Phần Một: NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ CĂN BẢN

“MUỐN LẤY MẬT THÌ ĐỪNG PHÁ TỔ ONG”

BÍ MẬT LỚN NHẤT TRONG PHÉP ỨNG XỬ

AI LÀM ĐƯỢC ĐIỀU DƯỚI ĐÂY, NGƯỜI ĐÓ SẼ CÓ CẢ THẾ GIỚI

Phần Hai: SÁU CÁCH TẠO THIỆN CẢM

THÀNH THẬT QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC

CÁCH ĐƠN GIẢN ĐỂ TẠO ẤN TƯỢNG TỐT ĐẸP

ĐỂ MỌI VIỆC LUÔN ĐƯỢC SUÔN SẺ

ĐỂ TRỞ THÀNH NGƯỜI GIAO TIẾP KHÉO LÉO

THU HÚT SỰ QUAN TÂM CỦA NGƯỜI KHÁC

ĐỂ NGƯỜI KHÁC YÊU THÍCH BẠN NGAY LẬP TỨC

Phần Ba: 12 CÁCH HƯỚNG NGƯỜI KHÁC SUY NGHĨ THEO BẠN

KHÔNG TRANH CÃI!

TÔN TRỌNG Ý KIẾN NGƯỜI KHÁC

THẲNG THẮN THỪA NHẬN SAI LẦM CỦA MÌNH

MẬT NGỌT TRONG GIAO TIẾP

BÍ QUYẾT CỦA SOCRATES

KHÔN NGOAN KHI GẶP ĐỐI ĐẦU

ĐỂ NHẬN ĐƯỢC SỰ HỢP TÁC CAO NHẤT

ĐẶT MÌNH VÀO HOÀN CẢNH NGƯỜI KHÁC

ĐIỀU MỌI NGƯỜI MONG MUỐN

KHƠI GỢI SỰ CAO THƯỢNG

TRÌNH BÀY VẤN ĐỀ MỘT CÁCH SINH ĐỘNG

KHƠI GỢI TINH THẦN VƯỢT LÊN THỬ THÁCH

Phần Bốn: CHUYỂN HOÁ NGƯỜI KHÁC MÀ KHÔNG GÂY RA SỰ CHỐNG ĐỐI HAY OÁN GIẬN.

TRƯỚC KHI PHÊ BÌNH, HÃY KHEN NGỢI

PHÊ BÌNH MỘT CÁCH GIÁN TIẾP

NHÌN NHẬN SAI LẦM CỦA BẢN THÂN TRƯỚC KHI PHÊ BÌNH NGƯỜI KHÁC

GỢI Ý THAY VÌ RA LỆNH

GIỮ THỂ DIỆN CHO NGƯỜI KHÁC

KHUYẾN KHÍCH NGƯỜI KHÁC

CHO NGƯỜI KHÁC NIỀM TỰ HÀO

MỞ ĐƯỜNG CHO NGƯỜI KHÁC SỬA CHỮA LỖI LẦM

TÔN VINH NGƯỜI KHÁC

NGUYÊN TẮC 1: Không chỉ trích, oán trách hay than phiền!

NGUYÊN TẮC 2: Thành thật khen ngợi và biết ơn người khác.

NGUYÊN TẮC 3: Gợi cho người khác ý muốn thực hiện điều bạn muốn họ làm.

NGUYÊN TẮC 4: Thật lòng quan tâm đến người khác.

NGUYÊN TẮC 5: Hãy mỉm cười!

NGUYÊN TẮC 6: Luôn nhớ rằng tên của một người là âm thanh êm đềm, thân thương và quan trọng nhất đối với họ.

NGUYÊN TẮC 7: Biết lắng nghe và khuyến khích người khác nói về vấn đề của họ.

NGUYÊN TẮC 8: Nói về điều người khác quan tâm.

NGUYÊN TẮC 9: Thật lòng làm cho người khác thấy rằng họ quan trọng.

NGUYÊN TẮC 10 Cách giải quyết tranh cãi tốt nhất là đừng để nó xảy ra. NGUYÊN TẮC 11 Tôn trọng ý kiến của người khác. Đừng bao giờ nói rằng: “Anh/Chị sai rồi!”.

NGUYÊN TẮC 12 Nếu bạn sai, hãy nhanh chóng và thẳng thắn thừa nhận điều đó.

NGUYÊN TẮC 13 Luôn bắt đầu bằng một thái độ thân thiện.

NGUYÊN TẮC 14 Hỏi những câu khiến người khác đáp “vâng” tức thì. NGUYÊN TẮC 15 Để người khác cảm thấy họ là người làm chủ cuộc nói chuyện.

NGUYÊN TẮC 16 Để người khác tin rằng chính họ mới là người đưa ra ý tưởng đầu tiên.

NGUYÊN TẮC 17 Thành thật nhìn nhận vấn đề theo quan điểm của người khác.

NGUYÊN TẮC 18 Đồng cảm với mong muốn của người khác.

NGUYÊN TẮC 19 Khơi gợi sự cao thượng nơi người khác.

NGUYÊN TẮC 20 Biết trình bày vấn đề một cách sinh động.

NGUYÊN TẮC 21 Biết khơi gợi tinh thần vượt lên thử thách.

NGUYÊN TẮC 22 Bắt đầu câu chuyện bằng lời khen ngợi chân thành. NGUYÊN TẮC 23 Góp ý sai lầm của người khác một cách gián tiếp. NGUYÊN TẮC 24 Hãy xét mình trước khi phê bình người khác.

NGUYÊN TẮC 25 Gợi ý, thay vì ra lệnh.

NGUYÊN TẮC 26 Biết giữ thể diện cho người khác.

NGUYÊN TẮC 27 Thật lòng khen ngợi sự tiến bộ, dù nhỏ nhất, ở người khác.

NGUYÊN TẮC 28 Khen ngợi làm người khác sống xứng đáng với lời khen đó.

NGUYÊN TẮC 29 Khuyến khích, mở đường cho người khác sửa chữa lỗi lầm.

NGUYÊN TẮC 30 Tôn vinh người khác, làm cho họ vui vẻ thực hiện đề nghị của bạn.

Người lãnh đạo nên ghi nhớ những điều dưới đây khi phải thay đổi thái độ hay hành vi của những người mình quản lý:

1. Thành thực. Đừng hứa điều gì bạn không thể làm được. Hãy nghĩ đến lợi ích của nhân viên thay vì của bản thân.

2. Biết chính xác bạn muốn nhân viên thực hiện điều gì.

3. Thông cảm. Hãy tự hỏi nhân viên của mình thực sự muốn điều gì.

4. Xem xét những lợi ích mà nhân viên sẽ nhận được khi thực hiện điều bạn gợi ý, đề nghị.

5. So sánh những lợi ích này với những điều nhân viên yêu cầu.

6. Khi đưa ra yêu cầu, bạn nên trình bày dựa trên quan điểm quyền lợi của nhân viên.