

# لغة الجسد في تسويق الخدمات

## Body language in marketing services



أ.د. حميد عبد النبي الطائي  
كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية

أ.د. مؤيد عبد الحسين الفضل  
كلية المستقبل الجامعة / بابل

أم بشرى شاكر الشكري  
جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد العراق

ابصار  
التصوير و النشر  
المحذرتين الرضويين لجامعة بابل



## المحتويات

11.....مقدمة

### الفصل الأول

17.....مفاهيم عامة في تسويق الخدمات

17.....تمهيد

19.....1.1 تسويق الخدمات SERVICES MARKETING :.....

20.....2.1 تسويق الخدمات في ظل ادارة الوقت وصفوف الانتظار:

20.....1.2.1 مفهوم التسويق (MARKETING) : .....

21.....2.2.1 ادارة الوقت وصفوف الانتظار في تسويق الخدمة: .....

28.....3.2.1 تبسيط اجراءات تسويق الخدمة في صفوف الانتظار .....

34.....اسئلة الفصل الاول

### الفصل الثاني

37.....لغة الجسد

37.....تمهيد

39.....1.2 مفهوم لغة الجسد LANGUAGE BODY .....

42.....1.1.1 اهمية لغة الجسد في التفاوض التجاري: .....

45.....2.1.2 قواعد قراءة لغة الجسد .....

47.....3.1.2 تقسيمات لغة الجسد .....

64.....2-2. الانفعالات السبعة العامة والأخطاء الخمسة في لغة الوجه: .....

65.....2-2-1 تحليل الانفعالات العامة السبعة SEVEN UNIVERSAL EMOTIONS .....

68.....2.2.2 تحليل الأخطاء الخمسة FIVE MISTAKE ANALYSIS .....

78.....2-3-1 تسويق الذات والتسويق الشخصي لرجل البيع على اساس لغة الجسد. ....

79.....2-3-1 مفاهيم مختلفة للتسويق: .....

84.....2.3.2 الشخصية واساليب تسويق الذات .....

87.....	4.2 مفهوم رجل البيع الذي يتقن لغة الجسد واهميته في التسويق
91.....	1.4.2 المواصفات شكلية والنوعية لرجل البيع ولغة الجسد
103 .....	اسئلة الفصل الثاني.....

## الفصل الثالث

105 .....	لغة الجسد في تسويق الخدمات السياحية
105 .....	تمهيد:
107 .....	1.3 المنتج السياحي والخدمة السياحية:
109 .....	2.3 مواصفات المنتج السياحي:
110 .....	3.3 السياحة وأنواعها:
114 .....	4.3 الأنشطة السياحية الأساسية:
115 .....	5.3 استقطاب الزبون السياحي وفق منظور لغة الجسد:
117 .....	6.3 حركات بقية أجزاء الجسم وتوظيفها لتسويق الخدمات السياحية
122 .....	7.3 تعامل رجل البيع في الموقع السياحي مع الزبون الغاضب:
131 .....	أسئلة الفصل الثالث

## الفصل الرابع

133 .....	لغة الجسد في تسويق الخدمات المصرفية والمالية
133 .....	تمهيد.....
135 .....	4-1 تسويق الخدمات المصرفية: (MARKETING OF BANKING SERVICES)
136 .....	4-2 نشأة نظرية تسويق الخدمات المصرفية.....
137 .....	4-3 تطور الخدمات المصرفية:
139 .....	4-4 استراتيجية تسويق الخدمات المصرفية
140 .....	4-5 أهداف وأهمية التسويق المصرفي.....
141 .....	4-6 مكونات المزيج التسويقي المصرفي:
144 .....	4-7 مهام وواجبات ادارة التسويق المصرفي:
144 .....	4-8 لغة الجسد (BODY LANGUAGE) في تسويق الخدمة المصرفية.....
146 .....	4-9 صفات مقدم الخدمة المصرفية الناجح:
149 .....	4-10 اشارات لغة الجسد المستخدمة في تسويق الخدمة المصرفية:
152 .....	4-11 أخطاء لغة الجسد عند تقديم الخدمات المصرفية

- 154 ..... ORDER SITES PROVIDING OF SERVICES 4-12 مشكلات ترتيب مواقع تسويق الخدمات  
 159 ..... 4-14. الحالات العشرة للغة الجسد في تسويق الخدمات المصرفية  
 163 ..... 4-15 اشارات اليد في البورصة لتسويق الخدمات المالية  
 170 ..... اسئلة الفصل الرابع

## الفصل الخامس

- 171 ..... لغه الجسد في تسويق الخدمات الطبية والإنسانية (الصم والبكم). تمهيد  
 171 ..... 5-1 تسويق الذات للكوادر الطبية: تمهيد  
 173 ..... 2.5 أهمية تسويق الذات للكوادر الطبية  
 175 ..... 3.5 فنون تسويق الذات SEIF – MARKETING ARTS  
 181 ..... 5-4 استراتيجية تسويق الذات SELF – MARKETING STRATEGY  
 183 ..... 5-5 التسويق الشخصي للكوادر الطبي في المواقع الطبية المختلفة: تمهيد  
 186 ..... 6-5 توظيف لغة الجسد في المواقع الطبية: تمهيد  
 188 ..... 5-7. عوامل تأخير أو تعجيل شفاء الزبون المريض: تمهيد  
 191 ..... 5-8 لغة الوجه ودورها في تسويق الذات للكوادر الطبي: تمهيد  
 202 ..... 5-9 لغة الجسد في تسويق الخدمات الإنسانية (الصم والبكم): تمهيد  
 212 ..... أسئلة الفصل الخامس  
 223 ..... تمهيد

## الفصل السادس

- 225 ..... لغه الجسد في تسويق الخدمات التعليمية والتربوية تمهيد  
 225 ..... 6-1 ملامح البيئة التربوية والجامعية (التعليمية)  
 227 ..... 6-2 لغة الجسد في تسويق الخدمات التعليمية والتربوية  
 235 ..... 6-3 التدريب على لغة الجسد في المؤسسات التعليمية: تمهيد  
 243 ..... 6-4 مجالات استخدام لغة الجسد في التعليم: تمهيد  
 245 ..... 6-5 تأثير لغة الجسد على العلاقة بين التلميذ وأستاذه: تمهيد  
 246 ..... 6-6 الحركات الجسدية للأستاذ والتي تشكل رد فعل سلبي للطالب  
 248 ..... 7.6 لغة الجسد وأهميتها في ادارة وضبط قاعة المحاضرة  
 250 ..... تمهيد

256	6-8 مشكلات المعلم في تسويق ذاته واعتماد لغة الجسد: .....
257	6-9 النظريات التعليمية وتسويق الخدمة المعرفية: .....
258	أسئلة الفصل السادس .....
<b>الفصل السابع</b>	
259	الحالات الخاصة في تسويق الخدمات بالاعتماد على لغة الجسد .....
260	تمهيد: .....
266	7-1 تسويق الخدمات في الحياة اليومية الاجتماعية باعتماد لغة الجسد: .....
266	7-1-1 استطلاعات الرأي للمستهلك .....
267	7-1-2 توقعات العميل للخدمة: .....
268	7-2 تسويق الخدمات وفق مفهوم البرمجة اللغوية العصبية في الاتصالات الاجتماعية: .....
269	7-3 تسويق الخدمات في الأعمال الدرامية والفنية: .....
265	7-4 تسويق الخدمات في التحقيقات الجنائية باعتماد لغة الجسد: .....
267	7-5 تسويق الخدمات في المقابلات باعتماد لغة الجسد: .....
269	7-6 تسويق الخدمات في السلك الدبلوماسي باعتماد لغة الجسد: .....
262	أسئلة الفصل السابع .....
263	المصادر .....