



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

KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

Bộ môn: Phát triển kỹ năng

Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn

Điện thoại: 024 3564 3104



NỘI DUNG

1. Vai trò của giao tiếp qua điện thoại
2. Đặc điểm của giao tiếp điện thoại
3. Kỹ năng giao tiếp điện thoại
4. Một số lưu ý khi giao tiếp điện thoại



1. Vai trò của giao tiếp điện thoại

Hỗ trợ cho việc gặp mặt trực tiếp và truyền thông điệp một cách nhanh chóng

Tiết kiệm thời gian và chi phí



Cuộc sống



Công
việc

Vai trò
của điện
thoại

Kinh
doanh



Quản
lý điều
hành





2. Đặc điểm của giao tiếp điện thoại

Là hình thức
giao tiếp
gián tiếp

Là phương
tiện thông tin
đòi hỏi phản
ứng, phản
hồi ngay lập
tức bằng lời
nói

Giao tiếp
bằng điện
thoại bị giới
hạn bởi hai
nhân tố thời
gian và chi
phí

Hiệu quả của
giao tiếp qua
điện thoại
chủ yếu dựa
vào kỹ thuật
nói



3. Kỹ năng giao tiếp điện thoại



Kỹ năng
gọi điện thoại



Kỹ năng
nghe điện thoại



3.1. Kỹ năng gọi điện thoại

Chuẩn bị
cuộc gọi

Thực hiện
Cuộc gọi

Kết thúc
cuộc gọi



Chuẩn bị gọi điện thoại

- Xác định rõ đối tượng nhận cuộc gọi
- Xác định mục tiêu của cuộc gọi
- Chuẩn bị kỹ nội dung cuộc gọi
- Luyện tập trước khi gọi
- Lựa chọn thời gian bối cảnh cho cuộc gọi
- Hãy để cơ thể thư giãn





Thực hiện cuộc gọi

- Hãy chắc chắn rằng bấm đúng số cần gọi
- Khi có người nhắc máy, hãy xưng danh ngay và nói rõ người cần gặp
- Thực hiện cuộc nói chuyện một cách nhã nhặn, thân mật và luôn gắn nụ cười.





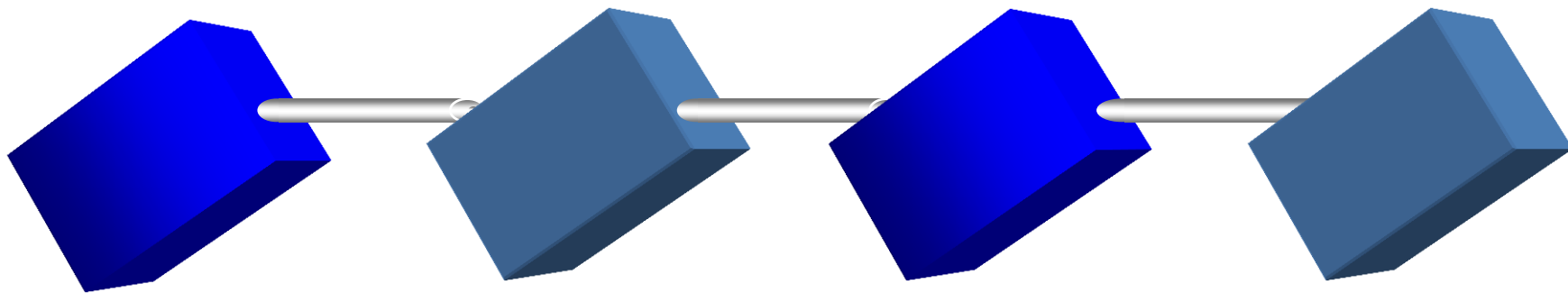
Kết thúc cuộc gọi

- Thông báo trước khi kết thúc
- Cảm ơn người nghe về việc họ đã cung cấp thông tin, chuyển giúp thông tin.
- Đối với điện thoại bàn, khi kết thúc cuộc gọi, nên đặt máy xuống nhẹ nhàng.





3.2. Kỹ năng nghe điện thoại



Nhấc máy
trong 2-3
hồi chuông

Chủ
động
xung
danh

Gây
ấn tượng
tốt bằng
giọng nói,
thái độ

Tôn
trọng
người
nghe



4. Một số lưu ý khi giao tiếp điện thoại

- Tránh trường hợp hứa gọi rồi quên mất
- Tránh gọi nhầm tên người bên kia đầu dây. Nếu không biết, hãy hỏi thẳng thắn
- Đừng nghĩ rằng người bên kia không biết bạn đang vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp, ...



4. Một số lưu ý khi giao tiếp điện thoại

- Không nên nói chuyện điện thoại trong trạng thái cảm xúc không tốt.
- Không nên nói quá dài, quá lâu
- Không nên bất ngờ gác máy mà không có sự giải thích.





Thái độ

Nội dung

Giọng nói

Thời gian

Địa điểm



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



*Thank
You*

