



ارتباطات یکپارچه بازاریابی

مدرس: دکتر محمدرضا ابراهیمی

بہ نام خداوند
وہابی و زبیدی و خرد



آشنایی با مدرس دوره (دکتر محمد رضا ابراهیمی)

✓ دکترای مدیریت بازرگانی (گرایش مدیریت استراتژیک)، دانشگاه شهید بهشتی

□ سوابق اجرایی

✓ بنیانگذار مدرسه بازاریابی ایران (IMS)

✓ معاونت مارکتینگ هولدینگ یک و یک

✓ معاونت مارکتینگ هولدینگ بین الملل گلرنگ

✓ مدیر بازرگانی و توسعه کسب و کار در شرکت آریان سنا

✓ مشاور، مدرس، و محقق بازاریابی، فروش و تبلیغات

□ سوابق آکادمیک

✓ مدرس دانشگاه های صنعتی شریف، صنعتی امیرکبیر، شهید بهشتی، شهید عباسپور، آزاد اسلامی واحد تهران-جنوب، ارشاد،... از سال ۱۳۸۵ تاکنون

✓ استاد راهنما، مشاور، و داور بیش از ۳۰ پایان نامه کارشناسی ارشد و داور مجلات مدیریتی ایرانی و خارجی

✓ مدرس و سخنران در بیش از ۱۰۰ سمینار مدیریتی در سالهای اخیر در سازمانهای مختلف از جمله :

▪ شرکت پایانه های نفتی، شرکت پخش و پالایش فراورده های نفتی، توانیر، شرکت گاز استان تهران، شهرداری تهران، کشتیرانی جمهوری اسلامی، کاوش همایش، مراکز رشد، IMQ، مگفا، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی، سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی،....

□ تالیفات

▪ «بازاریابی For Dummies»، (انتشارات آوند دانش)

▪ «تغییری کوچک تحولی شگرف» (انتشارات آوند دانش)

▪ «زبان انگلیسی برای دانشجویان مدیریت» (انتشارات ترمه)

▪ «تجزیه و تحلیل سیستم ها با رویکرد تفکر سیستمی» (انتشارات ققنوس)

▪ «زبان انگلیسی برای دانشجویان علوم انسانی» (انتشارات ترمه)

▪ نگارش و ارائه بیش از ۱۰ مقاله فارسی و انگلیسی در مجلات داخلی و خارجی و کنفرانس ها

فهرست مباحث:



- ارتباطات یکپارچه با مشتریان
- اهمیت ارتباطات موثر
- نحوه برخورد با مشتری شاکی
- نکاتی در باب فن بیان فروشندگان
- نکاتی در باب پوشش ظاهری فروشندگان
- نکاتی در باب زبان بدن فروشندگان

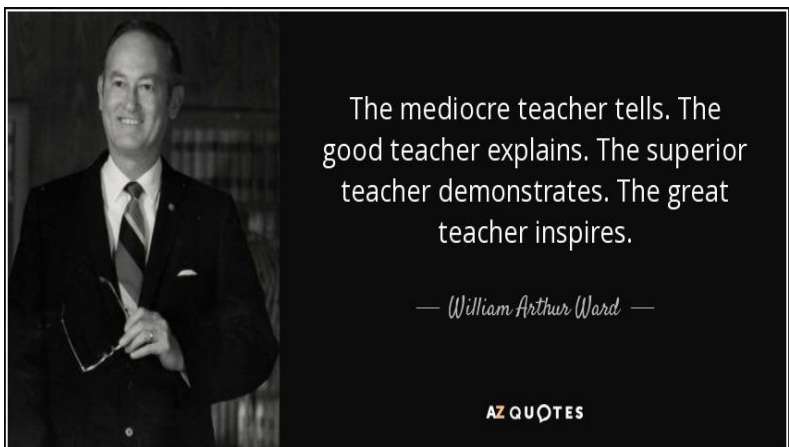
اهمیت ارتباطات یکپارچه بازاریابی

IMC

درصد انتقال اطلاعات



- ۷۷٪ از طریق چشم
- ۱۴٪ از طریق گوش
- ۹٪ از طریق حواس

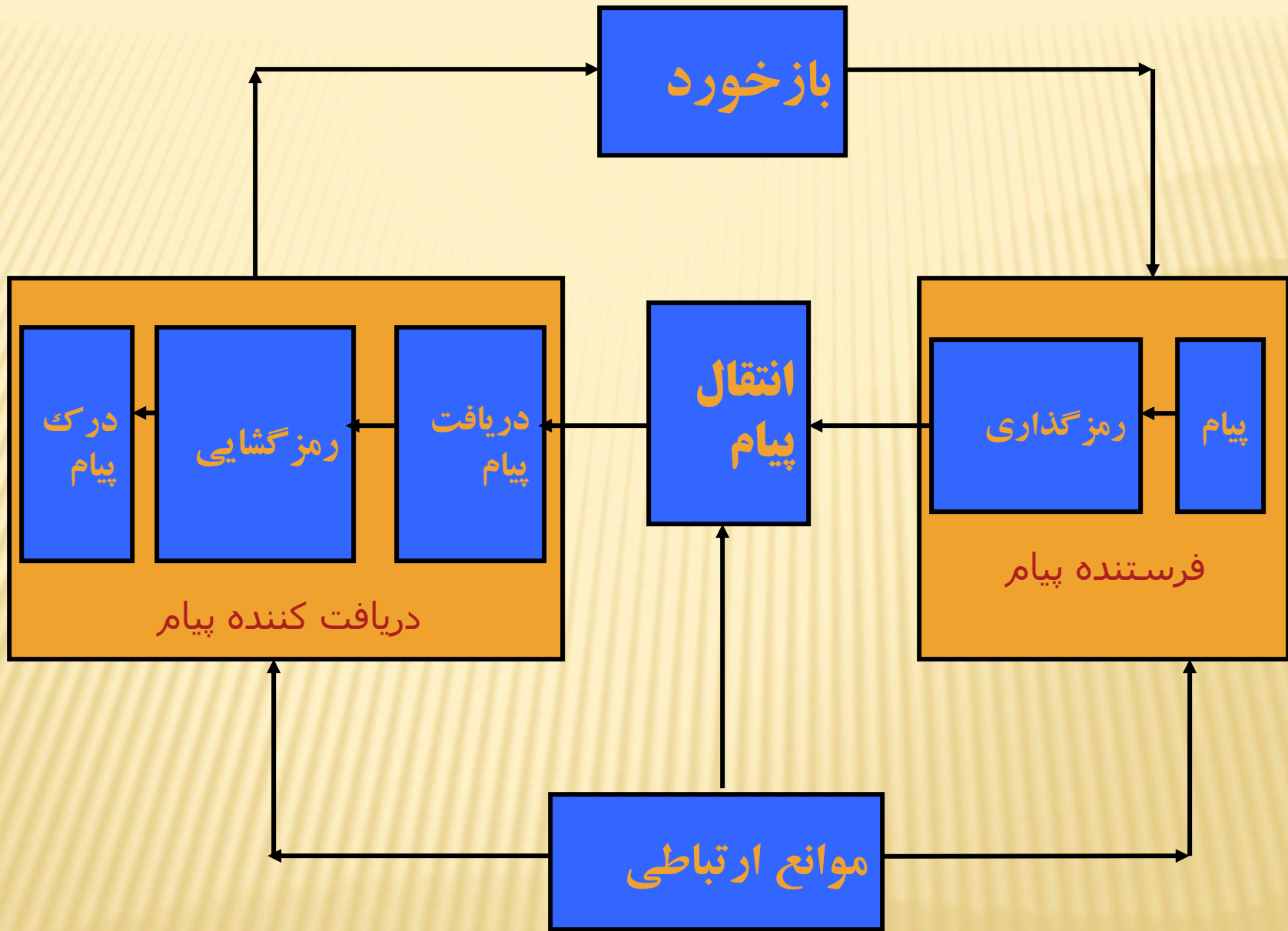


- بهترین سخنران فقط ۱۴٪ قدرت انتقال از طریق گفتار دارد.
- شنیدن + دیدن = ۹۱٪

Communication method

- Reading & Writing
- Speaking & Listening
- Body language
- Picture
- Mixture





برخی از نیازهای ارتباطی زن‌ها و مردها

مردها	زن‌ها
اعتماد و اطمینان	توجه
پذیرش	درک کردن
قدرشناسی	احترام
تحسین	صمیمیت
تصدیق	اعتبار
تشویق	قوت قلب و تکیه گاه
غار تنهایی	بیان احساسات



I win

You lose

It's a deal!

I win

You win



I lose

You lose

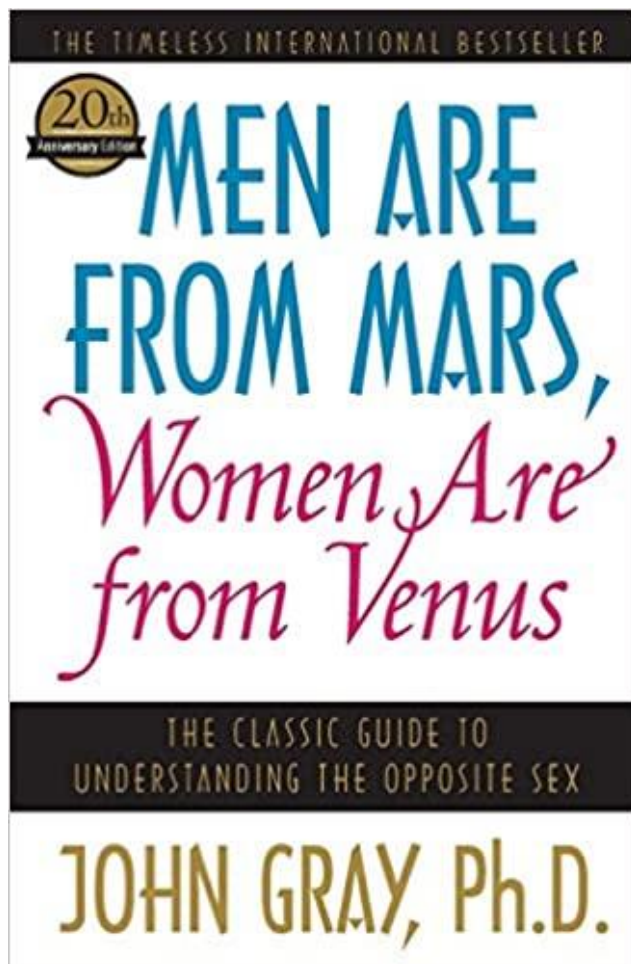


I lose

You win



معرفی کتاب: مردان مریخی زنان ونوسی



- You think it is a **frog** and others think it is a **horse**!



Moral: We have to respect each other's opinion; you can see it clearly in the above picture. We just need to wait and listen actively to others' point of view!

زنده باد مشتری شاکی!

- احتمال خرید مجدد مشتریانی که از مشخصات کالا یا خدمت شما، یا از نحوه انجام خدمات و عملیات شما، شکایت یا انتقاد می کنند، خیلی بیشتر از مشتریانی است که هیچگاه از شما شکایت و انتقاد نمی کنند.
- اگر پاسخ مناسب به مشتری شاکی داده شود و با آنان محترمانه رفتار گردد، بسیاری از آنان به شما وفادار خواهند ماند. اما اگر پاسخ قانع کننده ای نگیرند به سراغ رقبا خواهند رفت.



IT'S WHAT YOU **DON'T SAY** THAT COUNTS!



**LEARN TO READ AND INFLUENCE PEOPLE THROUGH
NONVERBAL COMMUNICATION.**

FACIAL EXPRESSIONS

Facial expressions reflect emotion, feelings and attitudes











نکاتی در باب فن بیان



- تماس چشمی
- زبان بدن (Body Language)
- تن صدا
- حس شوخ طبعی
- ادبیات گفتاری



معرفی یک کتاب...

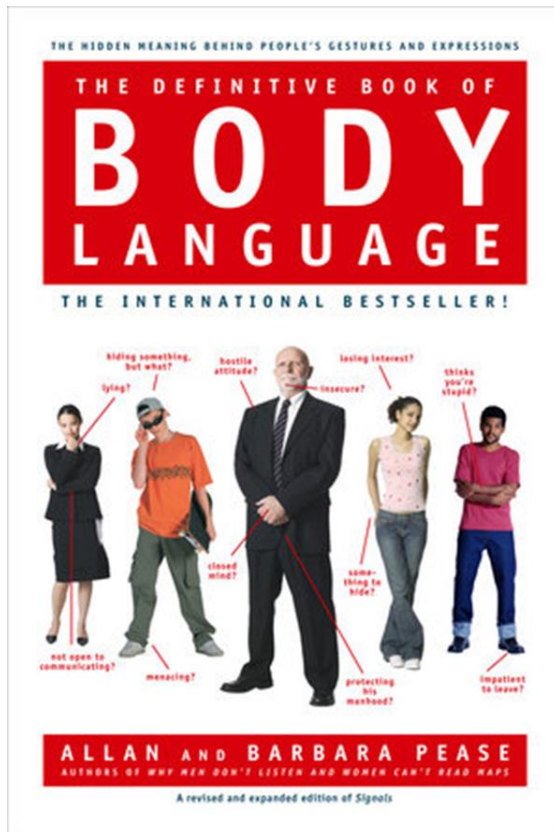
زبان بدن

آلن و باربارا پیز

Body Language

Allan and Barbara Pease

تحلیل حرکات اعضای مختلف بدن و
ارتباط آن با آنچه که در ذهن افراد
میگذرد...



معرفی یک کتاب...

تشخیص دروغ

فیلیپ هوستون

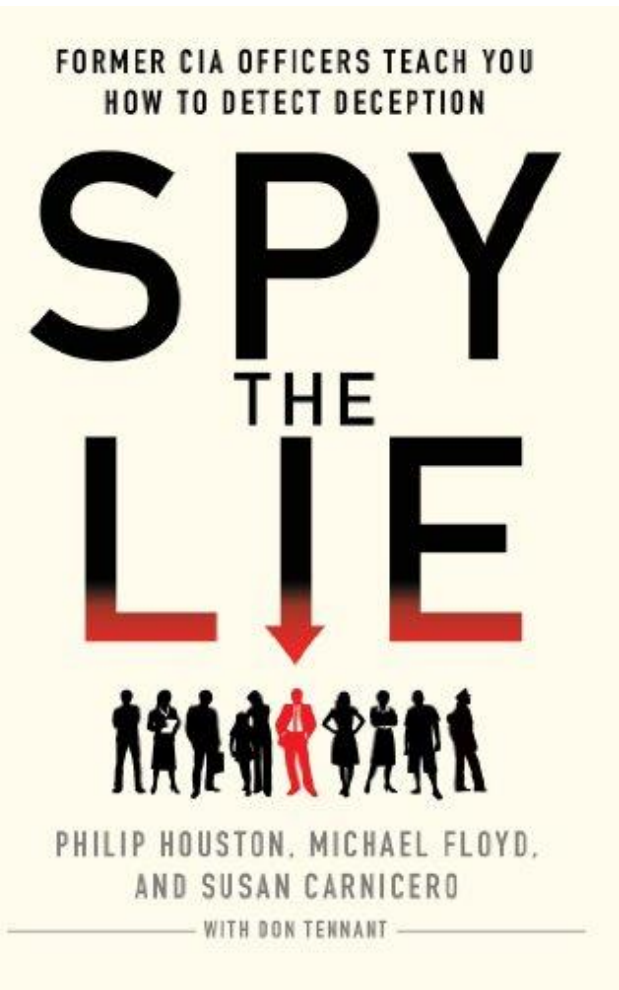
مایکل فلویڈ

سوزان کارنیسرو

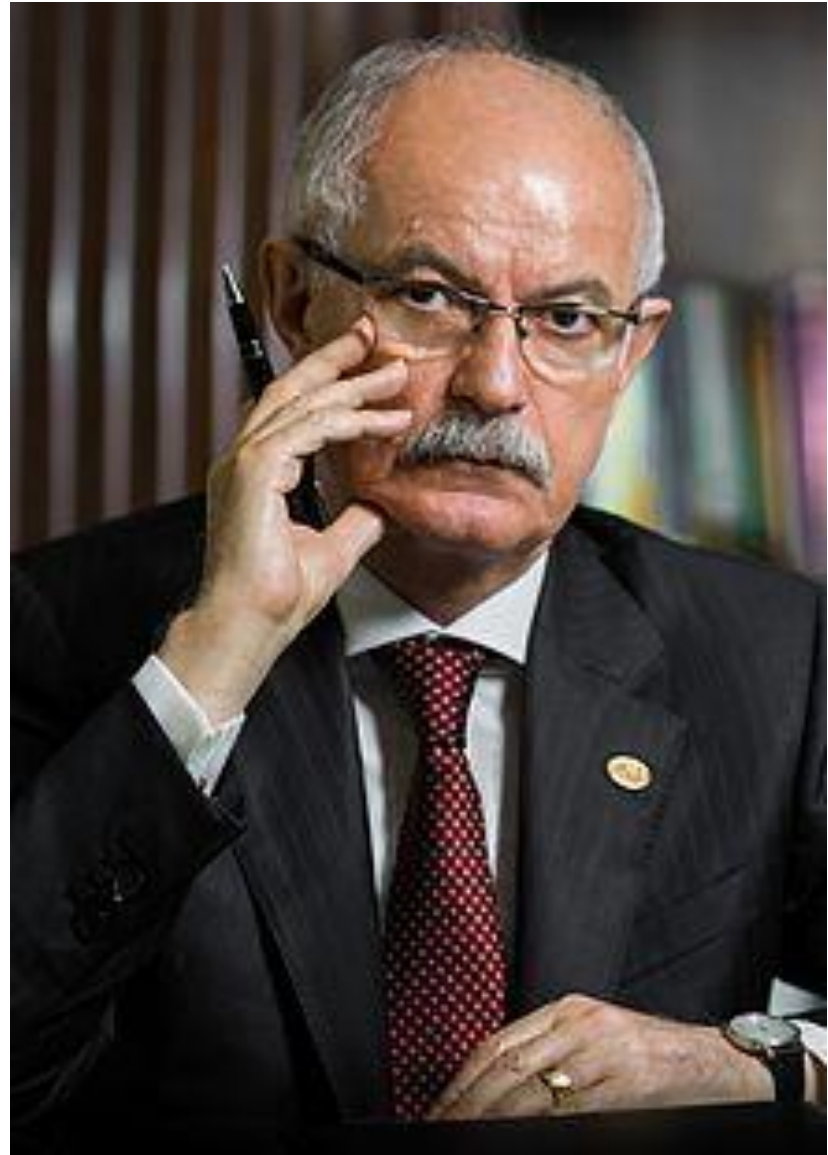
دان تننت

Spy The Lie

افسران سابق سی ای ای به شما آموزش میدهند
چگونه دروغ را تشخیص دهید...



Style:
Because
your
personality
is not the
first thing
people see.



First Impression
Last Impression



First Impression

تأثیر گذاری در اولین ملاقات

TRUST is Built on



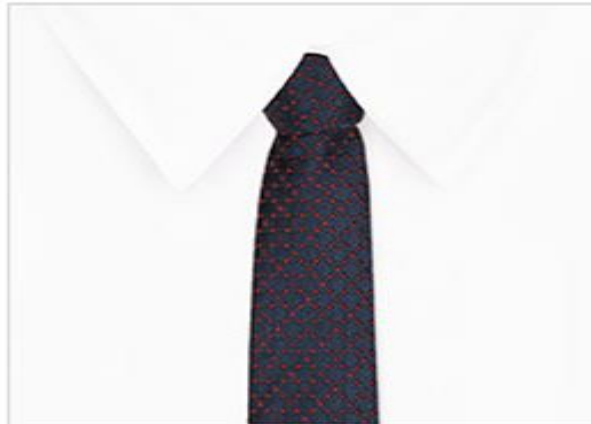
FIRST IMPRESSIONS

- به مشتری سلام کنید.
- او را به اسم صدا کنید.
- کمپانی خود را بصورت خلاصه معرفی کنید.
- یک سؤال باز پرسید.

پوشش ظاهری؛ شخصیت اولین چیزی نیست که دیگران متوجه آن شوند!

DRESS CODES MEN'S





PROFESSIONAL DRESS FOR MEN

Tailored, well-pressed, and professional at all times



Not Business Professional



Loose Tie & Open Collar



Top-Siders



Polo Shirts



Sunglasses



T-Shirts



Hats

PROFESSIONAL DRESS CODE

MEN

WOMEN

Hair
Neatly Cut & Groomed

Grooming
Clean-shaven
Trimmed Beard
No Cologne
No Piercings

Tie
Cinched & Conservative

Shirt
Ironed
White or Light Blue

Suit
Tailored & Pressed
Navy / Dark Gray
No Black Suits

Socks
Match the Suit

Shoes
Dress shoes
Clean & Polished
Shoes & Belt Match

Hair
Neatly Groomed

Makeup
Polished
Avoid Heavy Makeup
No Perfume

Shirt
Not Low Cut
No Gapping

Jewelry
Keep It Simple

Suit
Two-Piece
Tailored & Pressed
Navy/ Charcoal/ Black

Hemline
To the Knee

Nylons
Highly Recommended

Shoes
Heels < 2.5"
Closed Toe Dress Shoes



TIPS



COVER TATTOOS
(No Matter How Small)



REMOVE NON-TRADITIONAL PIERCINGS



CLEAN, TRIMMED FINGERNAILS



CLEAN TEETH & FRESH BREATH





NOT EVEN THE
MISSING EAR
GETS MORE
ATTENTION
THAN A SMILE
WITHOUT CARE.

توسعه فردی

Personal Development

برای پیشرفت خود چه می کنید؟



**When you
are young,
work to learn,
not to earn.**

~ Robert Kiyosaki



HAPPINESS

=

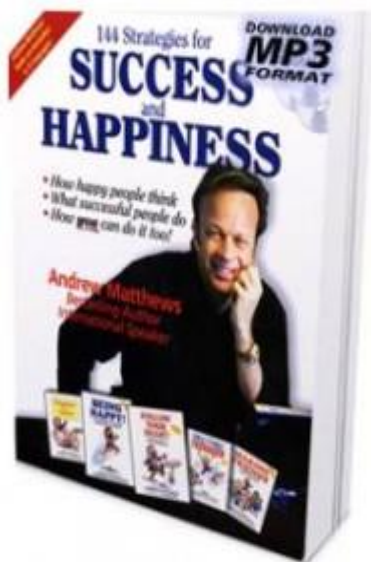
reality

expectation

BE THANKFUL



**BE THANKFUL
FOR WHAT YOU HAVE
AND
WORK HARD
FOR WHAT YOU
DON'T HAVE.**



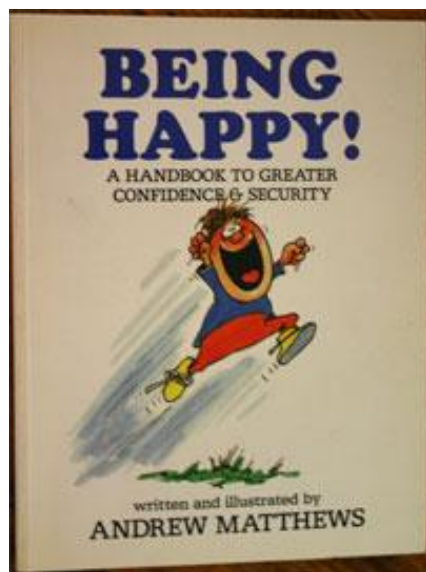
معرفی یک کتاب...

راز شاد زیستن

اندرو متیوس (ترجمه وحید افضلی راد)

Being Happy

Andrew Matthews

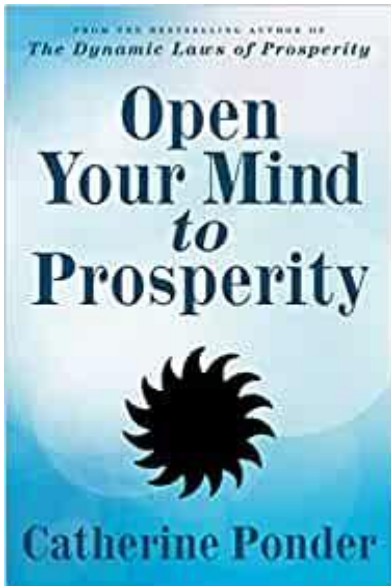


معرفی یک کتاب...



چشم دل بگشا

کاترین پاندر (ترجمه گیتی خوشدل)



Open Your Mind To Prosperity

Catherine Pander



با تشکر از بذل توجه شما و به امید دیدار...



Mohamad Reza Ebrahimi
Instagram: drebrahimiofficial
www.IranMarketingSchool.com
Cel: +98- 912 100 21 87