Nguyễn Duy Sơn

MSV 68DCQT20094

Lớp 68DCQM21

**Câu 1: Giao tiếp là gì? Đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh? VD**

\* Giao tiếp là một quá trình hoạt động trao đổi thông tin giữa người nói và người nghe nhằm đạt được một mục đích nhất định. Thông thường, giao tiếp trải qua ba trạng thái:

- Trao đổi thông tin, tiếp xúc tâm lý;

- Hiểu biết lẫn nhau;

- Tác động và ảnh hưởng lẫn nhau

\* Đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh

- Giao tiếp phản ánh mối quan hệ xã hội: quan hệ giữa người với người trong xã hội.  
- Giao tiếp nhằm thu thập, chuyển tải, trao đổi thông tin.  
- Giao tiếp là một quá trình bày tỏ tư tưởng, tình cảm, cảm xúc và ý chí giữa các cá thể giao tiếp.  
- Mục đích của giao tiếp trong kinh doanh là nhằm phục vụ kinh doanh, nêu lý do quan trọng trong các thông tin giao tiếp.

\* Ví dụ: Nhân viên bán hàng tại của hàng bánh đang tư vấn cho khách hàng về loại bánh ngon, phù hợp giá tiền.

**Câu 2 Lắng nghe là gì, lợi ích của việc lắng nghe**

\* Nghe là một quá trình thụ động chỉ việc chúng ta tiếp nhận mọi loại âm thanh. Còn lắng nghe là một quá trình chủ động, tập trung và mong muốn thấu hiểu nội dung của người nói. Phân tích những gì họ nói rồi đưa ra lời đối đáp ý nghĩa hoặc chia sẻ, cho lời khuyên với người đối diện.Mặc dù nghe là một phản xạ của con người, nhưng lắng nghe là một kỹ năng cần phải rèn luyện trong thời gian dài mới có thể thành thạo. Kỹ năng lắng nghe không chỉ áp dụng vào môi trường làm việc mà còn áp dụng vào đời sống gia đình, bạn bè, đồng nghiệp. Và kỹ năng lắng nghe cũng là điều cơ bản mà một doanh nghiệp, công ty đòi hỏi ở nhân viên của họ.

### - Trong công việc

Dù là ngành nghề nào từ luật sư, tư vấn, bán hàng, nhân viên văn phòng… thì kỹ năng lắng nghe luôn luôn quan trọng. Lắng nghe không chỉ giúp chúng ta học hỏi kinh nghiệm; thấu hiểu tích cách, thói quen, sở thích, tâm tư tình cảm của đồng nghiệp, khách hàng, đối tác mà còn giúp ta đưa ra được những ý tưởng để giải quyết vấn đề nhanh chóng. Đặc biệt, đối với các nhà lãnh đạo, kỹ năng lắng nghe sẽ giúp họ thấu hiểu nhân viên của mình, tạo được sự gắn kết và tăng hiệu quả làm việc.

**- Trong cuộc sống**

Kỹ năng lắng nghe giúp chúng ta xây dựng và phát triền mối quan hệ. Vì trong giao tiếp, ai cũng muốn được người khác lắng nghe, muốn có nơi để trút nỗi phiền muộn. Do đó, nếu bạn biết cách lắng nghe, khích lệ, ủng hộ đúng cách, thì cuộc giao tiếp sẽ thành công hơn. Từ đó, mối quan hệ của bạn sẽ trở nên gắn bó và tin tưởng hơn.