|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH**KHOA/VIỆN………………..** | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**----------🙢🟁🙠---------- |

 **KỊCH BẢN THU ÂM**

**Chương 1: MỞ ĐẦU**

**Học phần: KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

|  |  |
| --- | --- |
| **TT** | **Nội dung thuyết trình** |
| Slide 1 | Chào mừng bạn tham gia chương trình đào tạo kỹ năng đầu tiên trong chuỗi các kỹ năng giúp bạn hòa nhập và phát triển tại ABC – Kỹ năng giao tiếp |
| Slide 2 | Hãy cùng khởi động bằng một nụ cười rạng rỡ và ánh nhìn thân thiện với chính những đồng nghiệp bên cạnh hay với những người khách hàng mà bạn sẽ đón tiếp. Như vậy là bạn đã bắt đầu phát đi thông điệp giao tiếp hiệu quả |
| Slide 3 | Kỹ năng giao tiếp sẽ giúp các bạn* Nắm được các nguyên tắc giao tiếp chuẩn mực theo quy định của ABC
* Giao tiếp đầy thuyết phục, tự tin
* Xây dựng VHDN dựa trên nền tảng thái độ tích cực
* Tạo dựng hình ảnh và phong cách chuyên nghiệp dựa trên các giá trị cốt lõi của bản thân
* Vận dụng thành công vào các giá trị cốt lõi ABC
 |
| Slide 4 | Các nội dung chính trong chương trình sẽ được truyền tải theo trình tự:* Phần 1: Khái niệm giao tiếp
* Phần 2: Nguyên tắc giao tiếp trực tiếp
* Phần 3: Nguyên tắc giao tiếp điện thoại
* Phần 4: Nguyên tắc giao tiếp email
* Phần 5: Áp dụng hiệu quả 6 giá trị cốt lõi ABC
 |
| Slide 5 | Trong công việc và cuộc sống, những bất đồng, thiếu hợp tác đôi khi phát sinh và ngày càng trở nên nghiêm trọng chỉ vì chưa hiểu nhau. Một trong những rào cản lớn nhất chính là do chúng ta chưa biết cách giao tiếp hiệu quả. Với mong muốn cùng nhau tháo gỡ rào cản giao tiếp, chúng ta hãy khám phá kỹ năng vô cùng quan trọng này nhé! Trước tiên, chúng ta cần làm rõ: “Giao tiếp là gì?”Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin hai chiều giữa hai đối tượng: gửi – “giao” và nhận – “tiếp”, sao cho cả hai cùng nghĩ và hành động. Khi cả hai cùng thấu hiểu, thì chúng ta mới tạo được niềm tin lẫn nhau. Khi có ý tưởng, chúng ta tìm cách mã hóa nó thành ngôn ngữ giao tiếp: có người mã hóa ý tưởng của mình thành lời nói; có người mã hóa ý tưởng của mình thành âm thanh: tiếng đàn, trống, sáo, kèn,… có người mã hóa thành màu sắc; có người lại mã hóa thành cử chỉ, điệu bộ;… để gửi đến đối tượng giao tiếp với mình. Khi nhận, ta lại phải giải mã để hiểu được ý tưởng của người gửi. Nếu không phản hồi, chúng ta sẽ không bao giờ tìm được tiếng nói chung. Và dĩ nhiên, sẽ không thể có chuyện thấu hiểu để cùng suy nghĩ và hành động.Như vậy, **Giao tiếp là phương thức trao đổi, ứng xử, xử lý thông tin giữa con người với nhau trong công việc cũng như đời sống sinh hoạt**  |
| Slide 6 | Có 3 yếu tố chính trong giao tiếp trưc tiếp bao gồm: Lời nói, Hành động, Phi ngôn ngữ* Lời nói là sự hiện thực hoá ngôn ngữ bằng những sự kiện nói năng; hành động cụ thể. Lời nói là công cụ của ngôn ngữ nhưng đồng thời cũng là sản phẩm của ngôn ngữ
* Hành động là những hành vi có mục đích được biểu hiện thông qua hình thể, điệu bộ và cử chỉ
* Phi ngôn ngữ bao gồm các yếu bổ bổ trợ cho giao tiếp thành công gồm: Trang phục, diện mạo.Khoảng cách, khung cảnh. Màu sắc, mùi vị, âm thanh
 |
| Slide 7 | Hãy bắt đầu với yếu tố đầu tiên trong giao tiếp trực tiếp – yếu tố lời nói. Hãy lưu ý những hành động sau:1. Ngôn từ: Lịch sự, trang trọng, Từ ngữ đơn giản, hiệu quả, mang tích cự. Tránh dùng tiếng lóng, từ ngữ trìu tượng, thuật ngữ kỹ thuật.
2. Giọng điệu: Phát âm chuẩn, rõ rang. Ngữ điệu lên xuống, trầm bổng, có nhấn nhá. Chứa đựng yếu tố cảm xúc
3. Tốc độ: nói vừa phải, không nhanh quá hoặc chậm quá. Chú ý ngắt câu hợp lý để tạo điểm nhấn
4. Âm lượng vừa phải để thu hút sự chú ý của người nghe
 |
| Slide 8 | Hãy lắng nghe một đoạn văn mẫu thể hiện đầy đủ 4 yếu tố chuẩn về Ngôn từ, Giọng điệu, Tốc độ, Âm lượng. Bài đọc Trích “Cảm xúc 15 năm” - Chị Trần Thị A - Giám đốc Nhân sự ABC*“ABC trong tôi là một ABC mà mỗi khi nghĩ đến, ai ai cũng cảm thấy tin tưởng, ai ai cũng cảm thấy ấm lòng vì những ánh mắt chan hòa, những nụ cười thân thiện và phong thái làm việc chuyên nghiệp của tất cả mọi người**Đối với tôi, ABC là một nơi “đất lành, chim đậu”, một ngọn lửa lớn hút nhiều người tới gần để cảm nhận sự ấm áp và sẻ chia, nơi những thế hệ trước thấy mình luôn trẻ lại trong khi thể hệ trẻ muốn trưởng thành hơn để thoả sức cống hiến..."*   |
| Slide 9 | Hãy tiếp tục thực hành các hành động cần lưu ý trong giao tiếp trực tiếp |
| Slide 10 | CHÀO là hành động nói hoặc ra hiệu bằng các cử chỉ để tỏ sự tôn trọng, thể hiện sự thân thiết hay bắt đầu giao tiếp và cũng là hành động thân thuộc trong bất cứ nền văn hóa nào. Khi chào* Tâm người hướng thẳng về phía KH
* Mắt nhìn thẳng, nụ cười thân thiện
* Đầu hơi cúi
* Sử dụng kính ngữ
* Giới thiệu tên + đơn vị
* Chủ động chào hỏi khi gặp khách hàng, CBQL, đồng nghiệp
 |
| Slide 11 | Trong giao tiếp trực tiếp, BẮT TAY nhằm mục đích: chào, để biểu lộ tình cảm, đặt quan hệ hợp tác, cùng cam kết thực hiện. Để thể hiện sự chuyên nghiệp và trân trọng đối tác, hãy lưu ý:* Tâm người hướng thẳng về phía KH
* Mắt nhìn thẳng, nụ cười thân thiện
* Khửu tay trùng để thuận tiện cử động và giữ khoảng cách phù hợp
* Bàn tay song song
* Độ nắm vừa phải thể hiện sự nồng nhiệt
* Không quá 3 nhịp
 |
| Slide 12 | Trong giao tiếp kinh doanh, danh thiếp đóng vai trò như lý lịch trích ngang của một người. Bạn trao danh thiếp cho ai đó nghĩa là bạn muốn cho họ biết bạn là ai, bạn đang làm việc ở đâu và làm cách nào họ có thể liên lạc với bạn. Nhưng việc đưa danh thiếp đúng lúc và đúng khung cảnh là một nghệ thuật mà không phải ai cũng nắm rõ. Bạn phải xác định đúng người và đúng tình huống để trao danh thiếp:* Chuẩn bị sẵn
* Trao bằng 2 tay
* Thông tin hướng về phía KH
* Nên đọc nhanh các thông tin và nhắc lại tên KH
* Nên có hộp để card hoặc để vào sổ hoặc túi áo ngực
* Đặt card theo vị trí ngồi của KH để tiện giao tiếp (trường hợp họp đông)
 |
| Slide 13 | Cử chỉ trang nhã không phải là thứ tự nhiên sinh ra đã có, mà đòi hỏi mỗi người phải bồi dưỡng hàng ngày, tích luỹ, uốn nắn mới có được. Hãy lưu ý những hành vi dưới đây để có thể trở thành người có cử chỉ trang nhã, lịch thiệp.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nữ** | **Nam** |
| * Chân khép
* Dáng đứng 10h hoặc 14h
 | * Chân rộng bằng vai
* Mũi chân song song
 |
| Lưng thẳng, vai mở rộng, hơi hướng về KH |
| Sử dụng bàn tay ngửa để mời, chỉ dẫn |
| Không cho tay vào túi, chống nạnh, chắp tay sau lưng. Giữ khoảng cách phù hợp |

 |
| Slide 14 | Các nhà tâm lý luôn khẳng định rằng để làm việc tốt và thành công, cần phải biết cách đối xử với các đồng nghiệp và khách hàng. Đây sẽ là những quy tắc ứng xử được quy định trong bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của ABC* Hợp tác
* Quan tâm, chia sẻ và học hỏi
* Không xúc phạm hoặc hạ thấp uy tín
* Khách quan và thận trong khi nhận xét, đánh giá
* Đoàn kết, tôn trọng
* Không có hành vi lợi dụng chức vụ, gây áp lực, tạo sức ép, quấy rối tình dục, đe dọa hoặc sử dụng các thủ đoạn xấu
* Không cá nhân hóa quan hệ
* Nhường thang máy/đường/chỗ cho lãnh đạo, đồng nghiệp lớn tuối
 |
| Slide 15 | Giao tiếp phi ngôn ngữ luôn đóng một vai trò quan trọng trong đời sống của mỗi người. Mỗi ngày, chúng ta phải tiếp nhận và phát đi rất nhiều những tín hiệu phi ngôn ngữ một cách chủ định hoặc không chủ định như tư thế cơ thể, nét mặt, cử chỉ, ánh mắt, giọng nói… Việc hiểu các tín hiệu hành vi phi ngôn ngữ là cần thiết để đảm bảo quá trình giao tiếp phi ngôn ngữ hiệu quả. Giao tiếp phi ngôn ngữ dựa trên 3 yếu tố chính: Ánh mắt, nụ cười, trang phục.* Ánh mắt: Luôn nhìn thẳng. Ánh nhìn tươi vui. Tránh chớp mắt liên tục. Đừng nhìn xuống hoặc có ánh mắt vô hồn. Chia đều ánh mắt với nhóm đông
* Nụ cười thân thiện. Tránh cười : nhếch mép, cười đểu, cười to…
* Trang phục: sử dụng Đồng phục hoặc thường phục lịch sự, nhã nhặn. Không đeo quá 3 phụ kiện
 |
| Slide 16 | Kết thúc nội dung giao tiếp trực tiếp, chúng ta bước sang nội dung Giao tiếp qua điện thoại và cùng lưu ý 4 nguyên tắc cơ bản để giao tiếp điện thoại hiệu quả:* **TRẢ LỜI SAU 2 HỒI CHUÔNG**, kể cả máy của đồng nghiệp khi họ đi vắng
* **CƯỜI VÀ NHẤC MÁY**, Dừng hết các việc đang làm và nhấc điện thoại với nụ cười trên môi.
* **LỜI CHÀO**: Đơn vị + Tên + xin nghe
* **NGÔN NGỮ**: Ngắn gọn và dễ hiểu. Thường xuyên gọi tên KH
 |
| Slide 17 | Điện thoại là một phương tiện giao tiếp không thể thiếu, nhanh chóng và tiện lợi không gì thay thế được, giúp ta tiếp cận với khách hang, cũng như giúp khách hàng tiếp cận với chúng ta bất kể khoảng cách, thời gian, thời tiết. Sau đây là quy trình trả lời điện thoại (Đọc mô tả theo slide) |
| Slide 18 | Nghe đoạn hội thoại mẫu |
| Slide 19 | Sau đây là quy trình gọi điện thoại. Đọc mô tả theo slide |
| Slide 20 | Nghe đoạn hội thoại mẫu |
| Slide 21 | Với tỷ lệ 85% số người dùng Internet sử dụng, Email hiện nay đã trở thành một trong những công cụ giao tiếp phổ biến nhất của mỗi người trong công việc cũng như trong giao tiếp hàng ngày. Tuy nhiên, không phải ai cũng đã hiểu và thực hiện tốt công cụ giao tiếp này. Hãy cùng ghi lại một số lưu ý dưới đây nhé:Một email hoàn thiện gồm 3 phần:* Mở đầu
* Giới thiệu ngắn gọn về bản thân
* Lý do gửi thư
* Sử dụng: Kính gửi, Kính thưa, Anh/Chị…thân mến
* Ngôn ngữ ngắn gọn, xúc tích, chuẩn mực
* Tiêu đề cần bao quát nội dung email
* Nội dung
* Nêu rõ nội dung cần gửi, Thời gian, Địa điểm, Người liên hệ
* Nên soạn thảo email càng ngắn càng tốt. Tập trung vào chủ đề chính cần truyền đạt
* Chú ý lỗi chính tả và hình thức email, tránh viết tắt trong email
* In đậm những chủ đề chính cho từng nội dung.
* Sử dụng file đính kèm đã được ghi chú một cách khoa học
* Trả lời mail càng nhanh càng tốt. Cố gắng phúc đáp tất cả các email công vụ trong vòng 24 giờ
* Nên sử dụng Microsoft Office Outlook để lưu trữ và quản lý thông tin được nhiều và hiệu quả
* Kết thúc
* Chốt vấn đề
* Xác nhận thông tin
 |
| Slide 22 | Mô tả theo slide |
|  | Chúng tôi hy vọng với những kỹ năng được trang bị trong bài học ngày hôm nay cùng cam kết của mỗi cá nhân sẽ giúp các bạn hòa nhập và phát triển tại ABC. Hãy cùng cam kết vì một ABC vững vàng tin cậy.Chúc các bạn thành công |

*Nghệ An, ngày tháng 9 năm 2018*

**Trưởng Bộ môn Giảng viên biên soạn**