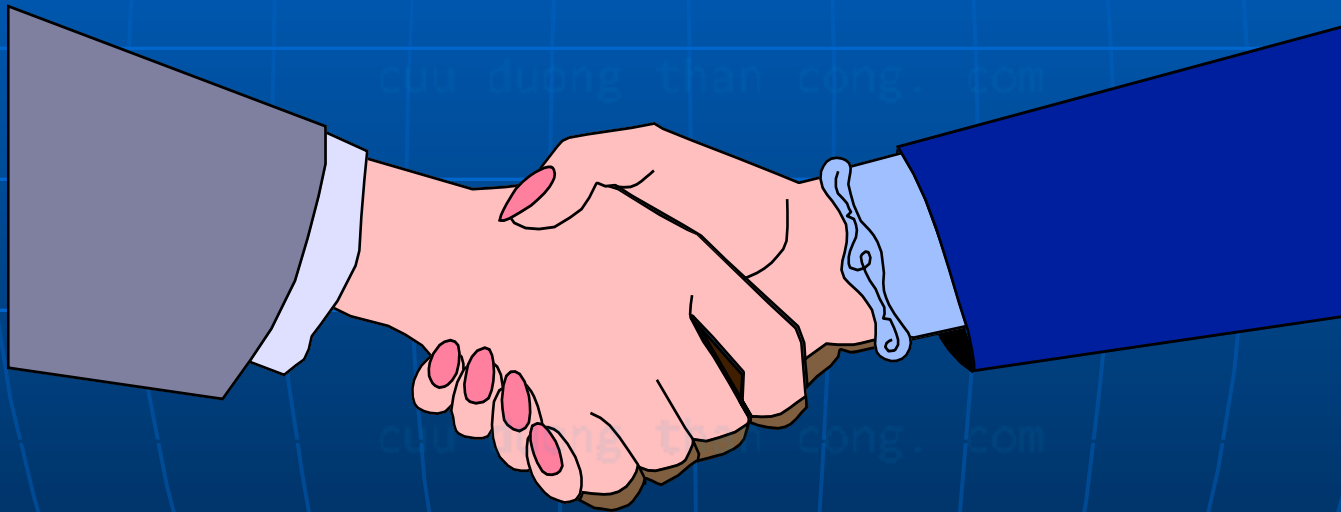


Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh

Chương 4

Kỹ năng giao tiếp đa phương và lễ nghi trong giao dịch

cuu-duong-than-cong.com

Chương 4

Kỹ năng giao tiếp đa phương và lễ nghi trong giao dịch

- I. Kỹ năng giao tiếp theo
nhóm và tổ chức*
- II. Lễ nghi trong giao dịch*
- III. Những điều cần biết khi giao dịch*

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp

- **Giao tiếp với chính bản thân mình.** Đây là hình thức giao tiếp tự kỷ. ở đây chúng ta xử lý thông tin với t- cách vừa là ng-ời gửi, vừa là ng-ời nhận. Giao tiếp với chính bản thân có thể là sự đánh giá bản thân mình hoặc cảm nhận riêng cá nhân với môi tr-ờng xung quanh. Sự giao tiếp này hình thành thế giới riêng biệt của mỗi cá nhân. Ng-ời nào quá phát triển hình thức. Giao tiếp này sẽ khó gần gũi với mọi ng-ời, không hoà đồng trong tập thể.

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp (tiếp)

- **Giao tiếp song phương.** Loại hình này được tiến hành giữa hai cá nhân. Người gửi và người nhận thông tin trong trường hợp này là hai chủ thể khác nhau. Hình thức giao tiếp này diễn ra giữa các chủ thể có quan hệ thường xuyên với nhau hoặc có nhu cầu trao đổi. Đây là cách giao tiếp rất phổ biến, diễn ra hàng ngày. Thế giới riêng của cá nhân mở cửa giao thoa với cá nhân khác và có thể hình thành thế giới mới của hai chủ thể.*

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp (tiếp)

-Giao tiếp trong các nhóm: Đây là sự giao tiếp diễn ra khi có từ 3 chủ thể trở lên. Tính chất đa phương trong giao tiếp là đặc trưng chủ đạo. Các nhóm được hình thành do tính chất công việc hay nhu cầu chung của một tập hợp người có quan hệ với nhau (cùng lớp học, cùng đơn vị công tác, cùng địa bàn dân cư...). Các nhóm tồn tại phụ thuộc vào nỗ lực chung của các thành viên tham gia hoặc hiệu quả của quá trình công tác. Xu hướng phân công lao động hiện đại là từ cá nhân chuyển sang phối hợp hoạt động theo nhóm. Biết phong cách và kỹ năng giao tiếp trong nhóm là yếu tố quan trọng bảo đảm thành công của mỗi người.

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp (tiếp)

- **Giao tiếp trong tổ chức.** Tổ chức là một hệ thống được thiết chế theo các mục tiêu và nguyên tắc nhất định. Trong hệ thống tổ chức ấy các cá nhân, nhóm người được tập hợp theo nguyên tắc chức năng hoặc chuyên môn. Như vậy, trong tổ chức có các quan hệ dọc và quan hệ ngang. Do đó giao tiếp trong hệ thống tổ chức có điểm khác giao tiếp giữa các cá nhân thông thường và giao tiếp trong nhóm độc lập.

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp (tiếp)

Phân tích:

- Mỗi loại hình giao tiếp đều có những điểm chung đồng thời có điểm khác biệt*
- Mỗi loại giao tiếp ấy dù có điểm khác biệt nhưng đều có chung hai nhóm mục tiêu: mục tiêu công việc và mục tiêu duy trì.*
- Từ loại hình thứ hai đến thứ tư là giao tiếp liên nhân cách.*

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

1. Các loại hình giao tiếp

Phân tích: (tiếp)

- *Bằng cách trao đổi thông tin qua lại với nhau con người mới có thể biết về chính bản thân mình và về người khác.*
- *Tính nguyên tắc trong giao tiếp liên nhân cách phải được từng cá nhân tuân thủ để duy trì quan hệ lâu dài.*
- *Mỗi người cần có ý thức và trách nhiệm trong việc tự giác chấp hành nguyên tắc và hướng tới mục tiêu của cộng đồng giao tiếp.*
- *Hạt nhân cơ bản, nền tảng của giao tiếp liên nhân cách là lòng tin.*
- *Phẩm chất quan trọng của nhà kinh doanh là tin vào bản thân mình, tạo dựng niềm tin ở người khác và biết đặt niềm tin vào đúng đối tượng. Lòng tin sẽ giúp cho ta cởi mở tâm lòng với người khác và người khác mới bộc bạch hết mọi điều với ta.*
- *Mỗi quan hệ giữa con người với con người dựa trên lòng tin thì bao giờ cũng bền vững, phát triển và dễ thông cảm với nhau.*

I. *Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức*

2. *Kỹ năng giao tiếp trong nhóm:*

- *các nhóm được hình xuất phát từ nhu cầu chung của nhiều người hoặc do tính chất công việc*
- Các nhóm cùng có lợi ích chung và lợi ích riêng của từng cá nhân tham gia. Do đó vấn đề điều phối lợi ích và giải quyết các mâu thuẫn lợi ích trong nhóm có ý nghĩa đặc biệt quan trọng.
- Nhóm có thủ lĩnh do mọi người suy tôn hoặc tự nhiên do tính nổi trội của một người nào đó. Người lãnh đạo nhóm có vai trò quan trọng trong việc tạo đồng thuận trong công việc và duy trì sự tồn tại của nhóm.
- Một nhóm có đông người tham gia và không cùng trong một hệ thống tổ chức thì tính bình đẳng và dân chủ chỉ phối bầu không khí giao tiếp, xu hướng thoải mái, tự do trong giao tiếp sẽ tăng lên.

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

2. Kỹ năng giao tiếp trong nhóm (tiếp)

#Để bảo đảm thực hiện mục tiêu của nhóm và tránh xung đột, phải xây dựng các quy tắc của nhóm.

#Một số quy tắc chung thường được nêu ra trong giao tiếp nhóm là:

- * Quy tắc hành động của nhóm: Ai tham gia, hành động vì lợi hay vô vị lợi.**
- * Quy tắc về thời gian và địa điểm tập hợp, sinh hoạt nhóm.**
- * Nội quy của nhóm. Quy tắc này thường có khi nhóm có quy mô lớn, hoạt động trong thời gian dài, yêu cầu tổ chức chặt chẽ.**
- * Quy tắc hành xử cá nhân và phát ngôn.**

I. **Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức**

2. **Kỹ năng giao tiếp trong nhóm (tiếp)**

Có 5 hình thức giao tiếp cơ bản trong nhóm.

- **Giao tiếp hình sao:** Hình thức giao tiếp này một người sẽ đóng vai tr-ởng nhóm và có thể giao tiếp với tất cả các thành viên khác trong nhóm. Các thành viên khác không thể giao tiếp với nhau mà chỉ có thể giao tiếp đ-ợc với tr-ởng nhóm.
- **Giao tiếp vòng tròn:** Mỗi thành viên có thể giao tiếp với hai thành viên khác gần mình.
- **Giao tiếp theo chuỗi dây chuyền:** Tr-ởng nhóm chỉ có thể giao tiếp với một thành viên gần mình nhất.
- **Giao tiếp theo mạng l-ới đan chéo:** Tất cả các thành viên nhóm có thể giao tiếp trực tiếp với nhau.
- **Giao tiếp phân nhóm:** Hình thức này t-ạo tr-ởng cho tình huống các thành viên trong nhóm phân chia bề phải ngay trong nội bộ nhóm. Rõ ràng sức mạnh của nhóm sẽ bị suy yếu.

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

2. Kỹ năng giao tiếp trong nhóm (tiếp)

Ưu và nhược điểm của giao tiếp đa phương

- hành viên trong nhóm càng được giao tiếp nhiều với nhau thì hiệu quả của nhóm càng cao.**
 - Nhu cầu của các cá nhân càng được thoả mãn thì khả năng duy trì nhóm càng tốt và càng vượt trội so với từng cá nhân.**
- Sự giao tiếp đa phương cũng làm tăng khả năng linh hoạt và chủ động của con người.**
- Mỗi người sẽ nhận được nhiều hơn cái mà mình bỏ ra.**
- Đa chiều, đa ý kiến bảo đảm tính dân chủ trong các quyết định của nhóm và mọi người sẽ tham gia một cách nhiệt tình hơn vào việc thực thi các quyết định chung của nhóm.**

CuuDuongThanCong.com

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

3. Kỹ năng giao tiếp trong tổ chức

- **Tổ chức là một hệ thống được quy định rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ và cấu trúc tạo thành có quan hệ lệ thuộc lẫn nhau đồng thời phân biệt cấp trên, cấp dưới.**
- **Tính phụ thuộc, tính chuyên môn hóa và hệ thống cấp bậc là đặc trưng nổi bật của tổ chức.**
- **Do sự chuyên môn hóa trong một số tổ chức lớn, chính thức mỗi một bộ phận giữ một vai trò nhất định và luôn phụ thuộc vào các bộ phận khác, tạo ra một guồng máy**
- **Trong mỗi phòng, ban này cũng vậy, sự chuyên môn hóa về nhân sự dẫn đến sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các cá nhân**
- **Tổ chức phát triển hoặc trưởng thành cùng với những thay đổi về mục đích của nó.**
- **Để đạt được các mục tiêu của mình, một tổ chức cần phải điều khiển và phối hợp các mối quan hệ giữa các bộ phận và giữa các cá nhân từ trên xuống dưới**

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

3. Kỹ năng giao tiếp trong tổ chức (tiếp)

- Mỗi tổ chức đều có thể được mô hình hóa dưới dạng các sơ đồ
- Phần lớn các tổ chức có dạng hình tháp
- Mọi người và các tổ chức tranh đua với nhau vì những vị trí cao có hạn trong các tổ chức và tranh đua với nhau để giành được sự tôn trọng của những người khác
- sự tranh đua là thích hợp và cần thiết trong nhiều tình huống, song nhà quản lý phải có biện pháp thông qua giao tiếp cởi mở để hạn chế bớt sự cạnh tranh và tăng cường tinh thần hợp tác

I. **Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức**

3. **Kỹ năng giao tiếp trong tổ chức (tiếp)**

Hai hệ thống của quá trình giao tiếp trong tổ chức luôn đồng thời tác động đến thái độ và hành vi của các cá nhân. Đó là

- **Hệ thống đối ngoại** tiêu biểu cho sơ đồ tổ chức chính thức, do nhà quản lý thiết lập ra nhằm kiểm soát hành vi cá nhân, hành vi của nhóm, và để đạt được các mục đích của tổ chức. Do hệ thống này phụ thuộc vào môi trường bên ngoài, chứ không xuất phát từ các nhu cầu của cá nhân trong tổ chức, nên ta gọi nó là hệ thống đối ngoại.
- **Hệ thống đối nội** phát triển, khi mọi người tác động qua lại trong phạm vi của hệ thống đối ngoại chính thức và khi có các kiểu hành vi nhất định nổi bật lên giúp điều chỉnh các nhu cầu xã hội và nhu cầu tâm lý.

I. **Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức**

3. **Kỹ năng giao tiếp trong tổ chức (tiếp)**

Luồng giao tiếp trong tổ chức có thể đi theo 3 hướng:

- * **Giao tiếp từ trên xuống dưới:** Giao tiếp từ trên xuống dưới là hình thức giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới - từ người chủ xuống công nhân, từ những người lập kế hoạch, chính sách tới người thực hiện. Nó được phân biệt nhờ vào 5 yếu tố: Hướng dẫn công việc cơ sở hợp lý, thông tin sự phản hồi về cách tiến hành công việc, hệ tư tưởng...*
- * **Giao tiếp từ dưới lên trên:** Giao tiếp từ dưới lên tuy cần thiết và có giá trị, nhưng không thể tin cậy hoàn toàn. Nói một cách tổng quát, giao tiếp từ dưới lên chính là sự phản hồi của luồng giao tiếp từ trên xuống dưới.*
- * **Quan hệ giao tiếp theo hàng ngang:** Giao tiếp theo hàng ngang thường được sử dụng để mô tả các quan hệ trao đổi giữa các bộ phận cùng cấp trong tổ chức. Sự giao tiếp theo hàng ngang là phương thức chủ yếu để đạt được sự phối hợp trong tổ chức.*

Chương 4

Kỹ năng giao tiếp đa phương và lễ nghi trong giao dịch

I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức

II. Lễ nghi trong giao dịch

III. Những điều cần biết khi giao dịch

II. Lễ nghi trong giao dịch

1. **Giao dịch bằng thư tín**
 - **Cách viết thư chúc mừng**

Viết thư chúc mừng cần chú ý những kỹ thuật sau:

- + Thư chúc mừng phải tràn đầy tình cảm, không khuôn sáo giả tạo.
- + Nội dung thư phải sát thực tế, đánh giá phải đúng mức, biểu thị quyết tâm phải thiết thực khả thi, tránh hô khẩu hiệu suông. Thư nên ngắn gọn.
- + Ngôn ngữ phải trau chuốt, rõ ràng, mộc mạc lưu loát.

II. Lễ nghi trong giao dịch

1. Giao dịch bằng thư tín (tiếp)

• Cách viết thư cảm ơn

- + Người khác hoặc tổ chức giúp mình rất nhiều, ta nên viết thư cảm ơn để nói lên tâm lòng biết ơn của mình. Cách viết thư cảm ơn cần chú ý mấy điểm sau:
- + Trước tiên phải chính xác, viết rõ người và sự kiện mình cảm ơn để họ còn nhớ ra, tổ chức còn biết sự việc cụ thể.
- + Nên bình luận đánh giá ý nghĩa sâu xa của sự việc với tình cảm nồng ấm và tỏ lời cảm ơn.
- + Ngôn ngữ cần chân thành, nhiệt tình, gãy gọn. Thư nên viết ngắn.

II. Lễ nghi trong giao dịch

2. Giao dịch bằng thiệp mời

- * Phạm vi sử dụng thiệp mời. Nói chung những trường hợp có hoạt động lớn và quan trọng mà đối tác là khách tham dự, mới phát thiệp mời. Đứng về góc độ nhà kinh doanh chỉ khi nào khai trương cửa hàng, tổ chức hội nghị khách hàng mới phát thiệp mời.

II. Lễ nghi trong giao dịch

2. Giao dịch bằng thiệp mời (tiếp)

Viết thiệp mời có những yêu cầu đặc thù như sau:

- + Bên ngoài viết hai chữ thiệp mời. Nên cho họa sĩ trang trí, có điều kiện thì mạ chữ vàng. Nếu mua thiệp mời ở cửa hàng nên chọn loại đẹp, sang, gây ấn tượng thích thú.
- + Hàng trên cùng viết tên đơn vị hoặc tên người được mời.
- + Ghi rõ nội dung, thời gian, địa điểm.
- + Phần cuối viết lời chúc tụng.
- + Ghi rõ tên đơn vị hoặc cá nhân mời và thời gian gửi thiệp mời.
- + Viết ngắn gọn, đẹp, có giá trị làm kỷ niệm. Rất kỵ làm ẩu và tẩy xóa.

II. Lễ nghi trong giao dịch

2. Giao dịch bằng thiệp mời (tiếp)

Yêu cầu về hành văn đối với thiệp mời.

- + Lời thiệp mời trước tiên phải rõ ràng, không rườm rà, công thức.
- + Lời thiệp mời phải nhã nhặn đẹp lòng. Thiệp mời làm mỗi giới trong lễ nghi giao tiếp, ngôn ngữ nhạt nhẽo và khoa trương đều có thể làm cho người ta khó chịu.
- + Cần phải theo từng trường hợp, nội dung, đối tượng tham gia cụ thể để chau chuốt chữ nghĩa.
- + Cố gắng dùng khẩu ngữ.

II. Lễ nghi trong giao dịch

3. Lễ nghi bắt tay

Bắt tay là lễ nghi thông dụng nhất trong quan hệ con người. Nó biểu đạt nội dung hoan nghênh, hữu hảo, thông cảm, cảm ơn, khoan dung, kính trọng, xin lỗi, từ biệt. Song trong việc bắt tay cũng có nhiều tri thức.

II. Lễ nghi trong giao dịch

3. Lễ nghi bắt tay (tiếp)

Bắt tay có sự phân biệt giờ tay tr-ước, giờ tay sau.

- * Nói chung, khi tiếp khách chủ nhà giờ tay tr-ước;*
- * Bắt tay với phụ nữ thì phụ nữ giờ tay tr-ước, đàn ông đón lấy;*
- * Gặp cán bộ lãnh đạo, ng-ời lớp trên cũng để họ giờ tay tr-ước rồi mình hẵng bắt tay.*
- * Khi ng-ời ta đã giờ tay, bạn cần bắt ngay để biểu thị nhiệt tình, tình cảm chân thành và hữu hảo.*
- * Khi bắt tay sức phải vừa, không mạnh không yếu, nếu mỗi chạm tay nhau đã rời bỏ, hoặc bắt quá nhẹ, không có sức lực, khiến cho ng-ời ta cảm thấy miễn c-ỡng và bắt buộc.*
- * Thời gian bắt tay vừa phải, thông th-ường là bắt chặt chào hỏi nhau rồi bỏ ra.*
- * Khi bắt tay ng-ời hơi nghiêng về phía tr-ước nhìn vào đối tác, nở nụ c-ười, vừa bắt tay vừa chào hỏi, sẽ cho ng-ời ta cảm giác ấm cúng nhiệt thành.*

II. Lễ nghi trong giao dịch

3. Lễ nghi bắt tay (tiếp)

Khi gặp gỡ bắt tay nhau giờ tay nhanh, nắm lâu thể hiện quan hệ gần gũi, tình cảm thắm thiết;

Khi bắt tay phải giờ tay sạch, nếu đang bận việc, tay bẩn nên chìa tay ra hai bên tỏ ý xin lỗi.

Không nên đeo găng tay bắt tay với người khác, cởi găng rồi hẵng bắt tay.

Tay phải cầm đồ, đối phương đã giờ tay trước có thể ứng cứu bằng tay trái.

Sau khi bắt tay, nếu hữu ý hay vô tình rút khăn mùi xoa lau tay đều là bất lịch sự.

ở hội trường, rạp hát bắt gặp nhiều người quen, chỉ cần bắt tay với người ở gần

Chương 4

Kỹ năng giao tiếp đa phương và lễ nghi trong giao dịch

- I. Kỹ năng giao tiếp theo nhóm và tổ chức*
- II. Lễ nghi trong giao dịch*
- III. Những điều cần biết khi giao dịch*

III. Những điều cần biết khi giao dịch

1. Những qui tắc trong giao dịch

- + Khi chào hỏi, tốt nhất là gọi cả họ tên.
- + Nếu đối tác chưa mời ngồi, thì tốt nhất cứ đứng
- + Không nên vội vàng đưa ra tư liệu, thư tín, quà cáp mang theo
- + Chủ động mở đầu đàm thoại, tranh thủ thời gian gặp gỡ. Mặc dầu đối
- + Duy trì nhiệt tình hưởng ứng
- + Khi không kiềm chế nổi cơn tức giận của mình thì nên sớm kết thúc cuộc gặp gỡ.
- + Trước khi gặp, hãy tự hỏi "nên bước vào cửa đối tác với tình cảm gì?"
- + Học nghệ thuật nghe
- + Tránh những cử chỉ và tư thế bất nhã.
- + Cần thật thà, thẳng thắn và mức độ
- + Học cách nói rõ ràng
- + Tự mình kiểm tra âm sắc và ngữ điệu
- + Chú ý trang phục và đầu tóc
- + Nếu thâm niên và học vị của đối tác thấp hơn ta, ta cần đặc biệt lưu ý đừng tỏ ra mình là bề trên.
- + Kết thúc cuộc gặp, nhớ cầm mũ, găng, túi sách của mình

III. Những điều cần biết khi giao dịch

2. Phương pháp trò chuyện trong giao dịch

- + Khi nói chuyện cần tự nhiên, lời nói hoà nhã thân mật, chính xác.
- + Tham gia nói chuyện với người khác cần phải chào hỏi trước
- + Có nhiều người nói chuyện thì nên tìm cách nói với mỗi người vài câu, không nên chỉ nói với một hai người mà không để ý đến người khác cũng có mặt trong buổi nói chuyện
- + Trong khi giao tiếp, ta phát biểu cũng phải để cho người khác phát biểu, người khác nói ta cũng nên biểu thị ý kiến của mình lúc thích hợp
- + Khi trao đổi nên nhìn đối tác để biểu thị sự chú ý lắng nghe
- + Nội dung trao đổi nên có sự kiêng kỵ, như không đề cập tới chuyện chết chóc, bệnh tật, ly kỳ, giết gân
- + Đàn ông không nên tham gia nhóm nói chuyện của phụ nữ, không nói chuyện quá lâu với phụ nữ để người xung quanh có ác cảm
- + Khi trao đổi nên sử dụng chữ lễ phép như xin mời, cảm ơn, xin lỗi làm phiền ông quá v.v
- + Trong khi giao tiếp không bịn rịn quá lâu, không lớn tiếng tranh luận, không nói lời xúc phạm với đối tác.