

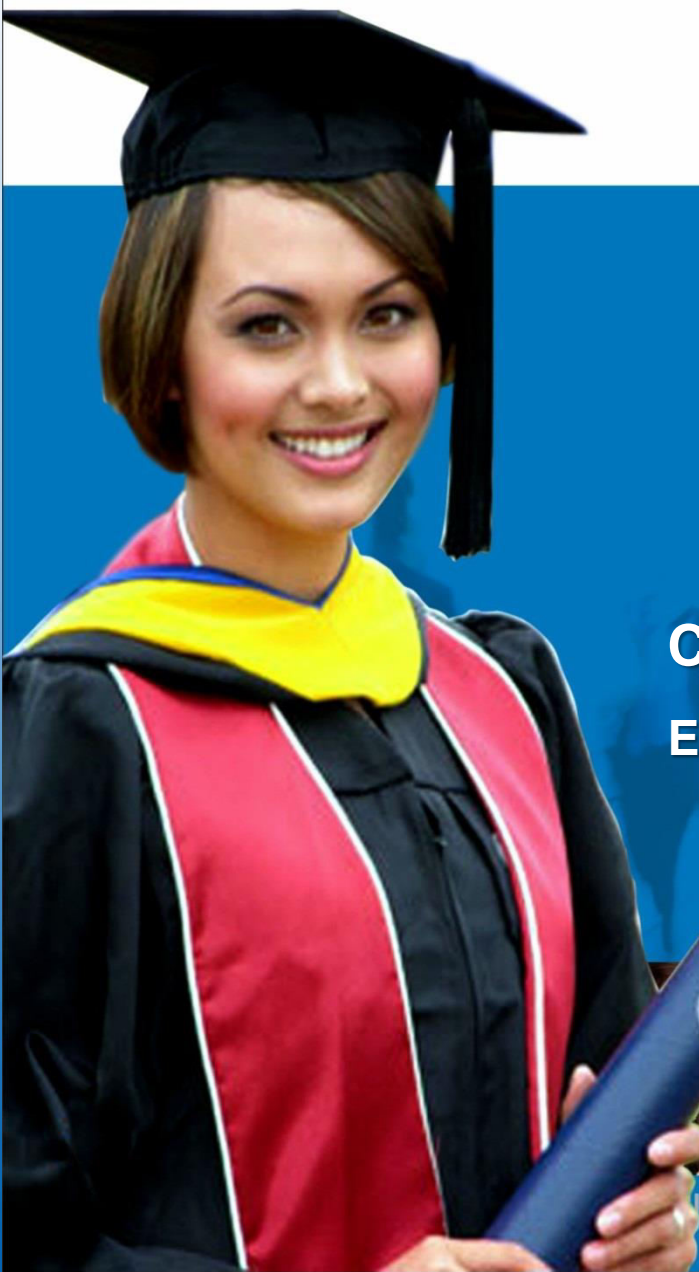


Leader in solutions

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CHUYÊN NGHIỆP

Chuyên gia: Ths. Nguyễn Mai Chinh

Email: ktcmaichinh@gmail.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 NGỪNG, MẤT BÌNH TĨNH

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



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

BÍ QUYẾT NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP 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 chuyên phẩm tất thành nhân

Ths. Nguyễn Mai Chinh



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 đổ 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**





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 thê?

3. Tập trung
cao độ

- Tác nhân gây
xao nhãng
- Nghe thay vì
đôi 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

Giao tiếp, nói đúng chuyện đúng thời điểm

Phong cách ứng xử lời cuốn

Giáng vẻ, giọng nói nổi bật

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



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

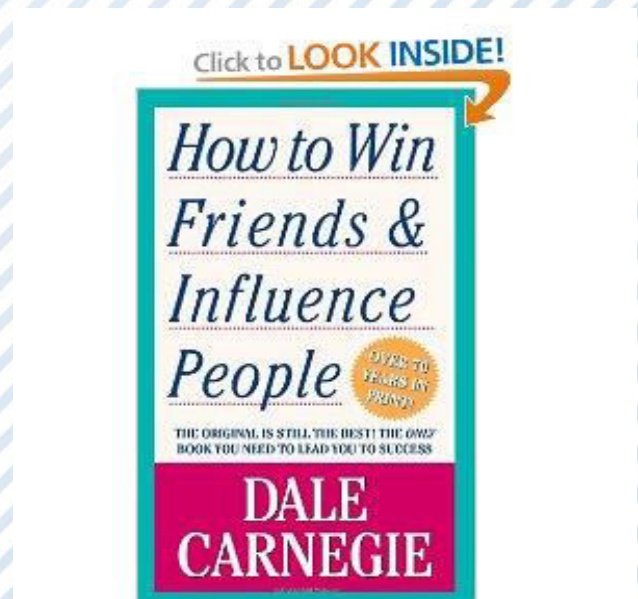
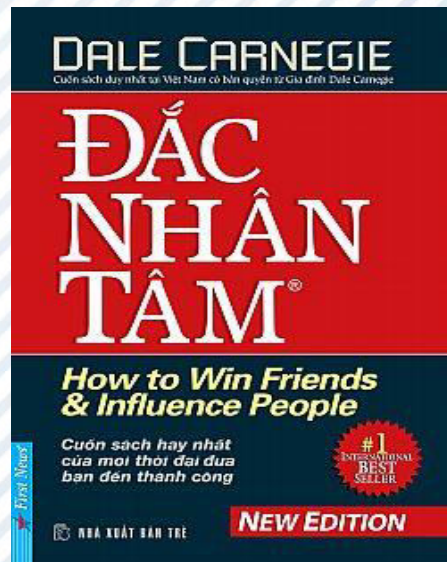
Ths. Nguyễn Mai Chinh



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

- Hướng 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 nói
Cởi mở, hạnh phúc
Cảm xúc, thật tuyệt!
Đồng bộ ngôn ngữ cơ thể
Nghe, gật đầu
Thích nghi



Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

KỸ THUẬT ỨNG XỬ CĂN BẢN

Thật lòng quan
tâm đến người
khác

Gợi 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*).**



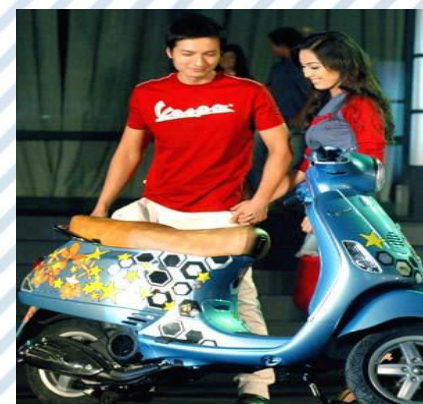
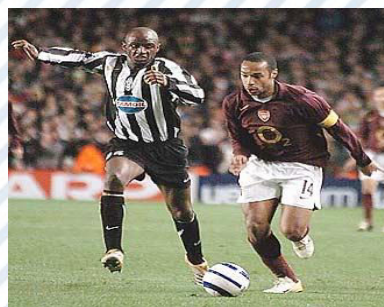


SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

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 điệu
- Bản sao, viễn cảnh đẹp





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

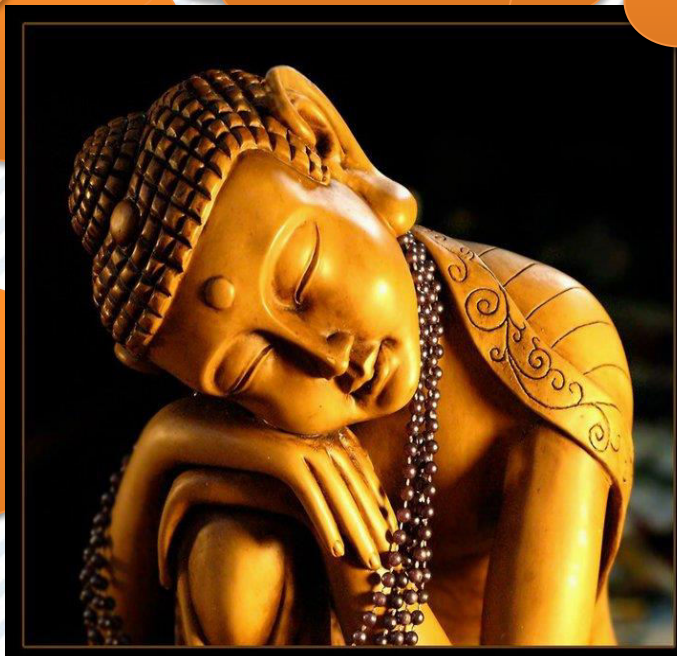
Sức mạnh
Lịch thiệp? Hiện
đại? Mạnh mẽ
và đáng tin cậy

- 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



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 cả nghe giỏi,
- Nói giỏi, phản ứng nhanh





Leader in solutions

Sự chuẩn bị

Phá vỡ tảng băng khoảng cách





Leader in solutions

Tiếp cận nghề nghiệp

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





Leader in solutions

III. Năng lực đàm phán, phỏng vấn



Tình huống

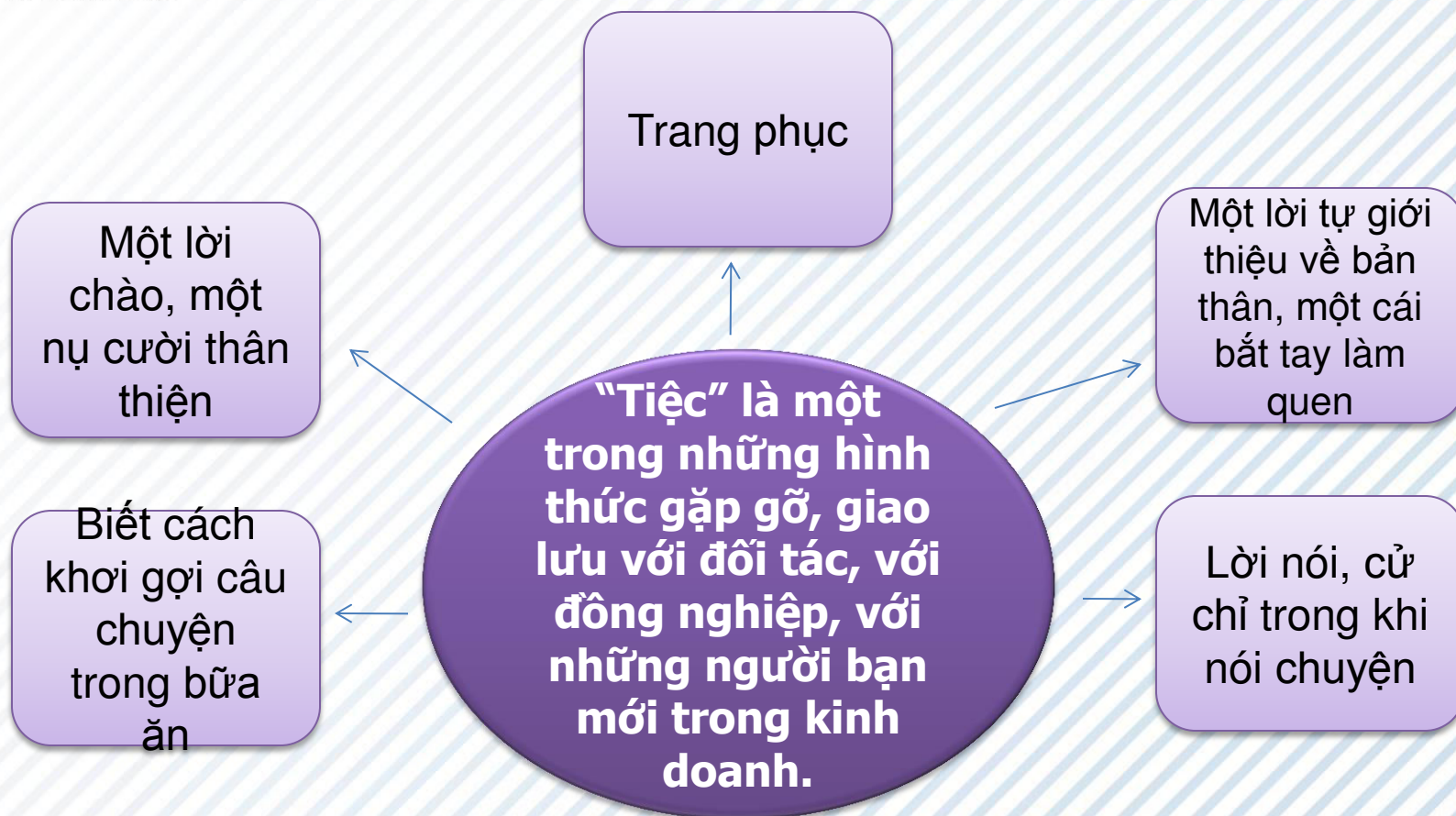
Phương pháp huấn thi vượt qua nỗi sợ, ngượng ngập.

- ✓ Thuật giữ phong độ giao tiếp với tinh thần phấn 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





Leader in solutions

Trung tâm vũ trụ

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



Bạn rất đặc biệt, Nụ cười ấm áp

Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

III. THUẬT NGOẠI GIAO THÀNH CÔNG

1. Làm chủ tâm chí
2. Suy nghĩ lạc quan

3. Sống theo quy tắc vàng. 3 điều người khác làm cho bạn:
1..., 2..., 3....

4. Kiểm điểm ý nghĩ

5. Hãy vui lên, tự tin, can đảm

7. Gọi ý những điều tốt đẹp

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

6. Sống khoan dung độ lượng



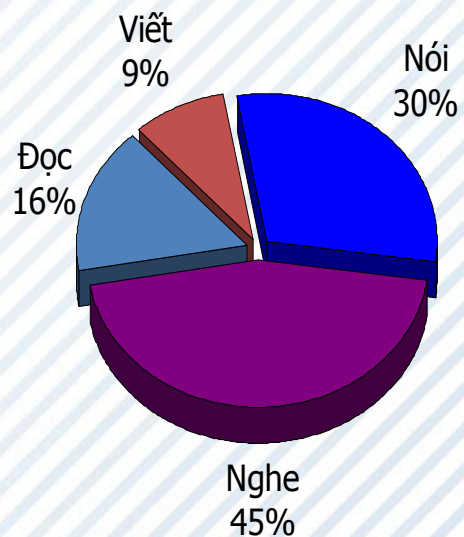
Thay đổi thái độ trong chính nội tâm bạn có thể thay đổi cả thế giới bên ngoài

Ths. Nguyễn Mai Chinh



Leader in solutions

THỐNG KÊ





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