

Weekly Workshop

Kỹ năng mềm
Báo Cáo

*Đinh Hoàng Hà –
DO-GPON*



Báo Cáo

Là gì ?

Tập hợp các thông tin chuyển tiếp hoặc tường trình, kể lại các sự kiện nhất định trong một hoàn cảnh hiện tại, có thể kèm theo những nội dung kiến nghị, đề xuất.



Về việc gì ?

Kết quả một loạt các nhu cầu quan trọng đối với một hoặc nhiều cá nhân, tổ chức của xã hội.

Đối tượng Báo Cáo

Tập thể

- Hợp phụ huynh
- Hợp lớp, chi bộ đảng, tổ dân phố
- Nhậu, tụ tập đi chơi

Cá nhân cụ thể

- Kết quả công việc, thực tập
- Thành tích, thi đua khen thưởng, kỷ luật

Công cộng

- Thông tin về dịch covid trên truyền hình.
- Thông tin mưa bão, phòng chống tội phạm qua loa đài
- Quảng cáo, tờ rơi
- Chỉ thị, chỉ đạo của chính phủ



Kỹ năng Báo Cáo

Khả năng đánh giá

Khả năng xác định phẩm chất, tìm ra hoặc xác định ý kiến về mức giá trị của ai/cái gì

Khả năng truyền đạt

Khả năng truyền đạt thông tin một cách đầy đủ, mạch lạc, khéo léo tới đối tượng cần nắm thông tin.



Báo cáo cần sự linh hoạt không?



Trong môi trường công sở thì sao ?

- 1 Giám đốc, trưởng phó ban
- 2 Cấp trên trực tiếp
- 3 Nội bộ và giữa các nhóm
- 4 Với đối tác



Báo cáo tốt với cấp trên thế nào nhỉ ?



Chỉ là người biết làm, không biết nói,
người bị chôn chính là bạn

01

Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt
đến đâu cấp trên cũng không nghe

02

Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế
nào để có thể nổi bật

03

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?

04

Báo cáo công việc – Một kiến thức
có thể nắm bắt được

05

Các bí quyết nâng cao bản thân và
có được sự tín nhiệm

06

Thảo luận chung 1:

**Chỉ là người biết làm, không biết nói, người
bị chôn chôn chính là bạn.**



Thảo luận chung 1:

**Chỉ là người biết làm, không biết nói, người
bị chôn chính là bạn.**

Cùng thảo luận

**Làm mà không có báo
cáo – lợi bất cập hại.**

Cùng thảo luận

**Không phải mọi thứ
bạn làm lãnh đạo đều
có thể thấy**



Cùng thảo luận

**Hai phẩm chất bạn
nên có: Chăm chỉ báo
cáo & không sợ bị chỉ
trích**

Cùng thảo luận

**Báo cáo còn là sự phối
hợp tất yếu, cũng là cơ
hội để chia sẻ thông tin**

Thảo luận chung 1:

Chỉ là người biết làm, không biết nói, người bị chôn chôn chính là bạn.



Làm mà không có báo cáo – lợi bất cập hại

- Cho dù bạn nỗ lực đến đâu nhưng nếu như không phản ánh kịp thời tình hình công việc với cấp trên thì rất có khả năng họ không biết bạn đang làm gì, thậm chí còn cho rằng bạn đang lười biếng. Không chủ động báo cáo tiến độ công việc, người chịu tổn hại chính là bạn.

Thảo luận chung 1:

Chỉ là người biết làm, không biết nói, người bị chôn chính là bạn.



Không phải mọi thứ bạn làm lãnh đạo đều có thể thấy

- Trong công việc, không nên cho rằng chỉ cần nỗ lực làm việc là mọi thứ sẽ đến. Nếu muốn vươn xa trong một tổ chức toàn những người chăm chỉ, ngoài làm tốt việc của mình, bạn cần có phương pháp để cấp trên thấy được sự nỗ lực của bản thân. Đừng trở thành một người tàng hình, thiết thời chính ở bạn.

Thảo luận chung 1:

Chỉ là người biết làm, không biết nói, người bị chôn chôn chính là bạn.



Hai phẩm chất bạn nên có: Chăm chỉ báo cáo và không sợ bị chỉ trích

- *Làm một người nhân viên, chỉ có tích cực, chủ động giao tiếp với cấp trên mới đem lại hiệu quả cao cho công việc. Tuy nhiên tâm lý e ngại tiếp xúc với cấp trên có tác động không nhỏ tới cách biểu đạt một cách chuẩn xác trong trao đổi, báo cáo, ảnh hưởng tới công việc về sau.*

Thảo luận chung 1:

**Chỉ là người biết làm, không biết nói, người
bị chôn chối là bạn.**



**Báo cáo còn là sự phối hợp tất yếu, cũng là cơ
hội để chia sẻ thông tin**

- Nếu như nói rằng “tin tưởng giao nhiệm vụ” là cách mà cấp trên muốn cấp dưới hiểu được mong muốn của mình thì “báo cáo công việc” là cơ hội mà cấp dưới muốn lãnh đạo nắm rõ được và hiểu hơn về bản thân mình. Có thể nói báo cáo chính là một phương thức trao đổi chia sẻ.

Thảo luận chung 2:

Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt đến đâu cấp trên cũng không nghe

Cùng thảo luận

Hãy để vấn đề kết thúc ở chỗ bạn: The buck stops here.

Cùng thảo luận

Làm xong việc VS Làm tốt việc



Cùng thảo luận

Hãy làm tốt những việc nhỏ nhặt mà cấp trên không để ý tới

Cùng thảo luận

Trước mặt lãnh đạo không nên nói điều mơ hồ, hãy dùng số liệu và kết quả để nói

Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt đến đâu cấp trên cũng không nghe

1

Hãy đề vấn đề kết thúc ở chỗ bạn

- *Bất cứ ai cũng có thể gặp rắc rối trong công việc, thái độ và cách xử lý khác nhau sẽ dẫn tới kết quả khác nhau.*



Thảo luận chung 2:

Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt đến đâu cấp trên cũng không nghe

2

Làm xong việc VS Làm tốt việc

- Không phải lúc nào công việc chúng ta được giao cũng đồng nghĩa với công việc chúng ta muốn làm, vậy làm cho xong hay làm cho tốt ?



Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt đến đâu cấp trên cũng không nghe

3

**Hãy làm tốt những việc nhỏ nhất
mà cấp trên không để ý tới**

- Công việc là từng việc nhỏ tổ hợp lại mà thành, mỗi việc tưởng chừng nhỏ nhất nhưng lại luôn mang đến trải nghiệm khác nhau, kết quả khác nhau ở mỗi người.



Bạn làm việc không tốt, ăn nói tốt đến đâu cấp trên cũng không nghe

4

Trước mặt lãnh đạo không nên nói điều mơ hồ, hãy dùng số liệu và kết quả để nói

- Ở một khía cạnh có thể coi kết quả mà doanh nghiệp sản xuất ra là lợi nhuận, kết quả nhân viên làm ra đó là thành tích công việc, vậy chúng ta cần dùng sự thật và kết quả để nói chuyện: Số liệu, thành tích(kết quả công việc).



Thảo luận chung 3:

Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế nào để nổi bật

Cùng thảo luận

Trả lời lưu loát, đưa ra câu trả lời làm hài lòng lãnh đạo

Cùng thảo luận

Nắm chắc thời điểm phát ngôn, đừng nên phát ngôn hoặc im lặng sai thời điểm



Cùng thảo luận

Có một số điều đừng bao giờ nói trước mặt cấp trên

Cùng thảo luận

Lời không nên nói thẳng thì biểu đạt một cách uyển chuyển

Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế nào để nổi bật

1

Trả lời lưu loát, đưa ra câu trả lời làm hài lòng lãnh đạo

- Một nhân viên thông minh, ưu tú không chỉ rất xuất sắc trong thành tích công việc. Khi đối diện với cấp trên họ cũng có thể bình tĩnh, nhanh chóng trả lời làm cấp trên vừa nghe đã hài lòng, yên tâm.



Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế nào để nổi bật

2

Nắm chắc thời điểm phát ngôn, đừng nên phát ngôn hoặc im lặng sai thời điểm

- Một bài báo cáo miệng xuất sắc không những có thể làm cho cấp trên nắm được tiến độ công việc, thành tích chủ yếu, vấn đề tồn đọng mà còn nêu được ra ý kiến của bạn một cách nhanh nhất, phần nào đó thể hiện được tố chất, tài năng & lưu lại ấn tượng đối với cấp trên. Để làm được điều đó thì cần phải nắm chắc thời điểm phát ngôn.



Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế nào để nổi bật

3

Có một số điều đừng bao giờ nói trước mặt cấp trên

- Trong cuộc sống, lời nói không thông qua suy nghĩ có thể coi đơn giản, tuy nhiên tại nơi làm việc đây là dấu hiệu của sự non nớt, nếu lời nói đó là những lời cấp trên không muốn nghe thì cũng như "Họa từ miệng mà ra".



Khi giao tiếp mặt đối mặt, làm thế nào để nổi bật

4

Lời không nên nói thẳng thì biểu đạt một cách uyển chuyển

- Mỗi người đều có quan điểm suy nghĩ riêng của bản thân, khi suy nghĩ của chúng ta gặp phải sự phản đối, công kích trực tiếp của người khác, đều sẽ có biểu hiện không vui hoặc phản ứng lại ngay. Thay vì nóng vội phản pháo lại, hãy bình tĩnh dùng phương thức, sách lược đi đường vòng để biểu đạt ý kiến của bản thân thì sẽ đạt hiệu quả hơn.



Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?

Cùng thảo luận

Đúng giờ là một sự tôn trọng cơ bản với cấp trên

Cùng thảo luận

Xung hô nên thích hợp, đừng vô tình làm tổn thương lãnh đạo

Cùng thảo luận

Báo cáo có thể nói và có tài liệu nhưng vẫn chưa đủ, không chế thời gian cũng rất quan trọng

Cùng thảo luận

Muốn đề cấp trên ghét hãy ngắt lời ông ý.

Cùng thảo luận

Khi báo cáo đừng lơ đãng, hãy là một người lắng nghe tốt



Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?



Đúng giờ là một sự tôn trọng cơ bản với cấp trên

- Trong mỗi quan hệ xã hội, đúng giờ là sự đồng ý đối với đối phương trong mỗi quan hệ của hai người, cũng là sự tín nhiệm giữa hai bên, một trong những nền tảng tạo dựng và duy trì mỗi quan hệ tốt.

Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?



Xưng hô nên thích hợp, đừng vô tình làm tổn thương lãnh đạo

- Xưng hô chỉ tên gọi, vai vế, danh xưng được sử dụng thường ngày giữa mọi người trong quá trình giao tiếp xã hội. Việc lựa chọn cách xưng hô chính xác, thích đáng sẽ phản ánh mức độ tôn trọng của bạn với đối phương.

Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?



**Báo cáo có thể nói và có tài liệu
nhưng vẫn chưa đủ, không chế thời
gian cũng rất quan trọng**

- Khi báo cáo công việc với cấp trên, ngoài việc phải “biết cách nói”, nội dung phải “có tư liệu”, còn phải chú ý đến vấn đề kiểm soát tốt thời gian báo cáo. Trong đa số tình huống, lãnh đạo có rất nhiều việc phải xử lý, nên trong thời gian có hạn đó cần có chiến lược hợp lý để có thể đem hết được nội dung cần biểu đạt một cách ngắn gọn, xúc tích.

Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?



Muốn để cấp trên ghét hãy ngắt lời ông ý

- Trong các cuộc trao đổi, ít nhiều sẽ có những ý kiến trái ngược với quan điểm của người nói, việc tùy tiện ngắt lời người khác vốn là một hành vi không lịch sự, cần phải biết lắng nghe là bước đầu tiên khi giao tiếp, không vô ý ngắt lời người khác là cách lắng nghe cơ bản. Làm một người biết lắng nghe cũng là sự tôn trọng người khác.

Thảo luận chung 4:

Bạn đã làm đủ chi tiết chưa ?



Khi báo cáo đừng lơ đãng, hãy là một người lắng nghe tốt

- Trong giao thiệp xã hội, học được cách lắng nghe là điều rất quan trọng, lắng nghe không chỉ là một nghệ thuật giao tiếp, mà còn là một phẩm chất tốt. Khi lắng nghe, tốt nhất tỏ ra chuyên tâm lắng nghe, hơn nữa phải cho người khác thấy điều đó. Giỏi lắng nghe người khác là một tố chất cao nhã, thanh lịch, đó còn là biểu hiện của sự tôn trọng với người nói.

Thảo luận chung 5:

Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

1

Báo cáo nên có một tăng suất nhất định, không thể việc gì cũng xin hướng dẫn

2

Báo cáo phải có trọng điểm

3

Luôn để lãnh đạo làm các loại câu hỏi lựa chọn chứ không phải loại câu hỏi: “hỏi - đáp”



Báo cáo tin xấu với lãnh đạo cũng cần phải có kỹ năng

4

Bất kể là thông báo tin tốt hay tin xấu, đều phải tránh việc giành công đẩy tội.

5

Báo cáo không nên vượt cấp, làm không tốt sẽ khiến bản thân vấp ngã

6

Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

1 Báo cáo nên có một tầng suất nhất định, không thể việc gì cũng xin hướng dẫn

- Một nhân viên ưu tú là một người giỏi báo cáo, trong quá trình báo cáo họ có thể nhận được kịp thời chỉ đạo của cấp trên, do vậy họ có thể trưởng thành rất nhanh vì trong báo cáo họ thiết lập và giữ được mối quan hệ tín nhiệm vững chắc với lãnh đạo.
- Tuy nhiên nếu việc nào cũng xin chỉ thị, không thể tự làm chủ thì tất nhiên sẽ thiếu sự trách nhiệm và tinh thần chủ động trong công việc.



Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

2 Báo cáo phải có trọng điểm

- *Trong cuộc sống hằng ngày của chúng ta, khi nói chuyện hoặc báo cáo công việc, nếu có thể biểu đạt rõ ràng và chính xác suy nghĩ của bản thân, không khiến đối phương bối rối, phải suy đoán thì sẽ lưu lại ấn tượng tốt, nhận định tốt từ đối phương. Ngược lại nếu biểu đạt một cách thừa thãi không liên quan đến chủ đề hay suy nghĩ của mình thì sẽ khó đạt được kết quả mong muốn.*



Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

3 Luôn để lãnh đạo làm các câu hỏi lựa chọn chứ không phải loại câu hỏi “hỏi đáp”

- *Khi vấn đề xuất hiện, có nhân viên sẽ hỏi “Lãnh đạo, nên làm thế nào?” và cũng có nhân viên sẽ nói: “Lãnh đạo, đối với vấn đề này, tôi có mấy phương án sau...ông xem thử cái nào tốt nhất nhé. Hai hình thức báo cáo về cùng một nội dung nhưng kết quả đưa lại và đánh giá nhìn nhận từ lãnh đạo đối với người báo cáo hoàn toàn khác nhau.*



Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

Báo cáo tin xấu với lãnh đạo cũng cần phải có kỹ năng 4

- *Khi báo cáo về tình hình công việc với cấp trên nếu chiều hướng tích cực đem lại sự vui vẻ hài lòng thì ngược lại với những báo cáo về vấn đề sai sót, kết quả không như ý muốn làm công ty gặp phải tổn thất thì sẽ đem đến sự lo lắng khó chịu cho cấp trên. Việc tìm cách hạ thấp những cảm xúc tiêu cực khi nghe những tin tức không tốt cũng là một kỹ năng báo cáo.*



Thảo luận chung 5:

Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

Bất kể là thông tin tốt hay xấu, đều **5** phải tránh việc giành công đầy tội

- *Bản chất của con người khi gặp vấn đề thường tìm lý do trốn tránh trách nhiệm. Là một nhân viên công sở, khi tiến hành báo cáo công việc dù là tin tốt hay tin xấu thì việc giành công, đẩy tội là một trong những đại kỵ.*



Báo cáo công việc – Một kiến thức có thể nắm bắt được

Báo cáo không nên vượt cấp, làm không tốt sẽ khiến bản thân vấp ngã

6

- *Thực tiễn chứng minh, báo cáo vượt cấp giống như con dao hai lưỡi. Nếu không phải tình huống đặc biệt mà báo cáo vượt cấp là điều đại kỵ, nó có thể tạo cho lãnh đạo cái nhìn phiến diện, tạo ra xung đột giữa cấp dưới và cấp trên, chính vì vậy cần phải suy nghĩ và hành động cẩn trọng trước khi có ý định báo cáo vượt cấp.*



Thảo luận chung 6:

Các bí quyết nâng cao bản thân và có được sự tín nhiệm

Cùng thảo luận

Báo cáo cẩn thận những việc mà lãnh đạo quan tâm nhất

Cùng thảo luận

Làm tốt những việc mà cấp trên đau đầu nhất



Cùng thảo luận

Xử lý các vấn đề khó khăn một cách khéo léo

Cùng thảo luận

Nắm bắt tốt kỹ năng giao tiếp nơi làm việc

Các bí quyết nâng cao bản thân và có được sự tín nhiệm

1

**Báo cáo cẩn thận những việc mà
lãnh đạo quan tâm nhất**

- *Bất kể tổng kết công việc hay báo cáo công việc, chúng ta nên dựa vào những vấn đề mà cấp trên quan tâm đặt làm trọng tâm tiến hành, thuyết minh để đạt được hiệu quả cao nhất.*



Các bí quyết nâng cao bản thân và có được sự tín nhiệm

2

**Làm tốt những việc mà cấp trên
đau đầu nhất**

- *Bất kỳ một doanh nghiệp trong thời kỳ phát triển nào cũng đều không thể mãi thuận buồm xuôi gió. Khi vướng vào các vướng mắc, nhiệm vụ của chúng ta là chia sẻ lo lắng với cấp trên để cùng tìm ra phương hướng giải quyết vượt qua khó khăn.*



Các bí quyết nâng cao bản thân và có được sự tín nhiệm

3

**Xử lý các vấn đề khó khăn một cách
khéo léo**

- Trong giao tiếp, trò chuyện với cấp trên, đối diện với những câu hỏi hóc búa của cấp trên nếu như không thể trực tiếp nói đáp án bạn có thể khéo léo sử dụng một số biện pháp ẩn dụ nhằm hình tượng hóa một cách khéo léo, tăng sức thuyết phục.



Các bí quyết nâng cao bản thân và có được sự tín nhiệm

4

**Nắm bắt tốt kỹ năng giao tiếp nơi
làm việc**

- *Trong cạnh tranh nơi công sở, chúng ta thường quên đi tầm quan trọng của việc thể hiện năng lực giao tiếp, kỹ năng giao tiếp và thể hiện kỹ năng đó đối với lãnh đạo là một trong những thứ lấy được ấn tượng sâu sắc từ lãnh đạo. Chủ động trao đổi, trao đổi thật rõ ràng & không sợ bị từ chối là cách thức để giao tiếp tốt hơn với cấp trên.*



END OF SLIDE

Credit/Tribute to:

- ❖ Báo cáo thuyết phục hạ gục cấp trên
- ❖ Báo cáo thuyết phục hạ gục đối phương
- ❖ Slide template Our team info-graphic.

