CHƯƠNG 1: Để gây ấn tượng đầu tiên.

Bài 1: Sáu cách gây ấn tượng & thiện cảm ban đầu.

Điều 1: Chào nhau bằng nụ cười.

Điều 2: Hãy nhớ và gọi tên nhau.

Điều 3: Hãy thể hiện sự quan tâm chân thành đến với nhau.

Điều 4: Hãy có những lời khen chân thành.

Điều 5: Hãy tìm ra sự đồng điệu giống nhau.

Điều 6: Hãy giúp đỡ người khác.

CHƯƠNG 2: Để luôn là người lịch thiệp.

Bài 1: Nghi thức xã giao & những điều cấm kỵ trong giao tiếp.

11. Nhận và trao danh thiếp chưa đúng cách.

(Khi người ta trao danh thiếp cho mình, nhận bằng hai tay hai hay bằng một tay tùy thuộc vào tuổi tác, cấp bậc của bạn. Nhận xong không nên bỏ ngay vào trong túi quần, hay bóp, như vậy có vẻ không tôn trọng. Sau khi tiếp nhận phải xem ngay, điều mà thể hiện rằng bạn đang thực sự quan tâm đến đối tác. Ngoài ra, nên hỏi thêm thông tin trên danh thiếp, điều này thể hiện bạn tôn trọng và thật lòng muốn tìm hiều về họ. Bạn đừng nên trao danh thiết bị nhàu hay xỉn màu. Hạn chế móc danh thiếp trong túi quần mà đưa cho người khác. Hãy để danh thiếp trong cặp sách hoặc trong túi áo, nếu bạn mặc vest hay để trong túi áo, nếu bạn mặc vest hãy để card trong túi áo trong. Hãy dùng ngón trỏ và ngón cái cầm lấy tấm danh thiếp để đưa, nếu đưa cho người lớn hơn thì nên đưa bằng hai tay cho lễ phép.)

12. Dùng từ điệm gây phản cảm.

(Trong giao tiếp, ta không nên chêm những câu tiếng ngoài trong câu nói của mình một cách tùy tiện. Đừng dùng những cách xưng hô quá suồng sã với mức độ quan hệ. Dùng những từ đệm không cần thiết. Dùng từ thô tục. “Không nên nói với giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác: Tôi thách anh làm được như tôi đấy. Tôi thề nếu nói sai tôi chết liền. Anh biết gì mà nói. Nhỏ đó phải bồ anh ko mà anh lo dữ vậy? Anh mà làm được như vậy là tôi đi bằng đầu. Ông mà làm được vậy là tui cùi…”. Giả giọng của người đối thoại với bạn.)

13. Kém duyên nơi công sở.

(Tỏ ra hách dịch với người giữ xe hay với người gác cửa. Chen lắn, tranh quyền ưu tiên khi gửi xe hay lập hồ sơ. Chen lấn khi đi thang máy. Lẫm lũi vào công ty mà không chào hỏi ai. Hắt xì lớn tiếng mà không che miệng lại. Ngồi nói chuyện điện thoại um sùm ồn ào. Vào phòng riêng ko them rõ cửa. Sử dụng đồ chung vì mục đích cấ nhân. Xì hơn trong phòng máy lạnh, thậm chí còn phát ra âm thanh. Ăn uống trong phòng làm việc. Xịt nước hoa hơi quá tay làm sực nức cả cửa phòng. Không kiềm chế cảm xúc khi stress.)

14. Kém duyên trong khu phố.

(Nếu muốn tổ chức một bữa tiệc, hãy xin phép một tiếng với những người hàng xóm của bạn. Với thái độ chân thành và tính hợp lý của buổi tiệc chắc hàng xóm sẽ đồng ý thôi. Để cây cối mọc lấn sang nhà bên cạnh và che khuất tầm nhìn của họ. Để con cái chơi đùa ồn ào cả ngày, đặc biệt là giờ nghỉ trưa. Để rong thú nuôi chạy rong sang vườn nhà bên cạnh & thậm chí là ị đủ loại mìn. Gây tiếng ồn vào ban đêm. Làm ồn ào vào sáng sớm những ngày nghỉ cuối tuần. Khi tới nhà người khác, không hẹn giờ. Không trả vật dụng đã mượn. Để xe trong khu vực nhà hàng xóm. Làm dơ nhà ai đó khi ta đến thăm. Khi chờ được tiếp, chán quá nên sục sạo đồ vật, đi dạo nhìn chỗ này, ngó chỗ kia.)

15. Kém duyên nơi nhà riêng.

16. Kém duyên khi đi ăn, karaoke.

(Không nên mời ai thêm khi chưa xin phép. Khi ăn nhà hàng sang nên bo tiền bỏ lịch sự. Khi đi ăn với nhau, người mời sẽ là người trả tiền. Đi chung nhóm thì chia. Khi đi Karaoke hát ko hay cũng nên hát.)

17. Kém duyên ở trường học.

Chỉ chào hỏi thầy cô ở lớp mình. Quay phim thầy cô, chụp ảnh lúc thầy cô, chụp ảnh lúc thầy cô hớ hênh. Nhắn tin/ lên Facebook trong giờ học Ngồi ở dưới nói chuyện tha ga như khi mời phát biểu thì lại “câm như hến”. Thấy người khác hay giơ tay, phát biểu thì lại châm chọc: Giơ tay nhiều, ỷ ta đây học giỏi! Viết thư tình, viết thư nói xấu người khác trong giờ học. Chen lấn ở căn tin. Chọc nghẹo các thầy cô giáo sinh. Bỏ bịch nước, ly nước trong hộc bàn. Viết ‘bùa” lên bần học. Tới giờ về chưa chịu về để cho nhân viên giữ xe phải chờ đợi.

18. Kém duyên ở ngoài đường.

CHƯƠNG 3: Biết lắng nghe thông minh - Cách đơn giản nhất để ai cũng mỉm cười thiện cảm.

Bài 1: Lắng nghe thông minh & Nghệ thuật đặt câu hỏi khi trò chuyện.

* Giao tiếp bình thường, người ta sẽ dạy cách nói chuyện trước. Nhưng giao tiếp thông minh, người ta sẽ học cách lắng nghe trước.
* Vì một người nói hay, không bằng một người nghe giỏi.
* Vì người biết lắng nghe sẽ tạo được đối người đối diện cảm giác:
* Được tôn trọng.
* Được quan tâm.
* Được lắng nghe.
* Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương.

Điều 1: Nghe quan trọng hơn nói.

Điều 2: Những lớp áo giáp cần loại bỏ khỏi kỹ năng lắng nghe.

1. Không thích nghe.
2. Nghe loáng thoáng ko chú tâm nên thiếu sót.
3. Nghe phục kích.
4. Nghe phòng thủ.
5. Nghe một phần.
6. Nhiễu tâm lý.
7. Đả kích ý kiến của người nói.
8. Cắt ngang khi người khác đang nói.
9. Nghe bằng cả cơ thể. (nhìn thẳng vào mắt, ngồi hơi cúi về phía trước, gật đầu hoà nhịp cùng người nói, khuôn mặt hãy biểu lộ cảm xúc theo tình huống, âm thanh hưởng ửng: ahh, oohh, vậy hả, trời ơi!, lặp lại thông tin để thể hiện sự quan tâm của bạn khi người nói đã trình bày xong)
10. Hỏi về điều người khác quan tâm.

* Quan sát bối cảnh.
* Bắt ý để hỏi thêm.

Cách xác định chủ đề đối phương thích: giọng nói, phi ngôn ngữ, đối phương hay đặt câu hỏi.

1. Hiểu ý ẩn sau lời.

Trong kỹ năng lắng nghe có 3 tầng bậc để nghe:

Bậc 1: Những thứ người ta nói thẳng ra, rất dễ nhận thấy.

Bậc 2: Những câu nói bóng gió, những ý ẩn đằng sau lời, phải cố gắng tư duy thì bạn mới nhận ra được.

Bậc 3: Những thử người ta không hề biểu hiện ra, bạn phải sử dụng sự tinh tế của mình, đặt mình vào vị trí của đối phương để hiểu.