

Communicating Needs

Hello!



The illustration shows a stylized person with bright blue hair in a bun, a yellow face with a simple smile, and an orange shirt. They are waving their right hand. A red speech bubble with the word 'Hello!' in white text is positioned near their head. The background is a light beige color, decorated with various abstract shapes: a blue circle with a yellow circle inside in the top left, four horizontal orange lines in the top center, a large yellow circle with a red circle inside in the top right, a cluster of small red circles in the bottom left, and a green and white concentric arc in the bottom center.

MỤC LỤC

Tầm quan trọng

Sự quan trọng của kỹ năng.

Kỹ năng thiết yếu

Đâu là những kỹ năng cần phải có.

Nên và không nên

Những điều thực tiễn được áp dụng ở môi trường.



Khái niệm

Giao tiếp là gì



Lợi ích

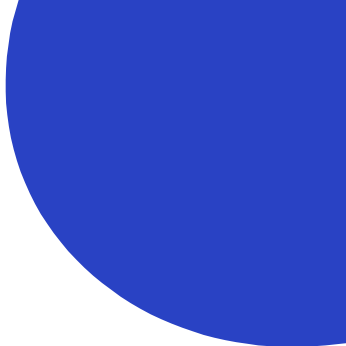
Lợi ích trong công việc thực tế là như thế nào?



Phát triển kỹ năng

Làm thế nào để phát triển kỹ năng.





MỞ ĐẦU

- Tại sao chúng ta ở đây ???

- **Mục tiêu:**

- Hướng đến thái độ tích cực trong giao tiếp hiệu quả.
 - Tăng cường khả năng giao tiếp.
 - Nâng cao kỹ năng, tự tin trước bất cứ tình huống nào
- 

ĐỊNH NGHĨA

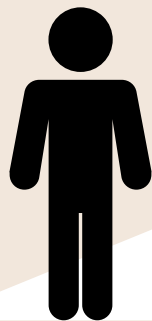




*Giao tiếp tưởng chừng như đơn
giản, nhưng chúng ta truyền tải
thông tin không có **chọn lọc** thì dễ
dẫn đến khả năng xảy ra **xung đột**.*



TÂM



TẦM





10 NGUYÊN TẮC THIẾT YẾU TRONG GIAO TIẾP

10 NGUYÊN TẮC THIẾT YẾU TRONG GIAO TIẾP

Ngôn ngữ hình thể

Nụ cười, giọng nói yếu tố quan trọng để gây thiện cảm ngay lần đầu

1

2

Chuẩn bị trước nội dung cần nói/ thảo luận

Tránh mất thời gian, tăng tự tin và giúp đánh giá cao khả năng chuẩn bị cũng như xử lý tình huống của bạn.

Đưa lời khuyên đúng thời điểm

Lắng nghe hết ý kiến người khác rồi hãy đưa ra lời khuyên, hay quan điểm.

3

4

Lưu giữ và nắm bắt thông tin

Loại bỏ thông tin không cần thiết, bắt từ nhanh nhạy.

Liên hệ các bên liên quan

Trao đổi đúng với các bộ phận, tránh phiền nhiễu thông tin.

5

Hiểu rõ quan điểm bản thân

Hiểu và biết mình muốn gì. Kiên **đ**ịnh nhưng không **c**ứng nhất

6

Giảm thiểu rào cản

Văn hóa, ngôn ngữ, suy nghĩ, sở thích...

7

8

Chia sẻ kiến thức và thông tin

Dễ dàng chia sẻ hay thuyết trình với khách hàng hoặc những buổi sharing

Sự hài lòng và gắn bó

Ảnh hưởng trực tiếp tới sự thoải mái, tích cực và động lực của tất cả nhân viên. Tác động trực tiếp đến sự hài lòng, niềm tin và gắn bó của khách hàng.



Tăng cơ hội phát triển

Vận dụng khả năng giao tiếp hiệu quả sẽ có nhiều cơ hội thành công và mở rộng sự nghiệp hơn.

5 YẾU TỐ THIẾT YẾU

13



01 LẮNG NGHE

02 THẲNG THẮN

03 NON-VERBAL

04 QUẢN LÝ STRESS

05 QUẢN LÝ CẢM XÚC



PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP



Kỹ năng giao tiếp là
một **công cụ quan trọng**
trong cuộc hành trình
theo đuổi mục tiêu, dù
là với gia đình, đồng
nghiệp hay khách hàng.



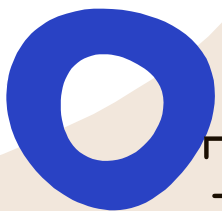
3 Tuyệt Chiêu



01 Sự chú ý

02 Nghiên cứu sở thích
người đối diện

03 Có Nhận Thức



THẤU HIỂU ĐỂ GIAO TIẾP

D.I.S.C (by Marston)

- Tính khí: 4 nhóm
- Mỗi người đều có 1 số đặc điểm của cả 4 tính khí
- Hầu hết mỗi người đều có 2 tính khí nổi trội
- Mỗi tính khí đều có điểm mạnh và điểm yếu
- Có thể kiểm soát được tính khí của bản thân
- Không nên dùng để bào chữa.



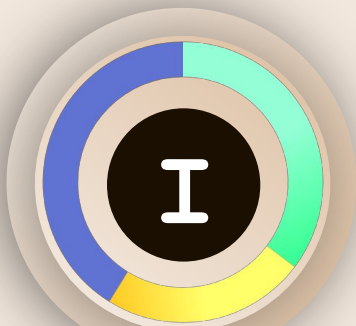


D.I.S.C



DOMINANCE

Sự thống trị



INFLUENCE

Sự ảnh hưởng



STEADINESS

Sự kiên định



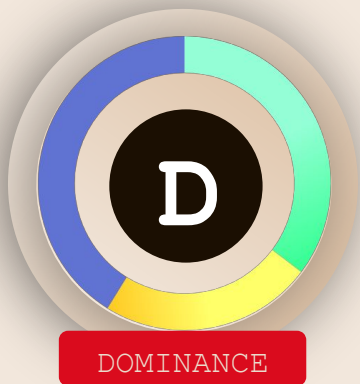
COMPLIANCE

Sự tuân thủ





D . I . S . C



Sự thống trị

- Thích quy ề n lự c .
- Thích cậ n tranh .
- Thắ ng thắ n, bắ n lĩ nh
- Yê u cầ u cao, quy ể t đố a n
- Giắ i quy ể t tồ t vấ n đ ề .



D . I . S . C



INFLUENCE

Sự ảnh hưởng

- **Truyền cảm hứng.**
- Lạc quan.
- Tạo ảnh hưởng, dễ mến.
- Thích tương tác, gây ấn tượng



D . I . S . C



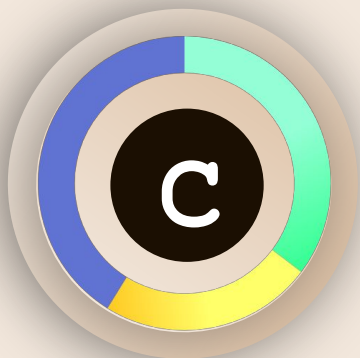
STEADINESS

Sự kiên định

- **HỖ trợ.**
- Ôn hòa, kiên nhẫn.
- Nhạy cảm, biết lắng nghe
- Chân thành.



D . I . S . C



COMPLIANCE

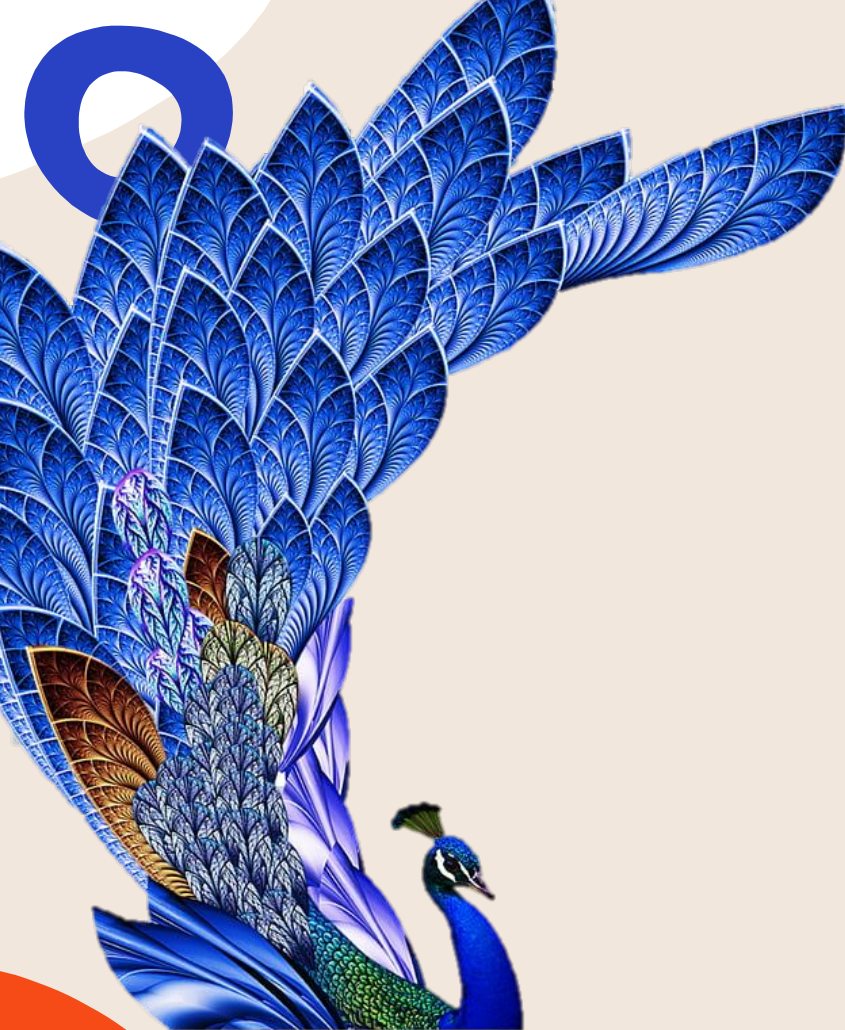
Sự tuân thủ

- **Cẩn trọng.**
- Tính toán giỏi, chuẩn mực.
- Cầu toàn, tận tâm, chu đáo.

Dominance (D) – “Thống trị!”

- Chiếm 15% dân số thế giới.
- Phần lớn thường đảm nhận vị trí cấp quản lý.
- Phù hợp với những ngành nghề cần phải đưa ra quyết định nhanh chóng như cảnh sát, luật sư, bán hàng, ...





Influence (I) – “Ảnh hưởng”

- Khoảng 30% dân số thế giới.
- Thích sự thay đổi và say mê những điều mới mẻ.
- Do đó, phù hợp với những ngành cần tính sáng tạo như thiết kế, Marketing, tổ chức sự kiện, diễn viên...

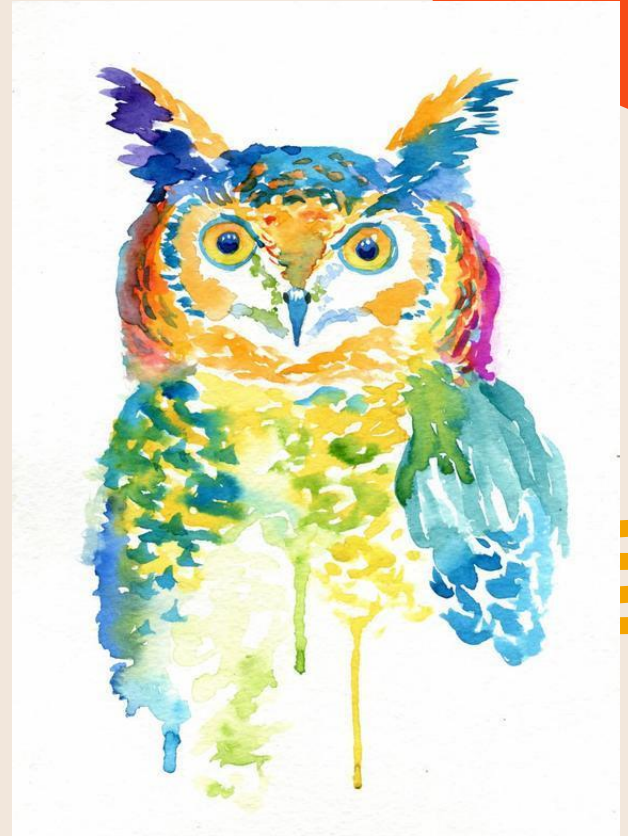
Steadiness (S) – “Kiên định”

- Phần lớn họ là những người ít nói, không thích cạnh tranh và thường chấp nhận thỏa hiệp khá dễ dàng.
- Khoảng 40% dân số thế giới là người nhóm S.
- Những ngành nghề phù hợp với họ là nhân viên chăm sóc khách hàng, bác sĩ, y tá,...



Compliance (C) – “Tuân thủ”

- Nhóm người cực kỳ kỷ luật, cầu toàn, cẩn trọng, logic, tập trung, ...
- Chỉ có khoảng 15% dân số thế giới thuộc nhóm người này.
- Phù hợp ngành nghề cần sự chính xác cao như kế toán, tài chính, IT, hoặc những ngành thiên về kỹ thuật.



Phong cách giao tiếp

Nhóm D

- Nhanh
- Quyết đoán
- Thích chịu trách nhiệm
- Thích cạnh tranh
- Ngôn ngữ hình thể mạnh mẽ
- Thẳng thắn vào vấn đề
- Ít lòng vòng

Nhóm I

- Nồng nhiệt
- Truyền cảm
- Hướng tới quan hệ người-người
- Nhiều ngôn ngữ hình thể, biểu cảm khuôn mặt
- HÀi hước
- Thích lòng vòng

Nhóm S

- Điềm tĩnh
- Thoải mái
- Kiên nhẫn
- Là người biết lắng nghe
- Có ngôn ngữ hình thể
- Thích tiếp cận nhẹ nhàng

Nhóm C

- Thích phân tích
- Thận trọng
- Đòi hỏi cao
- Cẩn thận
- Có hệ thống
- Thích nói nhiều về số liệu
- Ít ngôn ngữ hình thể
- Ít lòng vòng

Mô hình phát triển kỹ năng mới

L.A.M'S



Learn (Làm quen)

- Tiếp cận kiến thức mới, học cách thực hiện



Apply (Áp dụng)

- Thực hành thường xuyên trong công việc và cuộc sống.
- Có sự hỗ trợ và chỉnh sửa.



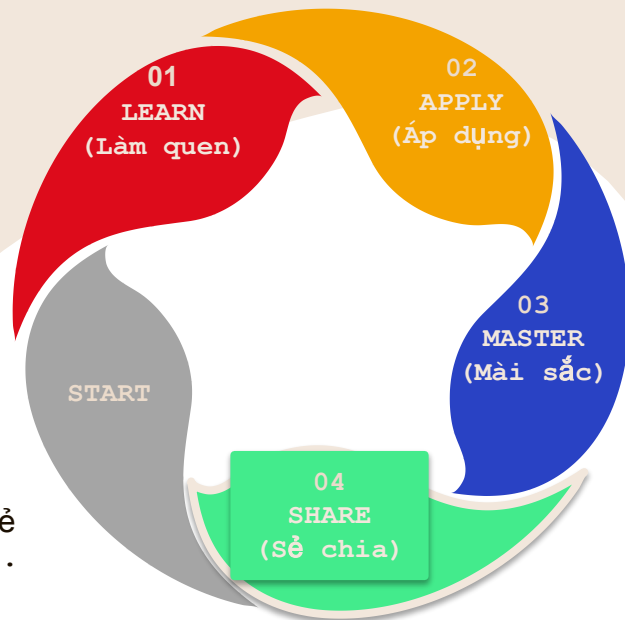
Master (Mài sắc)

- Khi đã thành thạo, tiếp tục mài dũa để hoàn thiện.



Share (Sẻ chia)

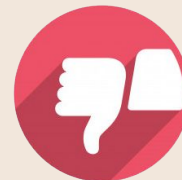
- Đỉnh cao của việc phát triển kỹ năng mới là có thể chia sẻ lại cho người khác.



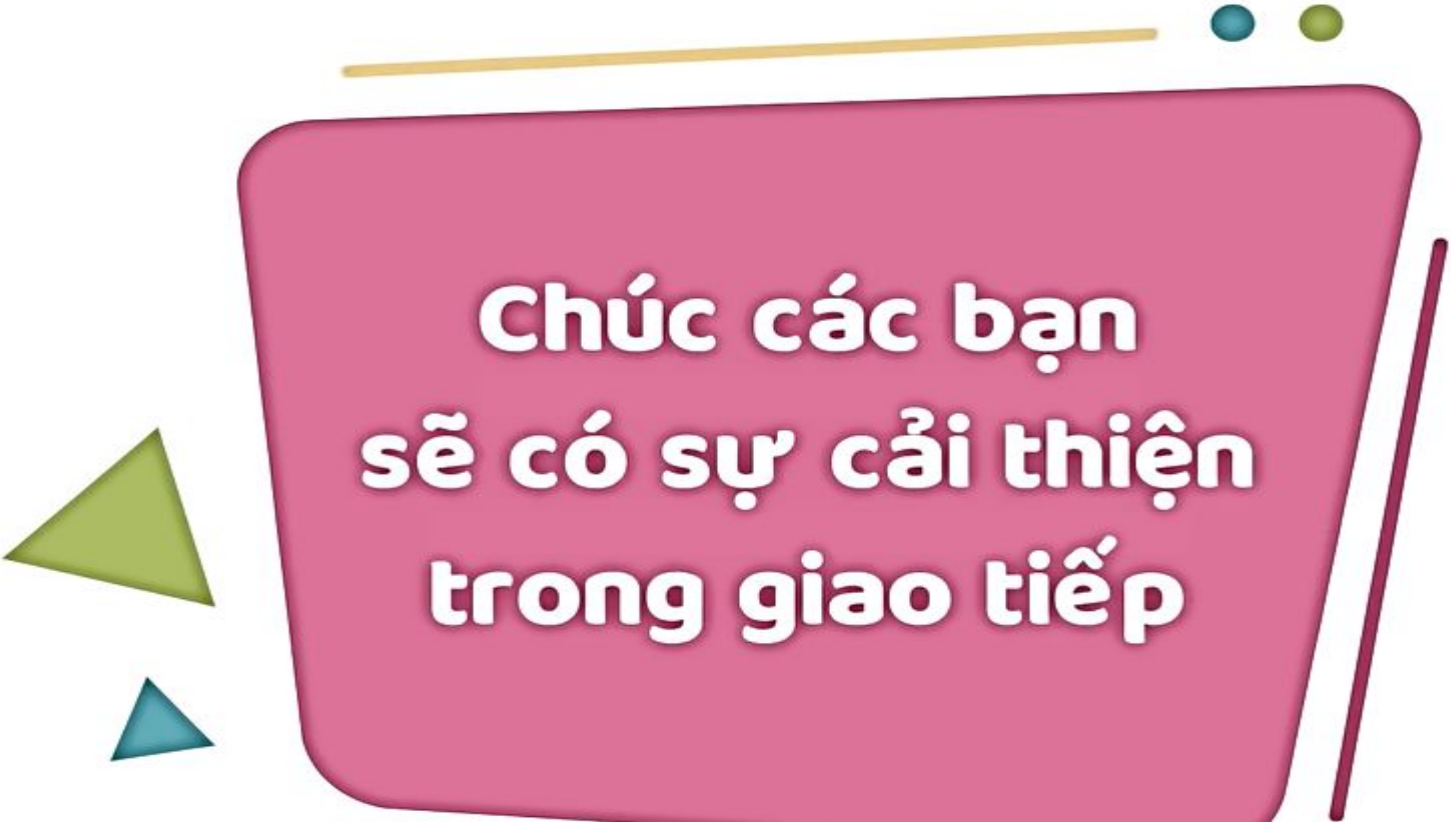
CẦN LƯU Ý



- Tôn trọng đồng nghiệp
- Hạn chế nhận những điều không phù hợp chuyên môn.
- Chọn nơi thích hợp để thảo luận.
- Cần trọng lời nói.
- Thân thiện với "hàng xóm".
- Bình tĩnh lắng nghe. Nếu ngắt lời hãy "xin phép" hoặc "xin lỗi" trước đó.
- Văn hóa sử dụng đồ công nghệ.
- Làm việc hết sức, chơi hết mình.



- Biến mình thành "thiên lôi công sở"
- "Nói xấu" đồng nghiệp.
- Khoe khoang tiền lương, thưởng.
- "bà Tám" quá nhiều nơi công sở.
- Nói quá to khi không cần thiết.
- Đừng thao thao bất tuyệt.
- Không nên ngắt lời người khác.
- Không nên nhìn vào màn hình máy tính người khác.



**Chúc các bạn
sẽ có sự cải thiện
trong giao tiếp**