

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HCM
KHOA QUẢN TRỊ



Tiểu luận:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

GVHD: NGUYỄN VĂN CHƯƠNG.

DANH SÁCH NHÓM 6:

-

TRẦN MINH TIẾN – TRƯỞNG NHÓM.

LÊ ĐĂNG CHUNG.

NGUYỄN ĐẶNG THANH NGUYỄN.

LÊ SƠN QUANG.

LÊ QUỐC VŨ.

LÊ THANH HẢI.

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
DANH MỤC BẢNG.....	2
DANH MỤC HÌNH.....	3
I: LỜI MỞ ĐẦU.....	4
II: NỘI DUNG CHÍNH.....	5
1. GIỚI THIỆU.....	5
2. LỊCH SỬ RA ĐỜI CỦA ĐIỆN THOẠI.....	5
3. CÁC HÃNG ĐIỆN THOẠI LỚN TRÊN THỊ TRƯỜNG.....	8
3.1 Samsung.....	8
3.2 Apple.....	9
3.3 Lenovo.....	9
4. ỨNG DỤNG ĐIỆN THOẠI TRONG KINH DOANH.....	10
5. NHỮNG THÁCH THỨC CỦA VIỆC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI.....	10
6. NHỮNG KỸ NĂNG THEN CHỐT.....	10
6.1 Kỹ năng tiếp nhận cuộc gọi.....	10
6.2 Kỹ năng lắng nghe.....	12
6.2.1 Định nghĩa.....	12
6.2.2 Các vấn đề thường gặp khi lắng nghe.....	12
6.2.3 Các kỹ năng cần thiết.....	13
6.3 Kỹ năng đặt câu hỏi.....	13
6.3.1 Mục đích.....	14
6.3.2 Phân loại câu hỏi theo mục đích sử dụng.....	14
6.3.3 Phương pháp sử dụng câu hỏi hiệu quả.....	14

6.4 Kỹ năng gọi đi.....	15
6.5 Kỹ năng nói.....	15
6.5.1 Điều chỉnh giọng nói.....	15
6.5.2 Cách xưng hô.....	17
III: KẾT LUẬN.....	18
IV: TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	19

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Điện thoại di động đầu tiên mang tên Carry Phone.....	6
--	---

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Bảng xếp hạng các hãng điện thoại di động lớn nhất thế giới theo thị phần. .8

LỜI MỞ ĐẦU

Trong xã hội phát triển ngày nay, điện thoại là một phương tiện không thể thiếu trong giao tiếp và cuộc sống hằng ngày, đặc biệt là điện thoại di động. Tầm quan trọng của điện thoại không chỉ dừng lại ở việc sử dụng như là một công cụ giao tiếp khi các hãng điện thoại lớn như Apple, Samsung, Sony... đã không ngừng chạy đua để tạo ra chiếc điện thoại ngày càng thông minh với những tính năng nổi bật như video call (zalo, wechat, viber,...), gửi hình ảnh, âm thanh, mạng xã hội (facebook)....Tất cả đều nhằm vào mục đích chính là để tạo ra một phương tiện truyền thông hữu hiệu giúp con người giao tiếp, chia sẻ cảm xúc, tâm tư... được hiệu quả và thuận tiện hơn.

Đặc biệt trong khoảng 5 năm qua, không chỉ ngày càng phổ biến hơn, với sự ra đời của smartphone, điện thoại di động đã và đang mang đến cho con người hàng loạt khả năng mới trên mọi lĩnh vực như: cách trao đổi thông tin, làm việc di động, giải trí mọi lúc mọi nơi... Điện thoại di động thực sự đã giúp thay đổi toàn diện cuộc sống theo hướng tích cực hơn.

NỘI DUNG

1. GIỚI THIỆU:

Trong xã hội phát triển ngày nay, điện thoại là một phương tiện không thể thiếu trong giao tiếp và cuộc sống hằng ngày, đặc biệt là điện thoại di động. Tầm quan trọng của điện thoại không chỉ dừng lại ở việc sử dụng như là một công cụ giao tiếp khi các hãng điện thoại lớn như Apple, Samsung, Sony... đã không ngừng chạy đua để tạo ra chiếc điện thoại ngày càng thông minh với những tính năng nổi bật như video call (zalo, wechat, viber,...), gửi hình ảnh, âm thanh, mạng xã hội (facebook)....Tất cả đều nhằm vào mục đích chính là để tạo ra một phương tiện truyền thông hữu hiệu giúp con người giao tiếp, chia sẻ cảm xúc, tâm tư,... được hiệu quả và thuận tiện hơn.

2. LỊCH SỬ RA ĐỜI CỦA ĐIỆN THOẠI:

Alexander Graham Bell (sinh ngày 3/3/1847, mất ngày 2/8/1922) là nhà phát minh, nhà khoa học, nhà cải cách người Scotland. Ông sinh ra và trưởng thành ở Edinburgh, Scotland, sau đó di cư đến Canada vào năm 1870 và đến Mỹ vào năm 1871 rồi trở thành công dân Mỹ từ năm 1882 .

Trong sự nghiệp của mình, Bell luôn cảm thấy hứng thú đối với việc tái hiện âm thanh. Đây là một phần ảnh hưởng từ người cha của ông là một chuyên gia sinh lý học, chuyên nghiên cứu về phát âm và từng dạy cho người điếc cách phát âm chuẩn.

Từ năm 23 tuổi, Alexander Graham Bell tập trung nghiên cứu về giọng nói của con người và tai, do vậy ông đã khám phá ra phương pháp truyền tin bằng điện.

Người ta cho rằng, Năm 1876 được coi là mốc son đánh dấu sự ra đời của điện thoại đầu tiên của Bell, một chiếc điện thoại thô sơ có thể truyền giọng nói này đã mở ra một kỷ nguyên mới cho ngành thông tin liên lạc. Nhưng thật ra ý tưởng về chiếc máy điện thoại đã được đem ra tranh luận vào năm 1844. Ngày 10/03/1876 Bell đã thực hiện cuộc gọi đầu tiên cho người trợ lý của anh ngồi cách anh 4-5m bằng mẫu tin ngắn “Watson, anh đến đây nhé, tôi có việc cần”.

Bell biết rằng, thí nghiệm của mình đã thành công và đây chính là sự kiện lịch sử đánh dấu chính thức sự ra đời của chiếc điện thoại liên lạc.

Vào thời bấy giờ, chiếc điện thoại của Alexander Graham Bell thực sự là một bước tiến công nghệ đột phá, là kết quả của một nỗ lực nghiên cứu tìm tòi ra phương thức liên lạc mới thay thế cho máy điện báo thô sơ thường được sử dụng trước đó.

Bell đã được nhận bằng phát minh số 174465 về máy điện thoại. Tháng 6/1876, lần đầu tiên, máy điện thoại được đưa vào sử dụng tại hội chợ triển lãm “Centennial Exposition” ở Philadelphia.

Đến nay, điện thoại đã có một quá trình phát triển dài với nhiều cột mốc đáng ghi nhớ, ghi dấu sự “lột xác” ngoạn mục của thứ vật dụng thiết yếu này với những tính năng mới ngày càng hoàn thiện hơn.

Từ những chiếc điện thoại được sản xuất hàng loạt ban đầu với thiết kế còn thô sơ là chỉ có 2 đầu: một ống nói và một ống nghe; đến sự ra đời tiếp sau đó của những chiếc bộ điện thoại. Bộ điện thoại báo hiệu một xu hướng của tương lai khi mà chúng giúp bạn có thể gọi cho bất cứ ai khi đi trên đường. Đây chính là tiền đề để các mẫu điện thoại tiến gần hơn đến “môc” di động.



Hình 2.1 Điện thoại di động đầu tiên mang tên Carry Phone.

Vào năm 1967, chiếc điện thoại đầu tiên được cho là “di động” được quảng cáo với tên

gọi “Carry phone”, đánh dấu một bước tiến gần hơn đến mẫu điện thoại di động nguyên bản. Mang danh là di động nhưng việc sử dụng nó thì vô cùng bất tiện khi người ta cứ phải vác “kề kề” bên mình một chiếc hộp máy to sụ nặng tới 4-5 kg và giá thành lại rất cao nên nó hầu như không được phổ biến rộng rãi cho đến khi phiên bản nhỏ gọn của nó được tung ra thị trường.

Vào ngày 03/04/1973, mẫu điện thoại cầm tay đầu tiên Motorola Dyna Tac do nhà phát minh Martin Cooper sáng chế được “trình làng” thực sự đã làm công chúng kinh ngạc và đầy sững sốt. Tuy nhiên, khi đó chúng đơn thuần là một màn trình diễn công nghệ mới chứ chưa thể được dùng để thay thế hoàn toàn cho điện thoại cố định. Hình dáng ban đầu của chúng trông giống như một “cục gạch” nặng 1kg với hình dáng thô kệch và vô cùng bất tiện khi mang theo mình.

Thế nhưng kể từ thời điểm đó đến nay, chiếc điện thoại di động đã không ngừng phát triển cả về công nghệ và kiểu dáng. Các thương hiệu sản xuất di động hàng đầu trên thị trường có thể kể đến như Microsoft, Blackberry, Samsung, LG, Sony Ericsson, Motorola...

Đặc biệt, vào năm 2007, chiếc điện thoại Iphone của hãng Apple ra đời đã đánh dấu sự sáng tạo đột phá về kiểu dáng với nét đặc trưng là màn hình cảm ứng siêu nhạy giúp người sử dụng có thể thao tác dễ dàng chỉ bằng việc “lướt” nhẹ các ngón tay. Nó đã tạo nên cơn sốt chưa từng có từ khi xuất hiện và chính thức khởi đầu cho một cuộc cạnh tranh quyết liệt giữa các hãng trong phân khúc dòng điện thoại thông minh (smartphone). Và quả thật, điện thoại di động đã trở thành một phần không thể thiếu trong cuộc sống của con người.

Chúng ta không thể dự đoán trong tương lai được chiếc điện thoại sẽ còn thay đổi đến đâu khi mà những tiến bộ khoa học công nghệ đang không ngừng phát triển. Song có một điều chắc chắn rằng, nó vẫn là một trong những vật dụng thiết yếu.

3. CÁC HÃNG ĐIỆN THOẠI LỚN TRÊN THỊ TRƯỜNG:

Bảng 3.1 Bảng xếp hạng các hãng điện thoại di động lớn nhất thế giới theo thị phần.

3.1 Samsung:

Công ty điện tử Samsung tiền thân là công ty Samsung Sanghoe được thành lập vào năm 1938 bởi Lee Byung Chull (1910 – 1987) ở Ingyo Dong, Hàn Quốc. Công ty Sanghoe là một công ty nhỏ gồm 40 công nhân hoạt động trong lĩnh vực chuyên về sản xuất và buôn bán tạp hóa và mỳ sợi.

Vào cuối năm 1960 công ty này tham gia vào ngành công nghiệp điện tử. Năm 1980 công ty Samsung hợp nhất các công ty con trở thành công ty điện tử Samsung (Samsung Electronics Co., ltd). Năm 1987, công ty điện tử Samsung chia tách thành 4 tập đoàn hoạt động độc lập là Samsung, Hansol (kinh doanh giấy, viễn thông), CJ (thực phẩm, hóa chất, giải trí, Logistics), Shinsegae (kinh doanh hàng giảm giá, bách hóa).

Vào thập niên 90, công ty Samsung trở thành tập đoàn quốc tế hoạt động đa lĩnh vực. Năm 1993, công ty bán 10 công ty con và tập trung chủ yếu vào 3 lĩnh vực chính: điện tử, xây dựng và hóa chất.

Năm 2012, công ty điện tử Samsung trở thành nhà sản xuất điện thoại di động lớn nhất thế giới tính theo số lượng, vượt qua Nokia. Tính trong quý I năm 2015, thị phần Samsung đạt mức 24.3% toàn thế giới với 82.8 triệu smartphone được bán.

3.2 Apple:

Apple Inc là tập đoàn công nghệ máy tính của Mỹ có trụ sở đặt tại thung lũng Silicon ở San Francisco, bang California. Apple được thành lập vào ngày 1 tháng 4 năm 1976 bởi Steve Wozniak, Steve Jobs và Ronald Wayne. Năm 1980, Steve Jobs rời khỏi Apple sau khi tranh chấp chức vị giám đốc điều hành với John sculley. Sau khi rời khỏi Apple Steve Job đã thành lập hãng máy tính Next. Nhằm tránh khỏi nguy cơ phá sản hãng Apple đã mua lại Next sau đó và Steve Jobs trở lại lãnh đạo Apple. Jobs đã bắt đầu công việc với việc tạo ra sản phẩm iMac.

Năm 2001, Apple cho ra mắt sản phẩm Ipod đầu tiên với khoảng 1000 bài hát. Năm 2007, Apple tung ra sản phẩm Iphone đầu tiên thuộc dòng 2G.

Năm 2010, Apple cho ra đời sản phẩm đột phá với những tính năng giải trí là Ipad. Ipad được xem như là mô hình phóng to của Iphone.

Theo số liệu thống kê trong quý I năm 2015, Apple đã bán được 61.6 triệu smartphone

chiếm 17.9% thị phần trên thế giới.

3.3 Lenovo:

Công ty Lenovo được thành lập vào năm 1984 từ 1 hãng công nghệ Trung Quốc là Legend holdings với mức vốn điều lệ là 25,000 USD nhưng mãi đến năm 2004 mới được nhiều người tiêu dùng biết đến. Năm 1988, công ty thành lập trụ sở tại Hong Kong và trở thành hãng máy tính lớn nhất Trung Quốc. Năm 2004 - 2005, hãng mua lại 1 bộ phận máy tính của IBM và chính thức đổi tên thành Lenovo.

Hiện công ty được thành lập tại hơn 60 quốc gia và sản phẩm được phân phối đến hơn 160 quốc. Đầu tháng 7 năm 2014 là sự kiện đình đám của làng công nghệ khi Lenovo mua lại hãng sản xuất điện thoại di động Motorola Mobility của Google và trở thành tập đoàn smartphone lớn thứ ba thế giới.

Theo thống kê quý I năm 2015, hãng đã bán được 18.7 triệu chiếc điện thoại chiếm 5.5% thị phần trên toàn thế giới.

4. ỨNG DỤNG ĐIỆN THOẠI TRONG KINH DOANH:

Điện thoại có ý nghĩa cực kỳ quan trọng trong giao tiếp kinh doanh. Hàng tỷ cuộc gọi phục vụ kinh doanh được tạo ra mỗi năm. Không có điện thoại tổ chức sẽ trở nên xáo trộn. Việc kinh doanh sẽ bị chững lại. Con người sớm đã không thể chấp nhận được sự chậm chạp khi sử dụng văn viết, sự mất mát về thời gian và chi phí để có những cuộc họp trực tiếp nên giao tiếp qua điện thoại đã trở thành một phần không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh.

5. NHỮNG THÁCH THỨC CỦA VIỆC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI:

Người gửi truyền thông tin qua người nhận thông qua các kênh. Trong giao tiếp qua điện thoại, kênh được sử dụng là đường truyền điện thoại. Kênh này ngăn chặn không cho con người có thể sử dụng cảm xúc trên khuôn mặt, ngôn ngữ cơ thể, điệu bộ để giúp làm rõ thông điệp.

Các rắc rối thường gặp trong việc giao tiếp bằng điện thoại:

- Việc gửi thông điệp: Người nói nói lảm bảm, nói không rõ nghĩa hoặc nói thảm. Rắc rối trong thông điệp: Thông điệp mơ hồ, không có bố cục rõ ràng, bất hợp lý. Vấn đề ở kênh dẫn truyền: Tiếng ồn và các yếu tố gây nhiễu. Rắc rối xảy ra ở người nghe: Người nghe

theo sát lời nói người nói, buồn ngủ hoặc mất tập trung.

6. NHỮNG KỸ NĂNG THEN CHÓT:

6.1 Kỹ năng tiếp nhận cuộc gọi:

Không để đồ chuông quá 3 lần khi bạn ở ngay đó. Việc nhắc máy ở lần thứ 2 hoặc thứ 3 sẽ thể hiện bạn là người chú trọng công việc và tôn trọng người gọi. Đặc biệt là với khách hàng, họ sẽ không có đủ kiên nhẫn để chờ đợi quá lâu.

Luôn chuẩn bị sổ và bút trước mặt. Bạn sẽ không để sót những chi tiết của cuộc trò chuyện. Cách này giúp bạn chủ động khi trả lời những câu hỏi, thắc mắc của người gọi đến.

Nhắc máy với một tinh thần tích cực, thấy độ niềm nở, mỉm cười, xưng tên mình hoặc tên công ty cho đối phương biết rõ. Thấy độ của bạn sẽ ảnh hưởng rất lớn đến lời nói và giọng điệu. Điều này đối phương có thể cảm nhận được khi giao tiếp qua điện thoại. Với thái độ tích cực sẽ khuyến khích người nói tiếp tục câu chuyện với bạn. Đặc biệt hãy nhớ mỉm cười, nụ cười của bạn sẽ được đối phương cảm nhận được, điều này tạo tác động tích cực cho cuộc nói chuyện.

Tránh ăn uống, ngáp, hút thuốc khi nghe, gọi điện thoại hoặc nói chuyện với người khác. Không ăn uống bất kỳ thứ gì khi đang nói chuyện điện thoại vì nó có thể khiến giọng nói của bạn bị thay đổi hoặc tệ hơn là cuộc hội thoại bị gián đoạn. Đối phương có thể dễ dàng nhận ra điều đó và họ sẽ cảm thấy rằng bạn không tôn trọng họ hoặc không xem trọng cuộc trò chuyện.

Giữ thái độ bình tĩnh khi đối phương là người khó tính. Khi giao tiếp qua điện thoại, đặc biệt là trong kinh doanh bạn thường phải đối mặt với rất nhiều khách hàng khó tính, thường hay cáu gắt. Lúc đó điều sai lầm nhất của bạn là gắt gỏng lại với họ. Cuộc gọi sẽ nhanh chóng kết thúc và tức giận sẽ cuốn đi sự thành công của bạn. Thay vì vậy, bạn có thể lắng nghe họ nói để họ giải tỏa hết bức xúc, ghi chép lại những gì mà họ phàn nàn. Khi họ đã giải tỏa hết bức tức, hãy nhẹ nhàng nói với họ điều mà bạn muốn truyền đạt. Chúng ta có thể dùng câu nói đại loại như “tôi biết anh/chị có những điều bức xúc và không hài lòng. Tôi có những giải pháp để làm mọi chuyện tốt đẹp hơn, anh/chị có thể nghe tôi nói không?”

Không bắt ngờ gác máy: Nếu bạn không muốn tiếp tục trò chuyện hãy tìm cách từ chối khéo léo, không nên bắt ngờ gác máy sẽ làm cho đối phương cảm thấy khó chịu, họ sẽ phản ánh rằng bạn mất lịch sự và không tôn trọng người khác.

Giới thiệu bản thân, công ty, hoặc phòng ban khi trả lời cuộc gọi. Một số câu ví dụ có thể sử dụng:

- Xin chào! Văn phòng kinh doanh xin nghe.
- Chào buổi sáng! Tôi là Thanh phòng nhân sự. Tôi có thể giúp gì được cho anh?

Bước tiếp theo là xác định danh tính người gọi đến và mục đích cuộc gọi. Người người gọi cần gặp có thể là người nghe hoặc một người khác, vì vậy ta có 4 trường hợp như sau:

- Tự trả lời cho cuộc gọi đến.

Yêu cầu giữ máy: Nhưng phải hỏi xem người gọi có đồng ý giữ máy hay để lại thông điệp cho người muốn gặp. Hầu hết mọi người đều không thích chờ máy, vì vậy bạn nên hỏi chắc chắn rằng người đang đối thoại với bạn muốn chờ.

Chúng ta nên kiểm tra lại người chờ máy sau mỗi 30 giây và cho họ đáp án.

- Không bao giờ được cúp máy trước khi họ đang chờ máy.

Chuyển tiếp cuộc gọi: Chuyển tiếp cuộc gọi là điều rất thường trong các doanh nghiệp. Tuy nhiên việc chuyển tiếp cuộc gọi quá nhiều sẽ làm cho người gọi cảm thấy rắc rối và mất kiên nhẫn.

- Để lại lời nhắn: Cách tốt nhất là chúng ta nên chuẩn bị sẵn những mẫu giấy và chỉ việc điền đầy đủ thông tin vào mẫu giấy để tránh việc thiếu sót. Một số thông tin bắt buộc như là tên người liên hệ, tên đơn vị, số điện thoại, nội dung cần liên hệ, thời gian liên hệ,...

Kết thúc câu chuyện, chúng ta nên tóm và nhắc lại những ý chính để hai bên cùng thống nhất, và đừng quên cảm ơn họ vì đã gọi cho bạn.

6.2 Kỹ năng lắng nghe:

6.2.1 Định nghĩa:

Lắng nghe thì khác với nghe thông thường. Nghe là một khả năng thể chất, không đòi hỏi những nỗ lực về trí óc. Lắng nghe thì không chỉ đơn giản là việc nghe âm thanh.

Nó là một tiến trình tích cực đòi hỏi cả việc nghe và suy nghĩ.

Một cuộc đối thoại hàm ý là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều. Người gửi và

người nhận thông điệp sẽ thường xuyên thay đổi vai trò cho nhau. Thông thường một người nói và một người nghe và ngược lại. Lắng nghe là một kỹ năng giao tiếp đặc biệt hứa hẹn nhiều thành công cho người biết sử dụng nó.

6.2.2 Các vấn đề thường gặp khi lắng nghe:

Khi bạn không lắng nghe, điều gì sẽ xảy ra? Hầu hết chúng ta mất kiên nhẫn khi phải ngồi nghe và chờ đến lượt của mình để nói. Chúng ta có xu hướng giống như đang lắng nghe bằng việc thể hiện cử chỉ, cảm xúc trên khuôn mặt hoặc giữ yên lặng trong suốt cuộc điện thoại và thường quá chú trọng vào việc này. Điều này làm chúng ta thất bại trong việc lắng nghe. Một vài mối nguy hại tiềm năng từ việc này có thể được kể đến:

- Hiểu nhầm hoặc hiểu sai về các vấn đề, mối quan tâm, nhận xét của người nói.
- Đi đến kết luận khi chưa thu thập đủ tất cả các thông tin.
- Cung cấp thông tin sai lệch cho người gọi.
- Làm cho người gọi bối rối bằng những kết luận không tương thích.
- Có vẻ như đang hỏi thúc người nói và cắt ngang cuộc đối thoại.
- Không hiểu về tình huống kinh doanh đang được đề cập.

6.2.3 Các kỹ năng cần thiết:

Khi lắng nghe đừng để người nói độc thoại. Hãy tích cực lắng nghe một cách có nghệ thuật. Thỉnh thoảng thêm vào từ đệm như vâng, dạ, ừ, tôi hiểu, ồ vậy sao....Những từ đệm này sẽ giúp đối phương biết rằng bạn vẫn đang lắng nghe họ.

Nghe để hiểu: Não chúng ta có khả năng thu thập thông tin nhanh hơn so với thông tin người nói cung cấp. Nhưng chúng ta nên tập trung vào những điểm quan trọng, những từ khóa. Tóm lược hoặc nhắc lại những gì người nói nói trong não của bạn.

Kiểm tra lại cái gì bạn nghe và bạn hiểu: Bằng cách nhắc lại hoặc nói bằng cách khác và hỏi lại người nói để biết mình đã hiểu chính xác chưa.

Lắng nghe cảm xúc thể hiện: Trong giao tiếp qua điện thoại chúng ta không thể nhìn thấy được những thể hiện cảm xúc, vì vậy chúng ta nên tập trung vào ngôn từ và cách phát âm, âm điệu của người nói.

Lắng nghe những điều đang bị bỏ sót: Hỏi lại những gì liên quan mà người nói chưa nói đến. Thỉnh thoảng có những thông điệp rất quan trọng nhưng không được nhắc đến. Hãy

cảm nhận về những điều người nói đang lẩn tránh, ngập ngừng hoặc thăm dò.

Lắng nghe một cách khách quan: Đừng vội phán xét và suy đoán những gì người nói sẽ nói đến tiếp đó. Kiểm soát cảm xúc chủ quan của bạn. Chỉ nghe những gì mà người nói đang nói.

Đề hết tâm trí vào cuộc đối thoại: Chúng ta dễ dàng để tâm trí của chúng ta bị thất lạc, đặc biệt là khi chúng ta không mặt đối mặt và có những tương tác bằng mắt như khi nói trực tiếp sẽ dễ làm cho ta mất hứng. Tuy nhiên, chúng ta phải tập trung vào cuộc trò chuyện và không để bị phân tâm bởi những yếu tố khác bên ngoài.

6.3 Kỹ năng đặt câu hỏi:

Phản hồi lại người nói bằng cách đặt những câu hỏi để làm rõ thêm vấn đề. Với khách hàng chúng ta có thể đặt những câu hỏi để khai thác cảm nhận của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ của công ty mình, hoặc của công ty đối thủ, họ cần gì ở bạn để bạn cung cấp 1 cách tốt nhất.

6.3.1 Mục đích:

Mục đích của việc đặt câu hỏi:

- Thu thập thêm thông tin cần thiết.

Kiểm tra hoặc xác nhận thông tin mà bạn nhận được.

Lưu ý rằng việc sử dụng câu hỏi để nhằm vào mục đích giao tiếp mà không nên biến nó thành một công cụ để chấp vấn.

6.3.2 Phân loại câu hỏi theo mục đích sử dụng:

Câu hỏi được chia làm hai loại: Trực tiếp và gián tiếp.

- Câu hỏi trực tiếp: Được sử dụng để tìm hiểu về một mảng thông tin riêng biệt, cụ thể, hoặc xác nhận lại thông tin. Loại câu hỏi này sẽ giúp ta tập trung vào một chủ đề giới hạn và chỉ những thông tin đặc thù.

- Câu hỏi gián tiếp: Được sử dụng khi muốn khám phá thêm những thông tin tổng quát, chia sẻ hoặc thảo luận ý kiến, xác định nhu cầu, khám phá và hiểu vấn đề, mối quan tâm của đối phương. Loại câu hỏi này khuyến khích các câu trả lời chung chung, phạm vi rộng hơn. Chúng mở đường cho những suy nghĩ và thảo luận xa hơn.

6.3.3 Phương pháp sử dụng câu hỏi hiệu quả:

Chọn những câu hỏi thích hợp, sắp xếp thứ tự và lên kế hoạch trước khi gọi điện.

Lắng nghe câu trả lời cho câu hỏi của bạn, không vội vàng để bắt đầu câu hỏi kế tiếp trừ khi bạn đã nghe được câu trả lời cho câu hỏi của mình. Và chắc chắn là chúng ta không tự trả lời câu hỏi đó.

Quản lý thời gian, thời gian thì rất quan trọng khi gọi điện thoại vì vậy không hỏi những câu hỏi ngoài lề.

Tóm lược câu trả lời và sử dụng câu hỏi kiểm tra, xác nhận lại thông tin như “Vậy là cuộc họp sẽ bắt đầu vào thứ năm lúc 14h30, có đúng vậy không?”.

Tránh để người nghe cảm nhận như cuộc thẩm vấn: Tránh xa những câu hỏi nẩy lửa gây cảm xúc mạnh. Cách tốt nhất là chúng ta nên thể hiện lòng biết ơn và sự chấp nhận của chúng ta một cách ngắn gọn hoặc nhận xét theo hướng tương quan trước khi bắt đầu câu hỏi kế tiếp.

6.4 Kỹ năng gọi đi:

Giờ giấc gọi: Không nên gọi vào thời gian nghỉ trưa hoặc giờ đi ngủ tối dù là người bạn thân quen nhất. Điều này sẽ làm người nhận cảm thấy bị làm phiền không đúng lúc.

Chuẩn bị kỹ trước khi gọi: Chuẩn bị trước nội dung cần nói và những tình huống có thể xảy ra sẽ giúp ta luôn ở thế chủ động và đối phương cũng sẽ nhận thấy sự chuyên nghiệp của chúng ta trong giao tiếp.

Điều chỉnh phong cách: Tư thế ngồi ngay ngắn, tay cầm ống nghe thẳng, cho mình một tư thế ngồi nghiêm túc nhất. Điều này giúp cho giọng nói bạn thanh thoát hơn và thực sự tập trung vào cuộc gọi. Tránh việc vừa gọi vừa rõ máy tính, việc này sẽ làm cho bạn mất tập trung và đối phương sẽ cảm thấy khó chịu với những tiếng ậm, ừ trong lúc nói chuyện.

Nên gọi trong tiếng đồng hồ từ 4 đến 6 tiếng.

Xác định đúng đối tượng cần gặp: Có thể hỏi người nhận bằng những câu hỏi như tôi có thể gặp anh/chị...phòng...? Anh/chị có phải là...phòng...? Việc xác định đúng đối tượng giúp bạn đảm bảo rằng thông điệp được truyền đúng đến người nhận cần thiết.

Tránh vừa nhắc máy đã nói luyên thuyên, điều này có thể làm cho người nhận cảm thấy bạn là người hấp tấp và không cẩn thận.

Giới thiệu về bản thân, công ty và mục đích cuộc gọi: điều này giúp người nghe xác định được tầm quan trọng của cuộc gọi và xác định đúng chủ đề cần nói, tránh được việc nói lang mang làm mất thời gian. Nếu người nghe đang bận họ có thể xin gọi lại bạn vào một thời điểm gần nhất.

Nói lời tạm biệt khi kết thúc cuộc gọi: Một câu chúc tốt lành, lời nói tạm biệt mở, lời cảm ơn,...Sẽ giúp người nghe cảm thấy vui vẻ hơn và cũng cho thấy bạn là người lịch sự, chu đáo trong công việc.

6.5 Kỹ năng nói:

6.5.1 Điều chỉnh giọng nói

Trong giao tiếp bằng điện thoại, chúng ta không thể sử dụng những cử chỉ, hình ảnh để hỗ trợ cho cuộc trò chuyện. Vì vậy, điểm then chốt giúp ta truyền đạt tốt thông điệp chính là ở giọng nói. Giọng nói con người có thể là một tài sản quý giá hoặc là một trở ngại. Sau đây là một số bước giúp ta cải thiện giọng nói tốt hơn:

- Cao độ của giọng nói: Dãy cao độ của giọng nói bắt đầu từ thấp (trầm) đến cao (bổng) và mọi người thông thường ưa thích giọng nói ở tầm trung và trung-trầm.

Giọng nói trầm thường được xem như là tính hiệu cho sự uy quyền và sự tin cậy.

Mặt khác, giọng cao thường được xem như là sự non nớt và thiếu kinh nghiệm.

- Tốc độ nói: Được phân chia từ chậm đến nhanh, một người nói nhanh dường như là người thiếu kiên nhẫn và đang lấn áp trong cuộc đối thoại. Nếu bạn nói quá nhanh, người nghe có thể sẽ không thể theo kịp bạn. Ngược lại nếu bạn nói chậm, bạn sẽ bị xem như là một người suy nghĩ chậm. Vì vậy không nên nói quá nhanh và cũng không quá chậm.

- Giọng điệu phải từ tốn.

- Âm lượng: Được phân thành dãy từ nhỏ đến to, âm lượng lý tưởng là nằm ở mức trung bình. Khi bạn nói quá nhỏ hoặc quá to sẽ làm người đối thoại cảm thấy khó chịu và bị mất bình tĩnh.

- Cách chuyển giọng: chuyển giọng làm cho giọng nói của bạn mang đặc tính cá nhân. Nó thể hiện thông qua cường điệu (các điểm nhấn), mối quan tâm, trọng âm của từ ngữ. Cách chuyển giọng giúp chúng ta thể hiện sự nhiệt tình, mối quan tâm và tất cả những cảm xúc khác có thể của con người. Âm thanh không có chuyển giọng thì được xem là

âm đều đều (hay âm thanh đơn điệu), những người buồn bã hoặc không quan tâm đến chủ đề đang nói thường thể hiện loại âm thanh này. Và loại âm thanh này không giúp bạn truyền đạt tốt thông điệp khi giao tiếp bằng điện thoại.

- Tính rõ ràng trong lời nói: lời nói xuyên tạc hoặc không rõ ràng có thể làm người nghe bức mình. Chúng ta nên nói rõ ràng, phát âm chính xác, tránh sử dụng từ nhiều nghĩa.

- Giọng nói nhẹ nhàng, truyền cảm: Khi gọi điện cho người khác bạn không nên quát tháo, giọng nói khó chịu với họ. Một giọng nói nhẹ nhàng, truyền cảm sẽ làm cho người nghe cảm thấy thoải mái, dễ chịu và để lại ấn tượng tốt về bạn. Khi nói bạn cũng nên nở nụ cười vì họ có thể cảm nhận được bạn đang nói chuyện với họ bằng thái độ thế nào. Theo nghiên cứu được đăng tải trên tạp chí discovery, cười có thể giúp ta giảm căng thẳng. Việc giảm căng thẳng sẽ giúp ta có tinh thần thoải mái hơn và cuộc trò chuyện sẽ trở nên tích cực hơn. Ngoài ra nụ cười còn giúp đối phương cảm thấy gần gũi và thân thiện hơn với bạn.

6.5.2 Cách xưng hô:

Cách xưng hô em (anh/chị) thể hiện sự tôn trọng đối với người gọi. Nếu người đứng tuổi trở lên có thể xưng hô bằng mình (bạn).

KẾT LUẬN

Điện thoại ngày càng trở thành một phương tiện giao tiếp phổ biến cho tất cả mọi người, đặc biệt là trong công việc kinh doanh. Tuy nhiên, chúng ta phải luôn tự học hỏi trau dồi thêm kỹ năng để sử dụng chúng hiệu quả. Việc sử dụng điện thoại hiệu quả sẽ mang đến nhiều cơ hội mới và thành công cho mỗi chúng ta.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Telephone communication skills & etiquette.
2. Effective communication skills, 2010, MTD Training & Ventus.
3. <http://baotintuc.vn/tu-lieu/su-ra-doi-cua-dien-thoai-20150303210724922.htm>.
4.
https://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90i%E1%BB%87n_tho%E1%BA%A1i_di_C4%91%E1%BB%99ng.
5. https://vi.wikipedia.org/wiki/Apple_Inc.
6. https://vi.wikipedia.org/wiki/T%E1%BA%ADp_%C4%91o%C3%A0n_Samsung.
7. <http://www.lenovosmartphone.vn/ve-chung-toi/>.
8.
<http://donga.edu.vn/xhmv/GocKN/tabid/2387/cat/1631/ArticleDetailId/10063/ArticleId/10061/Default.aspx>.
9.
<https://www.careerlink.vn/cam-nang-viec-lam/goc-ky-nang/nghe-thuat-giao-tiepqua-dien-thoai>.
10.
<http://cuocsongdungnghia.com/thu-vien/nhung-dieu-can-luu-y-khi-giao-tiep-qua-dien-thoai.html>.
11.
<http://chuyengiaphamhien.edu.vn/ky-nang-thanh-cong/ky-nang-mem/418-kynang-giao-tiep-qua-dien-thoai?attempt=2>.

