



Effective Communication



1. Definition of Workplace Communication

Định Nghĩa Về Sự Giao Tiếp Tại Nơi Làm Việc

Workplace communication is the process of exchanging information and ideas, work progress, both verbal and non-verbal between one person/group to another person/group within an organization. It includes e-mails, text messages, notes, calls, groups chat etc.

Giao tiếp tại nơi làm việc là một quá trình trao đổi thông tin và ý tưởng, quy trình/ cách làm việc thông qua ngôn ngữ và phi ngôn ngữ giữa những cá nhân hoặc một nhóm người với nhau hoặc với một nhóm người khác. Nó bao gồm cả email, tin nhắn văn bản nhóm tin nhắn(Zalo/We chat/Microsoft team...), gọi điện ...



2. Effective Communication At Workplace

Giao Tiếp Hiệu Quả Tại Môi Trường Làm Việc

Internal - Ashley

Effective communication is critical in getting the job done, as well as building a sense of trust and increasing the productivity of employees, strong support between members in team, between one team to another team, between members in same department or one department to another department.

Nội Bộ trong công ty Ashley :

Giao tiếp hiệu quả là mấu chốt quan trọng để hoàn thành công việc, xây dựng lòng tin, tăng số lượng nhân viên, sự hỗ trợ lẫn nhau giữa các thành viên trong cùng một đội hoặc một bộ phận, giữa các đội hoặc các bộ phận,..



2. Effective Communication At Workplace

Giao Tiếp Hiệu Quả Tại Môi Trường Làm Việc

External – Vendors:

Effective communication externally with vendors is to ensure the products quality meet Ashley 's standards and requirements.

To ensure that all the organizational objectives are achieved.

Friction between people can be avoided.

Bên ngoài – Nhà máy:

Giao tiếp hiệu quả là mấu chốt quan trọng để hoàn thành công việc,

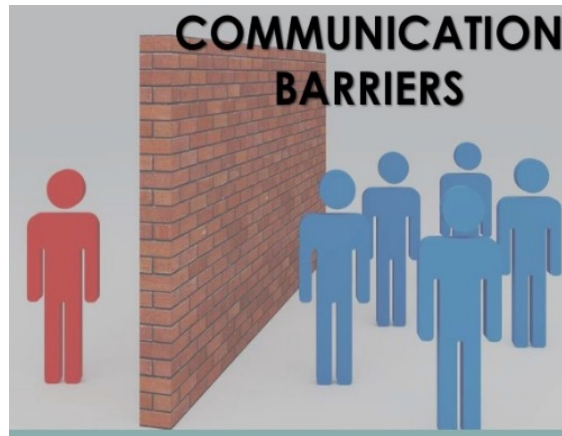
Đảm bảo chất lượng hàng hóa đáp ứng đúng theo yêu cầu và tiêu chuẩn của Ashley

Đảm bảo sự sắp xếp hợp lý các mục tiêu cần đạt được

Tránh xung đột trong quá trình làm việc

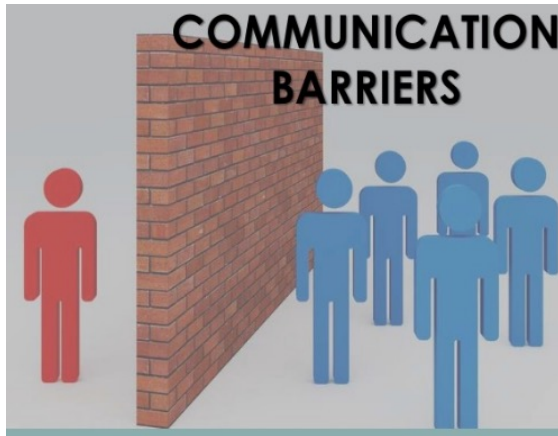


Communication Barrier



Những rào cản trong quá trình giao tiếp

Rào cản trong giao tiếp



3. Communication Skills

Kỹ Năng Giao Tiếp

1. Organize the communication

1.1 Clarify and concision – *Truyền đạt thông tin ngắn gọn, dễ hiểu thẳng thắn*

2. Listen actively and maintain attention

1.1 Listening – *Lắng nghe*

1.2 Non-verbal communication – *Giao tiếp hình thể- phi ngôn ngữ*

3. Adjust to the listener

3.1 Frame message to align with other's experience – *Cung cấp thông tin, giảm thiểu rào cản giao tiếp*

3.2 Respect – *Tôn trọng*

3.3 Open-mindedness – *Mở rộng tư tưởng*

4. Ensure understanding

4.1 Picking the right medium – *Lựa chọn phương thức giao tiếp đúng*

5. Convey a professional presence

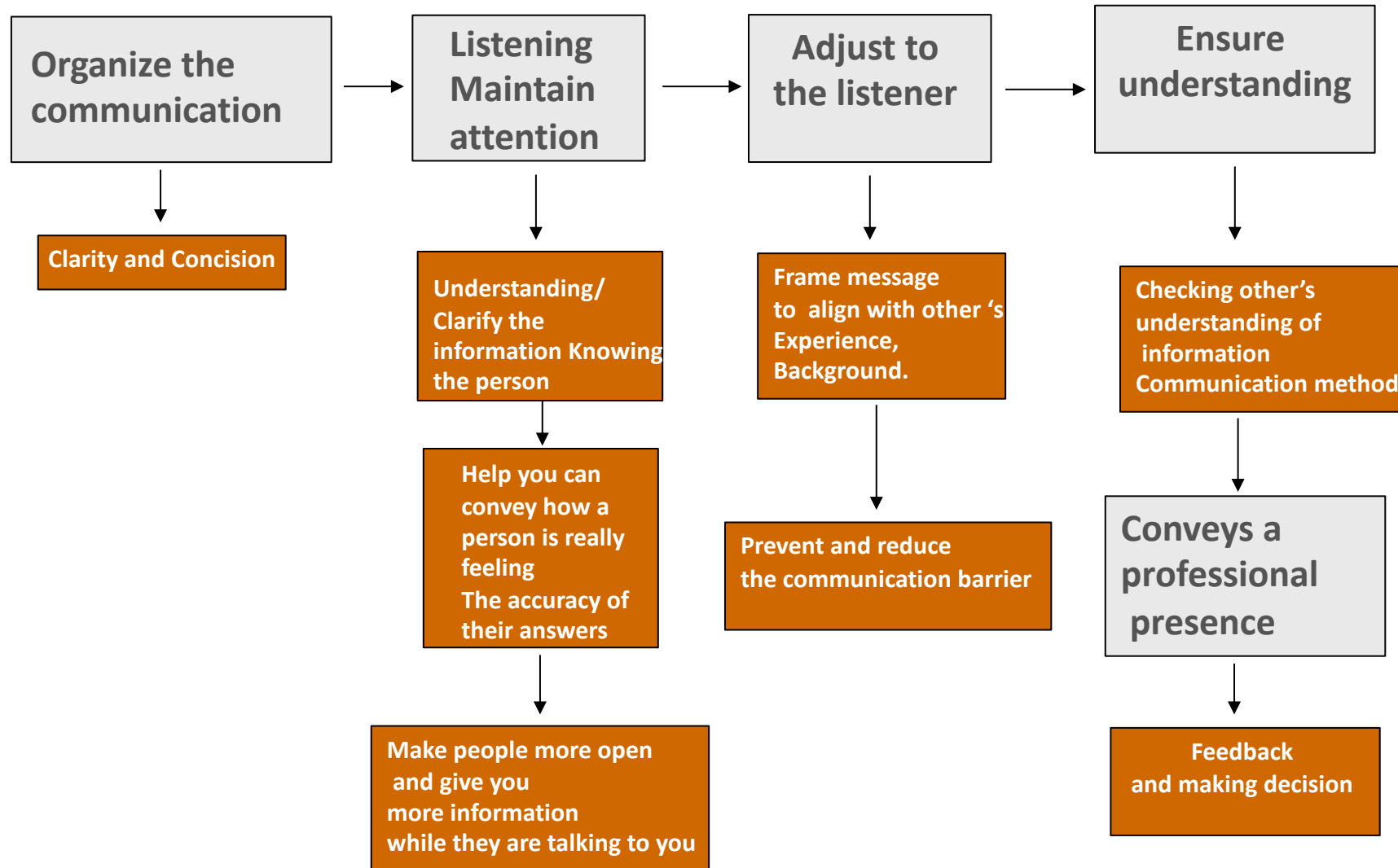
5.1 Confidence – *Tự tin*

5.2 Empathy – *Đồng cảm*

5.3 Feedback and making decision – *Phản hồi thông tin/ Đưa ra quyết định*



Effective communication overview

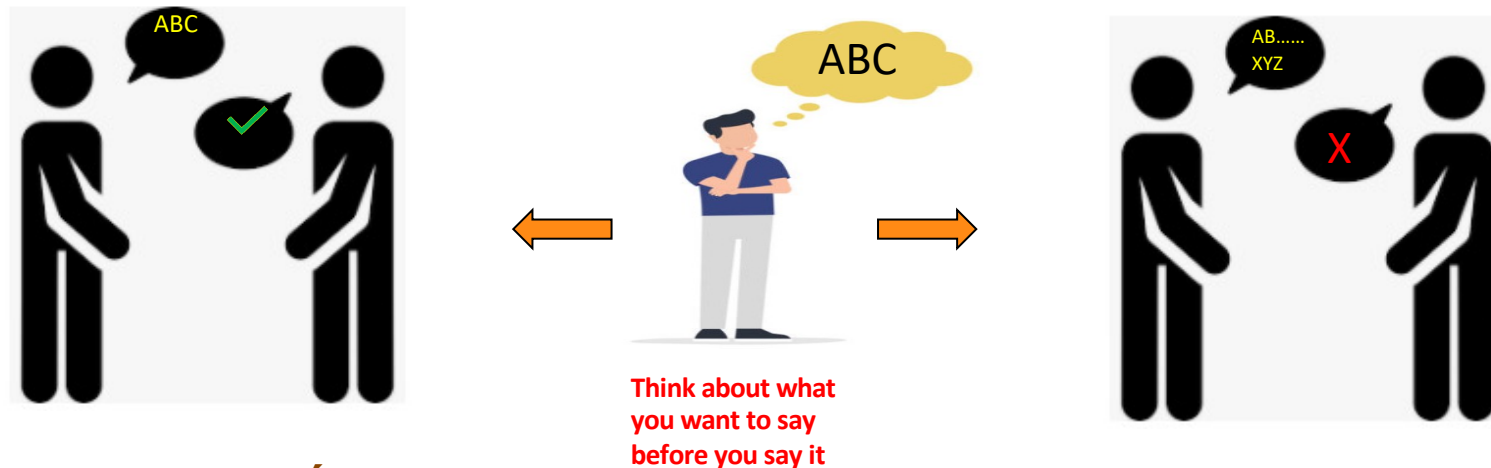


1. Organize the communication

Explains the reason for the communication and its importance (including impact on the individual, team, and organization); stresses major points clearly and succinctly; follows a logical sequence.

1.1 Clarity and Concision

Make your message concise and succinct. Try to convey your message in as few words as possible. Say what you want clearly and directly, whether you're speaking to someone in person, on the phone, or via email. If you ramble on, your listener will either tune you out or will be unsure of exactly what you want.



1. Hệ thống nội dung giao tiếp

1.1 Nói rõ ràng và ngắn gọn

Có nghĩa là nói vừa đủ - Không quá dài dòng cũng không quá gãy gọn. Nói thật rõ ràng điều chúng ta muốn. **Một cách rõ ràng và thẳng thắn nhất**, bất kể chúng ta nói chuyện với một cá nhân, qua điện thoại, qua email ..Nếu chúng ta quá dài dòng người nghe sẽ điều chỉnh hoặc sẽ không hiểu được chúng ta đang muốn nói gì

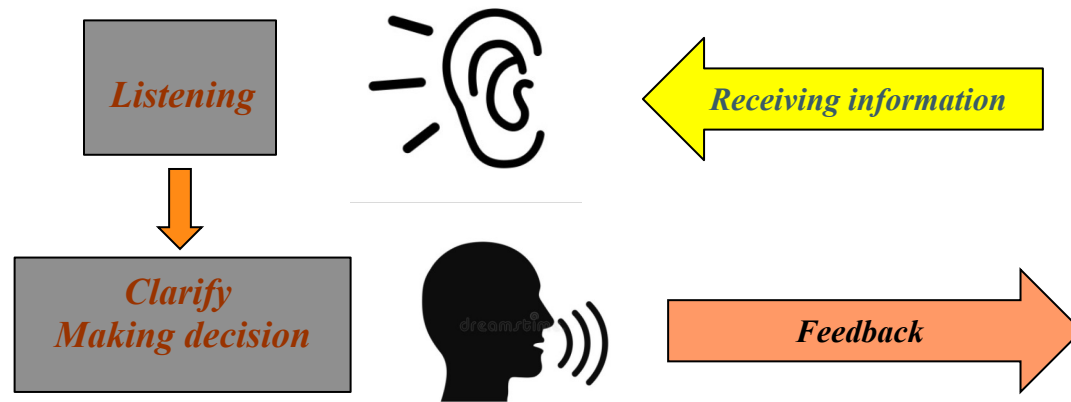


2.Listen actively and maintain attention

1.1 Listening :

Being a good listener is one of the best ways to be a good communicator.

Active listening involves paying close attention to what the other person is saying, asking clarifying questions, and rephrasing what the person says to ensure understanding ("So, what you're saying is..."). Through active listening, you can better understand what the other person is trying to say and can respond appropriately.



1.1 Lắng nghe:

Một người biết lắng nghe là một người có thể giao tiếp tốt

Lắng nghe tốt đồng nghĩa với việc tập trung tốt vào vấn đề người khác đang đề cập đến, chúng ta đồng thời có thể đưa ra những câu hỏi dẫn dắt và diễn đạt lại ý của người đang nói để chắc chắn ta đang hiểu đúng việc họ muốn nói đến là gì (Vd: “Vậy ý của bạn là...”) thông qua việc lắng nghe bạn có thể hiểu một cách dễ dàng hơn thông điệp người khác muốn truyền tải và có phản hồi thích hợp



1.2. Non-verbal Communication

Your body language, eyes contact, hand gestures and tone of voice all color the message you are trying to convey

Also pay attention to the other people 's non-verbal signals while you are talking. Usually, non-verbal cues convey how a person is really feeling.

1.2 Ngôn ngữ cơ thể - phi ngôn ngữ

Ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp ánh mắt, cử chỉ của tay và âm hưởng giọng nói đều là thước đo thể hiện thông điệp mà chúng ta muốn truyền tải

Chú trọng vào ngôn ngữ cơ thể của đối phương khi chúng ta trò chuyện

Thông thường, các tín hiệu phi ngôn ngữ sẽ truyền đạt cảm giác thực sự của một người



Eye contact is also important; you want to look the person in the eye to demonstrate that you are focused on them and the conversation.



Tips: If the person is not looking in your eyes, he or she might be uncomfortable or hiding the truth.

If he or she is telling you something and their eyes look at right direction that they might make up something new to tell you and if their eyes look at the left direction it means they might try to remember what happened to tell you. (Neuro Linguistic Programming)

Meo : *Nếu một người không nhìn thẳng vào mắt bạn trong lúc đối thoại, họ có thể đang không thoải mái hoặc không chú tâm vào cuộc trò chuyện khi chúng ta ngược mắt lên đỉnh phải, đó là lúc chúng ta đang xây dựng 1 hình ảnh mới trong não bộ. Còn khi chúng ta ngược mắt lên đỉnh trái, đó là lúc chúng ta đang hồi tưởng lại hình ảnh trong quá khứ.*



3.Adjust to the listeners

3.1 Frame message

Frames message to align with others' experience, background, and expectations; uses terms, examples, and analogies that are meaningful to others; translates technical terms when communicating with those who don't have a technical background.

3 Điều chỉnh sự phù hợp ngữ cảnh và hoàn cảnh của người giao tiếp

3.1 Hệ thống thông điệp

Hệ thống thông điệp để phù hợp với kinh nghiệm, nền tảng và kỳ vọng của người giao tiếp, sử dụng các ví dụ và sự tương tự để giải thích cho các thuật ngữ kỹ thuật khi giao tiếp với những người không có kinh nghiệm hoặc sự hiểu biết nhiều về kỹ thuật đồng thời ngăn ngừa và giảm thiểu các rào cản giao tiếp



3.2 Respect

Through confident tone, a personal question, or simply a smile, you will encourage you're the people to engage in open and honest communication with you. This is important in both face-to-face and written communication.

3.2 Tôn trọng

Sử dụng ngữ điệu hòa nhã, hay có thể là một nụ cười chúng ta đã có thể làm người khác cởi mở và thật lòng hơn khi họ giao tiếp với chúng ta

Giao tiếp trực tiếp hay thông qua văn bản đều quan trọng như nhau



3.3. Open-Mindedness

A good communicator should enter any conversation with a flexible, open mind. Be open to listen to and understand the other person's point of view, rather than simply getting your message across.

By being willing to enter a dialogue, even with people whom you disagree with, you will be able to have more honest, productive conversations.



3.3. Cởi Mở

Một người giao tiếp tốt nên tham gia vào bất kỳ cuộc trò chuyện nào với một tâm hồn linh hoạt và cởi mở. Hãy cởi mở để lắng nghe và hiểu quan điểm của người khác, thay vì chỉ đơn giản là truyền tải thông điệp của bạn. Bằng cách sẵn sàng tham gia vào một cuộc đối thoại, ngay cả với những người mà bạn không thích, bạn sẽ có thể có những cuộc trò chuyện trung thực và hiệu quả hơn.



4.Ensure understanding – *Đảm bảo về sự hiểu biết trong giao tiếp*

Checks others' understanding of information communicated; presents message in multiple ways to enhance comprehension.

4.1 Picking the Right Medium

An important communication skill is to simply know what form of communication to use. For example, some serious conversations are almost always best done in person, present message in multiple ways to enhance comprehension.

You should also think about the person who you wish to speak to or the issue you want to discuss about. If they are a very busy person (such as your boss, factory's supervisor, leaders. Etc), important issues (product quality, manufacture 's process. Etc) you might want to convey your message through email. People will appreciate your thoughtful means of communication and will be more likely to respond positively to you.

4.1. Phương tiện thích hợp

Chọn phương thức giao tiếp thích hợp cũng không kém phần quan trọng,

Có rất nhiều cách giao tiếp để có thể truyền tải thông điệp đến người cần giao tiếp

Những vấn đề nghiêm trọng, riêng tư nên lựa chọn phương pháp đối thoại trực tiếp

Chúng ta nên cân nhắc về người ta muốn giao tiếp hoặc vấn đề muốn đề cập cách chuyên nghiệp rõ ràng có thể sử dụng phương thức viết mail



5.Convey a professional presences

5.1. Confidence

It is important to be confident in your interactions with others. Confidence shows to people that you believe in what you're saying and will follow through.

Exuding confidence can be as simple as making eye contact or using a firm but friendly tone. Avoid making statements sound like questions. Of course, be careful not to sound arrogant or aggressive. Be sure you are always listening to and empathizing with the other person.

5. Thể hiện phong cách chuyên nghiệp

5.1.Tự tin

Tự tin là một yếu tố rất quan trọng khi giao tiếp với người khác.Phong thái tự tin giúp người khác thấy được bạn chắc chắn vào những điều bạn nói và bạn sẽ theo dõi những vấn đề bạn nói đến, Thể hiện sự tự tin có thể đơn giản như giao tiếp bằng mắt hoặc sử dụng giọng điệu chắc chắn nhưng thân thiện. Tránh đưa ra những câu giống như câu hỏi. Tất nhiên, hãy cẩn thận để không tỏ ra kiêu ngạo hoặc hung hăng. Hãy chắc chắn rằng bạn luôn lắng nghe và đồng cảm với đối phương.



5.2. Empathy

Using phrases as simple as "I understand where you are coming from" demonstrate that you have been listening to the other person and respect their opinions. Active listening can help you tune in to what your conversational partner is thinking and feeling, which will, in turn, make it easier to display empathy.



5.2 Đồng cảm

Sử dụng những cụm từ đơn giản như "Tôi biết bạn đến từ đâu" để thể hiện cho đối phương thấy chúng ta đang lắng nghe và tôn trọng ý kiến của họ. Lắng nghe tích cực có thể giúp bạn điều chỉnh những gì đối phương đang suy nghĩ và đang cảm thấy, làm bạn dễ dàng chia sẻ sự đồng cảm hơn



5.3 Feedback or Making Decision

You should be able to accept and encourage feedback from others. Listen to the feedback you are given, ask clarifying questions if you are unsure of the issue, and make efforts to implement the feedback.

Analyze and verify the information you are given, pay attention on their body language how a person delivers a message has a lot of influence on the meaning of this one.

Do not making any decision while you are in bad temper, emotional ..

5.3. Phản hồi và Đưa ra Quyết Định

Chúng ta có thể đồng ý hoặc khuyến khích những phản hồi từ người khác.

Lắng nghe những câu trả lời đặt ra những câu hỏi đối với những vấn đề bạn không rõ, đưa ra giải pháp cho các phản hồi

Đánh giá những thông tin phản hồi, lưu ý ngôn ngữ cơ thể của đối phương cũng góp phần không nhỏ đến việc đánh giá độ tin cậy của những phản hồi

Không nên đưa ra những quyết định nếu tâm trạng đang nóng giận, cảm xúc không ổn định



4. Practical Situation (Case Study)

Áp dụng thực tiễn

1. Tiger grain on the tabletop – Inspection on material(Veneer)

Verify the issue, clarify and organizing the information before you communicate to the factory

Communicate to the supervisors, the factory 's production manager. Etc *(base on the position of the person you going to talking to, how important the situation is you need to consider on the form that you should use such as talking face to face, using email, group chat. Etc.)*

Face to face:

Pointing out what is your requirement on the product, Ashley 's standards, suggest them the improvement on the product *(you can ask questions back to ensure that they understand on what you are saying also notice on their body language to convey how they feel, do they agree or not? Will they follow your requirement or not?...Etc)*





**Talking to the supervisor/
leaders, identify the issue**



**Suggest the
improvement**



**Open meeting with
factory 's managers**



2.Over spray on back top panel – Stop the line



Listen and clarify the information
from factory's supervisor



Explain and showing them our
requirement





Confident, making decision and feedback



Improvement from the factory

Effective communication
Factory made improvement –
No more issue have been
found



3. Color variation of seat pad's fabric cover



Adjust to the listener(Use terms, example and analogies that are meaningful to others)
– Showing the factory 's supervisor what is our requirement on the product.



Active listening – Listen to the factory's supervisor talking about how the factory can improve the process to prevent the issue.



5. Practice and Feedback

Áp dụng năng – Thực hành

Situation at factory may cause conflict

QC / QA:

Ashley 's QC/QA communicate with Workers/ Supervisors ?

- Ashley QC/QA's behavior in the factory?
- Talking and treating people in the factory ?
- How to resolve the issue in the factory ?

Checking product quality at the line/ Stop the production line/OBQ audit with large quantity/ Hold back the shipment.

QC: Talk directly to the workers? Or talk to the supervisors ?

What is the correct progress when conflict happen?

If there are conflict between workers or supervisors, what should QC do?

Who should the QC report to?

How can QC make the workers or supervisor understand and make them improve without any confliction?

QA: How can QA maintain relationship with the factory's owner/supervisors?

What should QA do if your staff(QC) have been threaten by factory's workers or supervisors?



Tình huống có thể diễn ra mâu thuẫn ở nhà máy

QA/QC:

Tương tác của QA/QC Ashley đối với nhân viên nhà máy- Cấp quản lý, công nhân

- Cách ứng xử của QA/QC đối với nhà máy ?
- Cách nói chuyện cách tương tác với nhân viên nhà máy?
- Cách xử lý tình huống khi xảy ra vấn đề

Kiểm tra hàng hóa trên chuyền/ Tắt chuyền/ Không cho xuất hàng/ Kiểm tra khai thùng số lượng lớn

QC: Tương tác trực tiếp với công nhân hay cán bộ nhà máy ?

Khi xảy ra mâu thuẫn giữa QC và công nhân hoặc cán bộ nhà máy QC cần giải quyết theo quy trình nào?

Báo cáo vấn đề với ai?

QC nên tương tác thế nào để giúp công nhân và cán bộ hiểu vấn đề mình muốn truyền tải và cải thiện?

QA: QA tương tác và kết nối với nhân viên nhà máy như thế nào?

QA nên làm gì nếu QC bị đe dọa bởi nhân viên nhà máy?



Thank You!

