

Alan Barker

IMPROVE YOUR
COMMUNICATION
SKILLS

CREATING
SUCCESS

**HOÀN THIỆN
KỸ NĂNG
GIAO TIẾP**

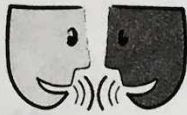
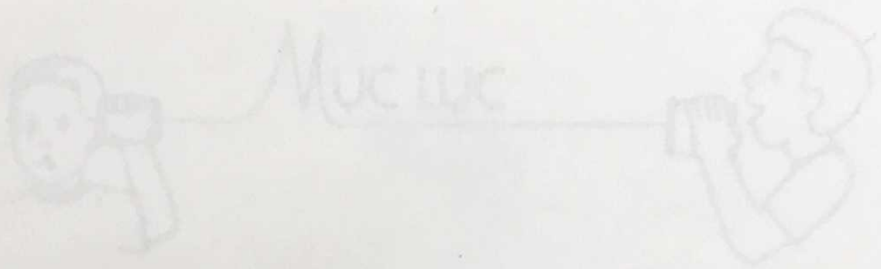
Chìa khóa thành công



NHÀ XUẤT BẢN
THÀNH HÓA

ALAN BARKER

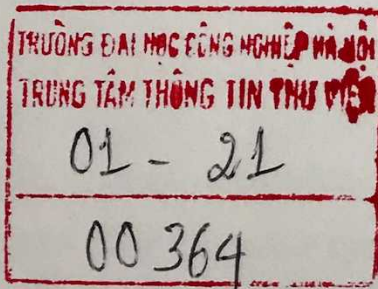
Người dịch: Quốc Việt



HOÀN THIÊN KỸ NĂNG GIAO TIẾP

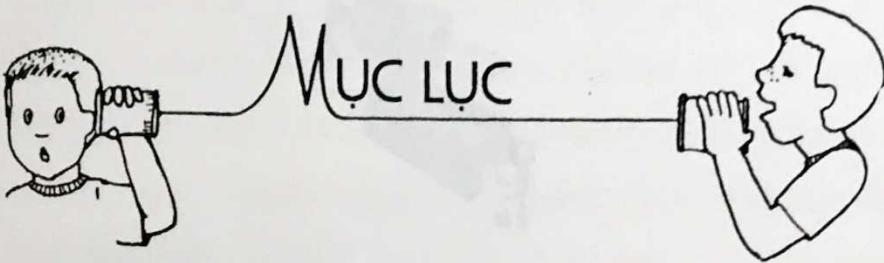
Chia khoá thành công

**IMPROVE
YOUR COMMUNICATION SKILLS**



NHÀ XUẤT BẢN THANH HOÁ

LỜI NÓI ĐẦU



Lời nói đầu	7
Chương 1. Giao tiếp là gì?	9
Chương 2. Cách trò chuyện hiệu quả	24
Chương 3. 7 cách cải thiện cuộc trò chuyện	50
Chương 4. Kỹ năng tìm hiểu thông tin	85
Chương 5. Kỹ năng thuyết phục	105
Chương 6. Kỹ năng thuyết trình	126
Chương 7. Kỹ năng viết	152
Chương 8. Xây dựng mạng lưới quan hệ: Cuộc trò chuyện mới	188

LỜI NÓI ĐẦU



Giao tiếp hiệu quả đóng vai trò then chốt đối với thành công của doanh nghiệp.

Nhiều cuộc khảo sát cho thấy khả năng giao tiếp tốt tạo nên một khác biệt quan trọng trong công việc - và cũng cho thấy quá nhiều người trong chúng ta chưa đạt được trình độ giao tiếp như mong muốn. Trong bản Báo cáo Triển vọng về việc làm năm 2011, Hiệp hội Quốc gia các trường đại học và doanh nghiệp có nêu rằng, các nhà tuyển dụng xem giao tiếp là kỹ năng mềm hàng đầu cần có ở những nhân viên mới. Cuộc khảo sát cùng năm do Hiệp hội Quản lý Hoa Kỳ tổ chức cho biết, hơn một nửa cán bộ quản lý nhận xét kỹ năng giao tiếp của các nhân viên chỉ đạt mức trung bình.

Vì sao kỹ năng giao tiếp lại quan trọng đến vậy? Một phần là vì chúng ta không còn làm việc theo mô hình “mệnh lệnh và điều khiển”. Ngày nay, với cách quản lý theo dự án và quản lý chéo, chúng ta có thể tương tác với nhau mà không cần sử dụng đến quyền quản lý. Trong thời đại cùng hợp tác sản xuất, thành công của chúng ta

cần dựa vào việc xây dựng hiệu quả các mối quan hệ với khách hàng, nhà cung cấp và đối tác. Giao tiếp hiệu quả là phương tiện giúp vượt qua những rào cản về chuyên môn và văn hóa doanh nghiệp.

Công nghệ mới ngày càng có sức ảnh hưởng to lớn. Chúng ta cần có khả năng tự thích ứng với nhu cầu của nhiều kênh khác nhau: điện thoại và hội nghị truyền hình (*videoconference*), email và các tin nhắn, yêu cầu của các phương tiện truyền thông xã hội. Không chỉ ranh giới giữa các ngành nghề đang bị xóa bỏ mà sự phân biệt giữa giao tiếp công việc và chuyện phiếm xã giao cũng đang trở nên mờ nhạt. Và trên hết, các phương tiện truyền thông điện tử đang làm thay đổi mối quan hệ giữa viết và nói. Công việc, và phần còn lại của cuộc sống, đang ngày càng trở thành một cuộc nói chuyện - và thường là một cuộc nói chuyện ở dạng viết.

Nói chuyện là hình thức giao tiếp cổ xưa nhất của con người, và ngày càng được nâng cao. Kỹ năng nói chuyện càng linh hoạt thì các cuộc họp, các cuộc tiếp xúc với khách hàng và các buổi thuyết trình càng hiệu quả. Thậm chí các báo cáo, email và văn bản của chúng ta cũng thuận lợi hơn.

Làm thế nào để cải thiện chất lượng của các cuộc nói chuyện trong công việc? Quyển sách này sẽ mang lại cho chúng ta câu trả lời hợp lý nhất.