



Leader in solutions

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CHUYÊN NGHIỆP

Giảng viên: Ths. Nguyễn Mai Chinh
Email: Chinhnm@bizgbi.com





Leader in solutions



**“Thước đo sự giáo dục
của một con người chính là sự
ứng xử của anh ta trước những
tình huống của cuộc sống”**

(John G. Hibben)



Leader in solutions

**“Uy tín, giá trị và hạnh phúc của
tôi phần lớn tùy thuộc vào khả
năng ứng xử của tôi với mọi
người xung quanh”** *(Dale Carnegie)*



Leader in solutions

NỘI DUNG

I. Hình ảnh nhà ngoại giao chuyên nghiệp

Khuôn mẫu người thành đạt

- Trái tim yêu thương và lòng nhiệt tình
- Đặc điểm nhà lãnh đạo giao tiếp giỏi
- Niềm tin và năng lực
- Tuyệt chiêu giao tiếp
- 9 nguyên tắc vàng “Đắc Nhân Tâm”



Leader in solutions

NỘI DUNG

II. Nghệ thuật thuyết phục

- Nghệ thuật lắng nghe, giao tiếp thuyết phục
- Năng lực đàm phán, phỏng vấn
- Tình thương và sự nâng đỡ
- Văn hóa email và thư cảm ơn

III. Nhận biết những thất bại

Nghệ thuật ngoại giao thành công



Leader in solutions

I. Hình ảnh nhà ngoại giao chuyên nghiệp

Trái tim vui vẻ, hạnh phúc

(Mỗi quan hệ đầy yêu thương)

Tìm thấy? Sở hữu? Phục tùng?

Không phải lợi nhuận mà tiện ích mà khách hàng nhận được



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

KHẮC PHỤC SỰ NGẠI NGÙNG, MẤT BÌNH TĨNH

Chú ý điểm mạnh của r
Làm việc tốt, thân thiện
Tham gia biểu diễn
Mỉm cười, chào, bắt tay



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

BI QUYẾT NHA LANH ĐẠO CAP CAO

Phong thái chuyên nghiệp của tôi
luôn giám sát tôi chặt chẽ
(Angnetha Fattrong)

Phong cách, diễn đạt thuyết phục
Lập kế hoạch, không khoe khoang
Giọng nói mạnh mẽ, tin cậy
Mỉm cười, thiện ý
Đưa ra vấn đề tâm huyết
Hiện đại, chú ý người đối thoại



Không chuyện phiem tất thành nhân



Leader in solutions

KHUÔN MẪU NGƯỜI THÀNH ĐẠT

Sự đam mê - **LƯƠNG TÂM** - Tính kỷ luật



TÂM HỒN CAO THƯỢNG

(Giải phóng tâm năng)

Tâm nhìn-**Lương tâm**-Tính kỷ luật-Sự đam mê

SỐNG TỪ TRONG RA NGOÀI

• **Dành quyền lực**

TÂM HỒN TẦM THƯỜNG

(Kìm hãm tiềm năng)

Nạn nhân của sự đồ kỵ

Cái tâm-Buông thả

SỐNG TỪ NGOÀI VÀO TRONG



Leader in solutions

ĐẶC ĐIỂM NHỮNG NGƯỜI GIỎI GIAO TIẾP

Sự nhiệt tình lớn
Sức sống mãnh
liệt
Giỏi nghệ thuật,
thể thao

Tư duy, trí
tuệ rộng lớn
Tự tin, hài
ước
Huấn luyện
từ nhỏ

*Nghe nhiều
nói ít*

**Đơn giản là
linh hồn của
trí tuệ**



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

TUYỆT CHIÊU VỀ GIAO TIẾP

**Quý trọng thời gian
Lắng nghe, tâm hồn, nhân cách,
giáo dục
Thoải mái, tự tin**

**Nụ cười, sự
hóm hỉnh
Nói những
điều gây
hứng thú**

**Tiếp xúc
bằng mắt.
Làm cho
người khác
vui
Duy trì lịch
sự trong khi
nói**





Leader in solutions

CẢM XÚC GẮN CHẶT VỚI CÁCH BẠN SỬ DỤNG CƠ THỂ



Thở sâu? Hoặc không sâu? Mặt? Vận động? Tâm sinh lý?
Suy nghĩ người trầm cảm? Ngẩng cao? Ủ rũ?
Ngồi như thế bạn biến điều đó thành sự thật
Trông như thế nào? Khuôn mặt bạn?



Leader in solutions

Thuật ứng xử thành công

- Nắm bắt tâm lý, nhu cầu
- Nhảy - khác lạ ý tưởng
- Nói nhanh? Mềm mỏng?
- Quên ý mình sắp nói
- Trình bày mọi giác quan
- Chuyển bại thành thắng





Leader in solutions

Lắng nghe bằng trái tim

Lắng nghe những gì không được nói thành lời

Sự tự ái

Sự phớt lờ

Sự gián đoạn

Sự tự mãn

Lắng nghe tích cực

Kết luận vội vã

Chọn được ý tưởng hay



Lắng nghe bằng cả trái tim

Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

HỘI CHỨNG NÓI – NÓI - NÓI ĐANG BÙNG PHÁT

- Bỏ lỡ vô số điểm quan trọng
- Định ninh là mình đang giao tiếp





Leader in solutions

CUỘC SỐNG THẲNG, TRẦM, KHIÊM, HẠ

Thiết lập được sự bình an trong tâm tư mới
thực sự an trụ trong hạnh phúc, tĩnh lạc





Leader in solutions

Ba yếu tố lắng nghe Mắt? Tai? Cử chỉ?

Ngôn từ
ừ, à? Hay
nhỉ

1. Tinh thần
lan man?
Hướng vào câu
trả lời chính

Ngôn từ

Khích lệ:
mắt, mặt
tươi, tư
thế? Chán
thế?

3. Tác
trung cao
độ

- Tác nhân
gây xao
nhãng
- Nghe thay
vì đối đáp
- Thể hiện ý
mình



Im lặng?
Thể hiện
ý mình?

**Nghe ? Nói? Quan sát? 2' trình bày? 2'
kiểm soát, đánh giá**

Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Ngôn ngữ cơ thể (Những biểu hiện dối trá)



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

NỤ CƯỜI CHÂN THẬT

Cảm xúc hình thành sau nét mặt
Mắt? Miệng? Tên



VistaCoolWallpapers.com



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Phong cách lãnh đạo

Năng lực làm việc + nổi bật = sáng giá

Phong thái,
phong cách ăn
mặc chuyên
nghiệp

Giáng vẻ,
giọng nói nổi
bật

- Cách phát biểu tại cuộc họp
- Cách nói chuyện với đồng nghiệp

Giao tiếp, nói
đúng chuyện
đúng thời
điểm

Phong cách
ứng xử lời
cuốn

Sáng
kiến,
sáng tạo

Các vật
dụng và
dụng cụ
chuyên
nghiệp



Hãy làm tốt công việc như thể không ai làm tốt hơn bạn

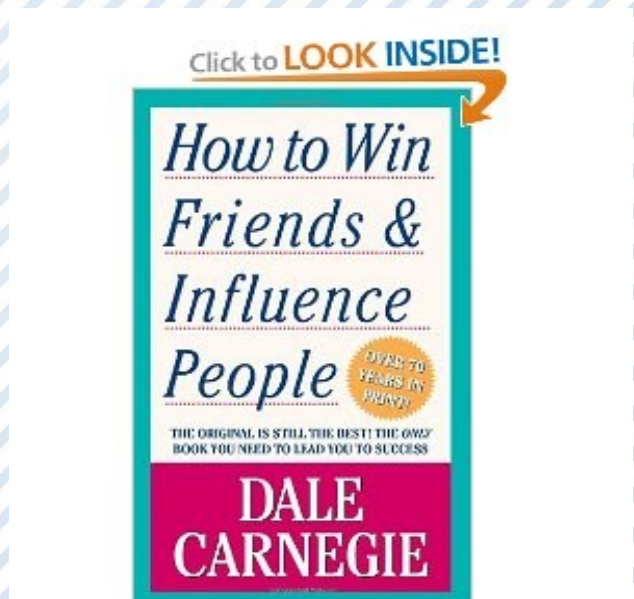
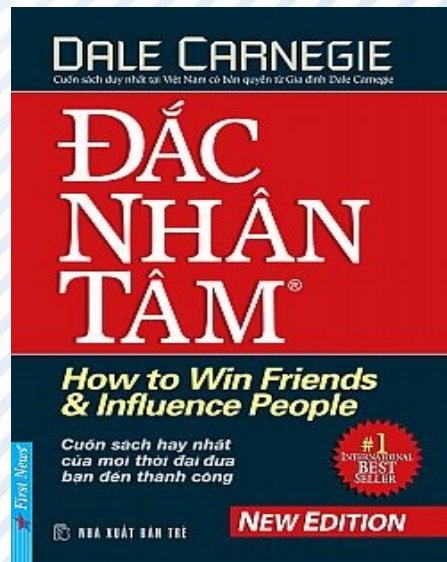
Ths. Nguyễn Mai Chinh



CUỐN SÁCH HAY NHẤT MỌI THỜI ĐẠI

Leader in solutions

- Tác giả Dale Carnegie (1888-1955)
- Fundamental Techniques in Handling People (“3 nguyên tắc ứng xử căn bản”)
- Six Ways to Make People Like You (“6 cách tạo thiện cảm”)





Leader in solutions

II. Nghệ thuật thuyết phục

**Không chỉ trích,
không oán trách,
không than
phiền (*Don't
criticize,
condemn, or
complain*).**

**Giữ tinh thần
tỉnh táo
Đảm bảo chắc
chắn những
gì bạn nói
Xin lỗi - từ
khó nhất**

**Chân thành
khen ngợi
và biết ơn
(*Give
honest and
sincere
appreciation*).**





Leader in solutions

Khơi gợi hào hứng

- Hưởng đối tượng
- Dùng nhiều từ bạn hơn tôi
- Thuật hòa hợp
- Tương đồng





Leader in solutions

Sự đồng thuận hòa hợp

(Giống nhau và phù hợp)

Thị giác, thính giác, lời
Cởi mở, hạnh phúc
Cảm xúc, thật tuyệt!
Đồng bộ ngôn ngữ cơ
Thể, gặt đầu
Thích nghi



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

KỸ THUẬT ỨNG XỬ CĂN BẢN

Thật lòng
quan tâm đến
người khác

Gọi cho
người khác
muốn làm
điều mà bạn
muốn

Mỉm cười
(*Smile*)

**Hãy cố gắng
nhớ tên người
khác.**



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

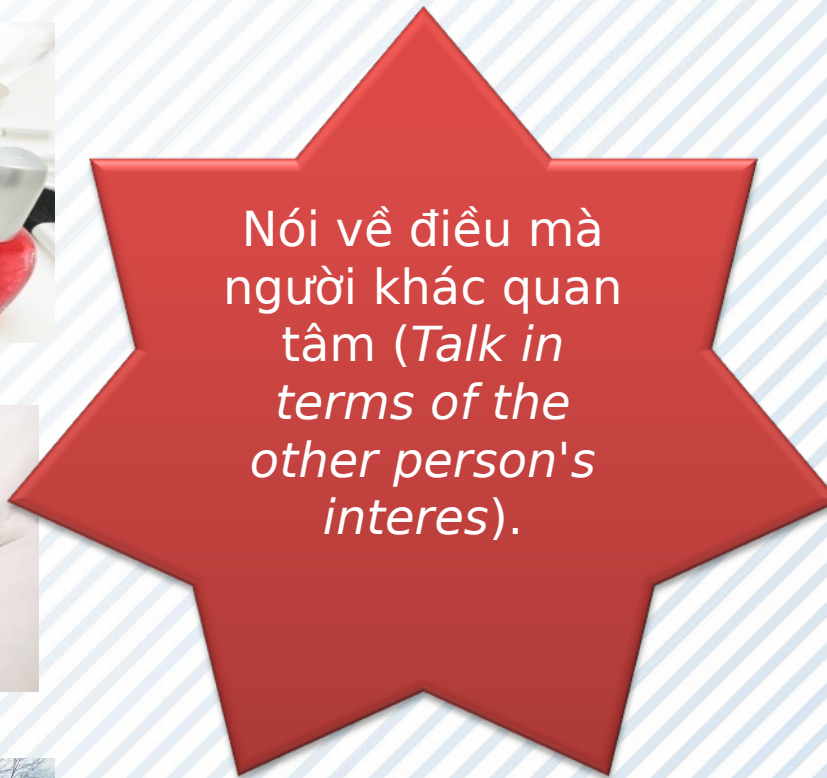
**Biết lắng nghe -
khuyến khích
người khác nói về
họ (*Be a good
listener. Encourage
others to talk
about themselves*).**



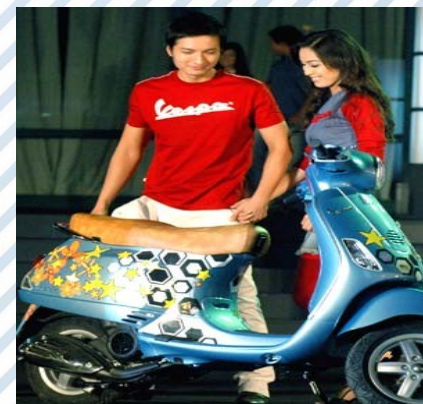
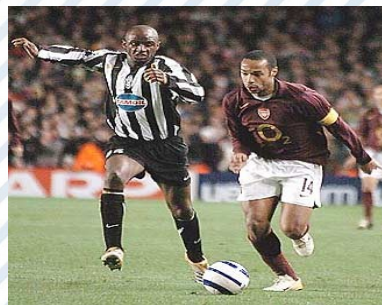


SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

Leader



Nói về điều mà
người khác quan
tâm (*Talk in
terms of the
other person's
interes*).



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

Khiến người khác
cảm thấy họ thật
quan trọng -chân
thành nhé! (*Make
the other person
feel important -
and do it
sincerely).*





Leader in solutions

Giao tiếp đỉnh cao



- Hoạt động giống đối tác
- Cử chỉ điệu bộ đồng nhất...





Leader in solutions

Bài học kinh nghiệm



- ✓ Xây dựng sự hòa hợp và tin tưởng.
- ✓ Tiết kiệm thời gian quý giá của mình
- ✓ Giảm thiểu cuộc tiếp xúc lãng phí và thiếu hiệu quả.
- ✓ Chuẩn bị để lịch thiệp trong giao tiếp.



Leader in solutions

Niềm tin

Bạn có một sức mạnh to lớn vĩ đại

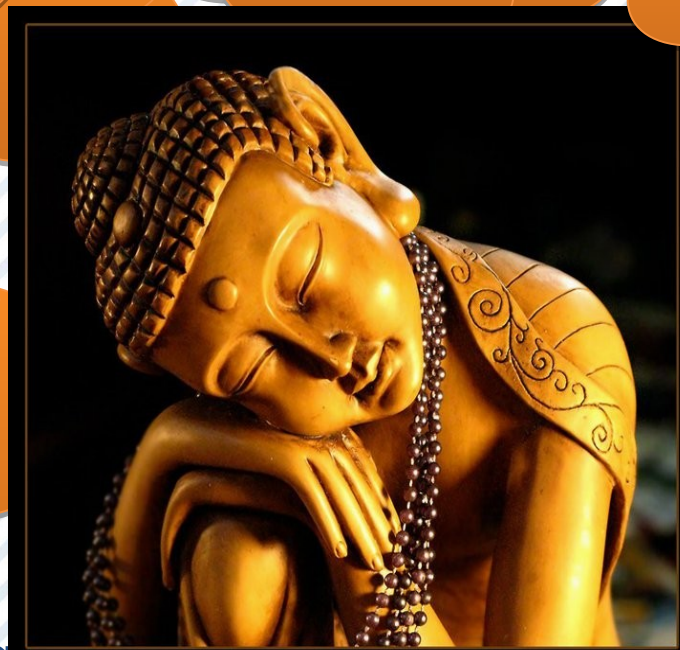
Sức mạnh
Lịch thiệp?
Hiện đại?
Mạnh mẽ và
đáng tin cậy

- Thanh thản + nỗ lực
- Nếu không nói gì được tử tế bạn hãy im lặng

Uyển
chuyển
Tinh tế

Sự tự tin
Học thức,
tế nhị

Quyền
lực
Sâu sắc
Thương
hiệu



Đừng để mọi người biết bạn đang làm việc vất vả

Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Phản cảm

- Châm chọc
- Nói về khiếm khuyết
- Cười nhạt nhẽo





Leader in solutions

ĐIỂM CHUNG CỦA NHỮNG NGƯỜI GIAO TIẾP GIỎI

- Hiểu rõ những gì muốn nói
- Làm cho cuộc sống lạc quan
- Hơi thở tự nhiên nhẹ nhàng
- Giọng nói nhịp điệu lên xuống
- Kiểu cười? Kiên nhẫn lắng nghe
- Nói giỏi, phản ứng nhanh





Leader in solutions

Sự chuẩn bị

Phá vỡ tầng băng khoảng cách



Vùng có sóng. Nơi đây dòng nước sẽ đi từ biển vào gần bờ.

Chất màu được rắc sát bờ bị dòng chảy xa bờ cuốn trôi ra biển. Đây là vùng nước lặng, ít sóng.



Leader in solutions

Tiếp cận nghề nghiệp

Nội dung thú vị về công
Thuật tán dương
Niềm đam mê và sự nỗ
Qua loa? im lặng





Leader in solutions

III. Năng lực đàm phán, phỏng vấn



Tình huống

Phương pháp huấn thi vượt qua nỗi sợ, ngượng ngập.

- ✓ Thuật giữ phong độ giao tiếp với tinh thần phần chấn.
- ✓ “Bạn sẽ làm gì nếu bạn là người lãnh đạo”
- ✓ Nguyên tắc: Tự khẳng định mình và đề cao bản thân.



Leader in solutions

GIAO TIẾP KHI DỰ TIỆC *(doanhnhân360)*





Leader in solutions

Giao tiếp, đàm phán trên bàn tiệc

- **Bữa sáng:** 6h30-7h – 90% vấn đề công việc, 10% vấn đề xã hội.
- **Bữa trưa:** Mục đích chính là cảm ơn cho sự hợp tác
 - ✓ 40% vấn đề công việc, 60% vấn đề xã hội
 - ✓ Nỗ lực để tìm kiếm cơ hội hợp tác.
- **Bữa tối:** Dịp tuyệt vời để bạn hiểu rõ khách hàng
 - ✓ Thể hiện sự chân trọng và nói cảm ơn
 - ✓ Đừng lãng phí thời gian gọi món ăn.
 - ✓ Đừng chất vấn người bồi bàn.
 - ✓ Thức ăn không phải là tâm điểm, ăn trước.
- Chọn vị trí ngồi tốt nhất khi giao dịch với khách hàng.
- Thuật hài ước trong giao tiếp.





Leader in solutions

Thất bại trong giao tiếp





Leader in solutions

Cẩn trọng

Sau thói quen cầu thả, đặc điểm nguy hiểm nhất của con người chính là thiếu cẩn trọng





Leader in solutions

Người bạn chân tình

- Thăng hoa hay xu nịnh?
- Phát triển những ưu điểm lớn
- Ngầm bày tỏ sự ngưỡng mộ
- Say mê?





Leader in solutions

Tình yêu thương và sự nâng đỡ

Khi bắt đầu cho đi bạn sẽ sớm được nhận lại



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Trung tâm vũ trụ

Ẩn sâu trong mỗi con người là suy nghĩ
của trẻ nhỏ





Leader in solutions

III. THUẬT NGOẠI GIAO THÀNH CÔNG

1. Làm chủ tâm chí
2. Suy nghĩ, lựa chọn

3. Sống theo quy tắc vàng.
điều người khác làm cho bạn:

4. Kiểm điểm ý nghĩ

5. Hãy vui lên, tự tin, can đảm

7. Gọi ý những điều tốt đẹp

8. Cầu nguyện
9. Mục tiêu?
10. Lên kế hoạch từng ngày

6. Sống khoan dung độ lượng

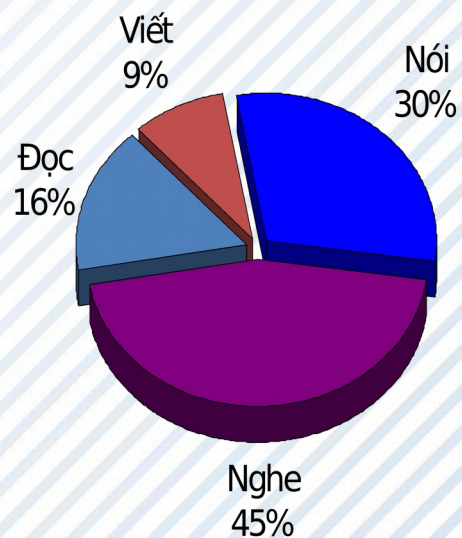


**Thay đổi thái độ trong chính nội tâm bạn
có thể thay đổi cả thế giới bên ngoài**



Leader in solutions

THỐNG KÊ



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Mọi người khao khát trở nên quan trọng

Luyện tập, luyện tập

Thói quen, nếp nghĩ, hành động

- Bạn mơ ước về điều gì?
- Bạn đang không hài lòng?
- Nguyên tắc của bạn?
- Năng lực, sức mạnh của bạn?
- Năng khiếu của bạn?





Leader in solutions

Cạnh tranh

Thương lượng không để xảy ra bất đồng





Leader in solutions

Tâm bình đẳng

Chấp nhận cả tốt và xấu trong một con người



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

Giao tiếp đối ngoại

- Lãnh đạo và đồng nghiệp
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Cơ quan chính quyền
- Báo chí

Cách sống chứ không phải
kỹ năng





Leader in solutions

Đại diện ngoại giao

- Cuộc gọi vàng
- Tư vấn chuyên nghiệp
- Tác động đến ý kiến quan trọng





Leader in solutions

Cuộc gọi từ giờ vàng

**Sự kết hợp hoàn hảo
giữa thời điểm, thời cơ,
tâm lý**



**Đừng phát ngôn
nếu không chắc
chắn vào những
gì mình nói.**



**Hãy chuẩn bị
một cuốn sổ
nhỏ, một chiếc
bút để ghi lại
những thông tin
quan trọng.**



Leader in solutions

Nói chuyện với người nổi tiếng

- Không vồ vập
- Thành tựu của họ
- Tạo động lực, hứng khởi





Leader in solutions

Giao tiếp qua điện thoại

Niềm nở, rành mạch, chuyên nghiệp



Đừng tưởng người ở đầu dây bên kia sẽ không "nhìn" thấy bạn.



Leader in solutions

LỖI THƯỜNG MẮC

**Nói to khi mất
bình tĩnh**



**Không lắng
nghe hoặc nghe
một cách “chịu
đựng”**





Leader in solutions

LỖI THƯỜNG MẮC

**Chỉ trích, đổ
lỗi cho người
khác
khi sự việc
diễn ra không
như kế hoạch**

**Khoảng cách
và sự đối đầu**





Leader in solutions

Thấu hiểu đối tác

**Đánh giá đúng
tầm quan
trọng của sự
việc**

**Điều thú vị
của ta lại là
sự nhàm chán
của khán giả**





Leader in solutions

3 Câu hỏi quan trọng

**Tôi muốn nói ?
Tôi đang nói
chuyện với ai?
Tôi nên giải
quyết việc đó
như thế nào?**

**Không lắng
nghe hoặc nghe
một cách “chịu
đựng”**





Leader in solutions

Lỗi giao tiếp qua điện thoại

- Hứa gọi rồi quên
- Nhầm tên, im lặng lâu
- Yêu cầu gọi vào lúc khác
- Chuyển qua nhiều người
- Nói mà không chắc chắn
- Gác máy không giải thích





VĂN HÓA E-MAIL (*vnexpress.net*)

Leader in solutions





Leader in solutions

GHI NHỚ

“Một lời nói bất cẩn, thiếu suy nghĩ có thể làm mất thiện cảm, gây ra bất hòa. Một lời độc ác có thể làm tổn thương một con người. Một lời đúng lúc có thể mang lại sự bình an. Một lời yêu thương có thể đem lại hạnh phúc thật sự. Và có những lời nói có thể cứu được một con người.” (Dale Carnegie)

“Tôi học nhiều nhất không phải từ những người dạy tôi mà từ những người nói chuyện với tôi” (St Augustin)



Leader in solutions

NỘI DUNG

I. Hình ảnh nhà ngoại giao chuyên nghiệp

Khuôn mẫu người thành đạt

- Trái tim yêu thương và lòng nhiệt tình
- Đặc điểm nhà lãnh đạo giao tiếp giỏi
- Niềm tin và năng lực
- Tuyệt chiêu giao tiếp
- 9 nguyên tắc vàng “Đắc Nhân Tâm”



Leader in solutions

NỘI DUNG

II. Nghệ thuật thuyết phục

- Nghệ thuật lắng nghe, giao tiếp thuyết phục
- Năng lực giao tiếp trong đàm phán
- Tình thương và sự nâng đỡ
- Văn hóa email và thư cảm ơn

III. Nhận biết những thất bại

Nghệ thuật ngoại giao thành công



Leader in solutions

Chúc các bạn thành công!



Ths. Nguyễn Mai Chinh