

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT LÝ TỰ TRỌNG TP. HCM**



# **SỔ GIÁO ÁN**

## **Lý thuyết**

Môn học: **TÂM LÝ KINH DOANH**

Lớp: 15CDN-QTD

Khoá: 15

Họ và tên giáo viên: **Lê Xuân Thủy**

Năm học: **2015 – 2016**

Giáo án số: 05

Thời gian thực hiện: 45 phút

Tên chương 2: **Nhu cầu, động cơ, khí chất của con người (tiếp theo)**

Thực hiện ngày      tháng 03 năm 2016

### **Bài số 05: TÂM LÝ KHÁCH HÀNG**

#### **Mục tiêu của bài:**

Sau khi học xong bài này người học có khả năng:

- ❖ Hiểu được đặc điểm tâm lý chung của khách hàng.
- ❖ Biết được những kỹ năng cần thiết để nắm bắt tâm lý khách hàng.
- ❖ Ứng dụng được các thủ thuật bán hàng để kích thích khách hàng hoàn tất thương vụ.

#### **Đồ dùng và phương tiện dạy học:**

- Máy vi tính, Projector, phong màn lớn, rõ ràng.
- Bảng đen, thiết bị dạy và học khác.

#### **I. Ổn định lớp học:**

**Thời gian:** 02 phút

- Điểm danh sinh viên.
- Ghi sổ lên lớp, Sổ tay giảng viên.

#### **II. Thực hiện bài học:**

**Thời gian:** 43 phút

| TT | Nội dung                                                                | Hoạt động dạy học                                          |                                                | Thời gian<br>(phút) |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|
|    |                                                                         | Hoạt động của giảng viên                                   | Hoạt động của sinh viên                        |                     |
| 1  | <u>Dẫn nhập</u><br><i>Ôn và kiểm tra lại nội dung bài học trước</i>     | Đặt câu hỏi và nhắc lại nội dung liên quan phần học trước. | Lắng nghe và trả lời câu hỏi để lấy điểm cộng. | 03                  |
| 2  | <u>Giảng bài mới:</u><br><b>1. Đặc điểm tâm lý chung của khách hàng</b> | - Thuyết trình.<br>- Giải thích những                      | - Nghe, ghi chép những nội dung                | 35                  |

| TT | Nội dung                                                                                                                                                 | Hoạt động dạy học                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                    | Thời gian<br>(phút) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|    |                                                                                                                                                          | Hoạt động của giảng viên                                                                                                                                                                                  | Hoạt động của sinh viên                                                                                                            |                     |
|    | <b>2. Những kỹ năng cần thiết để nắm bắt tâm lý khách hàng</b><br><b>3. Đặc tính của một số nhóm khách hàng chủ yếu</b><br><b>- Tình huống thảo luận</b> | thắc mắc của SV.<br>- Đặt câu hỏi<br>+ Tại sao khi nghiên cứu tâm lý khách hàng, chúng ta phải phân chia khách hàng thành các nhóm khác nhau? Điều này có ý nghĩa như thế nào trong hoạt động kinh doanh? | không có trong tài liệu học.<br>- Tham gia phát biểu.<br>- Hỏi những vấn đề chưa hiểu.<br>- Thảo luận nhóm để trả lời các câu hỏi. |                     |
| 3  | <u>Củng cố kiến thức và kết thúc bài:</u><br>Những điểm cần lưu ý trong bài giảng.<br>Kết luận                                                           | Tổng kết bài giảng, lưu ý những vấn đề quan trọng.                                                                                                                                                        | Đặt câu hỏi thắc mắc liên quan đến nội dung bài giảng (nếu có).                                                                    | 03                  |
| 4  | <u>Hướng dẫn tự học:</u>                                                                                                                                 | Các nhóm thảo luận câu hỏi theo nội dung yêu cầu trong bài giảng, nộp báo cáo vào tuần sau.<br><br>Đọc tài liệu chuẩn bị cho bài học tiếp theo.                                                           |                                                                                                                                    | 02                  |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Nguồn tài liệu tham khảo</u> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tâm lý học quản trị kinh doanh-TS.Thái Trí Dũng-NXB Lao động-Xã hội- 2012.</li> <li>2. Tâm lý học quản trị kinh doanh-Nguyễn Đình Xuân-NXB chính trị quốc gia Hà Nội- 1998.</li> <li>3. Tâm lý học xã hội trong công tác lãnh đạo quản lý - Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh 1998.</li> <li>4. Đặc nhân tâm-NXB Văn hoá thông tin-1997.</li> <li>5. Thông tin trên truyền hình, báo, tạp chí.</li> </ol> |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### III. Rút kinh nghiệm tổ chức thực hiện:

- *Nội dung:*.....
- *Phương pháp:* .....
- *Thời gian:* .....
- .....

TRƯỞNG KHOA/  
TRƯỞNG BỘ MÔN

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 03 năm 2016*  
GIẢNG VIÊN

LÊ XUÂN THỦY