



# TẠO LẬP THÀNH CÔNG NGAY TỪ BƯỚC ĐẦU

Thành công hầu như luôn luôn đòi hỏi bạn phải đặt mình vào những tình huống mới. Để phát triển hơn nữa sự nghiệp của mình, bạn phải đảm nhận những vị trí mới, gia nhập tổ chức mới, chuyển đến địa điểm văn phòng mới, gặp gỡ và xây dựng mối quan hệ với khách hàng, nhà cung cấp mới và các đồng nghiệp trong ngành.

Các giám đốc điều hành nhận được rất nhiều lời khuyên về cách xử lý trong các tình huống như vậy. Lấy ví dụ, một nhân viên mới nên tự mình thương lượng trước các mục tiêu và trách nhiệm của mình. Một nhà lãnh đạo mới được thăng chức phải xây dựng uy tín và ảnh hưởng bằng những thành công ban đầu. Một người nước ngoài tái định cư nên tìm hiểu đất nước mới của cô ấy và nền văn hóa của nó. Nếu muốn mở rộng mạng lưới quan hệ, những người tham dự hội thảo nên có sẵn cho mình danh sách những người cần làm quen.

Tất cả những tình huống nêu trên đều là những cố gắng thường thấy của những người mới bắt đầu. Tuy nhiên, trong 20 năm nghiên cứu, giảng dạy và tư vấn cho các giám đốc điều hành và sinh viên MBA, tôi thấy rằng thách thức mà nhiều người trong chúng ta phải đối mặt trong các tình huống mới không phức tạp như chúng ta tưởng. Phần lớn mọi người, dù là những chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực, đều chưa thành thạo ba kỹ năng làm quen cơ bản nhưng quan trọng: giới thiệu bản thân, nhớ tên mọi người và đặt câu hỏi.

Thông qua các cuộc phỏng vấn, khảo sát và nghiên cứu với hàng trăm người, tôi nhận thấy rằng sự lo lắng mà hầu hết chúng ta cảm thấy trong các tình huống mới đều bắt nguồn từ ba hoạt động này. Phần lớn chúng ta chỉ đơn giản là không đủ tự tin hoặc cảm thấy thoải mái để thực hiện. Chúng ta biết rằng chúng ta cần kết nối với đồng nghiệp tại văn phòng và những người lạ tại các sự kiện trong ngành, nhưng chúng ta ngại tiếp cận những người không quen biết - và thay vào đó hy vọng những người khác sẽ tự tìm đến với mình. Chúng ta nhận ra rằng mọi người rất ấn tượng nếu chúng ta nhớ tên của họ, nhưng đôi khi chúng ta vẫn quên tên của người đối diện, cảm thấy khó xử và sau đó lảng tránh trò chuyện với họ. Chúng ta nhận ra rằng những người khác có thông tin mà chúng ta cần, nhưng chúng ta lại ngại hỏi sếp hay đồng nghiệp vì sợ làm phiền họ hoặc giả như mình đã biết hết mọi thứ. Và không chỉ những người hướng nội nhút nhát mới vậy, ngay cả những người hướng ngoại cũng nói với tôi rằng họ thường không thoải mái khi giới thiệu bản thân hoặc khi đặt câu hỏi, và hơn 80% những người tôi đã phỏng vấn thừa nhận họ không giỏi nhớ tên người khác.

Một số những hạn chế trên đến từ bản tính tự nhiên. Đối với hầu hết mọi người, chúng ta học được rằng chúng ta nên thận trọng với những người lạ hoặc trong tình huống mới. Chúng ta được dạy tránh xa người lạ và chỉ đặt câu hỏi sau khi giơ tay, được học cách giới thiệu và ghi nhớ tên. Tuy nhiên, khi chúng ta trưởng thành, phần lớn mọi người cho rằng bản thân đã đủ nhuần nhuyễn các kỹ năng này.

Nghiên cứu của tôi chỉ ra rằng phần lớn chúng ta còn rất kém. Tuy nhiên, may mắn thay, việc cải thiện những kỹ năng này lại khá dễ. Một số lời khuyên sau đây có vẻ quen thuộc, nhưng tôi đã được các giám đốc điều hành ở cấp cao - chủ tịch công ty, giám đốc và nhà tư vấn - nói rằng các tips tôi đưa cho họ rất hiệu quả. Nếu bạn chủ động tập luyện các tips mà tôi đưa ra, bạn nhất định có thể cải thiện kỹ năng của mình.



## Giới thiệu bản thân

Cách đây vài năm, giáo sư Paul Ingram và Michael Morris của Đại học Columbia đã sử dụng một thí nghiệm thông minh để chỉ ra rằng ngay cả những doanh nhân dày dạn kinh nghiệm cũng ngần ngại trong việc giới thiệu bản thân. Họ đã tổ chức một sự kiện giao lưu giữa các vị doanh nhân và trước khi bắt đầu, họ đã hỏi những người tham dự rằng họ hy vọng đạt được điều gì từ sự kiện và từ những người trong danh sách tham dự mà họ đã biết. Hơn 95% nói rằng mục tiêu của họ là gặp gỡ những người mới. Tại sự kiện này, mọi người đều đeo một huy hiệu đặc biệt để theo dõi ai đã nói chuyện với ai. Các nhà nghiên cứu phát hiện ra rằng bất chấp mục tiêu ban đầu của họ, hầu hết các giám đốc điều hành đã dành phần lớn thời gian của họ với những người tham dự mà họ đã biết và chỉ gặp những người mới nếu họ có chung người quen.

Trong các cuộc phỏng vấn của mình, tôi đã nghe ra ba lý do tại sao mọi người ngại tiếp cận người khác. Họ lo lắng về việc làm gián đoạn hoặc làm phiền mọi người, sợ mắc lỗi sai trong khi giới thiệu hoặc sợ bị từ chối. Nhưng điều quan trọng là phải vượt qua những cảm xúc đó. Nếu bạn không tự giới thiệu mình tại sự kiện giao lưu, bạn đã bỏ lỡ cơ hội. Nếu bạn không giới thiệu được bản thân mình với đối tác trong môi trường công sở, bạn sẽ không bao giờ tạo dựng được các mối quan hệ quan trọng.

Vậy làm thế nào để bạn giới thiệu bản thân tốt hơn?

**Đặt mình vào vị trí của người khác.** Nếu vai trò bị đảo ngược và cá nhân đó tự tìm đến với bạn, bạn sẽ cảm thấy thế nào? Nếu bạn sẵn sàng đón nhận một lời giới thiệu, hãy mong đợi rằng anh ấy cũng vậy và hãy tiếp tục. Đừng tư cho rằng các giám đốc điều hành cấp cao ít quan tâm đến việc gặp gỡ những người cấp dưới của mình.

**Luyện tập lời mở đầu.** Mỗi người sẽ có cách giới thiệu hoặc nội dung giới thiệu bản thân riêng biệt, nhưng việc trao đổi tên, bắt tay và trò chuyện sau đó thường đi theo các khuôn mẫu chung. Hãy viết sẵn một số lời mở đầu trò chuyện. Hãy viết ra, tập dượt và thử nghiệm những gì bạn sẽ nói với người khác về bản thân. Hãy để ý đến nội dung mà người nghe có thể cảm thấy thích thú. Sau đó, chỉnh sửa cách tiếp cận của bạn cho phù hợp.

**Làm cho người kia cảm thấy được lắng nghe và được tôn trọng.** Những ấn tượng ban đầu tuyệt vời hiếm khi xoay quanh những gì bạn tiết lộ về bản thân. Điều quan trọng là bạn làm cho đối tác của mình cảm thấy như thế nào. Hãy hỏi cô ấy về bản thân và công việc của cô ấy, chăm chú lắng nghe, thể hiện sự quan tâm và tràn đầy năng lượng.

**Viết mọi thứ ra giấy.** Đừng tin tưởng vào trí nhớ của bạn. Ngay khi có thể, hãy viết ra tất cả những gì bạn đã học được về lý lịch và sở thích của người đó. Khi bạn biết bạn sẽ gặp lại nhau, hãy xem lại các ghi chú của bạn.

## VÍ DỤ TRONG THỰC TIỄN: "ĐẾN PHIÊN TÔI BẮT ĐẦU"

Arthur, một kỹ sư mới của một công ty khởi nghiệp trên Internet, ban đầu né tránh việc giới thiệu bản thân với những người đồng nghiệp bận rộn trong tuần đầu tiên đi làm. Anh thất vọng vì có quá ít người trong số họ tự liên hệ với anh. Nhưng, nhận ra rằng mình không thể thành công nếu không tìm hiểu các đồng nghiệp của mình, cuối cùng anh ấy đã quyết định bước ra khỏi vòng an toàn. Anh tập dượt những



câu bắt chuyện mào đầu, sau đó đi vòng quanh văn phòng để tìm kiếm những đồng nghiệp có vẻ không quá bận rộn. Sau khi chào, anh ấy giới thiệu bản thân, mô tả vai trò của mình và hỏi về công việc của họ.

Thí nghiệm đã thành công. "Tôi đã tiếp cận với một số kỹ sư thiết kế khác, và tất cả họ đều bỏ dở công việc và chuyển sự chú ý sang tôi", anh viết trong nhật ký sau đó. "Bài học là tôi phải chủ động thay vì chờ đợi tại bàn của mình và cảm thấy thất vọng về khi người khác không nói chuyện với mình."

Với sự tự tin mới tìm thấy, anh ấy đã tiếp cận với CEO và các quản lý cấp cao khác và cuối cùng đã phát triển mối quan hệ cố vấn với Phó Giám đốc bộ phận kỹ thuật.

## Nhớ tên người khác

Khi tôi hỏi sinh viên trong các lớp quản trị và MBA của tôi liệu họ có dễ dàng nhớ tên mọi người hay không, thường ít hơn 10% trong số họ giơ tay. Bạn có thể nghĩ rằng bạn đặc biệt hay quên, nhưng nhiều người trong chúng ta quên tên trong vòng vài giây sau khi nghe thấy chúng.

Tại sao? Các nhà khoa học nghiên cứu hệ thần kinh trung ương đã chỉ ra rằng cách chúng ta lưu trữ tên riêng trong não bộ rất khác với cách chúng ta lưu trữ các thông tin khác về mọi người xung quanh, chẳng hạn như khuôn mặt, vai trò và lý lịch của họ. Ban đầu, mối liên hệ thần kinh giữa những gì chúng ta biết về con người và tên của họ rất yếu, vì vậy khi gặp lại họ, chúng ta thường không nhớ ra ngay được tên của họ.

Nhưng vấn đề không nằm ở việc quên tên. Quan trọng là cách chúng ta xử lý khi không kịp nhớ ra tên của người đối diện. Chúng ta có thể tránh người đó, giả vờ quen "Này, anh bạn" hoặc cố gắng để người đó tự giới thiệu lại mình Theo một cuộc khảo sát của công ty trò chơi Ladbrokes của Anh, khoảnh khắc xấu hổ mà chúng ta sợ nhất là quên tên của người mà chúng ta đang giới thiệu.

Mặc dù đây là một vấn đề phổ biến và dễ hiểu, nhưng đó cũng là một vấn đề mà các giám đốc điều hành phải vượt qua. Mọi người cảm thấy nồng nhiệt hơn đối với những người nhớ thông tin quan trọng về họ, bao gồm cả tên của họ, và tình cảm tốt đẹp đó có thể đóng vai trò như một bàn đạp để các cuộc trò chuyện có kết quả và tin tưởng sâu sắc hơn. Thực hiện các bước sau có thể giúp bạn nhớ tên người khác:

**Tập trung vào người nói.** Chúng ta thường bỏ trống những cái tên bởi vì chúng ta không tập trung khi chúng ta nghe người khác giới thiệu tên lần đầu tiên. Tâm trí của chúng ta bận tâm đến cái bắt tay, những gì chúng ta sẽ nói tiếp theo, hoặc những suy nghĩ ngẫu nhiên khác. Mỗi khi bạn gặp ai đó mới, hãy tự nhắc mình chú ý đến tên của người đó.

**Lặp lại tên và kiểm tra khả năng nhớ lại của bạn trong cuộc trò chuyện.** Nói to một cái tên ngay sau khi bạn nghe thấy nó sẽ giúp lưu lại nó trong trí nhớ ngắn hạn của bạn và kiểm tra khả năng nhớ lại của bạn, ngay cả khi bạn đang ở giữa phần giới thiệu, giúp củng cố các đường dẫn thần kinh. Nếu bạn vẫn quên tên, bạn có thể yêu cầu đối phương nhắc lại trước khi chia tay.

**Viết xuống.** Cũng như các chi tiết quan trọng khác về mọi người, điều tốt nhất bạn có thể làm để đảm bảo ghi nhớ những thông tin liên quan là ghi lại tên của họ càng sớm càng tốt ở nơi bạn có thể truy cập



sau này (sổ tay, điện thoại hoặc máy tính). Nghiên cứu đã chỉ ra rằng viết hoặc gõ tên giúp cải thiện khả năng ghi nhớ của mọi người.

**Nghiên cứu và kiểm tra lại việc ghi chép của bạn.** Tìm thời gian để xem lại những cái tên bạn đã viết ra và cố gắng nhớ lại khuôn mặt của những người đó và thông tin cá nhân của họ. Đi bộ xung quanh văn phòng (hoặc xem ảnh của đồng nghiệp) và nhắm lại tên của những người bạn nhìn thấy.

**Sử dụng hình ảnh sống động.** Bởi vì chúng ta nhớ những điều chúng ta biết về mọi người hơn tên của họ, hãy tạo kết nối giữa tên và một bức tranh sinh động về cá nhân đó. Hãy tưởng tượng Phillip Carmichael đang cố gắng lắp đầy một chiếc ô tô (car) với tất cả các Michaels mà bạn biết. Khi nói chuyện với Gayle, hãy tập trung vào cặp kính (glasses) của cô ấy, vì từ đó bắt đầu bằng chữ cái đầu tiên giống như tên của cô ấy. Kết hợp các kỹ thuật này với các bài kiểm tra ghi nhớ thường xuyên, và cuối cùng bạn sẽ không cần hình ảnh để kích hoạt trí nhớ của mình.

**Sử dụng danh sách khách tham dự để gian lận.** Bạn không thể lên kế hoạch cho những cuộc gặp gỡ bất ngờ. Vậy nên, hãy tìm hiểu những người tham dự và xem lại tên của họ trước. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng điều này giúp bạn ghi nhớ ngắn hạn tên mọi người.

### VÍ DỤ TRONG THỰC TIỄN: NHỚ TÊN TỐT HƠN GẤP 7 LẦN

Doug, một quản lý cấp cao của một công ty dịch vụ tài chính, từng rất tệ trong việc nhớ tên. "Nó sẽ vào tai này và ra tai kia" anh giải thích. Điều này trở thành một gánh nặng lớn khi ông chuyển từ quản lý hoạt động sang quản lý bán hàng. "Tôi đang xây dựng mối quan hệ với một khách hàng tiềm năng và trong vài tháng đã gặp anh ấy tại các sự kiện giao lưu, thậm chí một vài lần đi ăn tối và uống rượu. Tôi nghĩ tên anh ấy là Jason và gọi anh ấy nhiều lần. Chỉ sau đó, một đồng nghiệp đã kéo tôi sang một bên và nói với tôi rằng tên của anh ấy là Mark. Tôi rất kinh hoàng. Tôi đã xin lỗi, và anh ấy rất hài lòng về điều đó, nhưng trong nhiều tháng, tôi đã rất ngại nói tên của mọi người."

Tuy nhiên, một khi Doug cam kết chú ý đến những cái tên và bắt đầu lặp lại, xem lại chúng và liên kết chúng với những hình ảnh minh họa về cá nhân đó, khả năng nhớ của anh bắt đầu được cải thiện. "Trước đây, tôi có thể chỉ nhớ 10 % những cái tên mình nghe. Bây giờ tôi nhớ được 75 % hoặc hơn."

Giờ đây, anh ấy tự tin hơn nhiều về khả năng nhớ tên của mình. Trước đó mấy tháng, anh ấy đã bắt gặp gặp gỡ sếp cũ và người cố vấn khi đang nói chuyện với một đối tác kinh doanh tiềm năng, người mà anh ấy gặp tại một buổi giao lưu. Sau vài phút nói chuyện, người kia cáo lỗi vào nhà vệ sinh. Người cố vấn của Doug hoảng sợ quay sang anh ta và nói, "Chúa ơi, tôi không thể nhớ tên anh ấy". Doug không chỉ giúp anh ấy nhớ lại tên mà còn có một số thông tin liên quan đến đối tác, cuộc trò chuyện đã thành công hơn nhiều.

### Đặt câu hỏi

Theo một số nghiên cứu, bao gồm cả nghiên cứu của Elizabeth Morrison tại Đại học New York, nhân viên mới đặt càng nhiều câu hỏi và tìm kiếm sự trợ giúp càng nhiều thì họ càng làm việc tốt hơn. Nghiên cứu cho thấy những người đặt câu hỏi cũng hài lòng hơn trong công việc mới và cam kết chặt chẽ hơn với các nơi làm việc mới. Nhưng khi được phỏng vấn về những sai sót của mình khi bắt đầu một vai trò mới, các giám đốc điều hành thường nói, "Tôi đã không hỏi đủ câu hỏi:"



Hãy xem xét câu chuyện của một lập trình viên máy tính mà tôi đã nói chuyện cùng. Một vài tuần sau khi bắt đầu công việc mới, anh ấy phát hiện ra rằng dự án đầu tiên yêu cầu anh ấy kết hợp hai đoạn mã máy tính rất khó. Thay vì hỏi những người đồng nghiệp cách xử lý, anh ấy lao vào và dành hai tuần làm việc một mình để hoàn thành. Sau khi hoàn thành công việc, anh ấy phát hiện ra rằng công ty của anh ấy đã mua một công cụ có thể hỗ trợ hoàn thành công việc trong vài phút từ mấy tháng trước.

Tại sao chúng ta không thích đặt câu hỏi? Đối với phần tự giới thiệu, một số người trong chúng ta không thoải mái khi phải làm gián đoạn những người đồng nghiệp bận rộn. Tuy nhiên đối với việc đặt câu hỏi, nhiều người gặp khó khăn trong việc thừa nhận rằng họ không biết cách làm. Cái tôi của chúng ta khiến chúng ta không thể tiếp cận với những người có kinh nghiệm để xin lời khuyên giải quyết vấn đề của chúng ta.

Làm thế nào bạn có thể đặt câu hỏi tốt hơn? Dưới đây là một vài ý tưởng:

**Bạn muốn gì và tại sao?** Bạn có cần thông tin, lời khuyên, phản hồi, hỗ trợ hoặc sự cho phép không? Bạn đang yêu cầu một vài phút hay lâu hơn? Bạn càng rõ ràng về những gì bạn muốn, thì bạn càng dễ dàng đặt câu hỏi.

**Xác định người để hỏi và thời gian thích hợp.** Với câu hỏi của bạn, ai là người hiểu biết nhất, sẵn sàng và dễ tiếp cận nhất? Bạn có thể bắt gặp người đó một mình tại bàn làm việc của cô ấy, sau cuộc họp hoặc trong bữa trưa không? Một mẹo nhỏ là hãy hỏi mọi người trong buổi giới thiệu nếu bạn có thể liên hệ với họ sau đó để được tư vấn. Sau đó, bạn có thông tin cũng như sự cam kết giúp đỡ của đối phương trong ghi chép của mình. Và đôi khi thay đổi câu hỏi của bạn từ "Bạn có biết làm thế nào để ..." thành "Anh / Chị có thể giải thích cách ...", cho người được hỏi quyền tự do trả lời.

**Đặt những câu hỏi ngắn gọn, trọng tâm.** Hãy tránh những câu hỏi gây khó hiểu. Thay vì nói, "Này, tôi không chắc phải làm gì với báo cáo này, và điều đó sẽ đi đến đâu, và chúng ta có phải đưa báo cáo này cho cả bộ phận bán hàng và tiếp thị không?" tốt hơn hết bạn nên hỏi, "Bạn có thể chỉ cho tôi cách định dạng báo cáo này không? Tôi chỉ cần của bạn 5 phút thôi, và tôi sẽ tự làm mình hoàn thành báo cáo!" Khi ai đó đã chỉ bạn cách, bạn có thể đặt câu hỏi về chiến lược phân phối.

**Nói lời cảm ơn.** Đừng đánh giá thấp sức mạnh của lòng biết ơn. Các nhà nghiên cứu Adam Grant và Francesca Gino đã chỉ ra rằng việc thể hiện sự biết ơn khiến người khác cảm thấy được trân trọng và họ có xu hướng giúp đỡ bạn vào lần tiếp theo.

**Tìm kiếm một người bạn.** Nhiều người mới đến khám phá ra rằng việc tìm được một đồng nghiệp đồng ý trở thành người bạn đầu tiên của họ sẽ khiến việc đặt câu hỏi trở nên dễ dàng hơn nhiều. Thường thì người này không phải là người có kinh nghiệm lâu năm nhưng là người sẵn sàng giúp đỡ người mới.

Đối với hầu hết các giám đốc điều hành và học viên mà tôi cố vấn, khó khăn không nằm ở việc hiểu cách giới thiệu bản thân, đặt câu hỏi hoặc nhớ lại tên. Khó khăn nằm ở việc phá bỏ lối suy nghĩ cố hữu và thay đổi thói quen. Bạn chỉ thực sự tiến bộ khi liên tục nhìn lại bản thân và luyện tập. Hãy kiên nhẫn và kiên trì, và hãy nhớ rằng khi bạn trở nên tự tin hơn với việc giới thiệu, gọi tên người khác và đặt câu hỏi, bạn sẽ trở nên chủ động và làm việc hiệu quả hơn tại bất kỳ sự kiện hoặc môi trường doanh nghiệp nào.



## VÍ DỤ TRONG THỰC TIỄN: THÁI ĐỘ HỌC HỎI

Sarah, một giám đốc dự án kỹ thuật tốt nghiệp từ một trường đại học danh tiếng, thừa nhận rằng cô rất "sợ" đặt câu hỏi khi mới bắt đầu làm việc tại một công ty công nghệ phát triển nhanh. "Tôi sợ rằng mình trông ngu ngốc trong mắt người khác", cô giải thích. Kết quả là, cô thấy mình đã lãng phí rất nhiều thời gian. "Thay vì mất vài phút đi xin lời khuyên từ người khác, tôi đã tự mình cố gắng học mọi thứ"

Khi được giao cho dự án đầu tiên của mình, cô ấy thực sự muốn hỏi người sáng lập và CEO của công ty về lịch sử và chiến lược của nó. Nhưng trong nhiều tuần, cô ấy do dự, nghĩ, "Tôi không thể lãng phí thời gian của họ. Họ bận rộn lên được."

Cuối cùng khi cô thu hết can đảm, các giám đốc thể hiện phản ứng tích cực. "Anh ấy nói, 'Tất nhiên. Tôi không thể tin rằng tôi đã không làm điều này sớm hơn,' và kéo tôi vào một căn phòng, rất hào hứng để nói chuyện với tôi", Sarah nhớ lại. "Tôi cảm thấy thật ngu ngốc khi không hỏi sớm hơn "

Sau đó, Sarah không chỉ tiếp cận được Giám đốc điều hành mà cả các quản lý cấp cao khác và việc đặt chỏi đã trở nên dễ dàng hơn rất nhiều. Cô có một sự nghiệp thành công, và với thái độ ham học hỏi của mình, cuối cùng cô đã trở thành giám đốc công nghệ của một tập đoàn lớn.