TR NG I H C KINH T TP. H CHÍ MINH

KHOA NGO ITH NG

ജെയ്യരു

GIAO TI PKINH DOANH

# K N NG VI TTHÔNG I P TIÊU C C

## <u>Nhóm 9:</u>

- 1. Tr n Th o An
- 2. Nguy n Th Ng c Huy n
- 3. Th Kim Ng c
- 4. Nguy n Th H ng Nhung
- 5. Nguy n Ái Quyên
- 6. Võ Th Thùy Trang
- 7. Phan Th Bích Trâm
- 8. Lê T t Thanh
- 9. ng H ng Th y

L p: VBNT001

# M cl c

L IM U	2
1. Thông i p tiêu c c và cách truy n t thông i p hi u qu	3
1.1 nh ngh a	3
1.2 S d ng cách gián ti p (Ph ng pháp quy n p) cho thông i p tiêu c c	4
1.2.1 Khái ni m v cách gián ti p (ph ng pháp quy n p)	4
1.2.2 u i m c a cách vi t gián ti p	4
2. Chi n thu t dùng cách gián ti p vi t th tín	5
2.1 Xác nh rõ n i dung	6
2.2 Các b c c th c a thông i p tiêu c c	7
2.2.1 L i m m u:	7
2.2.2 Gi i thích h p lý	7
2.2.3 Thông tin tiêu c c	8
2.2.4 Gi i pháp mang tính xây d ng	. 10
2.2.5 K t thúc thân thi n	. 10
3. ng d ng ph ng pháp gián ti p vi t thông i p tiêu c c	. 10
4. M t s lo i thông i p tiêu c c	. 20
4.1 T ch i yêu c u	. 20
4.2 T ch i i u ch nh	. 21
Tài li 11 tham kh o	24

## L IM U

Trong cu c s ng hàng ngày, chúng ta th ng giao ti p v i m i ng i thông qua nhi u ph ng th c khác nhau nh : l i nói, dùng c ch , hay vi t..., và trong quá trình giao ti p ó có nh ng thông i p mà ng i nh n mu n nghe và c nh ng thông i p mà ng i nh n không mu n nghe nh ng m i ng i th ng không chú ý r ng nh ng i u mà ng i nh n không mu n nghe ôi khi s nh h ng x u n m i quan h hi n có n u ng i truy n t s d ng t ng không úng cách, trong giao ti p kinh doanh c ng v y ngoài nh ng thông i p mang tính tích c c thì nh ng thông i p mang tính tiêu c c s nh h ng r t nhi u n công vi c kinh doanh, th t s s d ng nh ng thông i p tiêu c c này l cách hi u qu trong v n nói ã khó thì trong v n vi t l i càng khó h n nhi u vì chúng ta ph i s d ng nh ng câu t , l i l 1 cách c n tr ng không làm xúc ph m n khách hàng hay i tác c a mình, ví d : vi t 1 lá th xin l i n khách hàng v vi c giao 1 hàng hóa không úng kích c quy nh nh trong h p ng mà v n không làm m t lòng tin nhi u n khách hàng là c 1 quá trình gian nan và th thách.

V y làm th nào trong v n vi t mà thông i p tiêu c c c a ta không ch có s c n ng và còn áng c tôn tr ng, nói không tr thành m t thông i p tiêu c c hoàn h o, D ng nh ó là c m t khoa h c c a ngh thu t. B n ph i i qua các giai o n tu n t , t chu n b , a ra và hoàn t t thông i p ó. Trong m i giai o n l i có cách x lý, dùng câu t khác nhau. M c ích cu i cùng không ph i là ph nh n, ch trích hay lo i b quan i m, ý ki n, giá tr c a ng i khác mà là kh ng nh c nh ng i u mình quan tâm, giá tr c a b n thân và t c s ng thu n c a m i ng i.

Nghiên c u v n i dung và cách vi t 1 thông i p tiêu c c có hi u qu sau ây s giúp chúng ta hi u rõ h n v thông i p tiêu c c và cách s d ng chúng m t cách hi u qu trong ngh thu t vi t.

## 1. Thông i p tiêu c c và cách truy n t thông i p hi u qu

## 1.1 nh ngh a

Thông i p tiêu c c là m t thông i p mà ng i nh n c m th y khó ch u, áng th t v ng, ho c b t l i (không thi n chí).

Ví d, m t thông i p tiêu c c c vi t t ch i yêu c u c a b n ho c công ty, t ch c c a b n. B c th này có th cung c p thông tin v s thay i chính sách mà nhân viên không ng h, ho c v vi c t ng giá mà khách hàng không mong mu n.

So n m t thông i p tiêu c c là m t thách th c b i vì ó là c h i ng i vi t hay ng i nói gi i quy t thành công nh ng v n kinh doanh th ng g p. V i m t thông i p tiêu c c c truy n t m t cách hi u qu , ng i g i có th có thêm c m t ng i b n cho mình hay m t khách hàng cho t ch c.

i v i các doanh nghi p hi n nay thì giao ti p c ví nh là 1 cánh tay c l c cho vi c t o ra l i nhu n và c bi t là v n sinh t n c a công ty, v i 1 thông i p tiêu c c mà ng i nh n c c m th y tho i mái, không b c xúc hay gi m b t c ph n nào nh ng ý ngh tiêu c c thì ó c cho là thành công i v i ng i vi t.

N u 1 bài vi t v vi c xin l i khách hàng vì  $\tilde{a}$  g i nh m hàng, không úng size, hàng b l i... c a công ty g i cho khách hàng không hi u qu thì vi c m t khách hàng là i u ch c ch n có th x y ra, ch ng nh ng th vi c m t khách hàng ti m n ng t nh ng thông tin tiêu c c mà khách hàng truy n i c ng gây thi t h i cho công ty, tuy nhiên n u thông i p c vi t 1 cách hi u qu khi n khách hàng v n gi c thái t t i v i công ty thì công ty s gi m c nhi u r i ro t phía khách hàng.

Córt nhi u công ty hi n nay ri vào c nh b t c do không xây d ng hay xây d ng ch a t t tính thi n chí i v i khách hàng t ó d n n vi c m t khách hàng ang có và khách hàng ti m n ng, vì v y vi c nghiên c u v cách ng x giao ti p i v i khách hàng có ý ngh a h t s c quan tr ng trong v n vi t nói chung và vi t thông i p tiêu c c nói riêng, m t thông i p tiêu c c vi t ra u th hi n qua 2 m t, m t là t o k thù và hai là t o m t ng i b n trung thành, ông bà ta có câu "k t thêm 1 ng i b n là b t i 1 k thù" chính vì th ng i vi t thông i p tiêu c c ph i bi t thêm b t l i v n nh th nào có th t o ra m i quan h t t p i v i ng i nh n thông i p.

## 1.2 S d ng cách gián ti p (Ph ng pháp quy n p) cho thông i p tiêu c c

## 1.2.1 Khái ni m v cách gián ti p (ph ng pháp quy n p)

Chi n l c chung chuy n t i t t c các lo i thông i p tiêu c c là s d ng cách gián ti p. V i cách gián ti p, thông tin gây th t v ng c trình bày sau khi a ra nguyên nhân gi i thích vi c t ch i yêu c u ho c ph i a ra nh ng thông tin không mong i khác. Cách gián ti p giúp ng i nh n có c s chu n b v tâm lý. Nghiên c u ch ra r ng con ng i s d dàng ch p nh n thông tin t ch i h n khi h c chu n b tr c cho vi c ó.

## 1.2.2 u i m c a cách vi t gián ti p

u i m quan tr ng c a cách gián ti p là nó làm cho ng i nh n ch p nh n thông tin tiêu c c mà ng i g i bu c ph i g i cho h và v n duy trì m i quan h t t p gi a ôi bên. S d ng cách gián ti p có c nh ng u i m trên vì nó có th gi c s bình t nh cho ng i nh n trong su t quá trình ti p c n d n d n. Nó dành th i gian làm l ng xu ng n i lo l ng bo n kho n c a ng i nh n thông tin. Cách gián ti p c h i gi i thích nh ng nguyên nhân và bày t quan i m. N u thông tin t ch i c a ra tr c tiên, ng i nh n tin có th l i ph n còn l i c a b c th ngay c khi có s gi i thích h p lý sau nh ng tin x u này, h c ng s không bao gi ch p nh n.

Nub c th c so n tho ho c trình bày m t cách c n trong theo quan i m c a ng i nh n thì khi ó ng i nh n cho r ng thông tin t chi là phù h p và có tho h p nh n c. Cách trình bày b c tho này m t cách hi u quo là cho ra m t cách rõ ràng r ng thông tin to chi trong tình hu ng ó là i u có lì nh t cho ng i nh n. Nó có tho mang li m t quy to nh có lì cho ng i nh n. Mo tiêu ca vi c so n tho thông i p tiêu co là có co pho ng tích co co a ng i nh n.

Trong giao ti p s d ng cách gián ti p truy n t i thông tin tiêu c c,b n s trình bày nguyên nhân gi i thích vi c t ch i yêu c u ho c ph i a ra nh ng thông tin không mong i khác tr c nh ng thông tin gây b t l i. Cách gián ti p giúp ng i nh n có c s chu n b v tâm lý. Nghiên c u ch ra r ng con ng i s d dàng ch p nh n thông tin t ch i h n khi h c chu n b tr c cho vi c ó.

th c hi n giao ti p hi u qu , c n ph i k t h p ch t ch các ki n th c c b n c a giao ti p kinh doanh nh : nguyên t c KISS, phân tích tình hu ng giao ti p, phân tích ng i nh n và s d ng di n gi i, nguyên t c v t ng , phát tri n câu, hình thành o n, nguyên t c

ABC,5C,7C,... phát tri n thông i p. c bi t, phân tích ng i nh n và s d ng quan i m c a ng i nh n.

## 2. Chi n thu t dùng cách gián ti p vi t th tín

M c này vi t v nh ng ch d n c th cho vi c s d ng cách gián ti p vi t m t thông i p tiêu c c. Thêm vào ó, ng i vi t ph i s d ng nh ng nguyên t c c b n c a vi c truy n t thông tin hi u qu ã trình bày ch ng 1, 2 và 5. Cách gián ti p có th c s d ng hi u qu cho nhi u lo i b c th t ch i khác nhau c b ng v n vi t và v n nói–t ch i nh ng l i ngh , yêu c u, quy t nh không thu n l i, ho c thông tin tiêu c c mà không c n h i áp.

N i dung chính c a th khi s d ng cách vi t gián ti p cho thông i p tiêu c c bao g m 5 ph n nh sau:

## 1. Ph n m m u

- a. Thi t l p s hài hòa
- b. Xây d ng thi n chí
- c. Tích c c
- d. Duy trì s trung l p
- e. Gi i thi u nh ng gi i thích

## 2. Gi i thích h p lý

- a. Liên quan n ph n m
- b. Trình bày l p lu n thuy t ph c
- c. Nh n m nh quy n l i c a ng i nh n
- d. Dùng k thu t m m d o
- e. Tích c c

## 3. Thông tin tiêu c c

- a. Liên quan t i ph n gi i thích h p lý
- b. Ng ý ho c a ra thông tin tiêu c c m t cách rõ ràng
- c. S d ng k thu t m m d o
- d. a ra thông tin tiêu c c m t cách nhanh chóng.
- e. Tích c c
- f. Nói lên nh ng gì có th làm c (thay vì nh ng i u không th làm

c)

g. Tránh l i bi n h

## 4. S ti p t c mang tính xây d ng

- a. a ra m t gi i pháp khác
- b. a ral p lu n b sung

## 5. K t thúc thân thi n

- a. Xây d ng thi n chí
- b. Cá nhân hóa ph n k t
- c. ngoài ch tiêu c c
- d. Nên c i m
- e. Nên l c quan

Nh n nh: quy n p là k t v m t m i, là quá trình l p lu n, lý lu n nh ng lý l mà nh ng lý l ó c t trong m t m i quan h chung ch ng minh cho m t k t lu n, m t i t ng nào ó. Lý lu n theo quy n p là tr c nh t tìm hi u nhi u y u t riêng r , t ng ph n, t ng b ph n, sau ó tìm th y trong nh ng ph n riêng r ó m t tính cách chung d n v m t k t lu n chung cho v n mà k t lu n chung ó thâu tóm c nh ng cái riêng l .

## 2.1 Xác nh rõ n i dung

Tr c tiên ph i phân tích m i tình hu ng giao ti p xác nh rõ:

- M c ích s c p và th c p c a thông i p
- Nidung c b n c a thông i p.

Ti p theo, c n tr 1 i nh ng câu h i sau:

- Nh ng ý nào tôi có th s d ng trong ph n m u thi t l p s hài hòa và xây d ng tinh th n thi n chí trong tr ng h p c th này?
- T i sao ph i d a trên quy n l i c a ng i nh n ch i yêu c u hay trình bày nh ng thông tin b t l i?
- Tôi có th ngh ng i nh n m t gi i pháp khác hay không?
- Thông i p thân thi n nào tôi có a ra ph n k t ngoài ch chính?

M t khi ã xác nh c nh ng m c ích và n i dung c a thông i p tiêu c c thì vi c th c hi n cách gián ti p biên so n thông i p s d dàn h n. Trong nh ng m c k ti p, b n phác th o c a ph ng pháp này s c làm rõ.

## 2.2 Các b c c th c a thông i p tiêu c c

### 2.2.1 L i m m u:

- Ph n m m u c n áp ng nh ng yêu c u sau:
- > Thi t l p s hài hòa
- > Xây d ng thi n chí, tích c c
- Duy trì thái trung l p
- a ra l i gi i thích

Ph n m m u th ng có t m t n ba câu, th ng n m trong o n u b c th.

Ph n m u g n ng i nh n và ng i g i trong cùng m t l i ích t o ra s g n bó.

Xây d ng tinh th n thi n chí b ng cách s d ng nh ng t ng nhã nh n, l ch thi p, l c quan, tích c c, tránh nh ng t ng mang tính ph nh, tiêu c c s giúp t o ra m t không khí thu n l i và làm cho ng i nh n d dàng ch p nh n thông i p h n.

Hai yêu c u cu i c a ph n m m u là duy trì thái trung l p và a ra l i gi i thích, chúng có m i quan h m t thi t v i nhau.

ng i nh n c h t ph n m m u và b c vào ph n gi i thích h p lý ti p theo ó thì không a ra thông tin tiêu c c ngay.

Ph n m m u không nên hàm ý vi c ng ý hay là t ch i, c ng không nên d n d t ng i nh n thiên v m t h ng nào.

Yêu cu cu i cùng là chu n b cho vi c gi i thích c thu n l i, ó là vi c b t u a ra l i gi i thích. Trong câu cu i c a ph n m m u, hàm ch a m t vài d u hi u c a ph n gi i thích. Vi c ó t o ra chi n l c gi i thích m t cách h p lý nh ng ph n sau trong thông i p, và nó h tr trong vi c t o ra s g n bó.

## 2.2.2 Gi i thích h p lý

Ph n 2 c a ph ng pháp quy n p là s gi i thích thuy t ph c. o n gi i thích thuy t ph c th ng b t u k ngay sau ph n m u và nó th ng c vi t tóm g n trong m t o n v n.

N u ph n gi i thích quá ng n, o n v n ó có th bao g m c ph n thông tin tiêu c c. Ph n gi i áp mang tính xây d ng có th li n k ngay sau ph n thông tin tiêu c c trong cùng m t

o n v n trên. Nh v y, nh ng thông tin tiêu c c s c gi u gi a o n v n. Ngoài ra, ph n gi i thích có th dài n hai hay nhi u o n v n.

Khía c nh quan tr ng nh t c a ph ng pháp qui n p là l p lu n gi i thích c a ra tr c thông tin tiêu c c.

Sau ph n m u, lý do truy n t i thông i p tiêu c c ó c trình bày. Nh ng lý do này nên ch ra nh ng thông tin tiêu c c ó có l i nh t cho ng i nh n nh th nào. Nên trình bày trong m t thái i m t nh, thuy t ph c và thân m t trên quan i m c a ng i nh n.

Yêu cu c th caph ngi i thích h p lý:

- Nó ph i liên quan ch t ch v i ph n m m u.
- > Trình bày 1 p lu n thuy t ph c.
- Nh n m nh vào quy n l i và l i ích c a ng i nh n
- > Ph i rõ ràng, ch c ch n và áng tin c y.

Nên s d ng nh ng k thu t liên k t ch t ch v i ph n m m u có l p lu n thuy t ph c và làm cho dòng suy ngh tr nên m ch l c h n. Quá trình l p lu n thuy t ph c s h tr cho vi c a ra thông tin tiêu c c, do ó trong quá trình so n th o ta nên t tr ng tâm vào quy n l i và l i ích c a ng i nh n. M c ích cu i cùng c a thông i p là ph n ng tích c c c a ng i nh n.

Mu n di n t m t cách lôi cu n và thuy t ph c r ng l i ích c a ng i nh n ã c cân nh c c n th n tr c khi i n quy t nh cu i cùng, nên s d ng nh ng quy t c nh n m nh trong ph n gi i thích. B t u t i m có l i nh t cho ng i nh n. Không i quá sâu vào vi c gi i thích vì s gây b t l i cho quá trình l p lu n.

Trình bày s gi i thích theo h ng tích c c, tránh t ng tiêu c c.

## 2.2.3 Thông tin tiêu c c

Sau ph n m u và ph n gi i thích h p lý, b n ã s n sang trình bày thông tin tiêu c c.

B c này bao g m s t ch i l i yêu c u, quy t nh b t l i, và nh ng thông tin gây th t v ng khác.N u ph n m u và gi i thích t hi u qu t t, ng i nh n s d n ch p nh n thông tin tiêu c c.

M c ích chính c a vi c trình bày thông tin tiêu c c là ch c ch n r ng ng i nh n hi u c thông tin tiêu c c trong thông i p c a b n m t cách rõ ràng.

❖ M t s tr ng h p, thông tin tiêu c c c di n t b ng hàm ý. Làm cho ng i nh n hi u c lý do quy t nh c a b n mà v n duy trì m i quan h:

Víd:

"Ch c phép hút thu c hành lang" nó s d nghe h n là" c m hút thu c lá trong phòng h c và phòng làm vi c". C hai u nói v 1 vi c, nh ng phát bi u u tiên thì mang tính tích c c h n.

❖ M t s tr ng h p, thông tin tiêu c c c di n t b ng nh ng t ng th ng th n. ó là lúc b n tin r ng s t ch i hàm ý là không m nh ho c khi n ng i khác hi u sai.

Vid:

Trong tr ng h p t ch i c nh n vào h c m t tr ng Cao ng nào ó, thì thông i p t ch i ph i d t khoát b ng t ng rõ ràng,nh "vì v y, h i ng s không ch p nh n n xin gia nh p c a b n". Nh v y s không l i s nghi ng trong ng i c.

- L u ý: khi vi t
- Ph n thông tin tiêu c c c a thông i p ph i t ngay sau ph n gi i thích h p lý, và ng bao gi t thông tin tiêu c c trong nh ng o n v n riêng r . tin x u có th c theo sau b i m t s gi i thích kèm theo hay g i ý m t ph ng án thay th . S p t nh v y s gi u thông tin tiêu c c bên trong o n v n và gi m tính tiêu c c.
- Thông tin tiêu c c nên c trình bày ng n g n n m c có th, nên s d ng nh ng t ng 1 c quan, th ng th ng và tránh nh ng t tiêu c c.
- Nên nói nh ng i u c làm và không nói nh ng i u không c làm làm gi m tính tiêu c c.
- Nên tránh xin l i su t t u n cu i thông i p, vì i u ó làm ng i ta chú ý h n vào tính ch t tiêu c c c a tình hu ng.
  - → Tóm l i, thông tin tiêu c c có th c ng ý, ho c tuyên b th ng th n, theo sau là s gi i thích h p lý, s d ng nh ng t ng làm gi m tính tiêu c c c a nó.

Sau khi a ra thông tin tiêu c c, b c ti p theo c a ph ng pháp quy n p là cung c p nh ng gi i pháp mang tính xây d ng i v i v n mà ng i nh n g p ph i.

## 2.2.4 Gi i pháp mang tính xây d ng

C n a ra nh ng gi i pháp khác cho v n ang gi i quy t ho c n u không c thì b n ph i a thêm nh ng lý do bi n minh cho nh ng tin b t l i này

Ví d: N u b n c m i quay v tr ng trung h c vào ngày 25 tháng 5, nói v vi c thi tuy n vào tr ng i h c, nh ng th i gian bi u c a b n không cho phép, thì b n có th ngh 1 ng i khác ho c 1 ngày khác.

N u b n không th a ra c cách gi i quy t hay l i ngh nào khác cho v n ang g p ph i, thì b n nên gi l i ph n gi i thích h p lý và t nó sau thông tin tiêu c c. i u này giúp cho ng i nh n có th ch p nh n nh ng thông tin không t t b ng cách nói gi m i t m quan tr ng và a ra thêm l i gi i thích cho nh ng thông tin x u này.

## 2.2.5 K t thúc thân thi n

M t k t thúc thân thi n s mang tâm trí ng i c kh i thông tin tiêu c c và mang l i m t c h i xây d ng thi n chí.

Ph n k t thúc nên liên h v i ch , ng th i tránh c p nh ng tin x u. Nó nên liên h nhi u v i gi i pháp mang tính xây d ng, ho c là bi u hi n s ánh giá cao c a b n i v i ng i nh n

Ph n k t không nên nh c nh ng i nh n v b t c i u gì liên quan n thông tin tiêu c c mà b n ã chuy n t i tr c ó. Không nên có nh ng t ng xin l i nh "m t l n n a chúng tôi r t xin l i vì ã không th th c hi n theo yêu c u c a ông". i u ó ch làm ng i nh n nh n thông tin tiêu c c mà thôi.

Ph n k t có th bao g m m t vài nh n xét thân thi n phù h p v i ng i nh n.

# 3. ng d ng ph ng pháp gián ti p vi t thông i p tiêu c c TÌNH HU NG:

Công ty Lê Chi n hi n có 6 xí nghi p may tr c thu c sáu t nh thành trong n c.Trong ó, xí nghi p A Bình D ng chuyên s n xu t ng ph c công s ã ho t ng c 7 n m.

Xí nghi p có dây chuy n thi t b s n xu t hi n i và khép kín, hàng tháng cho ra i trên 100,000 s n ph m qu n áo cao c p các lo i, gi i quy t công n vi c làm cho h n 400 lao ng ph thông, óng góp m t ph n cho ngân sách nhà n c.

Bên c nh vi c ch m lo s n xu t, xí nghi p còn chú ý quan tâm n i s ng c a cán b công nhân viên. Hàng quý, th hi n úng ph ng châm làm h t s c, ch i h t mình, xí nghi p th ng t ch c nhi u ho t ng v n nghê, th thao b ích nh : gi i bóng á, bóng chuy n, c u lông, các cu c thi tìm ki m gi ng hát hay.. nh m c i thi n i s ng tinh th n và nâng cao tình oàn k t trong xí nghi p.

Tham gia nhi u công tác xã h i c ng là 1 v n xí nghi p quan tâm, xí nghi p th ng t ch c các t khuyên góp, ng h ng bào b thiên tai, 1 1 t..

Tuy nhiên, trong nh ng n m g n ây, do nh h ng chung c a suy thoái kinh t nên xí nghi p g p r t nhi u khó kh n, b t c trong vi c gi i quy t âu ra s n ph m c ng nh duy trì m c l ng cao và n nh cho nhân viên

Ban lãnh o xí nghi p ã t ch c r t nhi u cu c h p và i n quy t nh óng c a xí nghi p nh ng l i r i vào th b ng khi không bi t ph i thông báo n nhân viên c a mình nh th nào?

→ Nhi m v tra là vi t m t b c th chuy n tin x u này t i nh ng nhân viên c a công ty, ng th i làm cho nh ng tin x u này có th ch p nh n c, th m chí làm cho nhân viên c m th y vui v khi nh n c tin.

## ❖ Xác nh rõ n i dung:

Tr c tiên ph i phân tích tình hu ng và xác nh:

- M c ích s c p:
  - → Thông báo óng c a xí nghi p t i nh ng nhân viên c a công ty.
- M c ích th c p:
  - → Làm cho thông tin x u này c a công ty c m i ng i ch p nh n th m chí khi n h vui v khi nh n c tin.
- N i dung c b n c a thông i p là khen ng i, bi u d ng tinh th n làm vi c c a nh ng công nhân công ty nh m t o thi n chí cho ng i c, sau ó a ra l i gi i thích thuy t ph c v a gi i thích cho lý do mà xí nghi p bu c ph i óng c a v a em n s l c quan cho nh ng ng i công nhân khi nh n c tin này. Ti p theo là a ra thông tin tiêu c c. Thêm vào ó, ng i vi t thông i p s a ra m t gi i pháp cho tình hu ng này, ó là s u tiên tuy n d ng nh ng ng i công nhân gi i vào các v trí n m xí nghi p còn l i ch không ng tuy n ngoài th tr ng lao ng, gi i pháp này mang tính xây d ng vì nó mang l i cho nh ng ng i công

nhân thêm c h i v m t v trí m i t t h n. Cu i cùng là t o nên m t k t thúc thân thi n nh m t o s tín nhi m, g n g i v i nh ng ng i công nhân.

## Nh ng câu h i c n ph i t ra tr c khi b t u vi t thông i p tiêu c c:

- Nh ng ý nào tôi có th s d ng trong ph n m u thi t l p s hài hòa và xây d ng tinh th n thi n chí trong tr ng h p c th này?
- → Trong ph n này, chúng ta có th thi t l p s hài hòa và tinh th n thi n chí b ng cách khen ng i nh ng nhân viên vì ã t o ra nh ng s n ph m có ch t l ng cao, công ty ã gi i quy t vi c làm cho r t nhi u ng i, óng góp vào ngân sách t nh Bình D ng và t n c.
  - T i sao ph i d a trên quy n l i c a ng i nh n ch i yêu c u hay trình bày nh ng thông tin b t l i?
- → Khi vi t thông i p tiêu c c, chúng ta c n ph i d a trên quy n l i c a ng i nh n trình bày b i vì nh v y ng i nh n s th y h c tôn tr ng và d dàng cho i nh ng ph n ng tích c c.
  - Tôi có th ngh ng i nh n m t gi i pháp khác hay không?
- → Trong tình hu ng này, chúng ta có th a ra gi i pháp là n m xí nghi p còn l i còn thi u nh ng công nhân gi i và công ty u tiên tuy n d ng chính nh ng nhân viên trong công ty có thành tích xu t s c vào các v trí này.
  - Thông i p thân thi n nào tôi có a ra ph n k t ngoài ch chính?
- → Trong ph n k t, chúng ta có th cung c p thông tin liên h ho c m t cu c h n v i b ph n nhân s c a công ty nh m t ng tính xác th c cho gi i pháp khác c a ra trên và t o thêm s thân thi n, g n g i.

## ❖ Các b c vi t thông i p c th

## 🖶 Vitm tlimuphù hp

M t ví d có ph n m u c di n t kém trong b n b c th n nhân viên c a công ty Lê Chi n c th hi n nh sau:

"Có m t vi c áng bu n mà công ty chúng tôi ph i g i th thông báo v i các b n là xí nghi p A s óng c a nhà máy t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014."

Khi phân tích ph n m u c di n t không t t này, l u ý là thi u quan i m c a ng i nh n và không có tính thi n chí. H n n a, l i ích c a ng i nh n ã b l i. R t cu c là

ph n m u ngay l p t c ã l ra thông tin tiêu c c ó là vi c nhà máy ph i óng c a. Nhân viên không còn ng l c c ti p nh ng gi i thích h p lý n m sau ph n m u.

M t ví d v ph n m u c vi t khá t t trong tình hu ng d i ây:

"Xí nghi p A chi nhánh Bình D ng thu c công ty LÊ CHI N ã i u hành dây chuy n s n xu t ng ph c trong su t 7 n m qua. Trong su t th i gian này chúng ta ã s n xu t ra c nh ng s n ph m ch t l ng mang tính c nh tranh r t cao trên th tr ng. Bên c nh ó xí nghi p c ng ã gi i quy t công n vi c làm cho h n 400 lao ng ph thông, óng góp m t ph n cho ngân sách t nh Bình D ng nói riêng và s phát tri n c a t n c ta nói chung. Chúng tôi r t t hào v các b n: s t n tâm, nhi t tình là ti n cho s phát tri n ngày nay c a công ty."

Trái v i ph n m u c di n t kém, o n v n này ã c áp ng m t cách hi u qu t t c nh ng yêu c u c a m t ph n m u t t trong thông i p tiêu c c. Qua hành ng khen ng i nh ng ng i công nhân vì ã t o ra c nh ng s n ph m có ch t l ng cao ã làm cho tính thi n chí càng c c ng c h n. Ph n m u c vi t khà t t mang tính trung l p, không l thông tin nhà máy s p óng c a.

## 📥 aram ts giithích thuy t phc

B c ti p theo c a ph ng pháp các gián ti p là d a vào l i m u a ra s gi i thích thuy t ph c gi i thích cho thông tin tiêu c c.

Sau ây là m t ví d v s di n t kém g i n nhân viên c a Công ty Lê Chi n

"Chúng tôi bi t nhà máy s p óng c a trong th i gian t i là m t tin không t t. Nhân viên m t vi c làm và có th s g p khó kh n trong cu c s ng s p t i c a h . Nh ng chúng tôi không có s ch n l a nào khác b i s thua l liên ti p n t nhi u lý do khách quan và ch quan : M c l ng r t cao cho các b n, th tr ng có s thâm nh p c a các t p oàn n c ngoài t i a bàn t nh BD và kinh t khó kh n làm gi m c u th tr ng. Trong khi ó 5 xí nghi p còn l i v n ang làm n có lãi, i u ó nh h ng n l i nhu n chung c công ty. Vi c óng c a xí nghi p là c n thi t m b o c t c các c ông."

Xu t phát t l i m u kém c i ó, l i gi i thích này thi u cách di n t l c quan và không nhìn nh n theo quan i m c a ng i nh n. S gi i thích kém này ã b qua m i quan tâm c a ng i nh n và th hi n s bi quan.

Không th tr m c l ng cao h n không ph i là lý do xác áng s d ng gi i thích tình hu ng này. Ng c l i sau ây s trình bày cách di n t t t trong tình hu ng gia ti p này

"Quý v ã nh n c ti n l ng và ph c p cao x ng áng cho vi c s n xu t ra nh ng ng ph c p và ch t l ng. Xí nghi p chúng ta ph i i m t v i thách th c duy trì s n ph m ch t l ng cao v i m c giá c nh tranh trong khi c n ph i tr m c l ng cao và phúc l i t t m b o i u ki n làm vi c cho nhân viên. Tuy nhiên s u t c a các cty qu c t vào th tr ng

t nh Bình D ng ,h s n sàng chu l ng n h n t l c ích dài h n và s c nh tranh gay g t t các i lý nh p kh u hàng ngu n g c t Trung Qu c."

Cách gi i thích thuy t ph c m t cách m ch l c này theo sau l i m u c di n t t t b ng cách a ý "tr m c l ng cao và phúc l i t t" "s n ph m ch t l ng cao". H u h t nh ng ý l c quan c trình bày tr c trong o n v n này, và di chuy n d n n y kém l c quan h n. ây là nguyên t c trình bày nh n m nh hi u qu .

Sau khi c nh ng l i gi i thích này, nhân viên có th không hi u làm th nào mà các công ty qu c t ã làm cho h b m t vi c b ng cách tr m c l ng cho nhân viên r t th p. Nh ng ít nh t, h tin r ng b n mang n cho h m t s công b ng, gi i thích thuy t ph c. H c s chu n b cho vi c ti p nh n nh ng thông tin tiêu c c c di n t phía sau.

## a ra thông tin tiêu c c

M t cách r t d khi a ra thông tin phá s n m t cách c ng nh c và thi u t nh.

"Th t không may khi thông báo v i qu v r ng Cty Lê Chi n s óng c a XN t i chi nhánh t nh Bình D ng vào ngày 20/09/2014...chúng tôi bi t r ng ây là m t tin x u."

Câu này cbt u v i nh ng t ng mang tính tiêu c c, th ng th ng, khó nghe. o n v n th hai xu t phát t quan i m c a ng i g i h n là quan i m c a ng i nh n. b c th này ã c ng i u quá m c v n khi s d ng nh ng t tiêu c c (không may óng c a, óng c a, x u) trong c hai o n v n.

Cùng m t tình hu ng trên nh ng ng i g i thông i p có th cách di n t t t:

"Sau khi phân tích chi phí s n xu t và doanh thu t i t t c các xí nghi p, ban qu n tr quy t nh óng c a xí nghi p t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014. N m xí nghi p còn l i v n ti p t c ho t ng."

Thông tin tiêu c c c trình bày sau ph n s gi i thích h p lý. Vi c óng c a nhà máy c gi m b t tính nghiêm tr ng khi t nó bên trong ph n gi i thích. Thay vì a ra l i xin l i tr c, nó s nh n m nh s tiêu c c c a tình hu ng, o n v n a ra l i gi i thích nên k t thúc b ng m t câu v i nh ng t ng l c quan s làm cho ng i ch p nh n hy v ng v m t vi c làm m i m t nhà máy khác c a công ty Lê Chi n.

B i vì nh ng nhân viên ã c chu n b cho vi c nh n thông tin tiêu c c, h có th ch p nh n vi c nhà máy óng c a. Th t ra, có th h s thích m t ph ng án khác mà b n a ra trong o n v n ti p theo-gi i pháp mang tính xây d ng. H c ng nh n th y s tôn tr ng b n dành cho h vì b n ã dành th i gian gi i thích quy t nh óng c a nhà máy.

## 🖶 Giúp ng 🛮 i nh n b ng nh ng gi 🛈 pháp mang tính xây d 🕏 ng

M t gi i pháp r t d trong ph n gi i pháp mang tính xây d ng c a b c th mà b n g i n t t c các nhân viên

"Chúng tôi mong r ng các b n s tìm c công vi c khác"

Gi i pháp này ã a ra m th ng gi i quy t cho nhân viên công ty. N u nó không ph i là gi i pháp mà nhân viên l a ch n thì ít nh t nó c ng cung c p c cho h m t c h i vi c làm. L u ý r ng gi i pháp hay th ng dài h n gi i pháp d . Khi nói ho c vi t i u này th ng th y úng v i quan i m c a ng i nh n. i v i vi c giao ti p kinh doanh có hi u qu thì nh ng n l c c ng thêm hay nh ng t ng c ng thêm là r t áng giá.

"N m xí nghi p còn l i c a công ty v n ang thi u m t vài v trí òi h i nh ng nhân viên gi i. Chúng tôi s t m th i không tuy n d ng nh ng v trí này t th tr ng lao ng mà s u tiên nh ng nhân viên phù h p ã làm t i chi nhánh Bình D ng. Vào tu n t i b ph n nhân s s có m t t i ây ph ng v n các nhân viên quan tâm nh ng v trí này và s th o lu n v c h i vi c làm cho các nhân viên khác. Chúng tôi c ng s cung c p cho các b n t li u v tuy n d ng hi n nay c a các công ty khác có ho t ng liên quan n ngành s n xu t ng ph c t i t nh Bình D ng."

Gi i pháp này a ra m th ng gi i quy t cho nhân viên công ty.N u nó không ph i là gi i pháp mà nhân viên l a ch n thì ít nh t nó c ng c cho h m t c h i vi c làm.

## **A** Xây d ng thi n chí trong k t thúc thân thi n:

Ph n k t c a ph ng pháo qui n p là k t thúc thân thi n. K t thúc c a b c th c vi t không hi u qu th hi n theo cách sau:

"M t l n n a tôi xin chân thành xin l i các b n v vi c xí nghi p ph i óng c a. N u các b n c n s h tr, xin hãy liên l c v i tôi."

Rõ ràng l i xin l i không ph c v cho m c ích nào khác h n là nh c l i thông i p tiêu c c mà ng i nh n v a nh n nó. Th c ra là nh n m nh thông tin tiêu c c thêm m t l n n a. Ngoài ra v i cách trình bàytrong ví d trên, câu cu i nghe có v nh là h mình và d ng nh là sáo r ng.

"N u b n mu n có m t cu c g p v i i di n c a công ty, vui lòng liên h v i giám c b ph n nhân s công ty – cô Trang, chi nhánh 101 ng Kh i,ph ng Tân Phong, TP Biên Hòa, t nh ng Nai. Mong r ng chúng tôi s có c h i c ng tác v i các b n m t l n n a t i các chi nhánh khác c a cty Lê Chi n trong t ng lai không xa."

Cách di n t tròng ví d trên ã ch a ng y nh ng yêu c u c n thi t c a m t k t thúc g n g i. Cách này xây d ng c s tín nhi m, th hi n tính nhân ái, n ng nhi t, l c quan và th hi n n i dung quan tr ng c n ph i c p.

## ❖ Th vi t kém:

G i n: nhân viên c a xí nghi p LÊ CHI N

Ng i g i : Nguy n Th Huy n Trang, Giám c nhân s

Ngày 20/06/2014

Ch : óng c a XN chi nhánh Bình D ng

Có m t vi c áng bu n mà công ty chúng tôi ph i g i th thông báo v i các b n là xí nghi p A s óng c a nhà máy t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014.

Chúng tôi bi t nhà máy s p óng c a trong th i gian t i là m t tin không t t. Nhân viên m t vi c làm và có th s g p khó kh n trong cu c s ng s p t i c a h . Nh ng chúng tôi không có s ch n l a nào khác b i s thua l liên ti p n t nhi u lý do khách quan và ch quan : M c l ng r t cao cho các b n, th tr ng có s thâm nh p c a các t p oàn n c ngoài t i a bàn t nh BD và kinh t khó kh n làm gi m c u th tr ng. Trong khi ó 5 xí nghi p còn l i v n ang làm n có lãi, i u ó nh h ng n l i nhu n chung c công ty. Vi c óng c a xí nghi p là c n thi t m b o c t c các c ông.

Th t là không may khi thông báo v i quý v r ng Cty Lê Chi n s óng c a XN t i chi nhánh t nh Bình D ng vào ngày 20/09/2014...Chúng tôi bi t r ng ây là m t tin x u.

Chúng tôi mong r ng các b n s tìm c công vi c khác

M tl n n a chúng t i l y làm ti c v vi c óng c a xí nghi p. N u chúng tôi giúp c gì, xin hay liên l c v i chúng tôi

## \* Th vittt

G i n: nhân viên c a xí nghi p LÊ CHI N

Ng i g i : Nguy n Th Huy n Trang, Giám c nhân s

Ngày 20/06/2014

Ch : XN chi nhánh Bình D ng

Xí nghi p A chi nhánh Bình D ng thu c công ty LÊ CHI N ã i u hành dây chuy n s n xu t ng ph c trong su t 7 n m qua. Trong su t th i gian này chúng ta ã s n xu t ra c nh ng s n ph m ch t l ng mang tính c nh tranh r t cao trên th tr ng. Bên c nh ó xí nghi p c ng ã gi i quy t công n vi c làm cho h n 400 lao ng ph thông, óng góp m t ph n cho ngân sách t nh Bình D ng nói riêng và s phát tri n c a t n c ta nói chung. Chúng tôi r t t hào v các b n: s t n tâm, nhi t tình là ti n cho s phát tri n ngày nay c a công ty.

Quý v ã nh n c ti n l ng và ph c p cao x ng áng cho vi c s n xu t ra nh ng ng ph c p và ch t l ng. Xí nghi p chúng ta ph i i m t v i thách th c duy trì s n ph m ch t l ng cao v i m c giá c nh tranh trong khi c n ph i tr m c l ng cao và phúc l i t t m b o i u ki n làm vi c cho nhân viên. Tuy nhiên s u t c a các cty qu c t vào th tr ng t nh Bình D ng ,h s n sàng ch u l ng n h n t l c ích dài h n và s c nh tranh gay g t t các i lý nh p kh u hàng ngu n g c t Trung Qu c.

Sau khi phân tích chi phí s n xu t và doanh thu t i t t c các xí nghi p, ban qu n tr quy t nh óng c a xí nghi p t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014. N m xí nghi p còn l i v n ti p t c ho t ng.

N m xí nghi p còn l i c a công ty v n ang thi u m t vài v trí òi h i nh ng nhân viên gi i. Chúng tôi s t m th i không tuy n d ng nh ng v trí này t th tr ng lao ng mà s u tiên nh ng nhân viên phù h p ã làm t i chi nhánh Bình D ng. Vào tu n t i b ph n nhân s s có m t t i ây ph ng v n các nhân viên quan tâm nh ng v trí này và s th o lu n v c h i vi c làm cho các nhân viên khác. Chúng tôi c ng s cung c p cho các b n t li u v tuy n d ng hi n nay c a các công ty khác có ho t ng liên quan n ngành s n xu t ng ph c t i t nh Bình D ng.

N u b n mu n có m t cu c g p v i i di n c a công ty, vui lòng liên h v i giám c b ph n nhân s công ty – cô Trang, chi nhánh 101 ng Kh i ,ph ng Tân Phong ,TP Biên Hòa , t nh ng Nai.Mong r ng chúng tôi s có c h i c ng tác v i các b n m t l n n a t i các chi nhánh khác c a cty Lê Chi n trong t ng lai không xa.

# PHÂN TÍCH:

- o Lim uhiuqu:
- Víd v l i m u kém:
- Có m t vi c áng bu n mà công ty chúng tôi ph i g i th thông báo v i các b n là xí nghi p A s óng c a nhà máy t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014.
- Rõ ràng ta th y thông i p này không mang tính ch t thi n chí, không t l i ích c a ng i nh n lên hàng u.
- → N i dung thông báo không nên a ra ngay l i m u.
- Lim ukhátt:
- Xí nghi p A chi nhánh Bình D ng thu c công ty LÊ CHI N ã i u hành dây chuy n s n xu t ng ph c trong su t 7 n m qua. Trong su t th i gian này chúng ta ã s n xu t ra c nh ng s n ph m ch t l ng mang tính c nh tranh r t cao trên th tr ng. Bên c nh ó xí nghi p c ng ã gi i quy t công n vi c làm cho h n 400 lao ng ph thông, óng góp m t ph n cho ngân sách t nh Bình D ng nói riêng và s phát tri n c a t n c ta nói chung. Chúng tôi r t t hào v các b n : s t n tâm, nhi t tình là ti n cho s phát tri n ngày nay c a công ty.

## o S gi i thích h p lý:

- S gi i thích di n t kém:
- Chúng tôi bi t nhà máy s p óng c a trong th i gian t i là m t tin không t t. Nhân viên m t vi c làm và có th s g p khó kh n trong cu c s ng s p t i c a h . Nh ng chúng tôi không có s ch n l a nào khác b i s thua l liên ti p n t nhi u lý do khách quan và ch quan : M c l ng r t cao cho các b n, th tr ng có s thâm nh p c a các t p oàn n c ngoài t i a bàn t nh BD và kinh t khó kh n làm gi m c u th tr ng. Trong khi ó 5 xí nghi p còn l i v n ang làm n có lãi, i u ó nh h ng n l i nhu n chung c công ty. Vi c óng c a xí nghi p là c n thi t m b o c t c các c ông.
- → Không tôn tr ng ng i nh n th : nh ng ng i lao ng làm vi c v t v nh ng trong th ko có b t k 1 câu nào mang tính ch t tôn tr ng h : ví d "c m n"...
- → cao vai trò c a ng i ch ,nh ng c ông c chia c t c.
- Trình bày ko th t s h p lý : các ý kém l c quan không nên trình bày tr c: "chúng tôi bi t nhà máy s p óng c a"

S gi i thích di n ttt:

Quý v ã nh n c ti n l ng và ph c p cao x ng áng cho vi c s n xu t ra nh ng ng ph c p và ch t l ng. Xí nghi p chúng ta ph i im t v i thách th c duy trì s n ph m ch t l ng cao v i m c giá c nh tranh trong khi c n ph i tr m c l ng cao và phúc l i t t m b o i u ki n làm vi c cho nhân viên. Tuy nhiên s u t c a các cty qu c t vào th tr ng t nh Bình D ng ,h s n sàng ch u l ng n h n t l c ích dài h n và s c nh tranh gay g t t các i lý nh p kh u hàng ngu n g c t Trung Qu c.

- Trình bày h p lý: các ý l c quan c trình bày tr c d n d n i n ý kém l c quan h n.
- → Li trình bày thân thi n cao vai trò cang inh n th.
- o <u>a ra thông tin tiêu c c :</u>
- Thông tin di n t kém:

Th t là không may khi thông báo v i quý v r ng Cty Lê Chi n s óng c a XN t i chi nhánh t nh Bình D ng vào ngày 20/09/2014...Chúng tôi bi t r ng ây là m t tin x u.

- → B t u b ng t tiêu c c,thô l :" không may"
- → Ch quan tâm n quan i m ng i g i.
- → C ng i u quá m c v n khi s d ng t tiêu c c:"không may, óng c a, x u"
- Thông tin di n t t t :

Sau khi phân tích chi phí s n xu t và doanh thu t i t t c các xí nghi p, ban qu n tr quy t nh óng c a xí nghi p t i chi nhánh Bình D ng vào ngày 20/09/2014. N m xí nghi p còn l i v n ti p t c ho t ng.

Thông tin tiêu c c trình bày ph n cu i c a l i gi i thích là h p lý. óng c a nhà máy nên t sau ph n gi i thích.

- o Giúp ng i nh n b ng gi i pháp mang tính xây d ng:
- Gi i pháp di n t kém:

Chúng tôi mong r ng các b n s tìm c công vi c khác:

- → B m c ng i lao ng sau khi óng c a nhà máy.
- Gi i pháp di m ttt:

N m xí nghi p còn l i c a công ty v n ang thi u m t vài v trí òi h i nh ng nhân viên gi i. Chúng tôi s t m th i không tuy n d ng nh ng v trí này t th tr ng lao ng mà s u tiên nh ng nhân viên phù h p ã làm t i chi nhánh Bình D ng. Vào tu n t i b ph n nhân s s có m t t i ây ph ng v n các nhân viên quan tâm nh ng v trí này và s th o lu n v c

h i vi c làm cho các nhân viên khác. Chúng tôi c ng s cung c p cho các b n t li u v tuy n d ng hi n nay c a các công ty khác có ho t ng liên quan n ngành s n xu t ng ph c t i t nh Bình D ng.

- → Gi i pháp a ra c h i cho các nhân viên v n mu n làm vi c t i công ty.
- → Cung c p cho các nhân viên nh ng c h i vi c làm khác liên quan n ngành s n xu t ng ph c.

## O Xây d ng thi n chí trong k t thúc thân thi n:

- Ph n k t thúc b c th vi t không hi u qu:

M t l n n a chúng t i l y làm ti c v vi c óng c a xí nghi p. N u chúng tôi giúp gì, xin hay liên l c v i chúng tôi

- → Lixin lil plithông i ptiêu c c gây khó chu cho ng inh n th
- → V i cách trình bày trên, câu cu i cùng mang tính ch t sáo r ng và không rõ ràng.
- Ph n k t thúc th hi n hi u qu:

N u b n mu n có m t cu c g p v i i di n c a công ty, vui lòng liên h v i giám c b ph n nhân s công ty – cô Trang, chi nhánh 101 ng Kh i ,ph ng Tân Phong ,TP Biên Hòa , t nh ng Nai.Mong r ng chúng tôi s có c h i c ng tác v i các b n m t l n n a t i các chi nhánh khác c a cty Lê Chi n trong t ng lai không xa.

- → Din t y yêu cu cn thi t cam tk t thúc gngi
- → Xây d ng c s tín nhi m,th hi n tinh th n thân ái,n ng nhi t,l c quan.

# 4. M ts lo i thông i p tiêu c c

## 4.1 T ch i yêu c u

Trong kinh doanh ôi khi ph i t ch i m t s yêu c u nào ó. Tuy nhiên, th t khó vi t m t b c th h i áp v i thông tin không vui. ng i c th y r ng l i t ch i là công b ng và h p lý, chúng ta nên dùng cách di n t gián ti p

## CÔNG TY TNHH TM-DV TÂN THÀNH

55 Tr n Xuân So n, Qu n 7

Tp. H Chí Minh

T: (08) 872.9660, Fax: (08) 872.9666

Ngày 24/03/2008

Bà Nguy n Kim Anh

25 Hòa Bình, Q.Tân Bình

Tp. H Chí Minh

Th a Bà,

Chúng tôi chân thành c m n bà ã quan tâm và g i hàng m u cùng b ng báo giá vào công ty TNHH V n H ng Th nh

Qua nghiên c u h s và hàng m u chúng tôi r t c m kích và ánh giá cao v ch t l ng hàng m u c a quý công ty. Nh ng do nhu c u s l ng có h ng và màu s c ch a phù h p, vì v y chúng tôi ch a th h p tác v i bà c. H s và hàng m u c l u gi t i v n phòng công ty, và chúng tôi s xem xét l i h s c a bà khi có nhu c u

V i s phát tri n ngày càng m r ng v ho t ng kinh doanh c a công ty chúng tôi, chúng tôi hy v ng s c h p tác v i bà trong m t th i gian g n ây nh t.

Thân ái,

Lê Qu c Nam

Phó.G Kinh Doanh

## 4.2 T ch i i u ch nh

Doanh nghi p c g ng gi khách hàng khi ph i t ch i m t i u gì, sau ây là m t t ch i i u ch nh dùng cách gián ti p không làm ph t lòng khách hàng

Víd:

CÔNG TY I TÂY D NG

123 Cách M ng tháng Tám,

Biên Hòa, ng Nai

(061) 345 3608

03-03-2008

Công ty VLXD Tâm Hi p

203 Qu cl 1A

Ph ng Tân Mai

Biên Hòa, ng Nai.

V/v: Tìm Hi u Thông Tin S n Ph m VLXD

Th a Quý Công ty,

Chúng tôi ã xem thông tin v s n ph m m i c a quý công ty ng trên báo tu i tr ngày 02-03-2008 và có quan tâm n các s n ph m này. Công ty chúng tôi mu n có thêm thông tin chi ti t v các lo i s n ph m thu n ti n cho vi c tính toán cân i v t t cho công trình xây d ng.

Công ty chúng tôi ã ký h p ng v i quy mô l n, do ó chúng tôi c n v t li u xây d ng có ch t l ng cao. Qua qu ng cáo, chúng tôi th y v t li u xây d ng c a quý công ty có kh n ng áp ng yêu c u này. kh ng nh i u ó, quý công ty vui lòng cung c p cho chúng tôi nh ng thông tin liên quan n các s n ph m nh sau:

1/Ch t l ng, ch u l c c a t ng lo i thép.

2/ Ch tl ng c a t ng lo i xi m ng, s n, cát, á và các lo i v t li u liên quan

3/ Ch t l ng và kích th c các lo i g ch, á lót sàn, p t ng

4/Giác cat ng lo i.

Nh  $\,$ ng thông tin này giúp cho chúng tôi quy  $\,$ t  $\,$ nh  $\,$ ký  $\,$ h  $\,$ p  $\,$ ng  $\,$ v  $\,$ i quý công ty  $\,$ .

Vui lòng phúc áp cho chúng tôi theo a ch công ty hay qua email nguyen-

thi.thao@ocean.com.vn. Chúng tôi hy v ng s là khách hàng lâu dài c a quý công ty.

Kính th,

Nguy n Th Th o

P.Tr ng phòng KD-QLCTXD.

# Tài li u tham kh o

- 1. Giáo trình Giao Ti  $\,$ p Kinh Doanh, NXB Lao  $\,$ ng Xã H  $\,$ i.
- 2. http://www.scribd.com/doc/97758142/Ki-Nang-Viet-Thong-Diep-Tieu-Cuc