CHƯƠNG 1: Các đối tượng giao tiếp qua điện thoại.

Bài 1: Đối với cuộc gọi công việc thông thường (Đồng nghiệp, bạn bè)

1. Xem thời điểm gọi có vi phạm phép lịch sự ko? Giờ nào là giờ nhạy cảm?

Không nên gọi: trước giờ đi làm, vào giờ nghỉ trưa, sau giờ làm việc, đặc biệt là sau 19g vì là giờ nghỉ ngơi.

Trường hợp ngoại lệ: đang có công việc gấp cần xử lý ngay thì chúng ta có thể gọi vào khung giờ “thiêng”.

Hôm nay có phải ngày nghỉ ko? Ko nên gọi vào các ngày cuối tuần or nghỉ lễ. Nếu có việc gấp cần gọi vào những ngày nghỉ thì nên xin lỗi và chúc mừng người nghe trước khi đi vào nội dung cần nói.

1. Nếu gọi 1 lần mà đối phương không bắt máy?

Gọi lại lần 2 (nếu là người thân thiết) nhưng tốt nhất là ko nên gọi lại lần 2 tránh làm đối phương khó xử.

Nên để lại tin nhắn cho đối phương.

1. Mở đầu cuộc thoại.

Tự giới thiệu tên, ko chơi trò đoán xem tôi là ai.

Lắng nghe xem bên kia có nghe điện thoại được ko (đi xe: ồn ào, họp nhóm: ồn ào, họ thủ thỉ giống như đang họp, họ đang ốm => hỏi xem trò chuyện được ko)

Nếu bên kia yên tĩnh và giọng họ sẵn sàng: mở đầu bằng câu hỏi thăm (sức khẻo, công việc, tình yêu, người thân: ông xã, bà xã, con cái)

1. Đi vào nội dung chính.

Ngắn gọn ko dài dòng.

Nên mỉm cười trong khi nói (bên kia sẽ cảm nhận được) thỉnh thoảng chen vào cảm xúc.

Khi đang nghe: phải có âm thanh hướng ứng (ừ hứ, hỏi mồi, lặp lại…)

Chốt lại thông tin cuối cuộc trò chuyện.

Hẹn lại, lời chúc vui.

Nếu như được nên bấm máy sau đối phương.

1. Nhắn tin để nhắc nhở.

Bài 2: Đối với cuộc gọi quan trọng (Sếp, đối tác, thuyết phục khách hàng)

1. Trước khi gọi.

Who?

What?

Why?

How?

When?

1. Bắt đầu cuộc gọi.
2. Chọn chỗ yên tĩnh.
3. Chào & xưng danh trước.
4. Hỏi đây có phải số điện thoại của ai đó hay ko?
5. Một câu xã giao nếu đã quen.
6. Triển khai nội dung đã chuẩn bị
7. Kết thúc.

Chốt lại thông tin.

Cảm ơn.

Chào & hẹn gặp/ chúc sức khẻo/ chúc thành đạt.

Nhắn tin chốt thông tin (nếu cần)

CHƯƠNG 2: Những điều cần biết khi giao tiếp qua điện thoại.

Bài 3: Kỹ năng nghe máy đúng cách.

1. Ko nghe rõ người bên kia nói.

Nếu bạn là người bên kia vẫn chưa nghe được giọng nhau do sóng điện thoại, hãy tắt máy và chủ động gọi.

Nếu gọi lại lần 2 vẫn như vậy, hãy yêu cầu người kia nói chuyện qua tin nhắn.

1. Người gọi điện bên kia rất hào hứng or rất buồn.
2. Rất hào hứng:

* Hãy đóng vai trò là một tấm gương phản chiếu cảm xúc của họ bằng những câu hỏi.

1. Gọi điện tâm sự

* Nếu nghe được thì nghe tiếp.
* Nếu bạn cũng mệt và ko muốn nghe: ko bắt máy, nghe ừ hử phản hồi cảm xúc, xin lỗi có việc.

1. Một người lạ gọi cho bạn và nói có quen với bạn và bắt bạn đoán họ là ai.

* Bạn hãy nói: xin lỗi, mình vẫn chưa nhận ra được giọng bạn, bạn là ai ạ?
* Tiếp tục copy – paste câu hỏi nếu đối phương vẫn nhây nhưa bắt đoán.
* Nếu họ vẫn tiếp tục bông đùa hãy nói xin lỗi và gác máy.

1. Chức năng hiện thông tin của chủ điện thoại.

Bài 4: Những điều cần tránh khi sử dụng điện thoại.

Hãy trả lời từ hồi chuông thứ 3.

* Hồi chuông 1: đình hình người gọi.
* Hồi chuông 2:
* Nếu đó là người quan trọng hãy suy nghĩ nhanh câu nói đầu tiên.
* Nếu là công việc thì nên lấy một quyển sổ để lại thông tin khi cần.
* Nếu bạn đang bận thì hãy tính toán xem có nên nghe hay ko.
* Hồi chuông 3: (nếu nghe)
* Nở nụ cười và bắt máy chào đầy sinh khí, tuỳ đối tượng.

Khi nói chuyện:

+ Câu đầu tiên: Alo + Tên mình + Xin nghe?

+ Nếu bạn là tiếp tân: Alo + công ty ABC nghe? với giọng nhẹ nhàng.

+ Nếu bạn ko biết đó là ai, thì nên hỏi họ trước khi trả lời.

+ Trong khi lắng nghe điện thoại, đừng để người gọi độc thoại trong khi bạn chỉ im lặng lắng nghe. Hãy tích cực lắng nghe một cách có nghệ thuật, thỉnh thoảng thêm vào những từ đệm giống như “Vâng, tôi hiểu…” “Ồ, như vậy sao…” “Dạ…”

+ Lắng nghe và phản hồi lại người gọi bằng cách đặt những câu hỏi mở rộng vấn đề họ muốn nói.

+ Thể hiện cảm xúc đồng cảm: ngạc nhiên, điềm tĩnh, sợ hãi, lo lắng,…

+ Khuyết điểm khi nghe điện thoại là dễ sót thông tin: nên hỏi kỹ những điểm chưa rõ.

+ Đừng bất ngờ gác máy khi chưa có lời kết. Nếu điện thoại của bạn gặp một số sự cố phải dừng cuộc gọi giữa chừng (điện thoại mất song, hết pin, hết tiền) thì sau khi khắc phục được bạn phải chủ động gọi lại và kèm theo lời giải thích.

+ Kết thúc chốt thông tin.

+ Ko nên nghe mới trong các trường hợp sau:

* Đang trò chuyện trực tiếp.
* Đang họp.
* Trong rạp phim.
* Nơi đông người.
* Nơi ồn ào.
* Khi đi xe (dễ bị giặt đồ)
* Khi ko sẵn sàng (mệt, bực tức…)

+ Khi thấy cuộc gọi nhỡ nên gọi lại, ko quan trọng/ đã trễ thì nhắn tin hỏi thăm xem có việc gì ko & giải thích vì sao bạn ko nghe máy.

Bài 5: Ứng xử thông minh các tình huống bất ngờ.

* Đặt chuông điện thoại lịch sự, ko để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến xung quanh. Âm lượng vừa đủ nghe. Tắt chuông khi cần.
* Trường hợp người gọi để lại lời nhắn cho ai đó, nên truyền đạt lại lời nhắn ngay kẻ quên.
* Không vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp,…
* Hạn chế bất nhã khi bắt máy rồi yêu cầu người bên kia phải gọi điện thoại vào lúc khác.

Trong nhà:

* Bạn nên ra ngoài và tìm một góc yên tĩnh để trả lời, nếu không hãy vào toilet và gọi điện thoại và nhớ là nói với một âm lượng vừa phải, dùng tay che miệng và điện thoại lại khi nói vừa có chức năng khuếch đại âm thanh.
* Khi bạn đang nói chuyện với ai mà bị một cuộc gọi cắt ngang, nếu cuộc gọi quan trọng, hãy tế nhị xin phép người đó để nghe và nhớ là cách ra 3m để trả lời cuộc gọi.
* Ko mở loa ngoài.
* Ko cười ha hả khi xung quanh nhiều người.
* Ko cãi nhau, to tiếng nơi công cộng, cũng như không nói yêu đương thân mặt tưởng như chỉ có hai người.
* Nói xấu người khác khi vẫn chưa cúp máy.

Tips: Nhưng nếu lỡ miệng => Vẫn tiếp tục nói như chưa có gì những sau đó khéo léo kèm theo một lời khen họ ở khía cạnh nào đó.

Ngoài đường:

* Không nên vừa chạy xe vừa nghe, vừa mất an toàn vừa vi phạm pháp luật.
* Nếu có một cuộc gọi khẩn cấp mà bạn bắt buộc phải nghe hãy tấp vô lề nơi nào bạn cảm thấy ít xe và nắm gọn điện thoại trong lòng bàn tay để nghe.

Bài 6: Nhắn tin qua di động thế nào mới đúng?

Tuân theo quy tắc giờ giấc, nội dung như điện thoại. Tuy nhiên cần trau chuốt trước khi gửi:

+ Có chào chưa?

+ Nên tự giới thiệu nếu nhắn lần đầu.

+ Lỗi chính tả.

+ Dễ hiều chưa.

+ Xuống dòng và gạch đầu dòng để tách ý.

+ Từ ko có dấu nào gây hiểu lầm.

+ Đọc có cộc lốc.

+ Nếu nội dung dài, nên gọi thay vì tin nhắn.

+ Có chúc hay chào cuối chưa? Hạn chế chúc những câu nhàm chán như “chúc một ngày vui vẻ”

+ Nếu đã chốt xong nội dung, người nhỏ hơn luôn phải là người kết thúc sau. + Tin nhắn chúc mừng sinh nhật: chúc thú vị, chúc thực tế chánh viết như HPBD, SNVV,…

+ Tin nhắn chúc tết phải gắn tên người nhận trong nội dung tin nhắn, tránh gửi nhiều người một lúc trỏng không.

+ Tin nhắn chúc ngủ ngon: ngọt ngào và tình cảm.