

## عنوان مقاله:

بررسی راهبردهای ارتباطی در تعامل فروشنده - مشتری در شهر ساری

## محل انتشار:

دوفصلنامه زبان شناخت، دوره 12، شماره 2 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 34

## نویسندگان:

حسن بشیرنژاد - استادیار زبان شناسی، دانشگاه فرهنگیان، تهران

رقیه رضایور - کارشناس ارشد زبان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی استراتژی‌های ارتباط کلامی مورد استفاده فروشندگان در تعامل با مشتریان در شهر ساری می‌پردازد. این استراتژی‌ها بر اساس دیدگاه لیکاف (۱۹۷۵) به مواردی مانند عبارات متقاعدکننده، عبارات احترام‌آمیز، عبارات تحکمی یا امری، تصدیق-گرها، تشدیدکننده ها و ... تقسیم شده‌اند. داده‌های این پژوهش از طریق ضبط صدای فروشندگان و مشتریان در بازار و فروشگاه‌های شهر ساری گردآوری شده‌اند و پس از پیاده‌سازی، میزان کاربرد هر یک از راهبردها محاسبه و با آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که فروشندگان در تعامل با مشتریان عمدتاً از راهبردهای کلامی حمایتی نظیر عبارات متقاعدکننده، عبارات احترام‌آمیز و تشدیدکننده‌ها استفاده می‌کنند. با لحاظ کردن متغیر جنسیت، مشخص شد که در بین فروشندگان زن، عبارات متقاعدکننده، عبارات احترام‌آمیز و تصدیق‌کننده بالاترین میزان کاربرد را دارا هستند. در بین فروشندگان مرد نیز، عبارات متقاعدکننده، عبارات تعدیل‌گر و تشدیدکننده بیشترین میزان استفاده را دارند. همچنین مشخص شد که بین فروشندگان مرد و زن در استفاده از راهبردهای کلامی حمایتی تفاوت معناداری وجود ندارد اما در مورد راهبردهای کلامی تهاجمی، فروشندگان مرد بیشتر از فروشندگان زن از راهبردهای کلامی تهاجمی استفاده می‌کنند.

## کلمات کلیدی:

اهبردهای ارتباطی، راهبردهای حمایتی، راهبردهای تهاجمی، تعامل فروشنده - مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1512094>

