



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
Khoa Kinh tế và Quản lý
Bộ môn Phát triển kỹ năng

Chương 2.
CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP
BẰNG NGÔN NGỮ NÓI

Bộ môn: Phát triển kỹ năng
Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn
Điện thoại: 024 3564 3104



Mục tiêu chương

Kiến thức:

- Hiểu và trình bày được một số khái niệm trong giao tiếp: ấn tượng ban đầu, lắng nghe, phản hồi,...
- Trình bày được tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi và kỹ năng giao tiếp qua điện thoại



Mục tiêu chương

Kỹ năng:

- Sử dụng đúng các nghi thức trong giao tiếp: chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao - nhận danh thiếp,...
- Nhận biết các yếu tố dẫn đến nghe không hiệu quả và cách khắc phục
- Vận dụng được các nguyên tắc phản hồi khi giao tiếp trong các tình huống khác nhau
- Nâng cao các kỹ năng giao tiếp của bản thân: kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi, kỹ năng giao tiếp điện thoại



Mục tiêu chương

Thái độ:

- Luôn chủ động, tự tin trong giao tiếp và không ngừng học tập, rèn luyện các kỹ năng



Nội dung

1

Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

2

Kỹ năng lắng nghe

3

Kỹ năng phản hồi

4

Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
Khoa Kinh tế và Quản lý
Bộ môn Phát triển kỹ năng

**KỸ NĂNG TẠO ẢN TƯỢNG BAN ĐẦU
TRONG GIAO TIẾP**

Bộ môn: Phát triển kỹ năng

Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn

Điện thoại: 024 3564 3104



Mục tiêu

Kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, cấu trúc, vai trò của ấn tượng ban đầu trong giao tiếp
- Phân tích được các yếu tố giúp tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

Kỹ năng:

- Biết cách tạo ấn tượng tốt với đối tượng giao tiếp trong lần tiếp xúc đầu tiên

Thái độ:

- Luôn chú ý tạo ấn tượng tốt với đối tượng giao tiếp trong lần đầu gặp gỡ



Nội dung

1. Khái niệm ấn tượng ban đầu

2. Cấu trúc của ấn tượng ban đầu

3. Tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu

4. Các kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu



1. Khái niệm ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp là những cảm nhận của chủ thể về đối tượng giao tiếp được hình thành trong lần gặp gỡ đầu tiên.



2. Cấu trúc của ấn tượng ban đầu

Thành phần
cảm tính

Thành phần
lí tính

Thành phần
cảm xúc



3. Tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

**Ấn tượng ban đầu có ý nghĩa như thế nào
đối với các bên tham gia giao tiếp?**



3. Tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

Là cơ sở để xây
dựng và phát triển
mối quan hệ lâu dài

Ấn tượng ban đầu
định hướng cho
việc tìm kiếm
những thông
tin về đối tượng
trong những cuộc
giao tiếp tiếp theo.

Ấn tượng ban đầu
thể hiện sự đánh
giá, thái độ của chủ
thể về đối tượng
giao tiếp.



3. Tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

ĐẦU XUÔI ĐUÔI LỘT!



4. Cách thức tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

**Chuẩn bị
chu đáo cho
lần gặp gỡ
đầu tiên**

Tìm hiểu trước về đối tác giao tiếp

Chuẩn bị nội dung cho buổi gặp mặt

Chuẩn bị các loại tài liệu, giấy tờ cần thiết

Đầu tư cho dáng vẻ bề ngoài



Luôn đúng giờ





Trang phục, trang điểm, trang sức





Thái độ, phong cách



Thái độ, phong cách đúng mực, phù hợp, gây được thiện cảm đối với đối tượng giao tiếp.



Chào hỏi

Chào là nghi thức giao tiếp quan trọng đầu tiên.

Chào thể hiện:

- Sự tôn trọng đối tượng giao tiếp
- Môi quan hệ tốt đẹp với người khác
- Thể hiện thái độ quan tâm và sẵn sàng trong giao tiếp





Lời chào cao hơn mâm cỗ!



Chào hỏi

Nguyên tắc chào hỏi

- Phải đúng chuẩn mực: Ví dụ: Em chào anh/chị!
- Người ít tuổi chào người nhiều tuổi, nhân viên chào thủ trưởng, người phục vụ chào khách,...
- Khi chào người được ưu tiên trong giao tiếp phải ngả mũ
- Thái độ khi chào cần vui vẻ, nên nở nụ cười khi chào người khác
- Có hành vi, cử chỉ nghiêm chỉnh khi chào



Chào hỏi

Cách chào hỏi



- Đứng với tư thế đứng đặc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng
- Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào
- Mỉm cười thể hiện sự thân thiện
- Ánh mắt cười thân thiện bày tỏ thiện chí sau khi chào hỏi
- Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết đối tượng.



Bắt tay



Bắt tay là một nghi thức quan trọng trong giao tiếp.



Bắt tay

Nguyên tắc bắt tay

- Đối với người chưa quen biết, mới tiếp xúc lần đầu, không nên chủ động bắt tay mà nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động tự giới thiệu sau đó mới bắt tay
- Người đưa tay ra trước thường là chủ nhân, phụ nữ, người lớn tuổi, người có địa vị cao, cấp trên...
- Nên giới hạn thời gian bắt tay trong vòng 3 đến 5 giây
- Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát



Bắt tay

- Khi bắt tay cần nhìn thẳng vào người đối thoại kèm theo lời giới thiệu và mỉm cười, không nên chú ý nhìn chỗ khác hoặc biểu hiện trạng thái hồ hững, đang bận tâm đến một vấn đề nào đó.
- Khi bắt tay với nhiều người, phải bắt tay với người được ưu tiên trong giao tiếp trước.



Bắt tay

Cách thức bắt tay

- Đứng cách đối phương khoảng một bước chân, phần thân trước hơi nghiêng về phía trước, hai chân đứng thẳng, đưa tay bên phải ra, bốn ngón tay chập lại với nhau, khoảng giữa ngón cái và ngón trỏ giao nhau, ngón tay cái mở rộng, hướng về người cần bắt tay.
- Sau khi nắm tay và lắc vài lần, ánh mắt của bạn và của đối tác phải gặp nhau và duy trì sự kết nối trực tiếp.
- Hãy bắt tay kèm lời chào, gọi đúng tên, sau đó giới thiệu bản thân. Ví dụ: Khi bắt tay, bạn hãy nói: Chào anh/chị, tôi là Ngân, nhân viên kinh doanh, rất vui được gặp anh/chị.





Một số kiểu bắt tay

- Bắt tay kiểu phục tùng:

Chủ động để lòng bàn tay hướng lên trên, tượng trưng cho việc nhường thế chủ động.



Một số kiểu bắt tay

- Bắt tay quyền lực:
Muốn thể hiện quyền lực của mình sẽ chủ động để lòng bàn tay hướng xuống khi bắt tay hoặc lắc tay thật mạnh.





Một số kiểu bắt tay

- Bắt tay bình đẳng:
Khi bắt tay, nhìn thẳng vào người đối diện, kèm theo một nụ cười rạng rỡ, có thể nắm hai tay.





Một số điều nên tránh khi bắt tay

- Kiểu gọng kìm
- Kiểu nắm đầu ngón tay
- Kiểu chìa cánh tay cứng đờ
- Kiểu bắt tay xoay cổ tay
- Kiểu bắt tay lắc lên lắc xuống



Giới thiệu

- Giới thiệu người ít tuổi với người cao tuổi, người địa vị thấp với người địa vị cao.
- Giới thiệu nhân viên dưới quyền cho khách.
- Nên giới thiệu một cách lịch sự bằng những câu hỏi xã giao
- Khi giới thiệu, đứng thật nghiêm chỉnh và đưa tay phải về phía người cần được giới thiệu.
- Khi được giới thiệu, hai bên sẽ cúi chào và bắt tay nhau.





Trao –nhận danh thiếp





Trao danh thiếp

Công dụng của danh thiếp

- Lưu giữ những thông tin khi có nhu cầu trao đổi công việc, thư tín, điện thoại...
- Sử dụng khi cảm ơn, khi chúc mừng, khi muốn bày tỏ sự hài lòng, khi chia buồn, khi chào tạm biệt để đi xa, khi đến nhà hoặc cơ quan mà không gặp được người cần gặp





Cách trao danh thiếp

- Nên dùng cả hai tay, đưa danh thiếp theo chiều thuận để đối tác có thể đọc được danh thiếp ngay.
- Khi đưa danh thiếp cho người đối diện nên mỉm cười, ánh mắt nhìn tập trung vào họ.
- Khi trao danh thiếp nên chú ý: người chức vụ thấp trao danh thiếp cho người chức vụ cao, người nam nên trao danh thiếp ra trước cho người nữ....





Khi nhận danh thiếp

- Nên dùng hai tay nhận danh thiếp, gật đầu thay lời cảm tạ.
- Dành thời gian đọc cẩn thận những thông tin cần thiết sau đó mới cất vào ví hoặc hộp đựng danh thiếp





Những điều nên tránh trong lần đầu gặp gỡ

- Không nên tỏ thái độ nôn nóng, vội vã đi thẳng vào vấn đề chính
- Không nên đặt những câu hỏi liên quan nhiều đến cá nhân
- Tránh lan man, lạc chủ đề hay khích bác, công kích, nói xấu một ai đó
- Đối tác sẽ có ấn tượng không tốt nếu như trong lần đầu gặp gỡ bạn đã có thái độ rụt rè, lảng tránh hoặc trả lời ấp úng



Những điều nên tránh trong lần đầu gặp gỡ

- Đối tượng giao tiếp cũng sẽ cảm thấy khó chịu nếu nhận được những lời khen không đúng chỗ, khách sáo quá
- Lời khen không phù hợp với sự thực và khen ngợi không hợp cảnh sẽ khiến đối tác cảm thấy sự giả tạo và khó chịu
- Không nên có những nhận xét chủ quan về đối tượng để tránh những hậu quả về sau.



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



*Thank
You*

