



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
VIỆN ĐÀO TẠO QUỐC TẾ - VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chủ biên: PGS.TS. Hoàng Văn Hoa
PGS.TS. Trần Thị Vân Hoa

Giáo trình

GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
2012



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
VIỆN ĐÀO TẠO QUỐC TẾ - VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH

----------

Đồng chủ biên: PGS.TS. HOÀNG VĂN HOA
PGS.TS. TRẦN THỊ VÂN HOA

Giáo trình

GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

2012

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	7
CHƯƠNG 1. BẢN CHẤT VÀ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP KINH DOANH.....	9
MỤC TIÊU	9
1.1. BẢN CHẤT VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP KINH DOANH	9
1.2. CHỨC NĂNG VÀ HÌNH THỨC GIAO TIẾP KINH DOANH	11
1.3. CÁC KÊNH GIAO TIẾP KINH DOANH	16
1.4. ĐẠO ĐỨC TRONG GIAO TIẾP KINH DOANH	22
1.5. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU MÔN HỌC GIAO TIẾP KINH DOANH	29
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	32
BÀI TẬP ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG GIAO TIẾP KINH DOANH	32
CHƯƠNG 2. MÔI TRƯỜNG GIAO TIẾP KINH DOANH	34
MỤC TIÊU	34
2.1. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC VÀ GIAO TIẾP KINH DOANH	34
2.2. QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	40
2.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN GIAO TIẾP KINH DOANH	45
2.4. GIAO TIẾP TRONG SỰ KHÁC BIỆT VĂN HÓA.....	49
2.5. GIAO TIẾP TRONG SỰ KHÁC BIỆT GIỮA NAM VÀ NỮ.....	54
2.6. GIAO TIẾP TRONG SỰ ĐA DẠNG CỦA NGUỒN LAO ĐỘNG	55
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	59
CHƯƠNG 3. GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HÓA.....	60
MỤC TIÊU	60
3.1. VĂN HÓA VÀ CÁC ĐẶC ĐIỂM CỦA VĂN HÓA	60
3.2. GIÁ TRỊ VĂN HOÁ.....	66
3.3. CÁC MÔ HÌNH VĂN HOÁ	69
3.4. GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HÓA.....	83
3.5. YẾU TỐ CẢN TRỞ GIAO TIẾP TRONG SỰ ĐA DẠNG VĂN HÓA.....	86

3.6. GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HÓA.....	92
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	100
CHƯƠNG 4. GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN TRONG KINH DOANH.....	101
MỤC TIÊU	101
4.1. YÊU CẦU CỦA GIAO TIẾP VĂN BẢN TRONG KINH DOANH.....	101
4.2. QUY TRÌNH SOẠN THẢO VĂN BẢN 3X3	102
4.3. SOẠN THẢO VĂN BẢN VIẾT THEO NHÓM.....	106
4.4. GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ VIẾT BẢN THẢO.....	110
4.5. GIAI ĐOẠN 2: THU THẬP DỮ LIỆU, LẬP DÀN Ý, VIẾT BẢN THẢO.....	124
4.6. GIAI ĐOẠN 3: BIÊN TẬP VĂN BẢN.....	135
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	143
CHƯƠNG 5. GIAO TIẾP QUA EMAIL VÀ TIN NHẮN TRONG KINH DOANH.....	144
MỤC TIÊU	144
5.1. CẤU TRÚC VÀ QUY TRÌNH VIẾT EMAIL VÀ TIN NHẮN.....	144
5.2. ĐỊNH DẠNG EMAIL VÀ CÁC VĂN BẢN THÔNG BÁO.....	150
5.3. CÁCH THỨC SỬ DỤNG EMAIL AN TOÀN VÀ THÔNG MINH.....	152
5.4. CÁCH VIẾT EMAIL VÀ TIN NHẮN TIÊU BIỂU	158
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	164
CHƯƠNG 6. GIAO TIẾP QUA THƯ TỬ TRONG KINH DOANH	165
MỤC TIÊU	165
6.1. CHỨC NĂNG VÀ PHƯƠNG PHÁP VIẾT THƯ KINH DOANH.....	165
6.2. CẤU TRÚC VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA THƯ TRONG KINH DOANH.....	169
6.3. PHƯƠNG PHÁP VIẾT THƯ YÊU CẦU, THƯ KHIẾU NẠI TRỰC TIẾP... ..	173
6.4. VIẾT THƯ TRẢ LỜI TRỰC TIẾP	178
6.5. VIẾT THƯ CHO CÁC ĐỐI TÁC QUỐC TẾ	193
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	196
CHƯƠNG 7. GIAO TIẾP BẰNG CÁC THÔNG DIỆP THUYẾT PHỤC.....	197
MỤC TIÊU	197

7.1. TINH THUYẾT PHỤC TRONG CÁC THÔNG DIỆP.....	197
7.2. THUYẾT PHỤC VÀ DÙNG ĐẠO LÝ.....	209
7.3. THÔNG DIỆP THUYẾT PHỤC TRONG NỘI BỘ CÔNG TY.....	212
7.4. THÔNG DIỆP BÁN HÀNG VÀ MARKETING THÀNH CÔNG.....	219
7.5. THUYẾT PHỤC TRONG CÁC NỀN VĂN HÓA KHÁC NHAU.....	228
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	233
CHƯƠNG 8. GIAO TIẾP VỚI THÔNG TIN KHÔNG VUI	234
MỤC TIÊU	234
8.1. HÌNH THỨC TRUYỀN TẢI THÔNG TIN KHÔNG VUI.....	234
8.2. ĐỀ DẠT NHỮNG THÔNG TIN KHÔNG VUI.....	241
8.3. TỰ CHỐI LỖI ĐỀ NGHỊ	249
8.4. TRUYỀN TẢI TIN KHÔNG VUI TỚI KHÁCH HÀNG	253
8.5. TRUYỀN TẢI TIN KHÔNG VUI TRONG NỘI BỘ CÔNG TY.....	259
8.6. THÔNG BÁO TIN KHÔNG VUI KHI KHÁC BIỆT VĂN HÓA.....	264
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	266
CHƯƠNG 9. GIAO TIẾP BẰNG BÁO CÁO KINH DOANH	267
MỤC TIÊU	267
9.1. VAI TRÒ, CHỨC NĂNG VÀ CÁC LOẠI BÁO CÁO KINH DOANH.....	267
9.2. VẾT BÁO CÁO KINH DOANH THEO QUY TRÌNH 3X3	273
9.3. THU THẬP THÔNG TIN CHO BÁO CÁO KINH DOANH.....	277
9.5. TẬP CHỨNG TÀI LIỆU TRONG BÁO CÁO KINH DOANH.....	293
9.6. TRÌNH BÀY THÔNG TIN TRONG BÁO CÁO KINH DOANH	297
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	302
CHƯƠNG 10. DỰ THẢO BÁO CÁO KINH DOANH	303
MỤC TIÊU	303
10.1. DIỄN GIẢI VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU BÁO CÁO.....	303
10.2. VIẾT KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT TRONG BÁO CÁO	316
10.3. LẬP XẾP DỮ LIỆU TRONG DỰ THẢO BÁO CÁO	317
10.4. VIẾT BÁO CÁO CUNG CẤP THÔNG TIN	324
10.5. VIẾT BÁO CÁO PHÂN TÍCH	331
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	337

CHƯƠNG 11. ĐỀ ÁN VÀ BÁO CÁO KINH DOANH CHÍNH THỨC	338
MỤC TIÊU	338
11.1. CÁC LOẠI ĐỀ ÁN KINH DOANH	338
11.2. YẾU TỐ CƠ BẢN CỦA ĐỀ ÁN KINH DOANH	342
11.3. VIẾT KẾ HOẠCH KINH DOANH.....	345
11.4. VIẾT BÁO CÁO KINH DOANH CHÍNH THỨC.....	348
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	358
CHƯƠNG 12. THUYẾT TRÌNH TRONG KINH DOANH.....	359
12.1. BẢN CHẤT CỦA THUYẾT TRÌNH TRONG KINH DOANH.....	359
12.2. CHUẨN BỊ THUYẾT TRÌNH TRONG KINH DOANH	362
12.3. LẬP DÀN Ý BÀI THUYẾT TRÌNH TRONG KINH DOANH	368
12.4. XÂY DỰNG MÔI QUAN HỆ VỚI NGƯỜI NGHE	375
12.5. THIẾT KẾ BÀI THUYẾT TRÌNH BẰNG POWERPOINT.....	383
12.6. THỂ HIỆN NỘI DUNG VÀ HOÀN THIỆN BÀI THUYẾT TRÌNH	393
12.7. THUYẾT TRÌNH THEO NHÓM TRONG KINH DOANH	399
12.8. THUYẾT TRÌNH TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HÓA	402
12.9. THUYẾT TRÌNH QUA ĐIỆN THOẠI VÀ HỘP THƯ THOẠI	406
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	411
TÀI LIỆU THAM KHẢO	412

LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp trong kinh doanh là một trong những yếu tố cơ bản quyết định sự thành công trong nền kinh tế tri thức. Giao tiếp trong kinh doanh được thể hiện qua các hình thức diễn đạt bằng lời văn hoặc không bằng lời văn nhằm trao đổi thông tin với các đối tác bên trong hay bên ngoài doanh nghiệp. Dù thể hiện dưới hình thức nào thì giao tiếp kinh doanh cũng đều nhằm đạt được ba mục tiêu cơ bản: mục tiêu thông báo, mục tiêu thuyết phục và mục tiêu khẳng định quan điểm, ý tưởng của từng cá nhân và doanh nghiệp.

Trong môi trường làm việc năng động ngày nay, từ nhân viên bình thường đến nhà quản trị cấp cao trong doanh nghiệp đều cần được rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp. Với sự bùng nổ mạnh mẽ của internet và công nghệ thông tin kỹ thuật số, kỹ năng giao tiếp (bao gồm kỹ năng nghe, nói, đọc, viết, kỹ năng thuyết trình v.v.) được coi là một trong những kỹ năng đòi hỏi sự hoàn thiện cao nhất, quyết định sự thăng tiến của từng cá nhân và sự thành công của doanh nghiệp.

*Vì vậy, trong những năm gần đây, môn học “**giao tiếp trong kinh doanh**” đã được đưa vào giảng dạy và là một trong những môn học cốt lõi của chương trình đào tạo về quản trị kinh doanh cả ở bậc đại học và sau đại học trong các trường đại học Việt Nam và thế giới.*

Để kịp thời đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo của các chương trình đào tạo quản trị kinh doanh, Viện Quản trị kinh doanh phối hợp với Viện Đào tạo Quốc tế - Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, đã tổ chức biên soạn cuốn giáo trình “Giao tiếp trong kinh doanh”. Mục tiêu của cuốn giáo trình này là nhằm trang bị cho người học kiến thức và những kỹ năng giao tiếp cơ bản trong môi trường kinh doanh năng động và toàn cầu hóa; giúp người học nắm bắt được bản chất và các hình thức giao tiếp trong kinh doanh và những công cụ quan trọng để rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp hiệu quả. Giáo trình này không đi sâu vào những vấn đề lý thuyết mang tính học thuật mà chủ yếu nhấn mạnh các công cụ và tính thực tiễn để nâng cao khả năng thực hành trong giao tiếp kinh doanh.

Giáo trình gồm có 12 chương, bao gồm những nội dung cơ bản như: bản chất và các hình thức giao tiếp kinh doanh, môi trường giao tiếp kinh doanh, giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, kỹ thuật soạn thảo văn bản như viết báo cáo và kế hoạch kinh doanh, viết thư, kỹ năng sử dụng email, kỹ năng truyền tải các thông điệp thuyết phục và kỹ năng thuyết trình.

Giáo trình do PGS.TS Hoàng Văn Hoa, Viện trưởng Viện Đào tạo Quốc tế và PGS.TS Trần Thị Vân Hoa, Viện trưởng Viện Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Kinh tế Quốc dân đồng chủ biên. Tham gia biên soạn giáo trình gồm có:

- PGS.TS. Hoàng Văn Hoa, viết chương 2, 4, 5, 11 và 12*
- PGS.TS. Trần Thị Vân Hoa, viết chương 1, 3, 9, 10 và 12*
- TS. Lê Thị Lan Hương, viết chương 7*
- TS. Trương Minh Đức, viết chương 8*
- Ths. Lê Thị Hương Lan, viết chương 6*

Nhân dịp này, chúng tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Viện Quản trị kinh doanh, Viện Đào tạo Quốc tế, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân đã hỗ trợ và tạo điều kiện để hoàn thiện cuốn giáo trình.

Đây là lần xuất bản đầu tiên nên chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý xây dựng của quý bạn đọc để có thể tiếp tục bổ sung và hoàn thiện trong những lần xuất bản sau.

Xin trân trọng cảm ơn!

Viện Đào tạo Quốc tế
Viện Quản trị kinh doanh
Trường Đại học Kinh tế Quốc dân