

CHTANG VI  
NG D NG TÂM LÝ H C  
TRONG GIAO TI P QU N LÝ KINH DOANH





# Nội dung chương 6

**6.1. Lý luận cơ bản về giao tiếp**

**6.2. Các HD giao tiếp cơ bản trong QTKD**

**6.2.1. Giao tiếp thu thập thông tin**

**6.2.2. Giao tiếp trong đàm phán**

**6.2.3. Giao tiếp trong đấu thầu**

**6.2.4. Giao dịch kinh doanh**

# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.1. Khái niệm, mục đích và phân loại

### 6.1.1.1. Khái niệm:

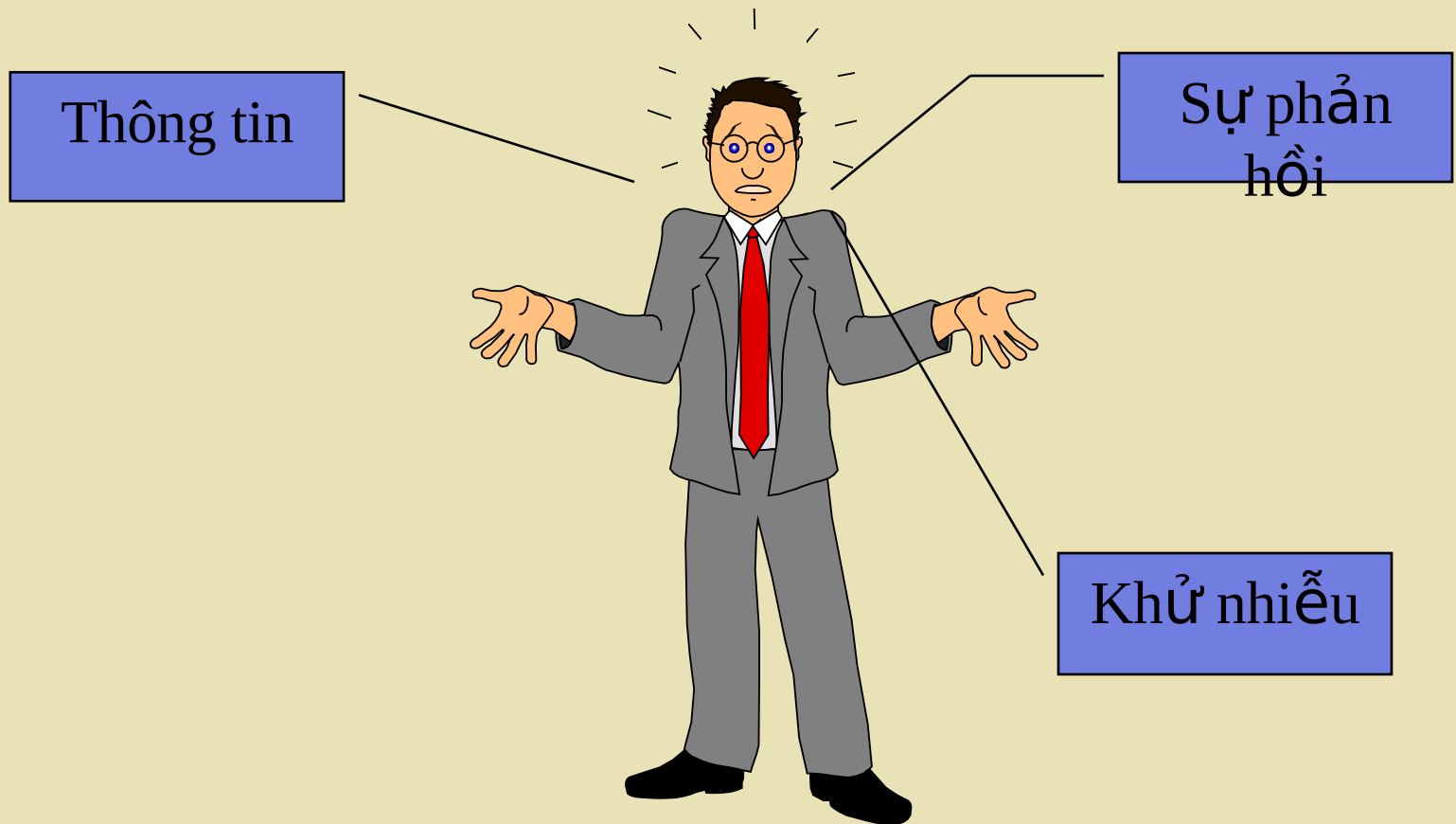
Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin, nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ người - người để đạt được mục đích nhất định



# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.1. Khái niệm, mục đích và phân loại

Ba luận điểm cơ bản của giao tiếp

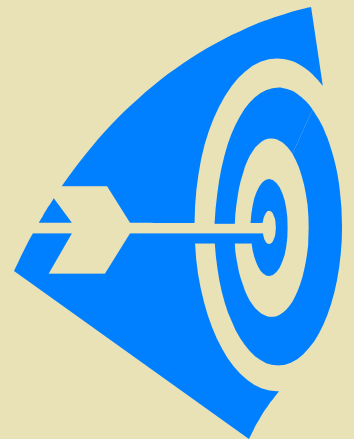


# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.1. Khái niệm, mục đích và phân loại

### 6.1.1.2. Mục đích

- Trao đổi, giải bày tâm tư, tình cảm
- Nhận thức và hiểu biết lẫn nhau
- Đáp ứng yêu cầu công việc, hoạt động cụ thể.
- Làm rõ các mối quan hệ xã hội



# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.1. Khái niệm, mục đích và phân loại

### 6.1.1.3. Phân loại:

- ◆ Theo tính chất tiếp xúc: trực tiếp và gián tiếp
- ◆ Theo số người tham dự: song phương và đa phương
- ◆ Theo mục đích: chính thức và phi chính thức
- ◆ Theo tính chất hoạt động: có bao nhiêu hoạt động trong đời sống thì có bấy nhiêu loại hình giao tiếp theo tiêu chí này.
- ◆ Theo khoảng cách: xã giao (1,2- 4m); thân mật (0,5- 1,2m); tình cảm (0,03-0,5m); rất thân mật (<0,03m)

# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.2. Công cụ và quy trình giao tiếp

### 6.1.2.1. Công cụ giao tiếp:

- ◆ Ngôn ngữ nói
- ◆ Ngôn ngữ viết
- ◆ Ngôn ngữ biểu cảm (điệu bộ, cử chỉ)





## 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

### 6.1.2. Công cụ và quy trình giao tiếp

#### 6.1.2.2. Quy trình giao tiếp

- Thăm dò ý tứ đối phương
- Thu nhận thông tin
- Đánh giá và điều chỉnh giao tiếp



# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.3. Phong cách giao tiếp

- ◆ Là hệ thống phương thức ứng xử ổn định của một cá nhân cụ thể với một cá nhân hoặc nhóm người khác trong những hoàn cảnh nhất định.
- ◆ Hệ thống phương thức ứng xử này chịu sự chi phối bởi:
  - Cái chung của loài người
  - Cái đặc thù của tập thể, cộng đồng
  - Cái cá biệt của cá nhân
- ◆ Cấu thành của phong cách giao tiếp:
  - Tính chuẩn mực (phần cứng): là những quy ước và các quy định mà mọi người phải tôn trọng và tuân thủ khi giao tiếp (phong tục, lễ giáo, nội quy,...)
  - Tính linh hoạt (phần mềm): liên quan tới các vấn đề về trình độ, tuổi đời, nghề nghiệp, kinh nghiệm, vị trí xã hội, tâm lý,...

# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.3. Phong cách giao tiếp

- ◆ Phép lịch sự trong giao tiếp: là một trong những tiêu chuẩn để đánh giá phong cách giao tiếp của chủ thể
- ◆ Phép lịch sự được cấu thành bởi:
  - Trang phục và vệ sinh cá nhân
  - Cách chào hỏi, bắt tay,..
  - Tư thế trong giao tiếp
  - Giọng điệu, ngôn ngữ nói.



# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.4. Kỹ năng giao tiếp

### 6.1.4.1. Khái niệm

Là khả năng nhận biết mau lẹ những biểu hiện bên ngoài và đoán biết tâm lý bên trong của đối tượng giao tiếp, đồng thời biết sử dụng công cụ giao tiếp và biết cách định hướng để điều chỉnh, điều khiển quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích.



# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.4. Kỹ năng giao tiếp

### 6.1.4.2. Các nhóm kỹ năng giao tiếp

- a. Kỹ năng định hướng: gồm kỹ năng tri giác và kỹ năng chuyển từ tri giác vào bản chất để nhận biết đối tượng.
- b. Kỹ năng định vị: là khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp để tạo điều kiện chủ động trong giao tiếp
- c. Kỹ năng điều khiển: là khả năng lôi cuốn, thu hút và duy trì sự hứng thú của đối tượng giao tiếp.

# 6.1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

## 6.1.4. Kỹ năng giao tiếp

### 6.1.4.3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp

- a. Đối với kỹ năng định hướng: rèn luyện khả năng quan sát con người, biết ghi nhớ và nhận định đúng các biểu hiện bên ngoài có gắn với yếu tố tâm lý bên trong của đối tượng giao tiếp (tướng mạo học và các kinh nghiệm dân gian)
- b. Đối với kỹ năng định vị: rèn luyện tính chủ động và khả năng đánh giá thông tin để xác định vai.
- c. Đối với kỹ năng điều khiển: rèn luyện khả năng thống ngự (khống chế và chi phối cuộc giao tiếp); khả năng gây ấn tượng, gây sự chú ý trong giao tiếp; và khả năng kiểm chế (làm chủ các trạng thái cảm xúc và phương tiện giao tiếp).



## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.1. Giao tiếp để thu thập thông tin

#### 6.2.1.1. Thu thập thông tin từ chuyện phiếm

- a. Phân loại: chính trị, kinh tế, xã hội thường nhật
- b. Lựa chọn người nói chuyện phiếm
  - Cán bộ vật tư và kinh doanh
  - Những người thành đạt
  - Người học rộng, hay đọc sách báo
  - Người từ địa phương hoặc đơn vị khác
  - Người khác nghề nghiệp





## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.1. Giao tiếp để thu thập thông tin

#### 6.2.1.1. Thu thập thông tin từ chuyện phiếm

c. Điều tiết câu chuyện:

- Gợi mở: biết gợi mở khi bắt đầu hoặc khi muốn chuyển chủ đề mới
- Khống chế: người khác không làm gián đoạn câu chuyện đang có ích với mình
- Cân bằng: mọi người cùng chủ động tham gia câu chuyện.
- Xoay chuyển: khi câu chuyện trở nên vô bổ.

d. Xử lý thông tin: cần chặt lọc, xác minh để tìm ra những thông tin có giá trị.

## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.1. Giao tiếp để thu thập thông tin

#### 6.2.1.2. Thu thập thông tin từ ghé dự thính

- ◆ Vị trí ngồi:
- ◆ Nghệ thuật dự thính:
  - Biết kiểm chế và giữ bình tĩnh để không ảnh hưởng đến các nhân vật chính
  - Chú ý đến cả điệu bộ và cử chỉ của người nói nhưng không để chúng phân tán tư tưởng và sự lắng nghe
  - Phải nắm được ý của người nói, ko nên sa vào chi tiết.
  - Tốc độ tư duy phải ứng với câu chuyện.
- ◆ Bám sát điều tra: cần có phương pháp tiếp cận người đưa tin để làm rõ những vấn đề còn nghi vấn, nhưng không được phép hỏi khi họ đang trao đổi.







## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.1. Giao tiếp để thu thập thông tin

#### 6.2.1.3. Phân tích và sử dụng thông tin

- a. Phân tích thông tin: Phân tích sơ bộ (thẩm tra, chỉnh lý, phân loại và đánh giá), sau đó biến thành luận cứ để phục vụ cho công tác quản lý kinh doanh
- b. Xem xét và sử dụng thông tin: sử dụng các phương pháp diễn dịch, quy nạp, phán đoán, đánh giá tính khả thi nhanh chóng, chính xác để tăng giá trị cho thông tin có được
- c. Giữ bí mật thông tin: kiện toàn chế độ bảo mật, biết giữ im lặng và tỉnh táo hoặc dùng thủ pháp mật mờ khi bị xét hỏi.

## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH



### 6.2.2. Giao tiếp trong đàm phán

#### 6.2.2.1. Các yếu tố của đàm phán kinh doanh

- ◆ Bối cảnh: khả năng tài chính, các vấn đề ưu tiên, giá cả, nhu cầu thực sự và các sức ép của đôi bên. Hiểu được bối cảnh của đối phương sẽ giúp ta khống chế được cuộc đàm phán
- ◆ Thời gian: phải tìm ra điểm chết về thời hạn đàm phán, không nên vội vàng đưa ra các yêu cầu và thương lượng khi chưa đúng lúc.
- ◆ Quyền lực: (tiềm tàng, hợp pháp, chuyên môn,...) đều có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại trong đàm phán.

## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.2. Giao tiếp trong đàm phán

#### 6.2.2.2. Sách lược đàm phán

- ◆ Tạo ra cạnh tranh
- ◆ Từng bước tiến tới
- ◆ Gây áp lực
- ◆ Giả bộ chưa hiểu
- ◆ Nêu ra mục tiêu cao
- ◆ Trao đổi vị trí
- ◆ Giấu giếm tình cảm
- ◆ Tuỳ cơ ứng biến
- ◆ Tránh thoả thuận gấp
- ◆ Không để đối phương mất thể diện



## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QLKD

### 6.2.2. Giao tiếp trong đàm phán

#### 6.2.2.3. Bí quyết thành công trong đàm phán

- ◆ Nghệ thuật trả lời :
  - Không vội vàng trả lời khi chưa chắc chắn
  - Đánh trống lảng khi bị cập tới các vấn đề không thể tiết lộ
  - Hỏi lại đối phương, trả lời mập mờ, không trả lời hết hoặc nhún vai khi không tiện trả lời,...
- ◆ Nghệ thuật nghe: biết khử nhiễu trong khi nghe, hiểu hết ẩn ý và ám hiệu của người nói, ngồi thoải mái tập trung và biết giúp đối phương nói tiếp khi câu chuyện đang có lợi cho bạn
- ◆ Nghệ thuật thách giá: phải cao và nhượng bộ chậm, không nên để đối tượng biết giá thành của sản phẩm
- ◆ Nghệ thuật trả giá: không nhượng bộ trước, nếu cần thiết phải nhượng bộ dần dần
- ◆ Nghệ thuật khắc phục bế tắc: áp dụng phương pháp dễ trước khó sau, tiếp cận dần từ nhiều phía, nếu cuộc trao đổi đi vào gay cấn thì nên tạm dừng.

## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.3. Giao tiếp trong đấu thầu

#### 6.2.3.1. Trình tự đấu thầu

- ◆ Xin giấy phép tổ chức đấu thầu
- ◆ Quảng cáo mời thầu
- ◆ Tính toán và chuẩn bị đấu thầu (mục tiêu, hình thức, biện pháp thực hiện, tiến độ, lợi nhuận...).
- ◆ Các cá nhân và tổ chức đủ điều kiện nộp hồ sơ đấu thầu
- ◆ Cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết liên quan cho các đối tượng trúng thầu để họ lên biên bản và phương án thực hiện.
- ◆ Các bên trúng thầu trình bày phương án của mình trước hội đồng xét duyệt để chấm điểm và lựa chọn người trúng thầu cuối cùng (điểm tư cách, phương án, trình bày và trả lời)
- ◆ Đại diện hợp pháp của chủ đầu tư ký hợp đồng với người trúng thầu và công bố theo quy định





## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.3. Giao tiếp trong đấu thầu

#### 6.2.3.2. Xin đấu thầu

- a. Chuẩn bị: lựa chọn đối tượng, phương pháp và nội dung điều tra phù hợp phục vụ cho công tác lập phương án đấu thầu
- b. Lập phương án:
  - a. Mục đích đấu thầu
  - b. Phân tích điều kiện bên trong và bên ngoài
  - c. Các chỉ tiêu sẽ đạt được (tiến độ, chi phí, lợi nhuận, và các chỉ tiêu kinh tế, xã hội khác)
  - d. Phân tích, làm rõ các căn cứ tính toán
  - e. Biện pháp thực hiện
- c. Trình bày và trả lời chất vấn
  - a. Tự tin, chuẩn bị chu đáo để gây ấn tượng tốt ngay từ đầu
  - b. Nắm chắc tình hình để suy đoán
  - c. Khéo léo trước các câu hỏi khó nhưng mang tính quyết định.

## 6.2. CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG QUẢN LÝ KINH DOANH

### 6.2.4. Giao dịch kinh doanh

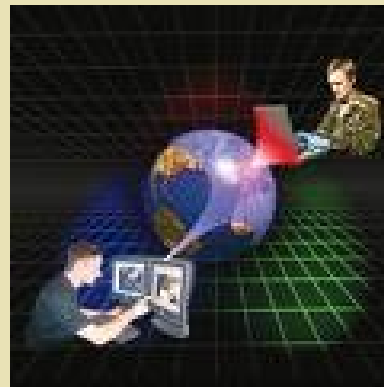
6.2.4.1. *Giao dịch bằng danh thiếp.*

6.2.4.2. *Giao dịch bằng thư tín*

6.2.4.3. *Giao dịch qua điện thoại*

6.2.4.4. *Nghi lễ giao tiếp*

6.2.4.5. *Giao dịch với thương gia nước ngoài*



Thanks!

