

HORENSOU

Bộ phận Đào tạo

2019/09

【Bí Mật】 Nội dung

- Horensou là gì?
- Houkoku
- Renkaku
- Soudan
- Lợi ích của Horensou

【Bí Mật】 HORENSOU là gì?

- Viết tắt của 3 từ ghép Kanji:
 - HO – HOKOKU – Báo cáo
 - REN – RENKAKU – Liên lạc
 - SOU – SOUDAN – Bàn bạc, Thảo luận



【Bí Mật】 NGUYÊN TẮC CHUNG KHI HORENSO

- Memo lại nội dung
- Xác nhận lại nội dung
- Xác nhận thời gian hoàn thành

1.HOKOKU: BÁO CÁO

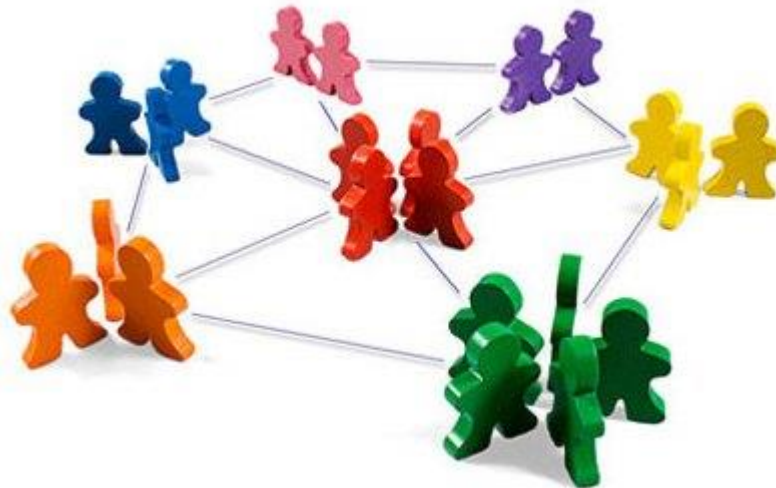


- Thời điểm – thời gian báo cáo
 - Trường hợp khẩn cấp phải báo cáo liền
 - Bất cứ thay đổi yêu cầu công việc nào cũng báo cáo
 - Công việc có thời gian dài nhớ thực hiện báo cáo giữa kỳ
- Thứ tự báo cáo
 - Báo cáo kết quả trước, trình bày chi tiết sau
 - Báo những việc khẩn cấp (hoặc tin xấu) trước
- Nội dung báo cáo
 - Nội dung phải chính xác, khách quan
 - Hãy nói những gì mà cấp trên muốn biết
 - Phân biệt rõ ràng giữa sự thật với ý kiến cá nhân
 - Đặt trước các tình huống sau:
 - tại sao lại xảy ra như vậy?
 - Nên giải quyết như thế nào? Có cách nào khác tốt hơn không?
 - Làm như vậy thì có vấn đề gì không?...

PHƯƠNG PHÁP BÁO CÁO TỐT

- Định kỳ, chính xác, đầy đủ, tin xấu báo trước, văn phong lịch sự, tôn trọng người nhận tin.
- Thông tin báo cáo có tuyển chọn và phân tích.
- Có đưa ra giải pháp.
- Trường hợp khẩn cấp chúng ta có thể báo cáo bằng miệng.
- Có thể báo cáo bằng văn bản: Nếu nội dung phức tạp, có thể dùng đồ thị, đồ họa, hình vẽ....để miêu tả cho dễ hiểu
- Báo cáo bằng Email

2.RENRAKU: LIÊN LẠC



- Có trách nhiệm

- sẵn sàng chịu trách nhiệm để truyền đạt chính xác sự việc cho người muốn liên lạc tới
- Phải xác nhận là thông tin đã đến hay chưa
- Phải xác nhận là người nhận đã đọc, nhận và đã làm theo yêu cầu truyền đạt chưa
- Nhận và truyền tin nhắn (nhận điện thoại):
「từ ai」「lúc nào」「có cần gọi lại không?」「công việc」

- Ngôn từ phù hợp

- Truyền đạt bằng phương pháp thích hợp

- Tùy vào nội dung mà chọn phương pháp phù hợp. Ví dụ: mail, nói trực tiếp hay điện thoại...
- Tránh dùng cách liên lạc không lời. Ví dụ: nếu tôi không liên lạc thì có nghĩa là không thành công..

PHƯƠNG PHÁP LIÊN LẠC SAI

- Liên lạc quá dài dòng, khó hiểu.
- Sử dụng phương pháp Email, chat khi đang ngồi gần nhau
- Liên lạc những việc không liên quan tới công việc hiện tại.
- Liên lạc mất quá nhiều thời gian
- Nội dung dài dòng khiến mất quá nhiều thời gian đọc tin.

3.SODAN: BÀN BẠC



- Chuẩn bị trước NỘI DUNG, tạo 1 trình tự hợp lý khi trình bày:
 - Chuyện gì đang xảy ra
 - Vì sao chuyện này đã xảy ra
 - Bản thân muốn giải quyết như thế nào
- Dự đoán trước phản ứng người nghe
- Ghi nhận các ý kiến.
- Khuyến khích nói.
- Mục đích rõ ràng ai cũng nắm bắt.
- Có quyết định cuối cùng
- Mọi người tuân thủ theo quyết định

CÁCH BÀN BẠC KHÔNG TỐT

- Ít người, quan điểm và cách làm giống nhau.
- Thứ nhất ngồi lì, thứ nhì đồng ý
- Không ai biết mục đích.
- Không ra quyết định cuối.
- Mỗi người làm một hướng. (Nói 1 đằng làm 1 nẻo)



to the end

Thank you
for
listening!



PHƯƠNG PHÁP LIÊN LẠC TỐT

- Đối với việc đơn giản hay cần gấp thì có thể liên lạc qua Miệng, điện thoại, fax... và chỉ nói những điểm cần thiết
- Nhanh và kịp thời (realtime)
- Quảng bá (càng nhiều người biết càng tốt)
- Làm liên tục
- Khi cần liên lạc với nhiều người: có thể sử dụng cuộc họp buổi sáng, cuộc họp kết thúc trong ngày hoặc dùng bản tin nội bộ công ty để thông báo.
- Những việc liên quan tới Phương Châm, cải tiến chất lượng, rút kinh nghiệm lần sau....thì nên sử dụng văn bản để liên lạc.