

KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

Trong từ điển từ “thuyết trình” có rất nhiều nghĩa. Chúng ta sẽ hiểu từ “thuyết trình” theo nghĩa xuất phát từ “trình bày” có nghĩa là “đưa cho ai đó một cái gì đó – nói điều gì đó với ai đó” hoặc giao tiếp với ai đó.

“Thuyết trình” là một hình thức của giao tiếp và có thể được nhận thấy ở dưới nhiều hình thức khác nhau. Một số ví dụ của thuyết trình trong kinh doanh là:

Viết: Thư, lời nhắn, báo cáo, nhận xét, biên bản của cuộc họp, các cuộc họp, đề nghị
...

Nói: Chuyện trò, họp, phỏng vấn, bán một sản phẩm hoặc dịch vụ

Hành động :Ngôn ngữ cử chỉ, hành động

Các nội dung về “Kỹ năng thuyết trình” dưới đây sẽ không bao gồm các chi tiết của một bài thuyết trình dưới dạng viết, mà chỉ đề cập tới hai kiểu dạng thuyết trình nói đi là:

- Một bài giới thiệu sản phẩm/bán hàng tốt
- Tổ chức cuộc họp

1- Giới thiệu sản phẩm và bán hàng

1.1- Các đặc điểm của một bài phát biểu hiệu quả

- Có mục đích/chức năng rõ ràng: Trước khi tiến hành giới thiệu về sản phẩm hoặc bán hàng, mục đích/chức năng của bài thuyết trình cần phải được đặt ra. Điều này sẽ bảo đảm một cơ hội tốt hơn nhằm đạt được hiệu quả thuyết trình.

Có bốn mục đích và chức năng chính của một bài phát biểu.

1. Chức năng thông báo: Cung cấp thông tin về sản phẩm dịch vụ và các vấn đề liên quan.
2. Chức năng thuyết phục: Nhằm đạt tới kết quả bắt buộc người nghe phải nghe theo
3. Chức năng kiểm soát: Nhằm bảo đảm rằng bài giới thiệu phải đi theo đúng chức năng hoặc mục đích
4. Chức năng kết hợp: Kết hợp các chức năng trên với nhau vì mục tiêu chung của bài trình bày.

Bất kỳ bài giới thiệu sản phẩm hoặc bán hàng nào đều phải có ít nhất một trong các chức năng chủ yếu trên hoặc một chức năng chủ yếu và kết hợp với các chức năng thứ yếu khác nữa.

- Được chuẩn bị chu đáo: Càng chuẩn bị chu đáo càng tăng sức thuyết phục. Một trong những nguyên tắc cơ bản là “không phải trình bày những gì bạn muốn mà trình bày những gì họ muốn nghe”.

Mặc dù chủ đề bài phát biểu hay hoặc dở, thì người phát biểu lúc nào cũng phải tuân thủ chiến lược “chuẩn bị”. Được chuẩn bị sẽ giảm được mức độ sợ hãi.

- Nội dung:

Nội dung của bất kỳ bài phát biểu nào cần phải theo thứ tự logic. Hơn thế nữa, bài phát biểu phải được trình bày một cách rõ ràng với thông tin đầy đủ. Điều đó sẽ tạo ra ham muốn lắng nghe và hiểu được ý của người trình bày. Để có thể đạt được những khả năng đó, thì việc chuẩn bị là vô cùng quan trọng.

Nội dung sẽ bao gồm 3 phần và chia thời gian bài phát biểu theo tỷ lệ. Đó là:

+ Giới thiệu

- Mục đích phát biểu

- Tạo nên sự hồ hởi

- Giới thiệu chủ đề bài phát biểu

+ Trình bày các điểm chính: Các điểm chính với chi tiết giải thích hoặc tương phản

+ Hiện thị dưới dạng hình ảnh minh họa để tăng cường thêm cho nội dung trình bày. Trình bày những bức ảnh, hình vẽ, đồ họa, sẽ có kết quả tốt. Một bức ảnh có thể nói hàng nghìn từ. Lợi ích chính của các giáo cụ trực quan nhằm chuyển tải những thông tin kinh doanh sẽ giúp cho người nghe/người đọc hiểu và nhớ hơn. Chỉ cần nhìn lướt qua mọi thông tin về quá khứ, hiện tại và tương lai sẽ được phân tích nhanh chóng.

+ Kết thúc trình bày:

- Nhắc lại mục đích và khuyến khích

- Tóm tắt các điểm chính.

1.2- Các đặc điểm của một người thuyết trình tốt

- *Thể hiện tính cách cá nhân*

- Hổ hợp với người nghe.

- Liên lạc bằng mắt với người nghe.

- Thể hiện sự tự tin: Qua hành động, điệu bộ, cử chỉ, lời nói....

- Cĩ khả năng trả lời câu hỏi: Trả lời mọi câu hỏi đặt ra cĩ liên quan đến nội dung trình bày và không bao giờ nói “không biết” khi bị hỏi.

- *Kiểm soát được giọng nói và các yếu tố tương tác*

- Kiểm soát giọng nói: Người trình bày cĩ thể tùy theo diễn biến của nội dung mà sử dụng các cấp độ, nhịp độ giọng nói khác nhau nhằm nhấn mạnh nội dung hoặc thu hút sự tập trung của người nghe.

- Sử dụng microphone

- Đốn trước được phản ứng: Chuẩn bị tốt và tích lũy kinh nghiệm cho phép dự đốn trước được các khả năng phản ứng, các tình huống cĩ thể khơi gợi phản ứng của người nghe. Người trình bày cần hiểu rằng phản ứng của người nghe là “lời mời gọi để được thuyết phục”. Phản ứng của người nghe không bao giờ được coi là sự cản trở hay dấu hiệu thất bại của bài trình bày.

- Biết người nghe và đọc được ngôn ngữ của chỉ của người nghe

Bài tập thực hành:

Hãy sắp xếp các đoạn dưới đây để thành một bài phát biểu về “Khách sạn Happy”

Trên đây đã tìm tắt xong bài phát biểu của tôi hôm nay về “Khách sạn Happy”. Tôi hy vọng rằng các bạn sẽ đến với khách sạn chúng tôi trong các công việc kinh doanh của bạn. Khách sạn sẽ luôn quan tâm đến nhu cầu của khách hàng của bạn. Như trên đã nói các phòng đều lớn với đồ nội thất làm bằng gỗ cây tếch, nhà hàng cĩ nhiều loại mĩn ăn với giá cả hợp lý và mọi người ở đây đều thân thiện. Ở lại với chúng tôi các bạn sẽ cảm thấy thật tuyệt vời.

Khách sạn cĩ 3 nhà hàng. Một nhà hàng phục vụ các mĩn ăn Việt Nam, một nhà hàng phục vụ các mĩn ăn châu Âu như thịt nướng và bánh sandwiches. Nhà hàng thứ 3 nằm dưới tầng trệt chuyên phục vụ các mĩn cá. Các mĩn ăn đều ngon và giá cả rất hợp lý.

Khách sạn có 100 phòng hạng superior và 50 phòng executive. Các phòng đều được trang bị đồ nội thất bằng gỗ tẻch và đường nghỉ đều rất sạch sẽ và êm ái. Đèn được thiết kế tốt và sáng sủa. Mỗi phòng đều rộng và bạn thậm chí có thể có cả một cuộc họp kinh doanh nhỏ.

Bài phát biểu hôm nay về “Khách sạn Happy”. Mục đích của bài phát biểu là nhằm cung cấp cho các bạn thông tin về khách sạn mới này. Hy vọng rằng cuối bài trình bày này các bạn sẽ cân nhắc đến việc trở thành khách hàng quen thuộc của khách sạn. Tôi sẽ trình bày 3 điểm mấu chốt sau:

Đã là:

- a. Phòng
- b. Nhà hàng và cuối cùng là
- c. Con người

Khách sạn có 150 người. Tất cả mọi người đều đã được đào tạo. Để cung cấp dịch vụ khách hàng tốt họ được dạy phải luôn mỉm cười. Khách hàng sẽ rất thích thú khi nói chuyện với họ. Đồng phục của mọi người đều chỉnh tề và sạch sẽ.

2 - Tổ chức cuộc họp

2.1- Các đặc điểm của một cuộc họp tốt

Khái niệm: Một cuộc họp là gì?

- Họp là một hình thức giao tiếp. Đã là một nhóm người tập trung nhau lại với mục đích để thảo luận, tranh cãi hoặc quyết định. Vì một cuộc họp thường liên quan đến nhiều người, nên thường khác nhau về ý kiến và có thể gây nên các vấn đề.

- Một cuộc họp tốt sẽ hạn chế những sự khác biệt đã và kết quả có thể đạt được ngay. Mọi cuộc họp đều phải được chuẩn bị, cân nhắc và tiến hành để xem làm thế nào để mọi thứ đều tốt.

- Các kiểu họp khác nhau về qui mô (số lượng người tham dự), tính chất (chính thức hoặc không chính thức), thời gian...

Cả hai loại cuộc họp chính thức và không chính thức đều cần đến sự cẩn thận và quan tâm. Nó sẽ trở nên ít chính thức hơn khi có sự thờ ơ và vấn đề xảy ra.

- Các cuộc họp đều phải tuân thủ một hoặc kết hợp các mục đích sau:

- Kiểm soát

- Kết hợp
- Thương báo
- Thuyết phục

- Tiến trình một cuộc họp sẽ bao gồm:

- Phân tích và giải quyết các vấn đề
- Tư vấn và giải hồ các xung đột
- Thảo luận và trao đổi quan điểm
- Nêu vấn đề và tạo động cơ
- Xúc tiến thay đổi kiến thức, kỹ năng và quan điểm
- Nhận được ý kiến và hồi âm
- Tăng cường hồi đáp
- Đào tạo và phát triển

Nhiệm vụ chung mục đích của bất kỳ cuộc họp nào đều nhằm đến một quyết định, một hành động hoặc một sự thay đổi

- Chi phí và hiệu quả

Mọi cuộc họp đều phải tính đến chi phí. Dưới đây là ví dụ một số chi phí khác nhau :

+ Chi phí thời gian

+ Chi phí vật chất: tiền và các dụng cụ phụ trợ sử dụng

+ Chi phí cơ hội: Mọi người có thể làm được việc gì nếu họ không đến cuộc họp, giá trị của những hoạt động này như thế nào?, là bao nhiêu?. Vì vậy hãy luôn nghĩ đến thời gian của mọi người và bạn phải chắc chắn rằng cuộc họp của bạn là đáng giá để tổ chức và tham dự

Cuộc họp tồi sẽ dẫn đến:

- Quyết định tồi

- Chính sách tồi
- Tạo nên sự hỗn loạn và xáo trộn
- Gián đoạn công việc
- Gây chú ý tới những nhiệm vụ nhỏ hơn là những nhiệm vụ lớn quan trọng
- Tinh thần thấp
- Giảm tiến trình làm việc và hỗn loạn hành động
- Nước mắt

Phí thời gian và tiền bạc

... tất cả những điều trên dẫn đến kết quả công việc không hiệu quả

Do đó một cuộc họp tốt nhất thiết phải có bài phát biểu của chủ tịch và các thành viên.

Để tránh chi phí cao và khi khẩn và đảm bảo rằng cuộc họp sẽ thành công và đáng giá, thì câu hỏi đầu tiên cần phải đặt ra khi chuẩn bị một cuộc họp là :

‘Cuộc họp có thực sự cần thiết không?’

Cĩ lý do cụ thể và mục đích rõ ràng cho cuộc họp sẽ đạt được những ảnh hưởng sau:

- Mọi người sẽ hiểu rõ tại sao cuộc họp được tổ chức
- Mọi người sẽ được chuẩn bị và có thể đứng gĩp
- Mọi người sẽ được tập trung
- Mọi người sẽ muốn tham dự cuộc họp của bạn nếu cuộc họp là có hiệu quả.

• Sắp xếp và môi trường: Việc sắp xếp và môi trường trong phòng họp tạo nên không khí cho cuộc họp. Dĩ chính là thuyết trình có chuẩn bị. Điều dĩ có thể tăng cường hơn cho bài thuyết trình nĩ. Việc bố trí chỗ ngồi là rất quan trọng và sẽ được sử dụng cho các cuộc họp khác nhau:

Kiểu dạng phòng họp:

+ Trịn, oval

+ Hội thảo / hội nghị

+ Hình vuông

+ Hình chữ U

Môi trường xung quanh cũng tạo nên không khí cho cuộc họp. Cần nhắc những vấn đề môi trường này sẽ tăng cường thêm cho bài thuyết trình. Các yếu tố về môi trường như:

+ Nhiệt độ và không khí trong phòng

+ Sạch sẽ

+ Ánh sáng

+ Kích cỡ phòng

+ Mùi /mùi thơm

+ Thiết bị nghe nhìn

+ Hệ thống âm thanh

+ Tiếng động, tiếng ồn

2.2- Vai trò của một người chủ tọa thuyết trình tốt

a- Công tác chuẩn bị trước cuộc họp

Chuẩn bị chương trình

- Các mục mới để thảo luận, và cụ thể ai sẽ dẫn hoặc
- Thứ tự để tổng kết lại cuộc họp trước và các hoạt động tiếp theo
- Thời gian chương trình, thời gian nghỉ (nếu cần)
- Các vấn đề hành chính
- Tài liệu
- Bảo đảm rằng biên bản và chương trình được phát đúng lúc
- Bố trí phòng họp

- Chỗ ngồi cho đại biểu
- Cà phê giải khát

Chuẩn bị về cá nhân

- Chương trình
- Bản thân: Trang phục, diện mạo, kiểm soát cảm xúc...

b- Diễn biến quá trình họp

Thông báo và giới thiệu chương trình

Chủ tọa sẽ thông báo cho mọi người về:

- + Hình thức của cuộc họp
- + Chương trình của cuộc họp

Chương trình sẽ như một chiếc bản đồ của cuộc họp. Nĩ sẽ nĩ cho chúng ta thứ tự của các vấn đề sẽ thảo luận. Cĩ ba phần chính được gọi là thủ tục khai mạc, vấn đề kinh doanh chính và thủ tục bế mạc. Một chương trình tốt sẽ tăng cường hơn cho các bài thuyết trình trong cuộc họp.

+ Biên bản: Trong một số cuộc họp, thì biên bản sẽ rất cần thiết. Đôi khi nĩ chỉ là một mẫu form đơn giản trong khi ở một số cuộc họp khác nĩ được viết chính thức tiếp theo chương trình. Đĩ là một hình thức của bài thuyết trình viết sẽ giúp cho bài thuyết trình nĩ (chủ tọa và các thành viên thảo luận)

Biên bản là các bản viết thường xuyên với ba chức năng:

+ Thúc giục hành động: Nhắc mọi người đã nhận nhiệm vụ trong cuộc họp phải làm và làm đúng thời hạn

+ Là bước nối với cuộc họp tiếp theo: nối giữa các cuộc họp bảo đảm rằng các vấn đề được báo cáo hoặc được triển khai

+ Ghi chép:

Ghi chép thường xuyên những gì đã xảy ra và quyết định được thống nhất.

Biên bản tốt sẽ rất hiệu quả và là bài trình bày hữu ích nếu chúng :

- + Chính xác: điều này rất quan trọng vì bất kỳ bỏ sót nào cũng gây nên vấn đề
- + Mục tiêu: Dù ai chuẩn bị biên bản cũng phải đưa ra mục tiêu và không được đưa ý kiến cá nhân vào
- + Dễ hiểu: Tìm tắt và ghi chép đúng
- + Trách nhiệm: Ai sẽ đảm nhiệm việc gì, trước thời hạn nào, tất cả được viết và trình bày theo tiêu chuẩn

Cơ cấu

- Tuân theo chương trình

- Thời gian

Kiểm soát

- Thời gian

- Ứng xử và thời gian nói chuyện của mọi người

- Đặt câu hỏi

Tìm tắt

- Mỗi phần của chương trình

- Đạt được quyết định rõ ràng

Lắng nghe

- Cách ứng xử của mọi người

- Đồng góp

Cách nói:

- Hình thức ngôn ngữ cử chỉ tỏ ra tự tin

- Nói rõ ràng và dùng những câu ngắn, đơn giản, không sử dụng tiếng lóng

- Thay đổi tốc độ nói, sẵn sàng đặt câu hỏi

- Chọn mức âm lượng phù hợp với người nghe
- Nếu sử dụng micro, để micro cách miệng 4 cm
- Vừa nói vừa minh họa

2.3- Người thuyết trình hiệu quả

a- Ấn tượng đầu tiên và ấn tượng cuối cùng

Ấn tượng tốt đầu tiên của người thuyết trình sẽ tạo ra:

- Tin tưởng
- Tin cậy
- Hưởng ứng

Ấn tượng cuối cùng của người thuyết trình sẽ tạo ra:

- Một ấn tượng lâu dài
- Cơ hội khác

Quy luật 7 áp dụng cho cả ấn tượng đầu và cuối buổi họp:

Các nghiên cứu về tâm lý-xã hội học chỉ ra rằng người trình bày cử thể và cử cơ hội gây ấn tượng mạnh nhất trong 7 giây đầu tiên/cuối cùng.

- Bảy giây đầu tiên / cuối cùng khi xuất hiện và hành động
- Bảy giây đầu tiên/cuối cùng của chuyển động
- Bảy giây đầu tiên/cuối cùng của bài phát biểu

Bề ngoài và hành động ‘nổi lên hàng ngàn từ’ về người thuyết trình, trong đó việc ăn mặc chỉnh tề của người trình bày có ý nghĩa rất lớn, cần phải cân nhắc đến chi tiết sau sao cho phù hợp:

- + Tóc
- + Khuôn mặt
- + Quần áo, kiểu quần áo và lý do sử dụng kiểu quần áo đó.

+ Giấy

+ Những thứ khác: cà vạt, thắt lưng, hoa tai, nước hoa....

+ Kết hợp màu sắc

b- Cách ứng xử hiệu quả

Để có thể nhận được sự kính trọng, thì hướng tới người nghe chính xác là rất quan trọng.

Trong trình bày có rất nhiều hình thức gọi người nghe dựa theo vị trí, môi trường và địa điểm.

Ví dụ:

“Ông Trần Văn Công, trưởng phòng kinh doanh sẽ.....(chính thức giới thiệu ai đấy)

“Các quý ông, quý bà ở công ty..... (chính thức chỉ định nhằm người)

“Thưa các vị khách quý, thưa ông chủ tịch.....”

Lưu ý rằng trong trình bày không bao giờ được phép gọi tên không, mà cần gọi đầy đủ họ tên với chức danh ngắn gọn

Hướng tới người nghe bao gồm tất cả các hình thức viết và hành động phù hợp khi trình bày.

Viết : Ví dụ: Lời chào mừng cho các bức thư và lời nhắn

Hành động : Ví dụ: +Đưa và nhận tài liệu, cặp, sách, báo cáo

+ Đưa và nhận danh thiếp

+ Bắt tay

+ Cúi chào

+ Cử chỉ:

Ngôn ngữ cử chỉ là một hình thức giao tiếp im lặng và tế nhị. Trong hầu hết các trường hợp, ngôn ngữ cử chỉ được thực hiện thậm chí không chủ định. Ngôn ngữ cử chỉ có thể

chuyển tải các nội dung nhất định. Chúng ta cần học cách đọc được các thông điệp và bắt đầu hiểu được các thông điệp cử chỉ.

Hiểu các kiểu cử chỉ khác nhau

Buồn giận: Thở ngắn và phát những tiếng như ‘tsk’, vắn tay, ghì chặt tay, chỉ ngón tay, đưa tay lên tíc vuốt, gãi gáy...

Lo lắng: Ho, phát ra âm thanh như ‘whew’, huyết sáo, hút thuốc, cấu véo, bồn chồn, lắc tiển hoặc chìa khóa, kéo tai, vắn tay....

Hợp tác: Tựa người về phía trước, tay mở, ngồi ở mép ghế, thiết lập các cử chỉ từ tay đến mặt, áo chống không cài khuy

Bảo thủ: Vịn tay liếc nhìn các phía, sờ mũi, dụi mắt, cài khuy áo khố, dịch chuyển xa ra

Quyền lực, tự tin: Cĩa những cử chỉ thân thiện, ngồi thẳng, chống tay thành hình tháp, để tay đằng sau lưng, để tay trong túi áo với ngón tay cái ra ngoài, cử chỉ niềm nở, quay lưng vào người khác, ngồi ở tư thế nghỉ ngơi và gần như nằm ra.

Yếu đuối và không cảm thấy an toàn: Cĩa những chuyển động nhỏ, rụt vai, nhai kẹo cao su, ngồi chơi không, cắn ngón tay, dựa mình về phía sau.

Sử dụng các kiểu hiệu quả