

TẠO THIỆN CẢM TRONG GIAO TIẾP

Tạo thiện cảm trong giao tiếp, nhất là lúc sơ giao, là điều không phải ai cũng dễ dàng làm được. Nhỏ thôi, có khi đó là quần áo bạn mặc, hay là một là nụ cười, ...nhưng bạn có thể nhận được bao điều tốt đẹp, hoặc có thể mất cả một hợp đồng làm ăn!

Bạn có luôn chuẩn bị chu đáo trước khi gặp ai đó? Bạn có để ý đến trang phục, trang sức hay nước hoa của mình? "Trang phục là thông điệp không lời, cách bạn mặc cũng là cách để bạn chuyển tải thông tin", hoa hậu Ngọc Khánh chia sẻ. Quả thật, một bộ trang phục có giá trị không hẳn lúc nào cũng thích hợp và tôn lên bạn là ai!

Đến một buổi xin việc trong vị trí tuyển dụng là nhân viên văn phòng, bạn lại mặc quần jeans đánh bạc, áo pull; hay đến gặp đối tác là một chuyên gia thời trang trong một quán cà phê trẻ trung, bạn lại "kín cổng cao tường" trong bộ sơ mi tuềnh toàng và cổ điển..., thì có thể bạn đã mất điểm từ cái nhìn đầu tiên của những người mà bạn sắp giao tiếp. Hay trang sức quá công kênh, hoặc không hợp tuổi? Nước hoa thì quá nặng mùi, mà bạn không biết chắc người gặp mình có bị chứng dị ứng với những loại mùi hương hay không!...

Một "nghệ thuật" rất quan trọng để đem đến thiện cảm trong giao tiếp chính là ngôn ngữ của bạn. Câu nói của ông bà ta "Chim khôn hót tiếng rảnh rang/ Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe"... xem chừng không bao giờ sai. Một giọng nói nhẹ nhàng, thanh tao; lên giọng, xuống giọng đúng lúc sẽ luôn dễ dàng đi vào lòng người hơn đó là những nói oang oang một cách không ý thức.

Một cán bộ nhân sự ngân hàng Vietcombank bộc bạch : "Tôi rất bức xúc khi thấy không ít bạn SV thực tập, hoặc SV mới ra trường, dù đã được huấn luyện

trước, nhưng hình như không có ý thức mở một nụ cười và lời chào thân thiện khi gặp những đồng nghiệp đi trước trong cơ quan.

Tôi nghĩ nhà trường phổ thông hoặc giảng đường ĐH cần có hình thức giáo dục những kỹ năng sống này cho các bạn trẻ ấy, bởi đó là những điều quan trọng trong cuộc sống và làm người khác có thể yêu hay ghét bạn dù chưa nói với nhau lời nào"...

Để ghi điểm, bạn còn phải ghi nhớ những chuyện tưởng chừng như nhỏ mà không nhỏ : tên gọi của người đang trò chuyện với bạn. Lần sau khi gặp lại, bạn có thể quên nhưng hãy khéo léo xin lỗi họ là bạn quên, thay vì gọi họ bằng những danh xưng "cô ấy ơi", "chị ấy ơi"... trong khi tuổi tác và vai vế của bạn không cho phép.

Ngoài ra, nếu ghi nhớ về sở thích của họ thì càng tốt cho bạn, sẽ giúp bạn dễ chiếm cảm tình của họ hơn. Và cả lời khen, bạn có "tiết kiệm" lời khen không? Một lời khen cho vợ, cho chồng, cho con và rộng hơn đó là đồng nghiệp... - bạn có thường xuyên gửi đến họ đúng cách, đúng lúc, hay bạn cho đó là chuyện không quan trọng.

Lắng nghe cũng là một nghệ thuật, từ ánh mắt đến tư thế của bạn. Bạn hãy tập cho mình một cách lắng nghe đúng mực, đôi mắt không quá "dán sát" vào người đang nói, hoặc lại không có sự tập trung; những cái gật đầu nhẹ nhẹ khi đang nghe người khác nói cũng sẽ giúp mọi người đánh giá cao bạn. Quan trọng, bạn cũng nên ghi nhớ : Nói thật ít và lắng nghe thật nhiều...

Giao tiếp là một hoạt động mà bạn phải đối mặt thường xuyên, mọi lúc, mọi nơi, từ đơn giản đến phức tạp, từ với một người đến đám đông. Để hoàn thiện, bạn

cần cả một quá trình và đôi lúc cần được học bài bản. Bởi có được sự thiện cảm trong giao tiếp, bạn sẽ dễ dàng thực hiện được nhiều điều bạn mong muốn...

Hòa đồng và tạo thiện cảm ngay lần đầu gặp mặt

Liệu bạn đã bao giờ tiếp xúc với một người xa lạ, và chỉ một thoáng sau bạn đã tự nhủ "Người này với mình có những ý nghĩ thật giống nhau!" Hẳn có chung một "tần sóng". Đó là cảm giác thật lạ lùng, gần như là một tình yêu sét đánh.

Cách để trở nên thân thuộc

Những người yêu nhau gọi đó là "sét đánh". Những người bạn mới thì nói đó là "tương phùng". Nó giống như một cảm giác thật kì diệu, cảm giác bỗng nhiên thấy nồng ấm, gần gũi, gắn bó lạ lùng như thế "Chúng ta đã từng là những người bạn của nhau".

Để có thể bước ngay vào "tần sóng" của một ai đó không hề khó. Ngôn ngữ là cách giúp bạn nhanh chóng nhận được sự tương hợp với bất kì ai mà bạn gặp. Nếu bạn đứng trên một đỉnh núi và hô to "xin chào", tiếng vang sẽ vọng lại. Tôi gọi đó là thủ thuật "tiếng vọng" bởi vì giống như tiếng vọng trên núi, bạn sẽ gọi lại cho đối tượng giao tiếp của mình chính xác những từ mà họ đã dùng.

Kiểu ngôn ngữ chỉ ra rằng "chúng ta có cùng tần số"

Khi bạn muốn cho ai cảm giác là bạn và họ giống nhau, hãy sử dụng ngôn ngữ của họ chứ không phải ngôn ngữ của bạn. Giả sử bạn đang bán xe hơi cho một người mẹ trẻ mà theo cô ấy, vấn đề cô quan tâm nhất là an toàn vì cô có một đứa con nhỏ mới chập chững tập đi. Khi giải thích về các đặc tính an toàn của xe hơi, hãy sử dụng từ cô ấy dùng. Đừng sử dụng bất kì từ nào bạn vẫn dùng để tả trẻ con. Đừng nói "cái khóa bảo vệ trẻ em" mà bạn vẫn thường sử dụng trong bán hàng, thậm chí bạn có thể gọi đó là "khóa bảo vệ trẻ chập chững tập đi". Khi người mẹ

nghe thấy từ "trẻ chập chững tập đi" từ bạn, cô ấy sẽ có cảm giác bạn như một người thân bởi vì đó là từ mà những người thân vẫn thường dùng để gọi đứa con yêu của cô ấy. Nếu như khách hàng của bạn nói "đứa trẻ" hay "con nhỏ" thì tốt nhất hãy lặp lại từ họ đã sử dụng.

Trong các bữa tiệc

Một bữa tiệc thường tập hợp nhiều kiểu người khác nhau. Người đầu tiên bạn nói chuyện là một luật sư, người luôn nói với bạn rằng "nghề nghiệp" của cô ấy thường không được coi trọng. Đến lượt bạn nói, hãy dùng lại từ "Nghề nghiệp". Nếu bạn dùng từ "công việc", nó sẽ tạo ra một rào cản vô hình giữa bạn và người đối thoại đó.

Người tiếp theo bạn gặp là một công nhân xây dựng và anh ấy bắt đầu cuộc trò chuyện bằng cách nói về "công việc" của mình. Bạn sẽ gặp phiền toái nếu nói "trong nghề nghiệp của tôi...". Anh ấy sẽ nghĩ bạn là người kiêu căng, khoe mẽ.

Nếu như bạn chú ý nghe, bạn sẽ thấy sự tinh tế trong ngôn ngữ vốn thật lạ lẫm với bạn trước đây. Liệu bạn có tin rằng sử dụng sai từ đồng nghĩa cho một từ dường như không hề phức tạp như từ "có" sẽ khiến cho người khác nghĩ bạn chẳng hiểu gì về thế giới của họ không? Ví dụ như, người yêu loài mèo thích nói về việc "có" những con mèo. Nhưng người nuôi ngựa sẽ nói là "sở hữu" những con ngựa. Điều này không phải là cái gì đó lớn lao. Nhưng nếu bạn dùng sai từ, đối tượng giao tiếp sẽ ngay lập tức khẳng định một kẻ ngoại lai trong lĩnh vực của họ.

"Tiếng vọng" trong nghề nghiệp

Trong môi trường kinh doanh ngày nay, khách hàng luôn hi vọng người bán là người am hiểu lĩnh vực đó chứ không đơn thuần chỉ là một người bán. Họ luôn

cảm thấy bạn không hề biết chút gì về ngành nghề của họ nếu bạn không nói được ngôn ngữ chuyên ngành mà họ vẫn thường dùng.

Tôi có một người bạn tên là Penny, đó là người bán đồ nội thất văn phòng. Những người trong ngành in ấn xuất bản, quảng cáo, truyền hình và một số luật sư là những khách hàng của cô ấy. Mặt hàng mà Penny bán là "đồ nội thất văn phòng". Tuy nhiên, cô ấy nói với tôi là, nếu cô ấy sử dụng từ "văn phòng" đối với tất cả các khách hàng của mình, thì họ sẽ khẳng định rằng cô ấy chẳng biết tí gì về nghề của họ. Cô ấy nói rằng khách hàng là nhân viên làm trong ngành quảng cáo sẽ luôn nói về "công ty" quảng cáo của anh ta. Khách hàng là một người làm trong ngành xuất bản thì gọi đó là "nhà xuất bản". Luật sư sẽ luôn nói về đồ đạc dùng cho "văn phòng" của anh ấy, và khách hàng là một người làm cho đài phát thanh sẽ sử dụng từ "nhà đài" thay cho từ "văn phòng". Penny nói rằng "Đó chính là lĩnh vực họ đang hoạt động và họ luôn gọi tên văn phòng của mình theo một ngôn ngữ riêng. Nếu tôi muốn bán được hàng, tốt nhất tôi nên sử dụng đường thuật ngữ của họ."

Thành công nhờ giao tiếp

Ngày nay mọi loại hình công việc đều đòi hỏi nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp tốt. Đây là một kỹ năng rất quan trọng bên cạnh yếu tố chuyên môn bởi nó giúp bạn trở thành một nhân viên hoàn hảo và có nhiều cơ hội thăng tiến.

Do đó hãy không ngừng cải thiện và vun đắp kỹ năng giao tiếp nơi công sở để gặt hái thành công.

Sắp xếp suy nghĩ trước khi nói

Nếu không có tổ chức, bạn sẽ nói ngay những điều mình nghĩ một cách rời rạc, thiếu logic, thậm chí lỗ lòi, nói cả điều không nên nói. Để tránh tình huống đó, hãy cố gắng sắp xếp suy nghĩ của mình theo trình tự trước khi nói.

Nếu tham gia một cuộc đối thoại liên tục, bạn nên nói với tốc độ chậm (nhưng không quá chậm chạp, ngắt quãng dài) để có thời gian suy nghĩ và phản ứng một cách thích hợp.

Lắng nghe mọi người xung quanh

Hãy để ý những người xung quanh bạn và xác định ai là người giao tiếp tốt, ai là người không khéo léo trong ăn nói. Từ thực tế của họ, bạn có thể rút ra kinh nghiệm cho bản thân : học hỏi ưu điểm của người giao tiếp tốt và tránh sai lầm của người không khéo léo.

Tuy nhiên, bạn không nên copy y nguyên cách nói chuyện của người khác. Hãy tự tạo cho mình một phong cách tự tin, riêng biệt để ai cũng có thể nhận thấy đó chính là bạn.

Không phản ứng lại ngay lập tức

Cũng như lời khuyên đầu tiên, bạn nên dành khoảng 10 - 15 giây để hình thành suy nghĩ của mình thay vì phản ứng lại ngay tức khắc trước một câu hỏi hay lời đề nghị.

Đọc nhiều

Đây là điều rất cần thiết bởi nó là nguồn kiến thức của bạn và khi có kiến thức bạn sẽ có cơ sở để giao tiếp tự tin và hiệu quả hơn. Do đó, hãy tích cực đọc những bài báo hay, câu chuyện ý nghĩa cả trong và ngoài lĩnh vực của bạn. Nhờ đó, bạn cũng có thể đa dạng hóa chủ đề cho các cuộc nói chuyện với đồng nghiệp và sếp ngoài công việc.

Xây dựng tự tin

Phải tự tin bạn mới có thể phát biểu trước đám đông và mạnh dạn chia sẻ ý kiến của mình. Và để xây dựng sự tự tin, bạn phải không ngừng bồi dưỡng kiến thức cho bản thân.

Thể hiện ngôn ngữ cử chỉ hợp lý

Bạn đã hội tụ những điều trên nhưng vẫn còn một yếu tố không thể thiếu để giao tiếp thành công : ngôn ngữ cử chỉ. Ngôn ngữ cử chỉ phải song song và phù hợp với lời nói của bạn. Vai thẳng và nghiêm chỉnh tỏ bạn đã sẵn sàng cho cuộc nói chuyện. Lưu ý ở công sở, bạn không thể nói chuyện với sếp và đồng nghiệp trong tư thế thoải mái như ở nhà.

BÍ QUYẾT GIAO TIẾP CỦA ABRAHAM LINCOLN

Chỉ có sự thay đổi là vĩnh viễn và bất tử - Arthur Schopenhauer

Cũng một phần nhờ việc áp dụng một số nguyên tắc giao tiếp đơn giản, nhanh chóng và hiệu quả, Abraham Lincoln đã thu được kết quả đáng ngạc nhiên. Từ một người thuộc tầng lớp thấp nhất trong xã hội, ông trở thành một trong những vị tổng thống vĩ đại nhất nước Mỹ. Dưới đây là 7 bí quyết quan trọng nhất trong giao tiếp và lãnh đạo mà Lincoln đã hiểu và nắm bắt được.

Nếu muốn giao tiếp một cách hiệu quả, bạn phải có điều gì đó để nói

Giao tiếp chính là chia sẻ. Nhưng bạn không thể chia sẻ những gì bạn không biết. Một nhà văn hay một người diễn thuyết dù có nói hay như thế nào đi nữa

nhưng nếu họ không muốn đề cập đến 1 vấn đề hoặc điều mà họ nói là không đúng thì sớm hay muộn, họ sẽ bị lật tẩy.

Lincoln đã viết thư cho một luật sư: “Thực ra điều đó rất đơn giản, bạn chỉ cần chăm chỉ và kiên trì. Hãy lấy những cuốn sách, đọc và nghiên cứu chúng kỹ lưỡng... Vấn đề chính ở đây là lao động, lao động và lao động.”

Sử dụng các câu chuyện, phép so sánh và hình ảnh.

Nếu bạn muốn trở thành một người diễn thuyết có khả năng thuyết phục thì nói đúng thôi thì chưa đủ. Khán giả sẽ nhanh chóng quên mất các sự kiện, các con số và các lý lẽ mà bạn đưa ra. Tuy nhiên, họ sẽ nhớ những câu chuyện và những ví dụ cũng như hình ảnh và chất thơ trong lời nói của bạn. Đừng nói mà hãy chỉ cho khán. Hãy tạo nên một bức tranh và họ sẽ mang nó theo.

Đặt câu hỏi

Khi còn là một luật sư, Lincoln đã nhận thấy sức mạnh của các câu hỏi có thể kháng kiện. Những câu hỏi hay có tác dụng rất lớn trong giao tiếp và lãnh đạo. Tuy nhiên, chúng lại thường không được sử dụng triệt để. Bạn có thể dùng câu hỏi để thu thập thông tin hay để dẫn dắt cuộc đối thoại. Thông thường, người đối thoại thậm chí sẽ không biết là bạn đang dẫn câu chuyện. Thông qua các câu hỏi, bạn có thể khiến họ nghĩ tới một chủ đề mà trước đó họ chưa từng nghĩ tới và hướng họ xem xét vấn đề đó theo một góc nhìn khác

Am hiểu người nghe

Nếu bạn muốn diễn thuyết có hiệu quả, bạn phải tìm hiểu thính giả của mình càng nhiều càng tốt. Hãy xem xét những người bạn bạn đang cố gắng giao tiếp là ai. Một số người muốn nghe tất cả các chi tiết. Một số người khác lại chỉ muốn

nghe tóm tắt. Một số người bị dẫn dắt bởi cảm xúc, một số khác lại không tin vào cảm xúc.

Hãy để ý tới khán giả để quyết định họ có sẵn sàng nghe, sẵn sàng làm theo không. Henry Davi Thorea đã từng nói: “Để nói sự thật, bạn phải mất hai lần. Một lần để nói và một lần để lắng nghe”.

Thuyết phục khán giả rằng bạn là người tốt nhất và hiểu rõ những sở thích của họ

Khi bạn nói trước đám đông, bạn sẽ tạo ra tác động lớn nhất nếu bạn nghĩ tới bản thân mình, bạn không nên chỉ diễn thuyết mà hãy nói như là bạn đang nói chuyện với một người bạn về chủ đề mà bạn cho là quan trọng với họ.

Lincoln đã trích dẫn trong các bài nói chuyện của mình: “Một giọt mật ong thu hút nhiều ruồi hơn là một gallon mật đắng”. Ông còn khuyên: “Nếu bạn muốn chiến thắng một người mà khiến họ phục thì đầu tiên hãy thuyết phục anh ta rằng bạn là một người tốt...Ngược lại, cố gắng hướng anh ta đánh giá theo cách của bạn, hoặc ra lệnh cho anh ta hành động, hoặc khiến anh ta nghĩ rằng mình bị bỏ rơi và xa lánh thì anh ta sẽ tự dẫn dắt mình, khép mọi cánh cửa tới suy nghĩ và tình cảm của anh ta...”.

Cân nhắc các hệ lụy của thông điệp bạn gửi đi

Hãy cân nhắc tác động của những thông điệp mà bạn gửi tới khán giả trước khi bạn thực sự gửi nó đi. Nếu bạn định nói điều gì đó khiến ai đó không hài lòng, hãy tự hỏi: “Một thông điệp đầy sự tức giận sẽ mang lại điều gì?”, “Nó có phá vỡ mối quan hệ đó không?”, hoặc “Điều đó có tạo ra hậu quả gì không?”. Lincoln đã từng viết: “Không một người nào vừa tự đánh giá bản thân mà vẫn có thể tự đấu tranh. Thà tước lấy quyền của một con vật hơn là để cho nó cắn rồi mới trừng phạt”.

Trau dồi khả năng mỗi ngày

Lincoln luôn thể hiện hết mình với những ý tưởng hay nhất và những phương thức giao tiếp tốt nhất của ông. Khi còn là một thanh niên, ông đắm mình vào các cuốn sách như như tiểu sử của George Washington, các nhân vật như Cicero, Demonsthenes, Franklin, và các vai kịch như Hamlet, Falstaff và Henry V. Sự tự tiến bộ không cần kinh nghiệm cá nhân. Lincoln tự mài giũa các kỹ năng giao tiếp bằng cách trở thành thành viên của các nhóm văn học và các hội phê bình.

Và Lincoln cũng tìm kiếm sức mạnh của sự chỉ trích. Ông nhận ra rằng một lời chỉ trích đúng khi bạn làm sai còn có ích hơn hàng ngàn câu nói tăng bốc bạn. Tuy nhiên, Lincoln không để sự chỉ trích làm huỷ hoại sự tự tin và ý chí lãnh đạo. Sự chỉ trích chỉ là phương tiện thông tin.

Hãy làm mọi việc hàng ngày. Dù đó là việc nhỏ nhất nhưng sẽ có ích cho bạn. Đó là cách giúp bạn trở thành người giao tiếp giỏi – hãy tiến từng bước một.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP – HÀNH TRANG CỦA NGƯỜI THÀNH CÔNG

Một doanh nhân thành công khi chiếm được sự đồng tình của khách hàng. Một nhà quản lý hiệu quả khi biết nghe nhân viên nói và biết nói nhân viên nghe. Kỹ năng giao tiếp chính là hành trang không thể thiếu của một người thành công.

Trong môi trường kinh tế xã hội phát triển đầy cạnh tranh như ngày nay, chuyên môn giỏi, hết mình với công việc chưa đủ để mang lại cho bạn một vị trí xứng đáng. Mỗi người cần phải nỗ lực làm việc, học hỏi thật nhiều trên con đường xây dựng sự nghiệp cho riêng mình. Nhưng cho dù có chất cả núi kiến thức trong bụng,

đổ hàng tấn công sức cho công việc mà không có sự trao đổi thông tin với mọi người, không có sự giúp đỡ hay nhất là không có sự tin tưởng của người khác, bạn cũng khó gặt hái được thành công. Kỹ năng giao tiếp ngày càng là bí kíp không thể thiếu trong môi trường làm việc hiện đại.

Một kỹ sư cơ khí giỏi có thể sẽ mãi là kỹ sư nếu không trình bày rõ ràng những phương án sản xuất mới của mình. Một nhà kinh tế học sẽ không được trọng dụng nếu không làm người khác hiểu được những chiến lược kinh doanh mới. Và hơn thế nữa, người quản lý càng cần có kỹ năng giao tiếp để thông tin giữa nhân viên và cấp quản lý được trao đổi một cách hiệu quả. Người ta có thể dễ dàng tìm được một bảng điểm, một học bạ đầy ắp điểm giỏi ở rất nhiều trường ĐH trên toàn quốc, nhưng làm sao biết được đằng sau những dấu son trên tờ giấy học bạ ấy là con người như thế nào.

Trong học tập, học sinh phải chăm chỉ làm bài tập. Trong công việc, người ta cần có kiến thức chuyên môn tốt để làm tốt những công việc được giao. Trong cuộc sống, người ta muốn được nhiều người yêu mến. Thế nhưng, nếu không có kỹ năng giao tiếp, làm sao một học sinh có thể trình bày thắc mắc với thầy cô giáo, làm sao người ta trình bày những sáng tạo của mình trong công việc, làm sao người ta biết cười để chiếm lấy tình cảm của mọi người? Kỹ năng giao tiếp thật sự là miếng ghép quan trọng nhất trong bức tranh thành công của mọi cuộc đời.

Lợi ích của kỹ năng giao tiếp rõ ràng đến nỗi không ai là không hiểu. Nhưng có một kỹ năng giao tiếp tốt thật ra lại là điều khó đạt được. Ta vẫn thường bắt gặp hình ảnh cãi vã giữa hai người đàn ông mặc quần tây áo sơmi chỉ vì một va chạm nhỏ trong giao thông thay vì một câu xin lỗi hay phân nân nhỏ nhẹ. Nhớ lại thời đi học, hình như bản thân ta vẫn hay ấp úng ngại ngùng mỗi khi giơ tay phát biểu một

điều mình biết rõ. Một tập thể cũng có thể bị chia rẽ chỉ vì một câu nói không khéo, một cử chỉ chưa đẹp của một thành viên. Hai người có thể mãi mãi không hiểu nhau chỉ vì không vói tay chào khi tình cờ gặp ở đâu đó.

Với tầm quan trọng của giao tiếp, ngày nay, đã có những khóa học về kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh, trong công việc được đăng tải trên internet . Thế nhưng, cái cơ bản của kỹ năng giao tiếp đến từ những điều rất nhỏ nhặt trong cuộc sống. Thay vì sai khiến, hãy dùng một lời nói nhỏ nhẹ đi kèm một nụ cười, cái bạn nhận được không chỉ là sự giúp đỡ mà còn là sự sẵn lòng của người khác. Chủ động vẫy chào khi gặp người quen để họ biết bạn luôn muốn gặp họ. Thay vì cần nhằn vì phải chờ đợi trong một cuộc hẹn, hãy biết lắng nghe lí do của người đến trễ. Luôn chào tạm biệt với mọi người khi ra về. Tập suy nghĩ trước khi nói để không nói những điều ngớ ngẩn. Thay vì lí nhí, hãy nói to rõ những kế hoạch, những dự định của mình để chứng tỏ lòng tin của bạn trước rồi sắp sẽ tin bạn như chính bạn tin ở bản thân...

Còn nhiều lắm những “tuyệt chiêu” để bạn chứng tỏ bản thân, “PR” những ưu điểm của mình. Trong kinh tế quan niệm rằng, đồng tiền phải chảy thì nó mới sinh sôi. Còn trong cuộc sống, thông tin phải trao đổi thì mới sinh tình cảm, sinh quan hệ và cụ thể hóa ý tưởng thành hiện thực. Trong phạm vi của bài viết, Hiếu Học chỉ xin giới thiệu rất sơ lược về kỹ năng giao tiếp như là một công cụ để trao đổi thông tin, tình cảm với mọi người trong mọi mặt của cuộc sống, từ quan hệ xã hội đến công việc. Kỹ năng giao tiếp là vấn đề lớn, bao gồm nhiều kỹ năng nhỏ không chỉ đơn giản là nói cho hay, như giao tiếp bằng miệng, bằng tai, bằng cử chỉ, văn bản, giao tiếp trong kinh doanh, trong công việc, trong học hành và trong từng ngành nghề cụ thể, và Hiếu Học sẽ giới thiệu đến các bạn trong thời gian sắp tới.

“Đừng đợi người khác khám phá bạn, hãy chỉ cho người ta thấy giá trị của con người bạn.”

Những kỹ năng giao tiếp xã hội cần có

Điều tiết tâm trạng

Để có niềm vui, trước hết bạn phải là người vui vẻ. Sẽ có những lúc bạn mệt mỏi mà chẳng muốn cười tẹo nào, nhưng chắc chắn bạn biết cách “làm giả” nụ cười. Điều kỳ cục là: những nghiên cứu khoa học chứng minh rằng việc bạn dù chỉ là giả tạo để có một nụ cười thực sự có thể gợi lên cảm giác muốn cười. Cười hay ngáp đều có tính chất lan truyền, vì vậy bạn cứ thoải mái mà cười.

Vậy nếu bạn đang cảm thấy chán nản, hãy suy nghĩ về những điều tích cực như ngày cưới của bạn, một trong những sự kiện quan trọng xảy ra trong thời thơ ấu của bạn hoặc của con bạn, cú đánh golf tuyệt vời nhất mà bạn đã thực hiện,... hoặc thậm chí hãy nghĩ xem bạn trông tuyệt vời thế nào trong chiếc quần jeans yêu thích.

Tóm lại, bất cứ khi nào bạn bắt đầu với những suy nghĩ tiêu cực, hãy lái suy nghĩ của bạn vào thị trấn hạnh phúc với những ký ức ngọt ngào. Và đừng quên, màu sắc cũng ảnh hưởng tới tâm trạng đấy. Những màu sắc sặc sỡ sẽ tốt hơn là những màu đen, xám, nâu.

Tạo ra kỉ niệm

Nếu bạn cảm thấy lạc lõng trong bữa tiệc, hãy “nấp” sau chiếc máy ảnh. Chụp ảnh là cách nhanh nhất phá tan sự ngượng ngùng trong giao tiếp. Với máy ảnh kỹ thuật số, bạn sẽ có hàng tỉ cơ hội “chộp” được những bức ảnh tuyệt vời. Mấu chốt là hãy

hồ hào mọi người lại gần nhau và hãy chụp những bức ảnh bất kỳ. Điều thú vị nằm ở lúc bạn upload ảnh.

Điều quan trọng là hãy chia sẻ những bức ảnh bạn đã chụp qua những mạng chia sẻ như Flickr, Picasa hay Shutterfly. Đây là cơ hội bạn nhận được những phản hồi, chia sẻ của những người bạn quen trong bữa tiệc.

Giới thiệu bản thân

Khi ở chỗ đông người mà bạn không quen biết ai cả, hãy giải quyết sự cô độc bằng cách cổ điển: bước về phía một người nào đó, đưa tay ra, mỉm cười và nói “Xin chào, tôi là ..., rất vui được làm quen với bạn.” Tặng băng trong giao tiếp sẽ được phá vỡ.

Biết cách “chơi”

Hãy chơi một trò chơi xã hội nào đó chỉ để cho vui. Các ông bố, bà mẹ thường khuyên con mình nên học chơi một loại nhạc cụ hay môn thể thao nào đó. Thắng, thua không phải việc quan trọng mà điều quan trọng là những thú vui này giúp con người hòa nhập với xã hội, chia sẻ với bạn bè, tạo dựng nền tảng cho quan hệ cộng đồng và thiết lập mối quan hệ cá nhân.

Đôi khi hãy là đôi tai, đừng là cái miệng

Con người ai cũng yêu âm sắc giọng nói của mình. Tuy nhiên, nhiều lúc, bạn bè cần ta để chỉ lắng nghe mà thôi. Trong những tình huống cần thiết, các cuộc hội thoại sẽ tập trung vào những lời khuyên, cách gỡ rối hay là cuộc tìm kiếm trong tâm hồn. Nhưng cũng có lúc, điều bạn cần ta là một đôi tai cực to trong cả tiếng đồng hồ. Những chuyên gia trong lĩnh vực nhân học gọi trường hợp này là “sự lắng nghe tích cực”. Hãy là người tích cực trong những tình huống cần thiết, vì nhiều khi, chính bạn là người cần được người khác lắng nghe.

Chia sẻ hạnh phúc

Có những điều tưởng chừng rất bình thường đối với bạn nhưng lại quý giá đối với người khác. Hãy bắt đầu bằng những lời khen.

Sau đó, hãy nhớ rằng những món quà nhỏ nhắn trong các dịp đặc biệt như sinh nhật, thăm bệnh rất có ý nghĩa. Hãy đừng quên tặng quà với những ý tưởng tặng mới lạ, đáng nhớ.

Tham gia vào trào lưu Số

Ngày nay, không một cư dân mạng nào có thể phủ nhận sự kết nối tuyệt vời của những mạng xã hội như Facebook bởi chúng là cách mà rất nhiều người dùng để chia sẻ những thông tin cá nhân. Với mạng xã hội, bạn sẽ nhanh chóng và dễ dàng cập nhật những thông tin về người thân, bạn cũ và những gì đang xảy ra trên thế giới này.

Đừng quên nói cảm ơn

Cách cổ điển để nói cảm ơn là bạn viết một lá thư tay cảm ơn. Tuy nhiên, nếu công việc quá bận rộn và việc thư tay tốn thời gian để gửi, hãy gọi điện hoặc viết e-mail để cảm ơn trước khi quá muộn.

Khi viết e-mail cảm ơn, đừng quên đề cập đến lý do bạn không thể viết thư tay. Nếu viết e-mail cảm ơn bữa tối bạn đã được mời đến thì đừng quên kể lại một sự kiện đáng nhớ của bữa tối hôm đó, bày tỏ sự ngưỡng mộ với món tráng miệng hoặc món ăn nào đó mà bạn được mời cũng như sự nhiệt thành của chủ nhà, gửi kèm một bức ảnh bạn đã chụp sẽ càng tuyệt vời hơn. Mục đích của thư cảm ơn là khiến người nhận cảm thấy sự biết ơn của bạn. Vì thế, hãy cảm ơn theo cách mà bạn có thể bày tỏ sự biết ơn của mình.

Bí quyết giao tiếp hiệu quả

Một trong những bí quyết để trở thành một người giao tiếp tốt là “uốn lưỡi 7 lần trước khi nói”. Hãy luôn dừng một chút trước khi đưa ra câu trả lời.

Một khoảng dừng ngắn (từ 3 đến 5 giây) sẽ mang lại cho bạn cả ba lợi ích sau:

- Thứ nhất, bạn tránh được hành động khiếm nhã là ngắt lời của người đang trò chuyện khi họ chỉ muốn nghỉ lấy hơi một chút trước khi tiếp tục nói.
- Thứ hai, với việc không chen ngang vào cuộc trò chuyện, bạn thể hiện mình suy nghĩ nghiêm túc trước những lời nói của người đối diện.
- Thứ ba, bạn sẽ lắng nghe người đang trò chuyện tốt hơn. Nhờ vậy, những lời nói của họ sẽ ngấm sâu vào tâm trí bạn và bạn sẽ hiểu rõ điều họ đang nói. Với một khoảng dừng ngắn trước khi trả lời, bạn thể hiện mình là một người biết cách giao tiếp.

Đặt câu hỏi khi cần

Một cách nữa để trở thành một người giao tiếp tốt là đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề. Đừng bao giờ tự cho mình đã hiểu hết những gì người khác đang nói hay muốn nói. Hãy hỏi: “Ý bạn muốn nói gì?” nếu bạn chưa hiểu rõ điều họ trình bày.

Người trò chuyện với bạn khó lòng mà từ chối trả lời câu hỏi này. Khi bạn hỏi “Ý bạn muốn nói gì?”, mọi người sẽ giải thích ý họ rõ ràng hơn. Dựa vào đó, bạn có thể hỏi tiếp những câu hỏi mở khác và khiến cuộc trò chuyện được tiếp nối một cách liền mạch.

Nhắc lại và ngắn gọn hơn

Bí quyết thứ ba để trở thành một người giao tiếp tốt là nhắc lại lời của người trò chuyện với bạn một cách ngắn gọn hơn và bằng ngôn từ của chính bạn. Sau khi gật đầu và cười, bạn có thể nói: “Để xem tôi có hiểu đúng ý bạn không. Bạn muốn nói là ...”

Nhắc lại lời người khác nói một cách ngắn gọn hơn thể hiện bạn đang thật sự chú tâm và nỗ lực để hiểu ý nghĩ hay cảm xúc của họ. Điều tuyệt diệu là khi bạn biết cách lắng nghe, mọi người sẽ thấy bạn thật cuốn hút. Họ sẽ muốn tiếp xúc với bạn vì họ cảm thấy thoải mái và vui vẻ khi có bạn bên cạnh.

Luôn luôn lắng nghe

Sở dĩ lắng nghe là một công cụ hữu hiệu trong việc phát triển kỹ năng và nghệ thuật giao tiếp vì nó giúp bạn xây dựng lòng tin. Bạn càng lắng nghe người khác chăm chú, người ta càng tin tưởng bạn hơn. Ngoài ra, lắng nghe cũng góp phần làm người đối diện cảm thấy được tôn trọng hơn.

Cuối cùng, lắng nghe giúp rèn luyện tính kỷ luật của con người. Do trí óc của bạn có thể xử lý từ ngữ ở tốc độ 500 – 600 từ một phút, và mọi người chỉ có thể nói ở tốc độ 100 - 150 từ một phút nên bạn sẽ phải nỗ lực nhiều mới có thể duy trì sự tập trung khi lắng nghe những lời người khác nói. Nếu bạn không luyện tính kỷ luật trong giao tiếp, trí óc của bạn sẽ nhanh chóng “phiêu du” nơi khác. Rèn luyện kỹ năng lắng nghe chính là một cách hay để bạn phát triển tính cách và nhân cách của chính bạn.

Bài tập dành cho bạn

Đây là hai bài tập bạn có thể thực hiện ngay để luyện kỹ năng giao tiếp:

- Đầu tiên, hãy tập thói quen luôn dừng 3 đến 5 giây sau khi nghe người khác nói rồi hãy trả lời.
- Thứ hai, hãy luôn hỏi “Ý bạn muốn nói gì?” nếu bạn chưa hiểu rõ những điều mọi người nói. Việc này sẽ giúp bạn lắng nghe họ tốt hơn.

Để giao tiếp thành công

Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta thường xuyên phải giao tiếp với nhiều người, với nhiều đối tượng thuộc các tầng lớp khác nhau. Sự tinh tế, khéo léo trong cách ứng xử với mọi người đã giúp cho chúng ta đạt tới một nghệ thuật, nghệ thuật giao tiếp.

Có thể, bạn rất khéo trong cách nói chuyện nhưng lại rất khó khi bắt đầu, hoặc kết thúc cuộc nói chuyện. Hãy thử làm theo một số mẹo dưới đây để giúp bạn tự tin hơn nhé.

1. Khi bắt đầu một cuộc gặp, cần chuẩn bị một số vấn đề để thảo luận cũng như các câu hỏi có liên quan. Nếu bạn từng gặp một người nào từ trước đó, cố gắng nhớ những thông tin về anh ấy, các thói quen, sở thích hoặc bất cứ vấn đề gì liên quan đến cả bạn và anh ta.
2. Đầu tiên hãy nói lời chào. Nếu bạn không chắc họ nhớ tên của mình thì hãy giới thiệu tên của bạn để tránh bị bối rối. Cười và bắt tay đối tác.
3. Giới thiệu về mình, cố gắng nhớ tên của đối tác và nên sử dụng thường xuyên.
4. Hãy bắt đầu câu chuyện bằng các câu hỏi mở. Ví dụ “Mọi người tham dự có vẻ rất đầy đủ, anh đến đây được bao lâu rồi?”. Hoặc bạn cũng có thể hỏi về các chuyến đi, hỏi xem họ có quen biết những vị khách khác không, và quen trong trường hợp nào.
5. Lắng nghe và đưa ra các ý kiến phản hồi để thể hiện bạn là người rất quan tâm đến câu chuyện của đối tác. Mắt nhìn đối tác, đừng bao giờ liếc quanh căn phòng trong khi họ đang nói.
6. Bạn nên lắng nghe nhiều hơn nói.
7. Hãy đóng góp ý kiến một cách tích cực. Luôn cập nhật thông tin, sự kiện để câu chuyện thêm phong phú. Hãy bắt đầu bằng câu hỏi: "Bạn nghĩ gì về vấn đề...?",

"Bạn đã bao giờ nghe...". Tuy nhiên, cũng cần tránh đưa quá nhiều chủ đề bởi như vậy rất dễ rơi vào tình trạng lan man, nhàm chán.

8. Hãy tiếp cận và liên kết mối quan hệ giữa nhiều người với nhau trong cuộc gặp để câu chuyện trở nên hấp dẫn hơn.

9. Nếu một ai đó đưa cho bạn một tấm card, hãy đón nhận như là một món quà. Cầm bằng cả hai tay, và dành một chút thời gian để đọc nó. Khi đã đọc xong, cất tấm card vào trong túi áo hoặc trong ví để khẳng định giá trị của nó.

10. Ngôn ngữ cơ thể cũng rất quan trọng. Nó sẽ chỉ rõ bạn là người như thế nào. Do vậy, dù muốn hay không, khi nói chuyện với người khác cũng phải thể hiện sự mạnh mẽ, tự tin để người khác cảm thấy bạn là người nhiệt tình.

11. Trước khi bắt đầu cuộc nói chuyện, hãy quan sát và lắng nghe những phản ứng của đối tác để có những điều chỉnh thích hợp.

12. Khi kết thúc cuộc gặp, hãy chắc rằng bạn rời đi một cách tế nhị. Ví dụ: "Xin lỗi, tôi có một chút việc ở đằng kia, hẹn gặp lại anh nhé!".

GIAO TIẾP TRONG DOANH NGHIỆP

Nhớ rằng, mục tiêu trong cuộc gặp là để lại ấn tượng tốt với mọi người, tạo dựng và duy trì mối quan hệ lâu dài với đối tác. Vì thế bạn cần phải khéo léo, nhanh nhạy trong mọi tình huống, nói ngắn gọn và luôn thể hiện sự nhiệt tình.

Giao tiếp - Doanh nhân cần những kỹ năng gì?!

Giao tiếp - Doanh nhân cần những kỹ năng gì?!

- Kỹ năng nói một cách hiệu quả không còn đơn thuần chỉ là một điều "có thì càng hay" nữa - nó đã thực sự là một kỹ năng không thể thiếu đối với những người thành công và đặc biệt là đối với các chủ doanh nghiệp thành đạt.

Khả năng tổ chức lãnh đạo các cuộc họp tốt ra sao sẽ quyết định việc ai sẽ làm theo bạn và họ sẽ thu được điều gì - tiêu phí thời gian hay thu được lợi nhuận.

Là chủ doanh nghiệp, bạn sẽ phải phân xử như một trọng tài, tuy luôn bị chê trách nhưng lại chẳng được lợi lộc gì.

Chúng ta điều hiểu rõ chính những ai có khả năng gây ấn tượng mạnh đối với những khách hàng tiềm năng của mình - chứ không phải người sáng sủa nhất hay có năng lực nhất - sẽ là những người đi đầu trong vấn đề này.

Kĩ năng 1

- Kĩ năng nói không còn chỉ là một “điểm cộng” trong giới kinh doanh - nó đã trở thành một yêu cầu thiết yếu. Vị trí của một người trong công ty càng cao thì kĩ năng này lại càng trở nên cần thiết. Ngày nay, nói trước công chúng được xem như một tiêu chuẩn để đánh giá các nhà điều hành cao cấp.

Tuy nhiên, ngay cả khi bạn không phải là một nhà điều hành cao cấp đứng diễn giải về một cuộc khủng hoảng trước các nhà quản lý hay các nhà đầu tư, bạn cũng sẽ vẫn thường xuyên phải nói trước các đồng nghiệp của mình về những nhiệm vụ hàng ngày của bản thân. Nếu bạn là một chủ doanh nghiệp nhỏ thì có thể bạn sẽ phải nói để nuôi sống bản thân - nói một cách khác - hàng ngày, bạn sẽ phải nói chuyện với các khách hàng để bán được các sản phẩm hay dịch vụ của mình. Sự thành bại trong các cuộc nói chuyện luôn có liên quan trực tiếp đến điểm cốt yếu của bạn.

Chúng ta điều hiểu rõ chính những ai có khả năng gây ấn tượng mạnh đối với những khách hàng tiềm năng của mình - chứ không phải người sáng sủa nhất hay có năng lực nhất - sẽ là những người đi đầu trong vấn đề này. Những người có khả năng nói tốt thường được đánh giá là thông minh hơn, có uy lực hơn và sẽ được kính nể hơn so với những người khác.

Ngoài môi trường kinh doanh bạn cũng sẽ thường xuyên có cơ hội khai thác kỹ năng nói của mình - đó có thể là tại các câu lạc bộ gây quỹ, các vấn đề liên quan đến chính trị, hay tại các buổi liên hoan chia tay đồng nghiệp và bè bạn, hoặc trong buổi phát biểu thay mặt cho các tổ chức phi lợi nhuận hoặc trong các vụ kiện.

Kỹ năng nói một cách hiệu quả không còn đơn thuần chỉ là một điều "có thì càng hay" nữa - nó đã thực sự là một kỹ năng không thể thiếu đối với những người thành công và đặc biệt là đối với các chủ doanh nghiệp thành đạt.

Kỹ năng 2: Nghe

Việc nghe có thể quyết định việc bán hay không bán được hàng, có được thêm hay mất đi một khách hàng, khích lệ hay làm nản lòng các đồng nghiệp, nổi lại hay phá huỷ một mối quan hệ công việc. Không chỉ đơn giản như một trạng thái thụ động của con người, kỹ năng nghe còn là yếu tố quyết định sự thành bại của các chủ doanh nghiệp hay nhà quản lý trong các hoạt động kinh doanh. Plutarch đã từng nói: "Hãy học cách lắng nghe và bạn sẽ thu được rất nhiều từ những kẻ không biết cách ăn nói".

Kỹ năng 3: Viết

Sớm hay muộn, mọi thứ quan trọng đều sẽ phải được viết ra. Tuy nhiên một điều không may là đối với một số các chủ doanh nghiệp thì hầu hết những bài viết gai góc nhất - hay ít nhất là các bản thảo của những người khác đang chờ soát lại - đều dồn cả trên bàn của bạn: đơn đề nghị của những khách hàng lớn, các hợp đồng cung ứng quan trọng, các công ty hợp doanh chiến lược, các tuyên bố về chính sách của công ty, các thông cáo báo chí gửi tới công chúng, thư gửi đến các nhà đầu tư. Bạn sẽ nhận được những gì bạn nói, do vậy cần phải viết một cách rõ ràng, ngắn gọn và chính xác.

Kĩ năng 4: Điều hành một cuộc họp

Các cuộc họp có thể giúp cho mọi thứ trở nên ổn thỏa song nó cũng có thể ngốn mất 15 tiếng một tuần ngay cả với những ai có khả năng quản lí thời gian tốt nhất. Các chủ doanh nghiệp cần gặp gỡ với các khách hàng của mình để kí các hợp đồng lớn, gặp gỡ các nhà cung cấp để thương lượng về các điều khoản có lợi hơn, gặp gỡ các thành viên trong nhóm để định ra chiến lược mới cho quý hay cho năm sau, điều hành các cuộc họp với ban lãnh đạo để giải quyết các vấn đề phát sinh hàng ngày. Khả năng tổ chức lãnh đạo các cuộc họp tốt ra sao sẽ quyết định việc ai sẽ làm theo bạn và họ sẽ thu được điều gì - tiêu phí thời gian hay thu được lợi nhuận.

Kĩ năng 5: Dàn xếp các xung đột

Làm chủ doanh nghiệp tất nhiên là sẽ phải có rất nhiều xung đột. Nếu không phải là xung đột với khách hàng thì là xung đột nội bộ. Nếu không phải xung đột nội bộ thì lại là xung đột với các chính quyền hoặc cơ quan thanh tra, hoặc với các ban bộ chuyên đấu đá nhau, và xung đột với các cổ đông về các kỳ vọng và biện pháp thực hiện để có lợi nhuận mong muốn. Là chủ doanh nghiệp, bạn sẽ phải phân xử như một trọng tài, tuy luôn bị chê trách nhưng lại chẳng được lợi lộc gì.

Nếu trong hành trang của bạn vẫn thiếu các kĩ năng giải quyết vấn đề như thế này thì bạn sẽ khó lòng đạt được các kết quả cũng như mục tiêu kinh doanh của mình. Để có thể thu được những kết quả tốt hơn, bạn hãy học cách hoàn thiện những kĩ năng này và sau đó hãy trang bị chúng cho các nhân viên chủ chốt của mình.

Nói đúng và hiệu quả

Hãy nghĩ về lần cuối cùng bạn đối mặt với những tình huống mà ở đó bạn phải đứng dậy vì bản thân mình, yêu cầu thứ mà bạn cần. Với phụ nữ, việc nói ra yêu cầu, mong muốn thực sự của mình thường khó khăn hơn nam giới. Trong con mắt

của xã hội, chúng ta đã quen được nhìn với những đức tính như nhu mì, nhẫn nhịn. Điều này có thể để lại hậu quả lâu dài, từ mối quan hệ nghèo nàn đến việc một sự nghiệp tầm tầm, ít được đề bạt.

HÃY KIỂM TRA XEM BẠN CÓ MẮC PHẢI NHỮNG THÓI QUEN SAU ĐÂY KHÔNG?

1. Quá cần trọng trong lời yêu cầu

Chúng ta thường khiến câu hỏi trở nên nhẹ nhàng hơn với những từ như "có lẽ", "ước gì" thay cho "tôi cần", "tôi muốn". Điều này làm cho câu nói của bạn có vẻ dễ nghe hơn nhưng cũng có thể gây "mập mờ" giữa lời đề nghị hay gợi ý, do đó người nghe có thể tiếp nhận nó một cách ít nghiêm túc hơn.

2. Hỏi thay vì nói rõ

Hãy cẩn thận khi chuyển lời tuyên bố của mình thành dạng câu hỏi kiểu như "Màu sắc đó thật tuyệt, phải không?" hay câu "cậu có nghĩ chúng ta nên thử một chút với món hàng đó không?". Những kiểu như vậy làm cho ý đồ của bạn trở nên không rõ ràng. Người nghe có thể sẽ hiểu bạn đang hỏi và không chần chừ gì đưa ra câu trả lời đối nghịch những gì bạn mong muốn.

3. Miễn cưỡng chấp nhận

Khi gặp một câu trả lời đối nghịch những gì bạn mong muốn, một số người lập tức "bỏ cuộc". Tuy nhiên tự nhận thức của bạn về câu trả lời có thể không chính xác. Nếu bạn gặp một câu trả lời như vậy, điều quan trọng là phải nhắc lại mong muốn của mình và yêu cầu thỏa hiệp. Thực ra, mọi người nói chung hoàn toàn thoải mái với một thỏa hiệp lành mạnh.

4. Không biết cách điều khiển ngôn ngữ, cử chỉ

Bạn có thể phát biểu không tòi nguyện vọng của mình nhưng hãy xem liệu ánh mắt, cử chỉ của bạn có nói lên những điều gì khác không.

Theo thống kê: chỉ khoảng 23% giá trị lời nói của bạn nằm ở thông điệp. Hơn 70% còn lại nằm trong giọng nói, điệu bộ, ánh mắt và chắc chắn người nghe đang quan sát bạn rất kỹ. Những nét biểu hiện trên khuôn mặt, thói quen áy náy, bồn chồn như vặn tay, cắn móng tay sẽ "mách lẻo" rằng điều bạn đang nói không phải là những gì bạn thực sự muốn.

KHẮC PHỤC BẰNG CÁCH NÀO?

1. Tự tìm hiểu rõ xem mình muốn gì và tại sao?

Việc biết rõ nhu cầu và mong muốn của mình, tầm quan trọng của chúng khiến bạn tạo ra kết quả khả quan. Hãy đánh giá cả nhu cầu của người khác và thử suy nghĩ về biện pháp có thể thỏa mãn cả hai bên.

2. Lường trước những câu trả lời có thể

Điều này dễ dàng hơn nếu bạn biết người nghe. Hãy dự tính hàng loạt những câu trả lời bạn có thể nhận được và loại trừ từng cái. Chuẩn bị kỹ lưỡng cho từng trường hợp, bạn sẽ nói thế nào, cử chỉ ra sao. Điều này giúp bạn tránh tình trạng rơi vào tình thế bất ngờ và bị động.

3. Thư giãn

Thông thường chúng ta đánh giá quá cao khả năng phủ định. Điều này gây nên sự sợ hãi và khiến việc nói ra những gì mình mong muốn trở nên khó khăn hơn. Thực ra, điều tồi tệ nhất có thể xảy ra là khi yêu cầu của bạn bị từ chối và khi đó, chúng ta tìm một biện pháp khác, vậy thôi.

4. Nói lên yêu cầu

Một khi bạn đã nhắc lại và thư giãn thì còn chần chờ gì nữa mà không tới bên “đối tượng” và nói ra mong muốn của bạn?

5. Đánh giá

Khi việc trao đổi của bạn đã hoàn thành, hãy dành một chút thời gian để đánh giá, rút kinh nghiệm cho lần sau. Hãy xem liệu nó có thể tốt hơn không, bạn đã thành công ở điểm nào? Đừng tự hành hạ mình nếu kết quả diễn ra không được như ý muốn. Thay vào đó, hãy tìm những cách khác để thực hiện mong muốn.

Nghệ thuật làm việc qua điện thoại

Trong công việc thời hiện đại, bạn thường phải dùng đến chiếc điện thoại như một công cụ làm việc hữu hiệu. Nếu không học cách sử dụng điện thoại, công cụ này có thể “giết chết” thời gian của bạn.

Khi gọi điện thoại, hãy luôn biết rõ mình muốn nói gì. Có thể gạch đầu dòng trước những điều định nói và cần nói. Như thế bạn sẽ tiết kiệm được thời gian cho bạn và cho cả người nghe.

Điều chỉnh cách nói chuyện cho thích hợp với từng đối tượng. Những người bạn rộn thường thích cách tiếp cận trực tiếp, nói ngắn gọn và hạn chế nói chuyện phiếm. Những người dễ hoà đồng thì thích nói chuyện thân mật hơn.

Hạn chế nói chuyện riêng. Nói chuyện phiếm thì vui đấy nhưng nó làm mất thời gian và gây khó chịu cho người bên kia đầu dây khi họ đang bận rộn. Bạn có thể nói chuyện qua loa về thời tiết, thời sự nhưng đừng lôi chuyện gia đình ra làm đề tài.

Hãy trả lời thẳng câu hỏi của đối tác. Tránh ậm ừ để tạo sự không chuyên nghiệp. Nếu bạn không biết câu trả lời, hãy nói bạn sẽ gọi cho họ sau khi đã có đáp án chính xác. Nếu bạn đưa ra một phán đoán sai lầm cho người tin tưởng bạn, họ sẽ

không bao giờ tin bạn nữa. Cuối buổi nói chuyện, hãy xác nhận lại những điều đã trao đổi. Như thế cả hai có thể xem mình đã thống nhất với nhau được điều gì để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.

Khi gọi điện thoại, hãy luôn nhớ những điều sau:

- Là người chủ động gọi, nếu thực sự bạn cần họ.
- Đừng gọi quá sớm hay quá trễ.
- Những cuộc gọi không quan trọng có thể để cho trợ lý hoặc thư ký lo. Những vấn đề quan trọng nên được chính bạn nói.
- Đừng gửi lời nhắn vào hộp thư thoại trả lời sẵn. Nếu họ đi vắng có thể gọi di động hoặc gọi lại sau.
- Đừng thúc giục người đối diện nhanh chóng đưa ra câu trả lời, đừng khiến họ ám ảnh với các cuộc gọi của bạn. Điện thoại rất tiện lợi nhưng nếu bạn lạm dụng nó, đối tác và khách hàng có thể cảm thấy đang bị đeo bám.

Khi nhận điện thoại, cần lưu ý những điểm sau:

- Đừng đợi chuông reo quá 3 lần rồi mới nhắc máy. Nếu tình thế bắt buộc không thể nhắc ngay, hãy xin lỗi họ và nói lý do.
- Mọi người đều nên có trách nhiệm trả lời điện thoại. Nếu người chịu trách nhiệm trực điện thoại đi vắng, bạn hãy chủ động ra nghe và chuyển điện thoại nếu cần.
- Đừng trả lời điện thoại khi đang ăn. Người bên kia có thể nghe rõ tiếng nhai của bạn.
- Đừng nói quá to hoặc quá nhỏ.

Tạo ấn tượng tốt khi trò chuyện

Khi mỉm cười trong lúc trò chuyện, bạn sẽ tạo được nơi người đối diện cảm giác thân ái, cởi mở và sẵn lòng giao tiếp. Tuy nhiên, dù là đứng hay ngồi, sẽ là khôn

ngoan hơn nếu như bạn xoay người trực diện với người cùng trò chuyện. Quay lưng hoặc nhìn nghiêng chỗ khác là dấu hiệu cho thấy bạn sẵn sàng ra đi ngay khi có cơ hội, và người khác sẽ không có ấn tượng tốt về bạn. Hơi nghiêng người về phía trước là một "kỹ thuật mềm mại" và hữu dụng. Nó đưa ra thông điệp sau đây: "Tôi rất quan tâm những điều bạn đang nói với tôi". Kỹ thuật này có thể tăng phần hữu ích, nếu như bạn muốn người đối diện nhắc lại những điều họ vừa nói xong.

Thế nhưng, sau khi đã áp dụng hết tất cả những "kỹ thuật mềm mại" lần nọ cười thân ái rồi, mà tại sao người đối diện vẫn tỏ ra "đóng băng" trước bạn? Trước tiên, hãy kiểm tra lại bạn có đứng quá gần họ không? Ai cũng cần một không gian cá nhân. Hãy lui về sau, chừa một khoảng cách độ ba bước chân với họ, và duy trì giao tiếp qua ánh mắt trong lúc trò chuyện.

Nếu chẳng còn gì để nói, hãy thử áp dụng một trong những chiến thuật dễ nhất là "vuốt đuôi" - tức là nhắc lại một vài từ cuối câu nói của người khác, để cho thấy là bạn đang quan tâm sát sao đến đâu. Chẳng hạn như khi có người nói với bạn: "Khó khăn lắm tôi mới đến được đây. Xe của tôi bị hỏng nặng!", thì bạn có thể nhắc lại: "Xe của bạn bị hỏng nặng ư?". Động tác này thường khuyến khích họ cung cấp thêm nhiều thông tin về đề tài.

Một số người - đặc biệt là những người sống tự nhiên, thoải mái – có khuynh hướng hay chạm vào người khác trong lúc trò chuyện, để chứng tỏ mối quan tâm của mình, đặc biệt là khi người khác tỏ ra buồn bã hay hoang mang. Tuy nhiên, đây có thể là một sai lầm. Tiếp xúc do và chạm - ngoại trừ lần bắt tay đầu tiên mà bạn có thể là người chia tay ra trước – nên được tránh tối đa. Chuyên gia tâm lý Gay Gooer giải thích: "Va chạm vào cơ thể người khác sẽ đóng lại mọi tiếp xúc, bởi vì bạn đang xâm lấn vào không gian cá nhân của họ. Nếu họ là người sống hướng nội,

nhút nhát, thì bạn có thể đã xóa bỏ hết tác động của những gì mình vừa nói với họ. Bạn có thể bị hiểu lầm theo nghĩa tiêu cực".

Khi trò chuyện, người ta thường có khuynh hướng cao giọng, đặc biệt là khi nóng nảy, bồn chồn, lo sợ. Không ai có thể nghe những âm thanh ấy được lâu mà không cảm thấy bức bối. Để hạ giọng xuống và cải thiện ngữ điệu cũng như độ biến thiên của tình tiết, bạn hãy tập thở từ cơ hoành, hít sâu và dài hơi. Bạn sẽ bớt căng thẳng và diễn đạt tư tưởng tốt hơn.

Trong lúc người khác nói, hãy áp dụng "kỹ thuật mềm dịu" cuối cùng là gật đầu. Đây không những là sự diễn đạt cởi mở, rằng bạn đang nghe, mà còn là bạn đang hiểu những gì người khác nói. Nếu vừa gật đầu vừa nhoén miệng cười thân ái, tức là bạn đã đồng ý! Thậm chí, bạn còn có thể dùng kỹ thuật này nếu như bạn là người đang nói. Hãy gật đầu trong lúc đặt câu hỏi: "Mình nghĩ rằng điều này rất quan trọng, cậu có đồng ý không nào?". Thông thường thì người khác sẽ gật đầu theo, và mở ra kênh giao tiếp giữa hai người.

Để bảo đảm thành công khi trò chuyện, hãy nhớ tên người mình vừa tiếp xúc. Họ sẽ rất vui khi được nhớ tên, được để lại ấn tượng tốt trong bạn. Điều này thật khác hẳn với cảnh lúng túng, gãi đầu gãi tai vì không thể nhớ được cái tên cần nhớ.

Ngoài việc nói và đặt câu hỏi, bạn cũng đừng quên nghệ thuật lắng nghe. Nếu có thể, hãy cố gắng hòa hợp những gì bạn đã biết về họ với những thông tin mà họ đang cung cấp. Hãy để họ hoàn tất những gì đang nói dở, đừng vội vàng "lấp vào chỗ trống" bằng những suy nghĩ cá nhân của mình.

Khi tham gia vào một câu chuyện diễn ra từ trước, bạn hãy cẩn thận đừng xen vào giữa họ. Hãy đứng ở ngoài vòng, hướng người đối diện về phía "diễn giả" đang

nói. Cuối cùng, khi có một người mời gọi tham dự thì bạn hãy bước vào. Nếu đây là chuyện riêng tư, làm ăn của họ, tốt nhất là bạn không nên xâm phạm vào.

Đừng quên việc tập trung vào tình huống. Trò chuyện với người khác mà đầu óc lơ mơ, nghĩ về những chuyện xa xôi đâu đâu, thì bạn rất dễ làm họ buồn lòng, tủi thân!

Tạo ấn tượng tốt trong giao tiếp trực tiếp

Tạo ấn tượng tốt trong giao tiếp trực tiếp là một việc rất quan trọng. Ấn tượng ban đầu thường là diện mạo dễ nhìn và tác phong nhanh nhẹn và tự tin khiến đối tác nghĩ ngay là chúng ta thạo công việc, lành nghề; như vậy việc đại diện cho công ty để giao tiếp mới dễ dàng thành công.

Để có ấn tượng tốt, chúng ta phải luôn luôn bắt đầu buổi giao tiếp bằng một nụ cười thân thiện. Tất nhiên khi cười thì ánh mắt cũng phải vui vẻ. Đừng cười như người máy. Không được đeo kính râm khi tiếp khách. Đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn bị che đậy, sẽ tạo ấn tượng giả tạo, mờ ám khi giao tiếp. Ngoài ra, đeo kính râm trong phòng còn là thái độ bất lịch sự, không tôn trọng người khác, dù cho đó là kính đổi màu cũng không nên đeo. Nếu Bạn không phải là vệ sĩ hay người phụ trách an ninh của Công ty thì đừng đeo kính râm khi tiếp khách.

Trang phục khi giao tiếp phải tươm tất, không phục sức sặc sỡ hay rườm rà, không nên trang điểm lòe loẹt, không nên bôi sức nước hoa, đặc biệt khi giao tiếp với người Nhật.

Tạo ấn tượng tốt còn là việc tôn trọng khách. Bạn phải đúng giờ. Nếu tiếp tại văn phòng của bạn, nên chấm dứt ngay các công việc khác ngay trước giờ hẹn và trong khi tiếp xúc. Nếu tiếp tại văn phòng của khách, Bạn phải đến sớm trước giờ hẹn khoảng 5 phút. Bạn phải trừ tính thời gian và lộ trình đến nơi. Nếu chưa biết rõ văn

phòng của khách, nên gọi điện hỏi đường trước. Mọi lời cáo lỗi do đến trễ dù hợp lý cách mấy vẫn làm mất đi ấn tượng tốt về bạn.

Bí quyết nói chuyện trước đám đông

Phần lớn mọi người xem việc phải nói chuyện trước đám đông là nỗi sợ hãi kinh khủng nhất. Nỗi sợ đó còn hơn cả sợ rắn, sợ đi máy bay, hoặc ngay cả sợ cái chết. Nhưng chúng ta không thể trốn tránh nó mãi. Nhiều người trong chúng ta có thể được mời ra trình bày một báo cáo, phát biểu trong buổi họp phụ huynh học sinh, nói lời chúc mừng trong lễ cưới. Làm sao để bạn có thể vượt qua những thử thách đó. Thật đơn giản chỉ với một chút thời gian luyện tập.(www.kynang.edu.vn)

- Quy tắc quan trọng nhất trong việc nói chuyện trước đám đông là bạn phải biết mình nói gì. Điều này nghe có vẻ ngớ ngẩn, nhưng thông thường các “diễn giả” không hề có một ý niệm rõ ràng về những gì họ truyền đạt đến người nghe. Bạn cần phải biết chính xác bạn sẽ đưa người nghe đến đâu. Một khi đã biết, hãy liệt kê nó thành 3 hay 4 điểm chính và soạn bài nói của mình tập trung vào những điểm này thôi. Bạn không phải là một cuốn từ điển sống, việc đưa ra quá nhiều thông tin hay không đủ thông tin cũng đều dở như nhau.

- Thực hành, nhưng không cần quá nhiều: Liệt kê ra những gì bạn sẽ nói và tập nói 1 hay 2 lần. Sẽ rất hay nếu như bạn canh thời gian trong khi tập, việc đó sẽ giúp bạn kiểm soát được thời gian nói mà không sợ bị lỡ. Có thể sẽ có những phút ngẫu hứng tình cờ xảy ra làm bạn bất ngờ và làm khán giả thích thú. Bạn sẽ không còn muốn xuất hiện trước đám đông nếu bạn đã nói về một đề tài cả ngàn lần rồi, bạn sẽ cảm thấy chán và chẳng thêm để ý tới khán giả nữa. Bạn cũng nên lập kế hoạch sẽ mặc những gì. Chú ý rằng đó phải là bộ đồ mà bạn cảm thấy thoải mái khi mặc vào. Và điều quan trọng nhất, đó phải là bộ đồ mà bạn biết sẽ làm mình nổi bật.

Quyết định trước việc mình sẽ mặc gì trong ngày diễn thuyết sẽ làm bạn bớt lo lắng hơn.

- Hãy là chính mình! Nhiều người cảm thấy cần phải rập khuôn theo phong cách của ai đó khi nói trước đám đông, đó là vì họ cảm thấy họ không đủ tự tin để lôi cuốn sự chú ý của khán giả. Một số cảm thấy bị “khóp” và nghiêm túc quá mức và quên rằng tính hài hước cũng là một công cụ quan trọng của diễn giả. Đừng nên chỉ tập trung vào vấn đề chính, đôi khi những giai thoại cá nhân hay những mẫu chuyện nhỏ cũng là một cách rất tốt để hòa nhập với khán giả.

- Khán giả là bạn bè! Khán giả luôn ở đó, bởi vì họ quan tâm tới những gì bạn sẽ nói và muốn nghe bạn nói về vấn đề đó. Họ muốn bạn phải làm tốt. Đừng nghĩ khán giả như là một khối người thù địch, hãy xem họ chỉ là một nhóm cá nhân riêng lẻ. Hãy cố gắng nhìn vào một ai đó một lúc. Khi nói chuyện với khán giả, tiếp thu những ý kiến phản hồi của họ để hoàn thành bài nói chuyện của mình.

- Bạn sẽ vượt qua thôi mà! Tôi chưa bao giờ từng nghe thấy có ai chết trên bục diễn thuyết cả. Bạn cũng không bị thở dốc, hụt hơi, quên mất tên mình hay bị nổi nóng. Đây là những chuyện gây ám ảnh cho bất cứ ai phải đứng trước đám đông. Người ta gọi đó là cơn ác mộng của diễn viên. Việc đó hoàn toàn bình thường. Sử dụng một số kỹ thuật thư giãn trước khi bắt đầu. Bạn có thể tìm một nơi để nhảy lên nhảy xuống hoặc dậm chân thật mạnh, điều này sẽ giúp bạn cảm thấy vững vàng và giảm bớt căng thẳng. Lắc bàn tay và co duỗi nắm tay. Điều này sẽ làm tay bạn bớt run. Nếu run tay thực sự là một vấn đề thì hãy nắm lấy một tấm danh thiếp hay nắm vào bục diễn thuyết khi nói chuyện. Lè lưỡi ra, trợn mắt và há miệng to hết cỡ, sau đó nhắm tít mắt lại. Việc này sẽ làn thư giãn các cơ mặt của bạn. Hít thật sâu và thở mạnh ra tiếng để làm ấm giọng của bạn. Tưởng tượng như bạn đang ở trên

một đám mây, không gì có thể làm hại đến bạn khi bạn đang ở trong đó. Hãy cố gắng giữ hình ảnh ấy trong đầu khi bạn đang đứng trên diễn đàn. Sẽ trở nên dễ dàng hơn! Nói chuyện trước công chúng càng nhiều, việc đó càng trở nên dễ dàng hơn. Có khi bạn còn cảm thấy thích nữa ấy chứ!

Nghệ thuật tạo thiện cảm trong giao tiếp

Tạo thiện cảm trong giao tiếp, nhất là lúc sơ giao, là điều không phải ai cũng dễ dàng làm được. Nhỏ thôi, có khi đó là quần áo bạn mặc, khi đó là nụ cười, nhưng bạn có thể nhận được bao điều tốt đẹp, hoặc có thể mất cả một hợp đồng làm ăn!

Bạn có luôn chuẩn bị chu đáo trước khi gặp ai đó? Bạn có để ý đến trang phục, trang sức hay nước hoa của mình? "Trang phục là thông điệp không lời, cách bạn mặc cũng là cách để bạn chuyển tải thông tin", hoa hậu Ngọc Khánh chia sẻ. Quả thật, một bộ trang phục có giá trị không hẳn lúc nào cũng thích hợp và tôn lên bạn là ai!

Đến một buổi xin việc trong vị trí tuyển dụng là nhân viên văn phòng, bạn lại mặc quần jeans đánh bạc, áo pull; hay đến gặp đối tác là một chuyên gia thời trang trong một quán cà phê trẻ trung, bạn lại "kín cổng cao tường" trong bộ sơ mi tuềnh toàng và cổ điển..., thì có thể bạn đã mất điểm từ cái nhìn đầu tiên của những người mà bạn sắp giao tiếp. Hay trang sức quá công kênh, hoặc không hợp tuổi? Nước hoa thì quá nặng mùi, mà bạn không biết chắc người gặp mình có bị chứng dị ứng với những loại mùi hương hay không!...

Một "nghệ thuật" rất quan trọng để đem đến thiện cảm trong giao tiếp chính là ngôn ngữ của bạn. Câu nói của ông bà ta "Chim khôn hót tiếng rảnh rang/ Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe"... xem chừng không bao giờ sai. Một giọng nói

nhẹ nhàng, thanh tao; lên giọng, xuống giọng đúng lúc sẽ luôn dễ dàng đi vào lòng người hơn đó là những nói oang oang một cách không ý thức.

Một cán bộ nhân sự ngân hàng Vietcombank bộc bạch: "Tôi rất bức xúc khi thấy không ít bạn SV thực tập, hoặc SV mới ra trường, dù đã được huấn luyện trước, nhưng hình như không có ý thức mở một nụ cười và lời chào thân thiện khi gặp những đồng nghiệp đi trước trong cơ quan.

Tôi nghĩ nhà trường phổ thông hoặc giảng đường ĐH cần có hình thức giáo dục những kỹ năng sống này cho các bạn trẻ ấy, bởi đó là những điều quan trọng trong cuộc sống và làm người khác có thể yêu hay ghét bạn dù chưa nói với nhau lời nào"...

Để ghi điểm, bạn còn phải ghi nhớ những chuyện tưởng chừng như nhỏ mà không nhỏ: tên gọi của người đang trò chuyện với bạn. Lần sau khi gặp lại, bạn có thể quên nhưng hãy khéo léo xin lỗi họ là bạn quên, thay vì gọi họ bằng những danh xưng "cô ấy ơi", "chị ấy ơi"... trong khi tuổi tác và vai vế của bạn không cho phép. Ngoài ra, nếu ghi nhớ về sở thích của họ thì càng tốt cho bạn, sẽ giúp bạn dễ chiếm cảm tình của họ hơn. Và cả lời khen, bạn có "tiết kiệm" lời khen không? Một lời khen cho vợ, cho chồng, cho con và rộng hơn đó là đồng nghiệp... - bạn có thường xuyên gửi đến họ đúng cách, đúng lúc, hay bạn cho đó không là chuyện quan trọng.

Lắng nghe cũng là một nghệ thuật, từ ánh mắt đến tư thế của bạn. Bạn hãy tập cho mình một cách lắng nghe đúng mực, đôi mắt không quá "dán sát" vào người đang nói, hoặc lại không có sự tập trung; những cái gật đầu nhẹ nhàng khi đang nghe người khác nói cũng sẽ giúp mọi người đánh giá cao bạn. Quan trọng, bạn cũng nên ghi nhớ: Nói thật ít và lắng nghe thật nhiều...

Giao tiếp là một hoạt động mà bạn phải đối mặt thường xuyên, mọi lúc, mọi nơi, từ đơn giản đến phức tạp, từ với một người đến đám đông. Để hoàn thiện, bạn cần cả một quá trình và đôi lúc cần được học bài bản. Bởi có được sự thiện cảm trong giao tiếp, bạn sẽ dễ dàng thực hiện được nhiều điều bạn mong muốn...

Xoá bỏ sự rụt rè trong giao tiếp

Sự rụt rè có thể gây nên nỗi lo âu cho một số bạn khi giao tiếp với những người mới quen. Bài viết sau đây sẽ đưa ra những thông tin bổ ích giúp cho bạn không còn mắc cỡ và bẽn lễn nữa.

Bạn hay ngại ngùng và e thẹn? Đó chính là bạn thiếu lòng tin vào bản thân mình. Để hết nhút nhát bạn cần xem lại những đặc điểm tính cách của mình, xem mình có thể làm được gì và không thể làm gì; nắm bắt những ưu điểm lẫn khuyết điểm và học cách chấp nhận mình như bạn vốn có. Trước khi bạn cảm thấy tự tin khi gặp gỡ những con người mới và bắt đầu bất kì mối quan hệ nào, cho dù đây là mối quan hệ riêng tư hay công việc, bạn phải có được sự tự tin ở mức độ nào đó ở chính mình. Sự tự tin ấy có ở trong mỗi con người và nó chỉ cần một sự giúp đỡ nho nhỏ từ bạn để có dịp được thể hiện ra mà thôi.

Nỗi sợ hãi lại là một "thủ phạm" khác làm chúng ta không thể tự do trò chuyện cởi mở với người lạ. Bạn sợ vì mình sẽ trông ngớ ngẩn và bị quê? Thế là bạn đã nhấn một nút "STOP" cho câu chuyện chưa kịp bắt đầu ngay từ câu nói đầu tiên rồi đó!

Cách duy nhất để chiến thắng nỗi sợ hãi là hãy làm chính điều bạn đang sợ và kiên trì làm điều đó. Khi gặp những người bạn mới, hãy tỏ ra thoải mái, mở rộng lòng mình, đừng tự cho mình là "trung tâm của vũ trụ". Hãy nói những điều mà người nghe thấy thích thú. Không ai muốn nói chuyện suốt cả buổi chỉ về một người, đặc biệt cố gắng đừng nên quá khoe khoang, khoác lác hay là thần tượng hóa bản thân

mình. Nếu bạn làm vậy, chỉ khiến mọi người càng tránh xa bạn mà thôi. Họ có thể ghé qua và lắng nghe bạn, nhưng chỉ vì họ không muốn mình bị cho là thô lỗ, hoặc bất lịch sự. Và thế là bạn tạo ấn tượng xấu ngay từ lần đầu tiên!

Nếu như người khác đang nói, hãy tỏ ra là bạn quan tâm đến vấn đề họ đang trình bày, dù cho bạn ngượng ngùng, không có nghĩa bạn phải sử dụng thiếu tế nhị. Hãy tôn trọng người khác giống như những gì bạn mong muốn nhận lại từ họ! Hãy lắng nghe và bày tỏ sự quan tâm thật chân thành! Nếu như bạn được hỏi ý kiến, hãy đưa ra lời đánh giá trung thực. Nếu đó là lời phê bình, hãy cư xử một cách khéo léo chứ đừng nên chỉ có chỉ trích, dè bieu, hoặc phàn nàn. Bạn biết đấy, con người thường không thích nghe rằng mình đã sai hoặc cách làm của mình không thỏa đáng. Hãy nhớ rằng ý kiến của bạn là những điều bạn nghĩ, không phải là những lời khuyên cứng nhắc để ép buộc người khác.

Bạn có biết những người bạn đang nói chuyện có thể cũng cảm thấy e ngại? Vì vậy, đây là một vấn đề thường gặp đối với cả hai phía vào cùng một thời điểm. Giao lưu, gặp gỡ những con người mới và chiến thắng nỗi nhút nhát là một quá trình chỉ cần bạn bước ra ngoài và trò chuyện. Tin chắc chắn bạn sẽ nhanh chóng cảm thấy bạn cũng thân thiện và có thể làm quen nhiều người bạn mới.

Giao tiếp ở cơ quan

Bạn sống ở cơ quan thì chắc chắn phải trò chuyện với đồng nghiệp(www.kynang.edu.vn). Nhưng mấu chốt là bạn có biết nói năng hay không? Cùng một mục đích, nhưng lại có nhiều cách thể hiện khác nhau và cũng gây ra các hậu quả khác nhau.

1. Không nên gió chiều nào che chiều ấy mà cần phải học cách nói lời của chính mình: Sếp luôn trọng dụng và quý những nhân viên có đầu óc, có suy nghĩ riêng. Nếu như bạn là người mà người khác nói gì thì mình nói ấy thì bạn dễ bị mọi người quên mất sự tồn tại của bạn và địa vị của bạn ở trong cơ quan cũng chẳng cao cả gì. Có đầu óc thì dù chức vụ của bạn ở trong cơ quan như thế nào, bạn cũng cần phải biết nói lên tiếng nói của mình, nên dũng cảm nói lên cách suy nghĩ của riêng mình.
2. Có gì thì bình tĩnh nói, tránh biến cuộc nói chuyện thành cuộc thi hùng biện: Bạn cần sống hòa bình, gần gũi với mọi người trong cơ quan, nói năng phải nhẹ nhàng, nhất là phải có trên dưới rõ ràng, không được nói theo kiểu ra lệnh. Tuy là đôi khi ý kiến của mọi người khác nhau, bạn có ý kiến thì vẫn có thể bảo lưu được, nếu không vi phạm nguyên tắc thì không nhất thiết phải bảo vệ sống còn. Nếu như bạn chỉ thích nói và bắt mọi người nghe thì e rằng đồng nghiệp sẽ dần rời xa bạn.
3. Nói năng cũng phải biết giữ chừng mực, điều quan trọng là phải nói đâu ra đấy: Thái độ nói năng bất chấp tất cả; ngôn ngữ cơ thể lịch sự; ăn nói hài hước... đó đều thuộc phạm trù nghệ thuật nói. Tất nhiên, điều quan trọng là bạn phải có lòng tự tin, biết được nghệ thuật nói năng. Như vậy bạn sẽ càng tự tin hơn, ăn nói hấp dẫn hơn.
4. Đừng có khoe khoang mình ở cơ quan: Nếu bạn là người rất giỏi chuyên môn, nếu bạn được sếp trọng dụng thì những điều này có trở thành vốn khoe khoang của bạn hay không? Dù bạn có giỏi giang đến đâu thì bạn cũng cần phải hết sức cẩn thận khi ở cơ quan.
5. Cơ quan là nơi làm việc chứ không phải là chốn để tâm sự: Có rất nhiều người thích tâm sự ở cơ quan. Dù làm như vậy khiến nhiều người xích lại gần nhau hơn,

thân thiện hơn, nhưng kết quả điều tra của các nhà tâm lý cho biết: chỉ có 1% người biết giữ bí mật mà thôi.

Bảy Kiểu Người Nghe Và Bí Quyết Để Có Kỹ Năng Nghe Tốt Hơn

Sở hữu kỹ năng nghe đặc biệt nổi trội và khả năng thuyết phục người khác ủng hộ ý kiến của mình là điều làm nên sự khác biệt giữa những người giỏi và những người xuất sắc. Có khả năng lắng nghe tốt sẽ xây dựng được lòng tin, sự tín nhiệm và sự tôn trọng. Một phần là vì khi bạn lắng nghe trọn vẹn, bạn sẽ có được phản hồi thích hợp và đúng trọng tâm thay vì cố tìm câu trả lời ngay lúc đó. Điều bạn nói chính là bằng chứng cho thấy bạn đã lắng nghe như thế nào.

"Những người tắt bặt"

Những người thuộc loại này thường trong trạng thái bận rộn và luôn chân luôn tay làm mọi việc. Kiểu người "đa năng" như vậy không thể ngồi yên và lắng nghe.

Bí quyết

Nếu bạn là một "thính giả tắt bặt", hãy tạm gác lại công việc đang dang dở của mình khi có ai đó nói chuyện với bạn.

Còn nếu bạn đang nói chuyện với một người "tắt bặt" thì bạn nên hỏi "Liệu tôi có thể nói chuyện với bạn vào lúc này không?", hoặc "Tôi cần bạn chú ý lắng nghe tôi chỉ một lát thôi" để khiến họ chú ý. Hãy nói ngắn gọn, vấn tắt và kết thúc câu chuyện một cách nhanh chóng bởi sự chú ý của họ cũng có giới hạn.

"Những người lơ đãng"

Kiểu người này luôn để "tâm hồn treo ngược cành cây". Bạn có thể nhận ra điều đó qua ánh mắt trống rỗng của họ. Họ không hề nghe những gì bạn nói mà chỉ đang mơ mộng đầu đầu.

Bí quyết

Nếu bạn thuộc kiểu người "lơ đãng", hãy tỏ ra biết lắng nghe hơn. Luôn chú ý và nhìn vào mắt người đối diện, đưa người về phía trước rồi tỏ ra thích thú bằng cách đặt câu hỏi cho họ.

Nếu bạn đang nói chuyện với một "người lơ đãng", thỉnh thoảng hãy hỏi lại xem họ có hiểu ý bạn không. Cũng giống như đối với kiểu người "tắt bật", bạn hãy bắt đầu bằng việc làm cho họ chú ý, cố gắng nói ngắn gọn, súc tích và đi thẳng vào vấn đề bởi sự lưu tâm của họ có hạn.

"Những người nói leo"

Những người này sẵn sàng xen vào cuộc nói chuyện bất cứ lúc nào. Họ chỉ chờ chờ thời cơ để nhảy vào nói. Thực ra họ không hề lắng nghe bạn mà chỉ muốn thỏa mãn nhu cầu được nói của bản thân họ.

Bí quyết

Nếu bạn là một người hay "nói leo", hãy xin lỗi mọi người ngay khi bạn nhận ra mình đang ngắt lời họ vì điều đó sẽ làm cho bạn có ý thức hơn trong những tình huống như thế này.

Nếu bạn đang nói chuyện mà có một người "nói leo" vào thì bạn hãy dừng ngay lại và nhường họ nói, nếu không, họ cũng sẽ chẳng chú ý đến lời của bạn. Khi họ nói xong, bạn nên bảo rằng "Như vừa nãy tôi đang nói..." để họ nhắc họ nên lắng nghe thay vì ngắt lời bạn.

"Những người thờ ơ"

Những người này thường tỏ ra xa cách và ít biểu lộ cảm xúc khi lắng nghe. Họ chẳng hề quan tâm đến những lời bạn nói một chút nào.

Bí quyết

Nếu bạn là kiểu người như vậy, hãy tập trung nghe hiểu ý của người nói chứ không chỉ dừng lại ở ngôn từ của họ. Hãy lắng nghe bằng cả đôi mắt, đôi tai và trái tim của mình.

Còn nếu bạn đang nói chuyện với một người "thờ ơ", hãy nhấn mạnh ý kiến của bạn và đưa ra nhiều câu hỏi để thu hút sự chú ý của họ.

"Những kẻ hiếu thắng"

Kiểu người này sẵn sàng tranh cãi đến cùng. Họ thích chống đối và lên án người khác.

Bí quyết

Nếu bạn là một kẻ "hiếu thắng", hãy thử đặt mình vào vị trí của người nói để có thể hiểu được, chấp nhận, và thấy được cái hay trong quan điểm của họ.

Còn nếu bạn bị một kẻ "hiếu thắng" phản đối và lên án, hãy đổi diện thay vì rụt rè. Hãy nói với họ về việc bạn có thể chấp nhận sự bất đồng đó như thế nào hoặc về việc bạn có thể làm khác đi ra sao vào lần tới.

"Những nhà phân tích"

Những người này thường xuyên đóng vai "cố vấn" hoặc "bác sĩ chuyên khoa" và sẵn sàng cung cấp cho bạn những câu trả lời ngay cả khi bạn chưa hỏi. Họ cho rằng mình là người biết lắng nghe và thích giúp đỡ người khác. Họ luôn luôn phân tích và sửa lại những gì bạn nói.

Tips

Nếu bạn thuộc tuýp người thích "phân tích", hãy thư giãn và nên hiểu rằng không phải ai cũng đang cần tìm một câu trả lời, một giải pháp hay một lời khuyên. Một

số người chỉ thích nói ra ý tưởng của mình để tự bản thân họ hiểu rõ được vấn đề hơn mà thôi.

Còn nếu nói chuyện với một người thích "phân tích", bạn nên mở đầu bằng câu "Tôi chỉ muốn chia sẻ với bạn chứ không phải đi tìm những lời khuyên."

"Những người biết lắng nghe"

Đây là những người có ý thức lắng nghe. Họ nghe bằng tất cả tâm lòng và cố gắng đặt mình vào hoàn cảnh của người nói. Đây là cách lắng nghe cấp bậc cao nhất. Cách lắng nghe này động viên bạn tiếp tục câu chuyện của mình, giúp bạn tìm ra giải pháp và có cơ hội bày tỏ ý kiến của mình.

Bí quyết

Nếu bạn là người "biết lắng nghe", hãy cứ tiếp tục như thế bởi mọi người thật sự đánh giá cao điều đó.

Nếu bạn nói chuyện cùng người "biết lắng nghe", hãy tỏ ra cảm kích sự ân cần từ họ, hãy nói cảm ơn họ vì sự quan tâm của họ dành cho bạn và câu chuyện của bạn.

Để trò chuyện như một “pò rồ”

Kỹ năng truyền thông, giao tiếp tốt là yếu tố rất cần thiết để trở nên năng động, thông minh và đáng tin cậy trong công việc. Hãy thử làm theo các bước sau đây để là một "pò rồ" trong mắt cấp trên, đối tác và đồng nghiệp...

Xây dựng một kế hoạch trong đầu

Biết đối tượng nghe của bạn là ai. Khi chuẩn bị bài nói chuyện, dù đó là trong một buổi tiệc hay là một buổi họp, bạn phải biết mình nói chuyện trước đối tượng nào để chọn một phong cách phù hợp. Biết rõ chủ đề định nói. Xử lý trước những câu hỏi mà bạn nghĩ có thể được mọi người đặt ra. Hãy chuẩn bị sẵn những câu trả lời.

Luyện tập bài nói chuyện của bạn vài lần (nếu có thể, nên ghi âm và nghe lại nhiều lần, để bạn đánh giá được cách nói chuyện của mình). Trong những cuộc hội thảo hay hội thoại riêng tư, tránh những “cà kê” những câu chuyện ngòi lê đôi mách. Luôn cẩn thận khi trình bày những quan điểm cá nhân.

Nói rõ ràng

Phát âm rõ. Nói chậm rãi và phát âm tốt. Không có gì tệ hại hơn một người nói chuyện lảm bảm, hoặc luyên từ, hoặc nói quá nhanh đến nỗi người khác không hiểu bạn muốn nói gì. Giọng nói chuyên nghiệp. Điều chỉnh lại giọng nói và thay đổi tốc độ giọng nói của bạn. Hãy ngừng một chút trước khi bạn đưa ra một quan điểm.

Nắm rõ ngữ pháp và cú pháp.

Cấu trúc câu rất quan trọng. Thỉnh thoảng, nói một câu dài, nhiều thông tin là cần thiết. Nhưng tốt nhất, bạn nên ngắt ra thành nhiều mệnh đề ngắn. Bạn có thể thêm thắt những thành ngữ phổ biến.

Đừng lưỡng lự.

Tránh những tiếng "ừm", "à". Đồng nhất và loại bỏ thói quen lặp đi lặp lại một từ nào đó. Người nghe cũng sẽ khó chịu khi bạn nhắc đi nhắc lại những câu: "bạn biết đấy" hoặc "điều này chính xác có ý nghĩa gì?"...

Chọn từ ngữ cẩn thận.

Đừng sử dụng những từ ngữ thô tục (dù là bạn có quen miệng). Tránh những từ tiếng lóng và cả việc phủ định hai lần theo cách "Tôi không thể không ..." Tránh sử dụng những từ ngữ cổ hay quá bác học. Thay thế chúng bằng những từ thông dụng, hiện đại, dễ hiểu, giản dị.

Giới hạn lời lẽ.

Đừng nói quá nhiều và nói không mạch lạc. Sử dụng sự hài hước có mức độ. Đừng cố gắng tỏ ra khôi hài đối với người lần đầu tiên bạn gặp. Có thể có người không thích sự hài hước của bạn. Trừ phi bạn có năng khiếu khôi hài, còn lại thì hãy cắt những trò đùa trong những câu chuyện của bạn. Đôi lúc bạn sẽ làm ai đó bực mình và tự biến mình thành trò cười cho thiên hạ.

Hãy tự nhiên

Tạo dựng vẻ ngoài. Thư giãn. Nhẹ nhàng. Sinh động. Lôi cuốn. Bạn có thể thay đổi linh hoạt cung cách của mình, đừng "cứng đơ" như một khúc gỗ! Tuy nhiên, bạn cũng sẽ làm mọi người bực mình nếu cứ huơ chân múa tay liên tục. Hãy giữ im đôi tay của bạn nếu không cần thiết minh họa cho những ý nghĩ của bạn. Luôn giữ sợi dây giao tiếp. Luôn hướng mắt về những người nghe bạn nói. Đôi mắt sẽ cho thấy sự thật và mức độ tin cậy của câu chuyện. Luôn là chính mình. Hãy tin vào những gì bạn nói. Nói với lòng nhiệt tình và sự tin chắc vào điều mình nói.

Giao tiếp – ứng xử nhằm xây dựng tập thể lao động vững mạnh

Xây dựng thái độ an tâm công tác

An tâm công tác là một nhân tố hàng đầu trong việc xây dựng thái độ lao động của nhân viên. Thiếu an tâm công tác làm giảm hiệu năng lao động, giảm sự gắn bó với doanh nghiệp, với cơ quan, với tập thể lao động. An tâm công tác tùy thuộc trước hết ở sự lựa chọn ngành nghề có phù hợp không, có mức lương không, chỗ làm việc có ổn định không.

Sự an tâm còn được tạo ra bởi những mối quan hệ nội bộ được xây dựng giữa trên và dưới những người đồng cấp. An tâm công tác còn tùy thuộc vào sự phân công, giao việc và mức độ chủ quan thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Một số yếu tố khác như khen thưởng, cất nhắc...đã tác động tới thái độ an tâm công tác.

Sự cảm nhận nhân cách trong tập thể lao động.

Quan hệ này trừu tượng hơn nhưng ta rất dễ nhận ra một tập thể có sự cảm nhận nhân cách được xây dựng tốt. Họ thân ái với nhau, không phải hời hợt bên ngoài mà thấu hiểu được nhau, trước hết hiểu nhau về mặt nhân cách.

Sự lôi cuốn lẫn nhau

Qua giao tiếp gây được nên ấn tượng ban đầu. Tiếp theo đó dễ tiếp xúc, dễ chan hòa, dễ cảm nhận nhân cách của nhau, thích nhau, muốn gần nhau, tìm được sự tương đồng về thái độ làm việc.

Xây dựng thái độ cởi mở, giúp đỡ lẫn nhau:

- Nói cảm nghĩ của mình, mô tả sự việc mà không đánh giá cộc lốc.
- Nêu định hướng mà không kiểm soát.
- Bình đẳng trong lao động và xử sự, không tỏ ra hơn người
- Năng động, khẩn trương, trung thực chứ không thủ đoạn, giả dối.
- Đồng cảm mà không ba phải.

Xây dựng tình bạn, tình đồng nghiệp:

Mỗi cá thể thường có nhiều bạn, trong đó có bạn thân. Họ thân nhau qua công việc, học hành, vui chơi, giải trí, thể thao. Dù lĩnh vực nào kết bạn thân vẫn tuân theo một số nguyên tắc hình thành gần như ngẫu nhiên. Nên dựa trên tình cảm là chính, và có chiều sâu đồng cảm nhau, cảm nhận nhân cách của nhau. Cố gắng tìm thấy ở bạn một số điều mà mình học hỏi được, xét theo một số mặt nào đó.

Tuy nhiên cũng thấy rằng cơ sở lâu dài của việc xây dựng tình bằng hữu trong nội bộ doanh nghiệp còn tùy thuộc vào văn hóa tổ chức và các cơ chế cạnh tranh về lợi ích mà doanh nghiệp đã áp dụng như thế nào. Việc sử dụng người như thế nào, coi cái gì là quan trọng trong đối nhân xử thế của các nhà lãnh đạo doanh nghiệp là tác nhân trực tiếp để hình thành nên mối quan hệ bằng hữu, thân ái tin cậy nhau trong nội bộ tổ chức.

Suy cho cùng giao tiếp ứng xử không những là những câu nói, cử chỉ mang tính xã giao, mà phải chứa đựng trong bản chất và mục tiêu của nó là sự thúc đẩy hợp tác hướng vào công việc.

Truyền đạt thông tin hiệu quả

Mục tiêu của truyền đạt thông tin

Truyền đạt thông tin nhằm mục tiêu cho khách thể : nghe và thấy, hiểu, đồng ý, hành động, phản hồi thông tin. Phản hồi thông tin cần thiết để biết người nghe :

- Đã nghe đúng hay chưa?
- Đã hiểu đúng hay hiểu lầm, và hiểu bao nhiêu?
- Có đồng ý hay không, và trong phạm vi nào?
- Dự định hành động, hành động hay không hành động?

Những khó khăn chủ yếu khi truyền đạt thông tin

- Mục tiêu để đối tượng nghe, thấy:
 - § không tập trung trước lời nói hay đoạn viết dài;
 - § ít chú ý những gì không quan trọng đối với họ.
- Mục tiêu để cho đối tượng hiểu:
 - § người nghe dựa vào kinh nghiệm riêng của họ;
 - § không hiểu hết tiếng lóng, từ ngữ lạ;

- § dễ hiểu lắm nếu nghe mà không thấy;
- § kết luận trước khi ta kết thúc
- Mục tiêu để cho đối tượng đồng ý:
- § thường nghi ngờ người đang thuyết phục;
- § không thích bị chứng minh là mình sai.
- § Mục tiêu để cho đối tượng hành động:
- § không dễ thay đổi thói quen;
- § sợ hành động sai;
- § không thích quyết định.
- Mục tiêu để cho đối tượng phản hồi:
- § che giấu sự phản ứng và những suy nghĩ thực sự;
- § biểu hiện bên ngoài.

Năm yếu tố chính có thể dẫn tới thất bại trong truyền đạt thông tin

- Tiêu chuẩn giá trị của người truyền đạt và người nghe;
- Người nghe ở những địa phương khác nhau, quốc gia khác nhau;
- Những ngưỡng cửa sàng lọc thông tin;
- Phương pháp truyền đạt làm cho thông tin sai;
- Môi trường diễn ra cuộc truyền đạt.

Những qui tắc làm cho cuộc truyền đạt thông tin hiệu quả hơn

- Làm thông tin hiệu quả : thỏa mãn nhu cầu người nghe đã hình dung trước;
- Gây ấn tượng : người nghe có xu hướng nhớ những thứ họ nghe, biết lần đầu;
- Liên quan : người nghe dễ hiểu những gì liên quan tới kinh nghiệm của họ;
- Lặp lại : sử dụng trong nội dung trình bày, kèm theo sự tóm tắt.

Ám thị - Trạng thái bản ngã trong giao tiếp

Ám thị là tác động tâm lý tới cá nhân hoặc một nhóm người nhằm làm cho họ tiếp thu thông tin mà không có sự phê phán.

Có thể tiến hành ám thị lúc con người tỉnh táo hoặc trong trạng thái thôi miên.

Ám thị thường đi kèm với quá trình giao tiếp. Nó có thể mang tính chất trực tiếp hoặc gián tiếp, tích cực hay tiêu cực, trọn vẹn hay không trọn vẹn. Ám thị trực tiếp là tác động trong đó người này thông báo cho người kia – dưới hình thức mệnh lệnh thực hành – những ý nghĩ nhất định, khiến người kia phải tiếp nhận không bàn cãi. Ám thị gián tiếp thì phải theo đường vòng để đạt mục đích trên, chẳng hạn, thủ thuật “noi gương” trong bán hàng là một ví dụ.

Trong kinh doanh, ám thị được sử dụng qua tác động của quảng cáo (lặp đi lặp lại một câu nói hay một hình ảnh, dựa vào thời trang, vào uy tín của đơn vị sản xuất, ...). Khi đưa cho khách món hàng được gói bọc cẩn thận kèm theo những lời lẽ tình cảm như: “Thật cứ như hàng may đo ấy”, “Món quà tặng tuyệt vời” là thực ra người bán hàng đang tạo cho khách hàng niềm tin là mình đã quyết định đúng.

Tính chất bị ám thị phụ thuộc vào từng người, từng lứa tuổi, giới tính và từng hoàn cảnh. Theo kết quả nghiên cứu của các nhà chuyên môn thì muốn tính bị ám thị của con người tăng lên khi người ta hoang mang dao động, đang trông chờ, đang đi tìm lối thoát, khi họ đang bị chi phối bởi một nhu cầu mãnh liệt nào đó. Thực tế cũng cho thấy rằng, tuổi càng cao, kinh nghiệm càng nhiều thì tính bị ám thị cũng giảm đi, và phụ nữ thường bị ám thị hơn nam giới.

Trạng thái bản ngã trong giao tiếp

Trong khi giao tiếp, cá tính con người gồm có 3 trạng thái là trạng thái bản ngã phụ mẫu, trạng thái bản ngã thành niên và trạng thái bản ngã nhi đồng. Dù ở môi

trường giao tiếp nào, con người cũng có thể hiện một trong ba trạng thái đó và dần dần chuyển từ trạng thái này sang trạng thái khác.

Trạng thái bản ngã phụ mẫu

Đó là đặc trưng cá tính nhận biết được quyền hạn và thế mạnh của mình và thể hiện trong khi giao tiếp. Biểu hiện cụ thể trong cuộc sống là khi giao tiếp hay ra lệnh, hoặc huấn thị. Ở trạng thái này, nếu đối tượng giao tiếp là cấp dưới có thể tăng vẻ uy nghiêm, nhưng nếu đối tượng giao tiếp là đồng nghiệp sẽ gây phản ứng bất mãn.

Trạng thái bản ngã thành niên

Đó là đặc trưng cá tính biết bình tĩnh và khách quan phân tích sự việc theo lý trong quá trình giao tiếp.

Trạng thái bản ngã nhi đồng

Đó là đặc trưng cá tính hay xúc động và hành động theo sự xui khiến của tình cảm trong quá trình giao tiếp.

Trong bối cảnh xã hội phức tạp, trong quá trình giao tiếp, chúng ta nên phân tích trạng thái bản ngã của mình cũng như của đối tượng. Phải phân tích trạng thái bản ngã nào chủ động xuyên suốt trong quá trình giao tiếp để tự giác loại bỏ trạng thái vô ý thức và vô ý trí. Đó là cơ sở nâng cao hiệu quả giao tiếp. Đồng thời phải học cách kiểm chế trạng thái bản ngã của mình, trong bất cứ trường hợp nào ta cũng cố gắng duy trì trạng thái bản ngã thành niên.

Một số hoạt động giao tiếp với khách hàng

Mượn khách hàng quảng cáo

Thông tin truyền miệng qua người tiêu dùng có sức lan tỏa rất nhanh theo cấp lũy thừa, đồng thời sự đánh giá của họ về sản phẩm luôn được coi là khách quan và

trung thực hơn bởi vậy có sức thuyết phục trực tiếp những người mua hàng khác so với quảng cáo của công ty. Mượn lời của khách hàng, nói những lời hay ý đẹp về công ty, về sản phẩm là rất hiệu quả.

Chiến thuật gây ảo giá

Có những món hàng khi đặt ở cửa hàng này không bán được nhưng khi mang đến cửa hàng khác lại bán rất chạy và đắt giá. Vấn đề là các sản phẩm này được bày bán như thế nào để trong cửa hàng như thế nào sao cho nó gây ấn tượng thẩm mỹ, ngoài cảm giác có giá trị cao đối với khách hàng

Ngoài ra người bán hàng còn tạo ra cho khách hàng những suy đoán ảo khi đứng trước hàng hóa kiểu như: một thời thượng, chỉ sản xuất ra một số ít, hoặc chỉ giành cho những người sành điệu, nhiều tiền...thông qua thủ thuật như đề giá, bày đặt nó ở vị trí quan trọng...

Nhắm vào điểm yếu của khách hàng

Khách hàng tuy là nữ hoàng nhưng có rất nhiều điểm yếu mà người bán hàng có thể khai thác và tận dụng những điểm yếu đó để phục vụ cho lợi ích của mình. Khách hàng luôn mồn tỏ ra khôn ngoan khi lựa chọn mua một sản phẩm nào đó, trước hết là về giá cả.

Đối với đại bộ phận khách hàng được mặc cả là một thú vui và nơi thể hiện sự khôn ngoan, sành sỏi của họ. Người ta làm một thí nghiệm ở hai cửa hàng đẳng cấp như nhau đặt trên cùng một con đường, một cửa hàng được mặc cả, còn cửa hàng kia không được mặc cả, rồi cuộc khách hàng vào mua hàng ở cửa hàng được mặc cả nhiều hơn hẳn cửa hàng kia mặc dù ở đó giá cả hàng hóa cùng loại được niêm yết với giá thấp hơn.

Tại các siêu thị thường vào ngày nghỉ hay có chiến dịch quảng cáo về sự hạ giá của các hàng hóa nào đó vào một thời điểm nào đó trong ngày, khách hàng kéo đến rất đông, họ mua bán trong thời gian chờ hạ giá. Rốt cuộc một vài mặt hàng nào đó cũng được tuyên bố bắt đầu bán hạ giá, nhưng cửa hàng thực ra đã thu được lợi lớn.

Một số cửa hàng còn định ra chế độ thưởng cho người thứ 100, 500 hay 1000 cho những khách hàng đến mua ở cửa hàng của mình trong những ngày lễ và ngày nghỉ. Thực ra món thưởng của khách hàng không đáng là bao so với dòng người đổ xô về mua hàng nhưng cửa hàng đó đã đánh đúng tâm lý khách hàng là muốn mình lọt vào con số may mắn.

Thiết lập mối quan hệ thân thiện với khách hàng

Nên nhớ rằng bạn sẽ gặp lại người ta ít nhất là một lần nữa. Bởi vậy cách ứng xử của bạn thật sự thuyết phục khách hàng để họ không chỉ muốn đến cửa hàng của bạn một lần nữa.

Tạo dựng quan hệ lâu dài với khách hàng

Theo chúng ta thấy mỗi người khách hàng đến với chúng ta ai cũng mong muốn có sự niềm nở, ân cần, chu đáo của chúng ta. Không chỉ tiếng tăm và những sản phẩm dịch vụ của cửa hàng, mà một phần quan trọng để góp nên uy tín của cửa hàng chính là bạn. Hơn nữa thái độ giao tiếp của bạn hoàn toàn phải tương xứng với phong cách mà bạn tạo ra cho riêng mình. Nó kết tinh vào sản phẩm. Một sản phẩm chưa hoàn thiện, do vậy phần còn lại hoàn toàn phụ thuộc vào bạn.

Một điều quan trọng để có thể gây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng chính là luôn quan tâm đến nhu cầu của họ và biết cách đáp ứng, hướng dẫn nhu cầu của

họ, đó là tính năng động, sáng tạo để tạo ra các giá trị mới, một đặc tính vốn có của các nhân viên quản trị các cấp hiện nay.