلة الفعلية. وهذا الوقت مخصّصٌ أيضاً لتأسيس اتصالٍ وبناء ثقةٍ عن طريق التحدُّثُ بأمورٍ لا علاقةَ لها بالعمل.

سؤال: عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات، أين تجلس؟

الجواب: إن مسألة الجلوس والمكان الذي تجلس فيه في غرفة الاجتماعات أمرٌ لا يكاد يُلحظ على أهميته وقوّه أثره. وهناك العديد من النقاط في آداب السلوك والبروتوكولات التي ينبغي أخذها بالحسبان، والتي تعتمد على مكان الاجتماع والمضيف.

إذا كان الاجتماع في المكتب

القاعدة الأولى المتعلقة بالجلوس بحضور المضيف هي: آثر مضيفك دوماً بالجلوس أولاً في الغرفة. فإذا مُنحتَ فرصة اختيار مقعدك، فاختر - ما أمكنك ذلك - المقعد الذي يشكّل زاويةً مع مقعد مضيفك، لا المقعد الذي يقابل مقعده، لأنك بهذا تتخلّص من أن تكون الطاولة عائقاً في إقامة العلاقة بينكما. وكذلك اختر أقلّ المقاعد راحة، إذا كان لك الاختيار، لأنك إن جلست على مقعدٍ جلدٍ فاخر، فستكون في

حالة مائلة إلى الاسترخاء، وسوف ينخفض مستوى طاقتك وحيويتك، وتتضرر صورتك الاحترافية. والمقعد الأقل راحةً يشجعك على الاعتدال في جلستك، والتركيز، وإظهار الحيوية. تذكّر أنك لم تحضر إلى هنا للاستراحة وإجراء محادثة لطيفة، بل لإظهار أفضل صورة احترافية ممكنة لعملك.

اقترب من المقعد، وأدره بحيث يلامس الجهة الخلفية لسأفتك قبل أن تجلس عليه. فمن شأن هذا أن يُجنّبك احتمال أن تخطئ المقعد في أثناء هبوطك للجلوس. صحيح أن هذا لا يحدث كثيراً، غير أنه -إن حدث- فلا ريب أن يسبب شعوراً بالخزي والمهانة. فخذْ حذرك. اجلس في الثلث الأمامي من المقعد، لا على حافته فتظهر وكأنك ستطير، ولا مُستنداً بكليتك إلى مسند المقعد فتبدو وكأنك تغور فيه. فإذا جلست في الثلث الأمامي من المقعد، فلتكن جلستك على شكل الحرف V بين ظهرك ومسند المقعد. فهذه الوضعية تدلُّ على اتصالك بالشخص الآخر، وعلى رغبتك في تركيز اهتمامك ومتابعة العمل.

لا ترفع قدميك عن الأرض. وإذا أردت وضع إحدى ساقيك على الأخرى، فليكن أسفل الحذاء باتجاه الأرض، وهذا مهم جداً، لأن ظهوره يعدُّ إهانة كبرى في بعض البلدان. ويُعدُّ أوضع جزء في الجسم في دول آسية وأمريكا اللاتينية والدول العربية وأوروبا. أتذكّر عندما أسقط تمثال صدام حسين؟ لقد نشرت الصحف على صفحاتها الأولى صور الناس وهم يضربون التمثال بأسفل أحذيتهم وهذه منتهى الإهانة. لذا فإن إظهار أسفل الحذاء، ولو عن غير قصد، قد يساء فهمه. وفي حين

أنك قد تعتقد أنك لن تصادف هذا المستوى من الثقافة في اجتماعاتك اليومية، فإن ذلك ممكن بالتأكيد؛ فنحن نعيش في مجتمع عالمي متعدد الثقافات. فمن الأفضل أن نلزم جانب الحذر، وأن نحترم الآخرين. تدرّب على عدم الجلوس في وضعية الاستغراق في الاسترخاء ووضع إحدى القدمين فوق ركبة الرجل الثانية في اجتماعات العمل، واحتفظ بهذه الوضعية -الشائعة في أمريكا الشمالية- لراحتك في بيتك. وإذا أرادت السيدة وضع إحدى ساقيها فوق الأخرى، فلا بأس بوضع الكاحل على الكاحل أو الركبة على الركبة، وفي جميع الأحوال ينبغي الميل بالرجلين إلى أحد الجانبين.

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات، فلديك مجموعة من الاعتبارات المختلفة كلياً والتي تخص مكان الجلوس. فمن المحتمل أن يكون مضيفك قد حدّد سلفاً أماكن الجلوس، وفي هذه الحالة عليك أن تجلس في المكان الذي خصّص لك. على أن كثيراً من الأشخاص يعجزون عن الأخذ بزمام ترتيبات الإجلال، وهذا يتيح لك فسحة لاتخاذ موقف القيادة لنفسك. فإذا وصلت إلى غرفة الاجتماعات، ودعاك المضيف إلى الجلوس حيثما تريد -وهو ما يفعله الكثيرون- فهذه فرصتك لاختيار المكان الأفضل، وهو (في غرفة الاجتماعات) المقعد الذي يقابل الباب. لأنه يتيح لك إشرافاً بصرياً على الداخلين والخارجين، إضافة إلى إمكان مشاهدة جميع الجالسين إلى الطاولة. فجلوسك عند رأس الطاولة يضعك في المكان الفعال لمعرفة مجريات

الأمور في القاعة. إن اختيار مكان الجلوس، إضافةً إلى طرق ذكية في العمل الاحترافي البارِع، له أصول تاريخية. فأول وأشهر كنيسة بُنيت في تاريخ الولايات المتحدة هي الكنيسة المعمدانية الأولى في بروفدنس في ولاية رود آيلاند. والكنائس تُبنى عادةً بحيث يكون القسُّ مقابل الباب. غير أنه لما كان انتباه القسِّ متركِّزاً على الحضور، وليس على الداخلين، فقد بُنيت هذه الكنيسة بحيث تكون مقاعد المصلين مقابل الباب لمراقبة اقتراب الهنود الحمر.

يجلس ضيفُ الشرف عادةً إلى يمين المضيف، بحسب تعاليم الإنجيل. فإذا كنتَ مرافقاً، فاجلس مقابل مرافقك، لا إلى جانبه. فهذه الوضعية تضمن حصول اتصالٍ فعَّالٍ بينكما، بالبصر وبحركات الجسم، إضافةً إلى اطلاعكما على مجريات الأمور في القاعة في أثناء الاجتماع. وإذا لم يُحدِّد المضيفُ أماكن الجلوس، فهذه فرصتك لإظهار احترافيتك وثقتك وخبرتك في هذا الاجتماع. انتهز هذه الفرصة لتدبِّر ترتيبات الجلوس والقاعة، لإظهار أسلوبك في القيادة ومهاراتك في الاتصال بالآخرين. اجلس في المكان الجيد، وتابع العمل!.

قبل أن يجلس الحضور، غالباً ما يكون الوقت مناسباً للاقتراب منهم ومصافحتهم والتعرُّف إليهم وتبادل البطاقات. اجمع بطاقات جميع الحضور إن أمكنك ذلك، واحتفظ بها. وربَّها بخفة في حقيبة أوراقك بحسب ترتيب جلوسهم، وبذلك تستطيع العودة إليها بسهولة في أثناء الاجتماع، ومخاطبة الأشخاص بأسمائهم، مع الحفاظ على

التحكُّم في الاجتماع. وبهذه البطاقات المتاحة والجهازه للاستعمال تستطيع أيضاً معرفة مجال خبرة كل شخص عند الضرورة.

عندما يبدأ الاجتماع، وتشرع في مخاطبة زملائك في العمل، حاول أن تتقف. ومع أن هذا التصرف مازال يُعدُّ خارجاً عن المألوف في بلدنا، وقد يُشعر بشيءٍ من الإرباك، غير أنه يمنحك بياناً قوياً وتأثيراً بالغاً، وسيهيمن حضورك على القاعة. في أحد الاجتماعات كنتُ الوحيدة التي وقفتُ في أثناء حديثها، فأشاد الحضور بالانطباع القوي الذي خلفته لفتةً بسيطةً (كالوقوف). وسواءً أكنتُ في اجتماع أم طُلبَ إليك التعريف بنفسك، فإن الوقوف سيجعلك متميزاً. فهذه أمورٌ دقيقةٌ تجعلك متفوقاً على الآخرين، وتساعد على تمييزك الاحترافي. وينبغي أن تحرص كذلك -سواءً أكنتُ واقفاً أم جالساً- على تقديم نفسك بوضوح وحيوية. إذ لا يُعقل، وقد بذلتُ ما في وسعك للحصول على هذه المقابلة، أن تبدأ التعريف بنفسك بالقول: «مرحباً شباب، أنا جودي». فهذا يقوِّض مصداقيتك الاحترافية. ولكن ضَعْ طاقةً فعَّالةً في ترحيبك وقل: «مرحباً! اسمي جودي بومان، مؤسسة شركة الاستشارات العالمية للبروتوكولات. أشكر السادة جونز وسميث وأندرسون على دعوتهم لي للانضمام إليكم اليوم في هذه الشركة لمناقشة اختصاصنا في الخبرة والحضور الاحترافي، والطرائق التي يستطيع بها المحترفون التميُّز في مجالات العمل. لي الشرف أن أكون معكم هنا في هذا الصباح. شكراً لكم!».

تأكد أنك حضَّرتَ العبارة التعريفية التي توجز فيها القول عن نفسك وعمَّا يمكنك فعله.

ما الأدوات التي ينبغي أن تكون معك في الاجتماع؟ ثمة عدة أشياء مهمة يجب أخذها بالحسبان. من ذلك إحضار عددٍ وافرٍ من البطاقات وكراسات الدعاية، إضافةً إلى جدول الأعمال. لا يمكنك أن تعرف سلفاً عدد الأشخاص غير المشاركين الذين قد يحضرون الاجتماع ويتوقعون الحصول على نسخةٍ مما يوزَع. لذا، احرص على إحضار عدد أكبر مما تعتقد أنك ستحتاج إليه من النسخ، وضعها في مكان يسهل الوصول إليه، مثل حقيبة الأوراق. وفي هذه الحالة، يُستحسن استعمال حافظة البطاقات، ووضعها في حقبتك. ومهما تكن الطريقة، يجب أن تكون البطاقات في مكان يسهل الوصول إليه.

احزم أشياءك بفعالية، وتجوّل بامتعة قليلة

سؤال: ما هو الانطباع إذا دخلت لزيارتي حاملاً أكبر حقيبة يد عندك؟

الجواب: هذا يعطي انطباعاً بأن هذه المقابلة هي واحدة من عدة مقابلات في هذا اليوم، أو هذا الأسبوع، ولا يُشعر الزبون بالخصوصية. حبذا لو كانت لديك حقيبتان خاصتان أو أكثر: كبيرة وصغيرة، أو كبيرة وصغيرة ومتوسطة، تستعملها بحسب المقتضى.

اقتنِ حقيبةَ أوراقٍ خاصة، مزوَّدة بإضمامة ورق جديدة [مجموعة أوراق مغرّاة عند أحد أطرافها]، واستعمل أقلّماً عالية الجودة. واعلم أن لحقيبتك أثراً بالغاً في منظرِكَ. فهي كالمحفظة تقول بلسان حالها: هذا اللقاء هو أهم لقاء اتني. تخيّل أنك وصلت إلى اللقاء وأنت تحمّل

ملفًا كبيراً محشوًّا بأوراق زبائن آخرين ولقاءاتٍ أخرى، لا شكَّ أن هذا الزبون سيعتقد أنه ليس إلا واحداً من جملة الزبائن الكثيرين الذين موَّهت عليهم اليوم. لذا فإن حقيبةً رقيقةً وإضمامةً أنيقةً تقولان بلسان حالهما: أنت زبوني الوحيد، وصاحب الأولوية في هذه اللحظة.

قبل أن تفتح حقيبة أوراقك فكّر في هذه الأمور الدقيقة: اطلب الإذن بتدوين الملاحظات، ولا تَسْتَبِقِ افتراض شيءٍ في عملية بناء العلاقات، واحصل على إذنٍ بالمتابعة. بالطبع لا يُنْتَظَرُ منك أن تتذكر كل ما يحدث في اللقاء؛ فالمتوقَّع هو في الحقيقة أن تدوّن بعض الملاحظات. أما إذا طلبت الإذن، فتكون قد حقَّقت مستوى أعلى من الاحترام، وامتثلت لمضيفك بأدبٍ جمٍّ وأسلوبٍ محترم. وهذه لفظةٌ صغيرةٌ في ظاهرها، لكنها في حقيقتها عميقة الأثر في جعلك متميزاً.

يستعين الكثيرون بوسائل العرض البصرية، ومنها: السبورة البيضاء، وأوراق العرض، أو الحاسوب وبرنامج PowerPoint. ومهما تكن الوسائل المستعملة، فيجب ألا تقلُّ من شأنك ولا من حديثك. بل يجب أن يكون التركيز عليك أنت. أما وسائل العرض، فينبغي ألا تتعدى كونها أدواتٍ مساعدةٍ ليس غير. تأكّد أنك تقف إلى الجهة اليمنى من أي وسيلة عرض، فهذا يساعد على إبقاء التركيز متجهاً إليك. وقاوم أيَّ إغراءٍ لقراءة ما تعرضه؛ إذ لا شيء أكثر إهانةً من العارض الذي يقرأ شرائح عرضه، وخاصةً كلمةً بكلمة. تذكّر أن وسائل العرض ينبغي أن تتحصر خدمتها في دعمك في أهم أجزاء عرضك فقط. ليكن عرضك إيجابياً، وجاذباً، وتفاعلياً، واحترافياً. أما التركيز، فأنت!

افتراض أنه قدِّمت إليك القهوة، أو الشاي، أو قطع الحلوى، ماذا تصنع؟ نصيحتي هي أن تعتذر بلباقة. فعلى حين أن تقديم بعض المشروبات المنعشة والأطعمة الخفيفة إلى الضيوف يُعدُّ من حُسْن الضيافة، فينبغي ألاَّ تنسى أن وجودك هنا ليس لتناول الطعام أو الشراب. وتذكَّر أيضاً أن معظم الحضور متوتِّرون ومتهلِّفون. فالتوتُّر قد يصيبك، وأنت لا ترغب أن يقال عنك إنه الشخص الذي دلَّق القهوة على طاولة الاجتماعات، أو الذي على صدره فُتات من المعجَّات. وهكذا فإن الطعام والشراب يمكن أن يكون كارثةً ينبغي تجنُّبها. ثمة استثناء، وهو أن تتحقَّق أن شخصاً ما عنَى نفسه وبذلَّ جهده ووقته ليحضر لك طعاماً أو شراباً مفضَّلاً لديك، ففي هذه الحالة يكون عدم قبول هذه الضيافة نكراناً للجميل، فخذ منها بمقدار. كن حذراً في مسائل الطعام والشراب أثناء اجتماعات العمل، ولاسيما في حال وجود وثائق مهمة على الطاولة. وأخيراً، هناك الصورة التي ترسمها عندما تهتمك وتأخذ قطعة الحلوى الأخيرة. إن سعيك للظهور بمظهر رجل الأعمال الاحترافي المتزن يتعارض مع التنقيب عن طعامك المفضَّل في الطبق، لأن هذا الفعل لا يعزِّز صورتك الاحترافية. وهو يعني أنك في هذه القاعة لست سوى شخصٍ نهم، أو لا تستطيع مقاومة إغراء فطيرة جيدة. ومهما كان تصرفك، عليك ألاَّ تأخذ الفطيرة الأخيرة!

عندما يبدأ الاجتماع تفقِّد الوقت، وعينُ النِّقاط التي ستتناولها خلال مدةٍ محدَّدة. عينُ الوقت الحالي، والوقت الذي تتوقَّع أن ينتهي

فيه الاجتماع. إذا كان هناك وقتٌ مخصَّصٌ للأسئلة والأجوبة في نهاية الاجتماع، فأعلِّم الحضور به.

هيئْ أنموذجاً مطبوعاً لجدول أعمال الاجتماع، ووزِّعه على الحضور مقدماً. فمن شأن هذا أن يساعد دوماً على تعزيز احترافيتك، إضافةً إلى توجيه اهتمامك إلى الصورة الإجمالية والتفاصيل الدقيقة للموضوع.

عندما كنتُ في بكين وجدت صعوبةً في إنجاز هذه التحضيرات؛ إذ كان عليَّ أن أذهب إلى المركز التجاري للفندق، كانت أجهزة الطباعة غيرَ مألوفةٍ لي. ومع ذلك، عندما وصلتُ إلى قاعة الاجتماعات في اليوم التالي ووزَّعتُ برنامج عملي، علَّق كثيرٌ من الحضور على اهتمامي الكبير لدرجة أنني طبعتُ برنامج عملي. لقد لوحظت هذه الأمور الدقيقة بصورةٍ إيجابية بالتأكيد. وكان يُنظر إليَّ على أنني احترافيةٌ إلى حدٍّ بعيد، وقد ساعدني ذلك على بدء الاجتماع بتعليقٍ إيجابي.

لا تنس أن تشكر مضيفك في مستهلِّ عرضك.

سؤال: افترض أن أحداً وصل متأخراً إلى الاجتماع؟ هل عليك أن تعيد النقاط الأساسية؟

الجواب: هذه حالةٌ دقيقة. ففي حين أنك ترغب في أن يكون جميع المشاركين معاً في التلقّي، وفي المعلومات التي يحصلون عليها، فذلك لا ترغب في أن تعاقب الذين بكَروا في الحضور بجعلهم يستمعون إلى ما

سمعوه قبل قليل. فالقرار يتوقَّف إذن على مكانة الشخص الذي وصل متأخراً، ومدة تأخره.

فمثلاً، إذا كان المتأخِّر هو رئيس الشركة، فمن المعقول إعادة النقاط الأساسية له. ولا شكَّ في أن رئيسَ الشركة له أثرٌ مهمٌّ في نتيجة هذا الاجتماع، لذا فهو بحاجةٍ إلى المعلومات ذات الصلة ليبنى عليها قراره. من جهةٍ أخرى، قد يقترح هذا الشخص -بدافع احترامه للحضور- أن تتابع حديثك، وتؤجِّل إعادة المعلومات الفائتة لتُطلعه عليها فيما بعد، قبل اتخاذ القرار النهائي.

أما إذا كان الشخص المتأخِّر ذا مرتبةٍ أقل، فيمكن الاكتفاء باتصالٍ بصريٍّ معه، وإعطائه نسخةً من برنامج الاجتماع، وإطلاعه على ما فاته بكياسةٍ بجملةٍ واحدة، والنقطة التي وصلت إليها، دون أن تقطع حديثك في الاجتماع.

ويتوقَّف هذا بالطبع على طول مدة التأخُّر. فإذا كانت بضع دقائق، فتابع الحديث وأعد النقاط الأساسية. أما كان التأخُّر نصف ساعة، أو ربما ساعة، فعندها طبِّق القاعدة المتعلقة بمكانة الشخص.

سؤال: لنفترض أنك اضطررت إلى الخروج من الاجتماع باكراً. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجواب: أعلمِ المسؤولَ عن الاجتماع سلفاً، كيلا تسبَّب أيَّ شعورٍ بالنقمة أو الاستغراب عند مغادرتك.

إذا كنت تقدم عرضاً لزبونٍ جديدٍ محتمل، لا تنس أن تطلب الاتفاق على العمل في نهاية الاجتماع؛ فكثيرون يُسَوِّن هذا الطلب، أو لم يُعدُّوا عُدَّتَه. وليكن معلوماً لديك أن هذه خطوةٌ مهمةٌ للانتقال من مرحلة لقاء الزبون إلى مرحلة إنشاء علاقةٍ معه. ولا شكَّ في أنك لا ترغب في أن ينتهي لقاء العرض وأنت تتساءل: هل أُعجبوا بما سمعوا؟ وهل دفعهم هذا إلى التعامل معي؟

عند المغادرة، صافح جميع المشاركين في الاجتماع، ورافقهم إلى الباب، إذ غالباً ما يكون الحديث الذي يجري في الوقت الذي يلي الاجتماع حاسماً وحيوياً. ففي هذه الدقائق غير الرسمية قد ينشأ حديثٌ حقيقيٌّ فعلياً. لا تستعجل للحاق بالمصعد، بل امش مع الآخرين، وجاذبهم أطراف الحديث؛ فقد تكون هذه هي اللحظة التي تخلف فيها أكبر الأثر.

ما تفعل إذا ...

... أقحم أحدهم نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه.

هذا يتعلَّق بمكانة الشخص، وبالمدة التي مضت على

الاجتماع. فإذا كان الشخص ذا مرتبة عالية، فينبغي أن

تزوده بموجزٍ عما فاتته باحترام.



إرشادات في الاجتماع

- اتَّخِذْ لِنَفْسِكَ مَقْعَدَ التَّحَكُّمِ وَالْقِيَادَةِ، مَا أَمَكْنِكَ ذَلِكَ، فَهُوَ يَعْطِيكَ مِيزَةً سِوَاءَ كُنْتَ ضَيْفًا أَوْ مِضِيْفًا.
- تَجَنَّبِ الضِّيَافَةَ؛ فَلَنْ تُحْرَزَ تَقْدُّمًا إِذَا دُلِّقَتِ الْقَهْوَةُ أَوْ تَنَاثَرَتِ فُتَاتُ الطَّعَامِ عَلَى ثِيَابِكَ. الْأَفْضَلُ أَنْ تَقُولَ: «لَا أَرْغِبُ، شُكْرًا». وَإِذَا بَدَأَ أَنْ هَذَا قَدْ يَزْعَجُ مِضِيْفَكَ، فَخُذْ شَيْئًا صَغِيرًا وَدَعِّعْهُ عَلَى الطَّائِلَةِ.
- اقْتَنِ أَقْلَامًا وَحَقَائِبَ أَوْرَاقِ ذَاتِ نَوْعِيَّةٍ جَيِّدَةٍ. فَالِدَفَاتِرُ الْمَدْرَسِيَّةُ وَالْأَقْلَامُ لِلْمَاعَةِ لَا تُعَزِّرُ صُورَتَكَ فِي الْاجْتِمَاعِ.
- أَحْضِرْ حَقِيْبَةً صَغِيرَةً؛ فَالْكَبِيرَةُ تَجْعَلُ زَبُونَكَ يَشْعُرُ بِأَنَّهُ وَاحِدٌ مِنْ زَبَائِنِ كَثِيرِينَ.
- أَعْلِقْ هَاتِفَكَ الْخَلَوِيَّ، بِمَجْرَدِ دُخُولِكَ إِلَى مَكَانِ وُجُودِ الزَّبُونِ.
- حَضِرْ بَرْنَامَجَ أَعْمَالِ الْاجْتِمَاعِ وَاجْلِبْ عِدَدًا مِنْ نُسْخَةٍ؛ فَهَذِهِ هِيَ الطَّرِيقَةُ لِجَعْلِ الْاجْتِمَاعِ يَسِيرَ قُدَمًا وَفَقَّ مَا تَرِيدُ.
- اجْمَعْ بَطَائِقَاتِ الْحُضُورِ، وَضَعَهَا عَلَى مَرَأَى مِنْكَ لِتَعْرِفَ أَسْمَاءَ الْمَشَارِكِينَ فِي الْاجْتِمَاعِ. إِضَافَةٌ إِلَى أَنْ هَذَا يَدُلُّ ضَمْنًا عَلَى أَنَّكَ تَحْتَفِظُ بِهَا، وَلَمْ «تَنْبِذْهَا» فِي الْحَقِيبَةِ. أَمَا إِذَا وَضَعْتَهَا فِي مَحْفَظَتِكَ، فَلَنْ تَتِمَّكَنَ مِنَ الرَّجُوعِ إِلَيْهَا فِي أَثْنَاءِ الْاجْتِمَاعِ.
- ضَعْ يَدَيْكَ فَوْقَ الطَّائِلَةِ.
- رَاقِبِ الْوَقْتَ. فَهُوَ مَهْمٌ جَدًّا، كَمَا فِي تَقْدِيمِ الْعُرُوضِ. تَقَيَّدْ بِالزَّمَنِ الْمَحْدَدِّ لَكَ.
- اسْتَعْمِلِ الْأَدَوَاتِ الْمُسَاعِدَةَ بِحِكْمَةٍ، وَكَذَلِكَ التَّقْنِيَّاتِ الْعَالِيَّةِ كِبْرْنَامَجِ PowerPoint، فَالْتَّرَكِيزُ يَنْبَغِي أَنْ يَكُونَ مُتَجَهًّا إِلَيْكَ وَإِلَى مَا تَقُولُهُ. لَا تَدَعْ أَدَوَاتِ الْعُرُوضِ تَصْرِفُ الْإِنْتِبَاهَ عَنكَ.