

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

Chủ biên: TS. Phạm Thùy Giang

KỸ NĂNG
GIAO TIẾP
& **THUYẾT TRÌNH**
TRONG KINH DOANH



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

2017

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

Chủ biên: TS. Phạm Thùy Giang

KỸ NĂNG
GIAO TIẾP
& THUYẾT TRÌNH
TRONG KINH DOANH

Chủ biên:

TS. Phạm Thùy Giang

Thành viên:

TS. Lê Thị Thu Hằng

TS. Nguyễn Thanh Bình

ThS. Nguyễn Thị Thuý Hà

ThS. Lê Đức Anh

MỤC LỤC

LỜI MỜI ĐẦU	9
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP	11
1.1. KHÁI NIỆM GIAO TIẾP	12
1.1.1. Định nghĩa giao tiếp	12
1.1.2. Vai trò của giao tiếp	15
1.1.3. Các nguyên tắc của giao tiếp	19
1.1.4. Chức năng của giao tiếp	22
1.1.5. Phân loại giao tiếp	26
1.2. CẤU TRÚC CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	34
1.2.1. Quá trình truyền thông trong giao tiếp	34
1.2.2. Các phương tiện giao tiếp	53
1.2.3. Nhận thức trong giao tiếp	73
1.2.4. Một số hiện tượng tâm lý trong giao tiếp	80
1.2.5. Các yếu tố tâm lý, văn hoá, xã hội trong giao tiếp	85
CHƯƠNG 2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE	97
2.1. KHÁI NIỆM LẮNG NGHE	98
2.2. NHỮNG YẾU TỐ CẢN TRỞ VIỆC LẮNG NGHE HIỆU QUẢ	104
2.2.1. Tốc độ tư duy	104
2.2.2. Sự phức tạp của vấn đề	105
2.2.3. Sự thiếu luyện tập	105
2.2.4. Sự thiếu kiên nhẫn	105
2.2.5. Sự thiếu quan sát bằng mắt	105
2.2.6. Những thành kiến, định kiến tiêu cực	106
2.2.7. Những thói quen xấu khi lắng nghe	106
2.3. CÁC MỨC ĐỘ LẮNG NGHE	106
2.4. KỸ NĂNG LẮNG NGHE HIỆU QUẢ	107
2.5. MỘT SỐ LƯU Ý KHI LẮNG NGHE	110
2.5.1. Nghe quan trọng hơn nói	110

2.5.4. Đặt mình vào vị trí của người nói	116
2.5.5. Tạo ra dấu hiệu là bạn hứng thú với câu chuyện	117
2.5.6. Chắc chắn rằng bạn hiểu được tất cả câu chuyện bạn được nghe	117
2.5.7. Phản hồi lại ý kiến	117
2.5.8. Không cắt ngang khi người khác đang nói	118
2.5.9. Tôn trọng ý kiến của người khác	118
CHƯƠNG 3. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI	121
3.1. KHÁI NIỆM VÀ MỤC ĐÍCH CỦA VIỆC ĐẶT CÂU HỎI	122
3.1.1. Khái niệm	122
3.1.2. Mục đích của việc đặt câu hỏi	122
3.2. VAI TRÒ CỦA VIỆC ĐẶT CÂU HỎI	124
3.3. NGUYÊN TẮC ĐẶT CÂU HỎI	125
3.4. PHÂN LOẠI CÂU HỎI	125
3.4.1. Câu hỏi đóng (Closed question)	125
3.4.2. Câu hỏi mở (Open question)	127
3.5. CÁC DẠNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	130
3.5.1. Câu hỏi dùng để thu thập thông tin	130
3.5.2. Câu hỏi tiếp xúc	130
3.5.3. Câu hỏi đề nghị	131
3.5.4. Câu hỏi hăm thẳng	132
3.5.5. Câu hỏi kết thúc vấn đề	132
3.5.6. Câu hỏi gợi mở	132
3.5.7. Câu hỏi chuyển tiếp	133
3.5.8. Câu hỏi yêu cầu làm rõ thêm vấn đề	134
3.5.9. Câu hỏi tóm lược ý	134
3.6. NHỮNG SAI LẦM KHI ĐẶT CÂU HỎI	134
3.7. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI	135
CHƯƠNG 4. KỸ NĂNG VIẾT THƯ TÍN	143
4.1. KHÁI NIỆM THƯ TÍN	144
4.2. CẤU TRÚC CỦA THƯ TÍN	146
4.3. NGUYÊN TẮC VIẾT THƯ TÍN	148
4.3.1. Nguyên tắc viết thư tín	148

4.4. PHÂN LOẠI THƯ TÍN	151
4.4.1. Thư thông thường	151
4.4.2. Thư thương mại	151
4.5. THƯ ĐIỆN TỬ (E-MAIL)	162
4.5.1. Địa chỉ e-mail	163
4.5.2. Định dạng e-mail	164
4.5.3. Các bước viết e-mail	165
CHƯƠNG 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI	175
5.1. KHÁI NIỆM	176
5.2. ĐẶC ĐIỂM CỦA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI	176
5.3. VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI	177
5.4. KỸ NĂNG NGHE ĐIỆN THOẠI	179
5.4.1. Trước khi nghe điện thoại	179
5.4.2. Khi nhận điện thoại	179
5.4.3. Trong khi nghe điện thoại	179
5.4.4. Kết thúc cuộc đàm thoại	180
5.4.5. Chú ý để nhận cuộc gọi hiệu quả	180
5.5. KỸ NĂNG GỌI ĐIỆN THOẠI	180
5.5.1. Chuẩn bị trước khi gọi	180
5.5.2. Trong khi gọi	181
5.5.3. Kết thúc cuộc gọi	181
5.5.4. Chú ý để cuộc gọi đạt hiệu quả	182
5.6. KỸ NĂNG SỬ DỤNG TIN NHẮN QUA ĐIỆN THOẠI	183
5.7. MỘT SỐ SAI LẦM KHI DÙNG ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG	187

CHƯƠNG 6. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM	191
6.1. TỔNG QUAN LÀM VIỆC NHÓM	192
6.1.1. Khái niệm nhóm	192
6.1.2. Phân loại nhóm	193
6.1.3. Các giai đoạn phát triển của nhóm	194
6.1.4. Các nguyên tắc cơ bản khi làm việc nhóm	199
6.1.5. Tầm quan trọng của làm việc nhóm	203

6.2. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM	205
6.2.1. Phân công nhiệm vụ	205
6.2.2. Giao tiếp trong nhóm	207
6.2.3. Điều hành nhóm	208
6.2.4. Thảo luận và ra quyết định trong nhóm	212
6.2.5. Giải quyết các xung đột	214
6.2.6. Đánh giá kết quả	217
6.2.7. Cải thiện bản thân trong nhóm làm việc	218

CHƯƠNG 7. KỸ NĂNG PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG	223
7.1. KHÁI NIỆM, VAI TRÒ CỦA PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG	224
7.1.1. Khái niệm phỏng vấn tuyển dụng	224
7.1.2. Vai trò của phỏng vấn tuyển dụng	224
7.2. CÁC DẠNG PHÒNG VẤN	225
7.2.1. Phỏng vấn sàng lọc (Screening interview)	225
7.2.2. Phỏng vấn chọn lựa (Hiring interview)	225
7.2.3. Phỏng vấn xác nhận (Confirmation interview)	226
7.2.4. Phỏng vấn qua điện thoại (Telephone interview)	226
7.2.5. Phỏng vấn gây căng thẳng (Stress interview)	227
7.2.6. Phỏng vấn nhóm (Group interview)	227
7.2.7. Phỏng vấn trong bữa ăn (Lunch/Dinner interview)	228
7.3. CÁC CHỦ THỂ THAM GIA PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG	229
7.3.1. Người phỏng vấn	229
7.3.2. Ứng viên	230
7.4. TIẾN TRÌNH PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG	237
7.4.1. Trước khi phỏng vấn	237
7.4.2. Trong khi phỏng vấn	244
7.4.3. Sau khi phỏng vấn	251
7.5. MỘT SỐ LƯU Ý KHI PHÒNG VẤN	251
7.5.1. Tám đức tính mà người tuyển dụng mong chờ nhất	251
7.5.2. Phong cách trả lời phỏng vấn	256

CHƯƠNG 8. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÁC	261
8.1. VĂN HOÁ CHÀO HỎI	262
8.1.1. Cách thức chào hỏi	262
8.1.2. Những chú ý khi chào hỏi	265
8.2. BẮT TAY	266
8.2.1. Cách thức bắt tay	266
8.2.2. Những chú ý khi bắt tay	266
8.3. GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU	268
8.3.1. Giới thiệu	268
8.3.2. Tự giới thiệu	268
8.3.3. Khi được giới thiệu	268
8.4. SỬ DỤNG DANH THIẾP	269
8.4.1. Vai trò của danh thiếp	269
8.4.2. Những chú ý khi sử dụng danh thiếp	270
8.5. PHÊ BÌNH VÀ GÓP Ý	272
8.6. GIAO TIẾP NỘI BỘ ĐƠN VỊ	272
8.6.1. Giao tiếp với cấp dưới	272
8.6.2. Giao tiếp với cấp trên	274
8.6.3. Giao tiếp với các đồng nghiệp	274
8.7. GIAO TIẾP VỚI BÊN NGOÀI ĐƠN VỊ	275
8.7.1. Giao tiếp với khách hàng	275
8.7.2. Giao tiếp với các nhà cung cấp	276
8.7.3. Giao tiếp với cơ quan chính quyền	276
8.7.4. Giao tiếp với báo chí	276
 CHƯƠNG 9. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH	 279
9.1. TỔNG QUAN VỀ THUYẾT TRÌNH	281
9.1.1. Khái niệm thuyết trình	281
9.1.2. Vai trò của thuyết trình	282
9.2. CÁC BƯỚC THUYẾT TRÌNH	284
9.2.1. Chuẩn bị thuyết trình	285
9.2.2. Tiến hành thuyết trình	315

9.3. CÔNG CỤ THUYẾT TRÌNH	334
9.3.1. Ngôn ngữ nói	334
9.3.2. Ngôn ngữ cơ thể	337
9.4. NHỮNG LỖI CƠ BẢN KHI THUYẾT TRÌNH	348
9.4.1. Lỗi ngôn ngữ nói	348
9.4.2. Lỗi phi ngôn ngữ	349
9.4.3. Các lỗi khác	349
9.5. KỸ NĂNG BÁO CÁO MIỆNG VÀ PHÁT BIỂU	350
9.5.1. Kỹ năng báo cáo miệng	350
9.5.2. Kỹ năng phát biểu	351

CHƯƠNG 10. KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN	355
------------------------------------	------------

10.1. TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN	356
10.1.1. Vì sao phải đàm phán?	356
10.1.2. Khái niệm đàm phán	357
10.1.3. Đặc điểm của đàm phán	358
10.1.4. Những nguyên tắc cơ bản trong đàm phán	359
10.1.5. Những sai lầm thường gặp trong đàm phán	360
10.1.6. Các kiểu đàm phán trong kinh doanh	360
10.1.7. Hình thức đàm phán	364
10.2. TIẾN TRÌNH ĐÀM PHÁN	367
10.2.1. Giai đoạn chuẩn bị	367
10.2.2. Giai đoạn đàm phán	376
10.2.3. Kết thúc đàm phán	392

TÀI LIỆU THAM KHẢO	402
---------------------------	------------

