



TÂM LÝ HỌC QUẢN TRỊ KD

MỤC TIÊU

1. KIẾN THỨC: Người học được trang bị những kiến thức TLH về con người, về người lao động, về tập thể, về người lãnh đạo, khách hàng ...

2. KỸ NĂNG : Tăng cường khả năng vận dụng tâm lý học vào việc giải quyết các vấn đề trong công tác quản lý, trong kinh doanh, trong cuộc sống.

3. THÁI ĐỘ : Có thái độ tích cực đổi mới công tác quản lý, công tác kinh doanh.

Ngày càng hoàn thiện hơn nhân cách người kinh doanh nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới kinh tế và hội nhập quốc tế.

NỘI DUNG CHÍNH

Ý NGHĨA CỦA TLH TRONG CÔNG TÁC QUẢN LÝ, KINH DOANH

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ NHÂN CÁCH CÁ NHÂN

- 1. Khái niệm về nhân cách**
- 2. Cấu trúc của nhân cách.**
- 3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển nhân cách**
- 4. Nhân cách người lao động trong cơ chế thị trường**

II. MỘT SỐ HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ – XÃ HỘI PHỔ BIẾN TRONG TẬP THỂ

- 1. Nhóm và tập thể**
- 2. Bầu không khí tâm lý trong tập thể**
- 3. Dư luận tập thể**
- 4. Mâu thuẫn xung đột trong tập thể**

III. TÂM LÝ HỌC VỀ NGƯỜI LÃNH ĐẠO.

- 1. Nhân cách người lãnh đạo**
- 2. Phong cách lãnh đạo**
- 3. Uy tín người lãnh đạo.**

IV. TÂM LÝ KHÁCH HÀNG

- 1. Khách hàng là ai?**
- 2. Đặc điểm tâm lý khách hàng**
- 3. Tư duy E-Plus để giữ được khách hàng**

V. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Dale Carnegie. Đắc nhân tâm bí quyết thành công. Nguyễn Hiến Lê dịch. Nhà xuất bản Văn Hoá 2006**
- 2. PGS. TS Nguyễn Quang Uẩn. Tâm lý học quản lý, lãnh đạo. Tài liệu lưu hành nội bộ.**
- 3. TS.Thái Trí Dũng. Tâm lý học quản trị và kinh doanh. Nhà xuất bản Thống kê 1994.**
- 4. TS Phạm Công Đoàn, ThS Bùi Minh Lý. Tâm lý học quản trị doanh nghiệp. NXB Thống Kê Hà Nội 1998.**
- 5. Tâm lý học kinh doanh. Hội Tâm lý giáo dục Việt Nam 1993.**
- 6. Ths Nguyễn Thị Thu Hiền. Tâm lý học quản trị kinh doanh. Nhà xuất bản Nông nghiệp . 2010.**

I. Ñoái töôïng, nhieäm vui cuûa TLH

1. Ñoái töôïng cuûa TLH

TL bao goàm taát caû caùc hieän töôïng tinh thaàn xaûy ra trong ñaàu oûc con ngôôøi, gaén lieàn vaø ñieàu haønh moïi haønh ñoäng, hoaït ñoäng cuûa con ngôôøi.

2. Nhieäm vui cuûa TLH

- N/c baûn chaát hoaït ñoäng TL caû veà maët soá löôïng vaø chaát löôïng**
- Phaùt hieän caùc qui luaät hình thaønh vaø phaùt trieån TL**
- Tìm ra cô cheá cuûa caùc hieän töôïng tâm lý**
- Ñoà ra nhöõng giaûi phaùp cho vieäc hình thaønh, phaùt trieån söû duïng TL trong**

II. Ý NGHĨA CỦA TLH TRONG CÔNG TÁC QTKD

1. Đối tượng nghiên cứu của TLHQTKD

- Là toàn bộ đời sống tâm lý của con người, KH, người lao động như : tâm tư, tình cảm, nguyện vọng, niềm tin...
- Những hiện tượng tâm lý của nhóm, tập thể người lao động
- Những vấn đề tâm lý của người lãnh đạo như phong cách, uy tín, TLH trong việc ra quyết định quản lí, kinh doanh...

2. Vai trò của TLH trong công tác QL,KD

- Về lí luận : giúp các nhà quản lí, KD nắm được hệ thống lí luận về tâm lí con người, những qui luật về con người.
- Biết cách đối nhân xử thế, tạo bầu không khí tâm lý (BKKTL) tốt đẹp , tạo ra sức mạnh tinh thần. Biết sử dụng yếu tố con người, nhân tài...
- Tránh những sai lầm trong quan hệ người với người.

III. CÁC NGUYÊN TẮC NGHIÊN CỨU CON NGƯỜI

1. Nghiên cứu con người qua hoạt động và giao tiếp

Hoạt ñoäng

CHUÛ THE
PHAÏM

KHAÛCH THE

SAÛN

2. **Đảm bảo tính biện chứng, khách quan**
3. **Đảm bảo tính lịch sử, tránh thành kiến, tri giác theo mẫu.**
4. **Đảm bảo tính hệ thống.**
5. **Đảm bảo tính nhân văn.**

NHÂN CÁCH VÀ SỰ HÌNH THÀNH NHÂN CÁCH

I. KHÁI NIỆM NHÂN CÁCH.

1. Con người :

Thực thể sinh vật - XH và văn hóa

2. Cá nhân : một con người cụ thể
của một nhóm, cộng đồng, XH

3. Bản sắc : Sắc thái riêng của cá nhân hay dân tộc



4. Nhân cách : là tổ hợp những đặc điểm, những thuộc tính của cá nhân, biểu hiện ở bản sắc và giá trị XH của người ấy.

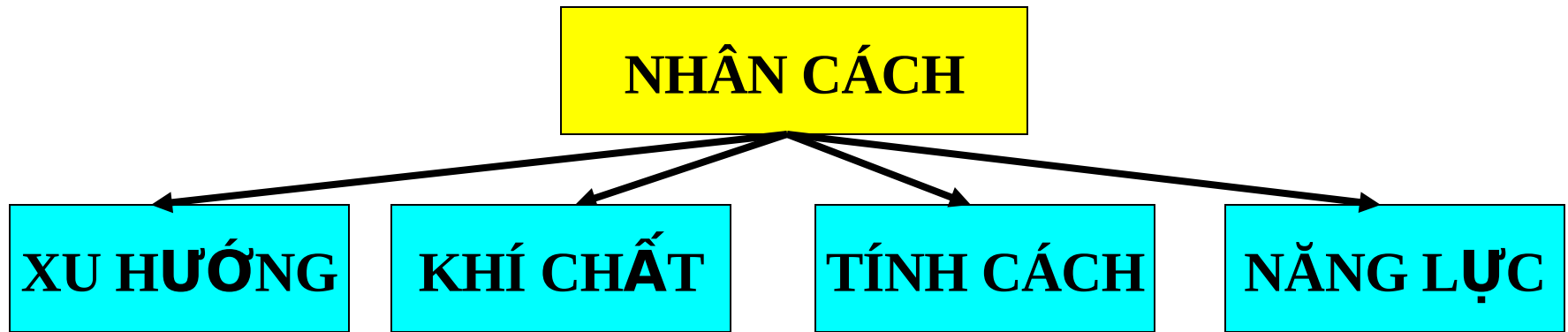
II. CẤU TRÚC CỦA NHÂN CÁCH

Nhận thức - Tình cảm – Ý chí và hoạt động ý chí

Xu hướng – Khí chất – Tính cách – Năng lực

ĐỨC - TÀI

II. CẤU TRÚC CỦA NHÂN CÁCH



1. XU HƯỚNG:

- Nhu cầu
- Hứng thú
- Lý tưởng,
- Thế giới quan
- Niềm tin

1.1 Nhu cầu : Nhu cầu là sự đòi hỏi tất yếu mà con người cần được thỏa mãn để tồn tại và phát triển

Học thuyết nhu cầu của MASLOW (TLH MỸ)



Theo Anh / Chị , người lao động có những nhu cầu nào cần được quan tâm ?

◦ Một số nhu cầu chính đáng của người lao động

+ Nhu cầu có cuộc sống kinh tế ổn định, thu nhập ngày càng cao, điều kiện sinh hoạt và làm việc tốt hơn

+ Nhu cầu công bằng XH

+ Nhu cầu tự do

+ Nhu cầu có gia đình hạnh phúc

+ Nhu cầu có những nhà QL,LĐ vừa có tài, vừa có đức

+ Được học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ, tay nghề

1.2 Hứng thú:

Lạc thài ñoã ñaëc bieät cuûa caù nhaân ñoái vôùi ñoái töông naøo ñoù, vöøa coù yù nghóa ñoái vôùi cuoäc soáng rieâng, vöøa coù khaû naêng mang laïi tình caûm ñaëc bieät cho caù nhaân trong quaù trình hoät ñoäng .

- Höùng thuù phaûi ñöôïc caù nhaân yù thöïc, hieäu roõ yù nghóa cuûa noù vôùi ñôøi soáng rieâng cuûa mình
- Gaây caûm tình ñaëc bieät ôû caù nhaân
- Höùng thuù bieäu hieän böüi söï say meâ haáp daãn duø khouï khaên vaãn thoaûi maùi vaø ñaët hieäu quaù cao. Höùng thuù laøm naûy sinh khaùt voïng hoät ñoäng, laøm taêng hieäu quaù cuûa hoät ñoäng, taêng söùc laøm vieäc=> cuøng vôùi nhu caàu, höùng thuù laø moät trong heä thoáng ñoäng löïc cuûa nhaân caùch

1.3 Lyù töôûng: Laø muïc tieâu cao ñeïp, moät hình aûnh maõu möïc, töông ñoái hoaøn chænh, coù söùc loâi cuoán con ngôôøi vöôn töüi noù.

- - Lyù töôûng (mƠ ƯỚC) vöøa coù tính hieän thöïc, vöøa coù tính laõng main vaø gaén boù chaët cheõ vöüi nhau
- - Lyù töôûng luoân mang tính LSXH vaø tính giai caáp (Khoâng coù maõu ngôôøi chung cho möi thôøi ñaïi, möi giai caáp)
- - Lyù töôûng laø bieåu hieän taäp trung nhaát cuûa nhaân caùch, noù xaùc ñònh muïc tieâu, chieàu höông phaùt trieån cuûa caù nhaân, laø ñoäng löïc thuùc ñaây, ñieàu khiẻn toaøn boä hoặit ñoäng cuûa con ngôôøi

1.4 Theá giôùi quan:

Laø heä thoáng quan ñieãm veà töï nhieân, xaõ hoäi vaø baân thaân, xaùc ñònh phöông chaâm haønh ñoäng cuûa con ngôôøi

- TGQ DVBC manh tính khoa hoïc vaø nhaát quaùn

1.5 Niềm tin:

Laø söï keát tinh cuûa tri thöùc, yù chí, tình caâm, ñöôïc con ngôôøi theá nghieãm, trôu thaønh chaân lyù beàn võõng trong mỗi caù nhaân.

- **- Niềm tin taïo nghò löïc, söùc mainh cho haønh ñoäng phuø hôïp vôùi quan ñieãm ñaõ chaáp nhaän.**

- **Bạn suy nghĩ gì về câu nói :**

“Mất niềm tin là mất tất cả !”

2. KHÍ CHẤT

KHÁI NIỆM:

là sự biểu hiện về mặt công năng, tác động và nhịp điệu của các hoạt động tâm lý thể hiện sắc thái của hành vi, chủ chế, cách nuôi nấng của cá nhân.

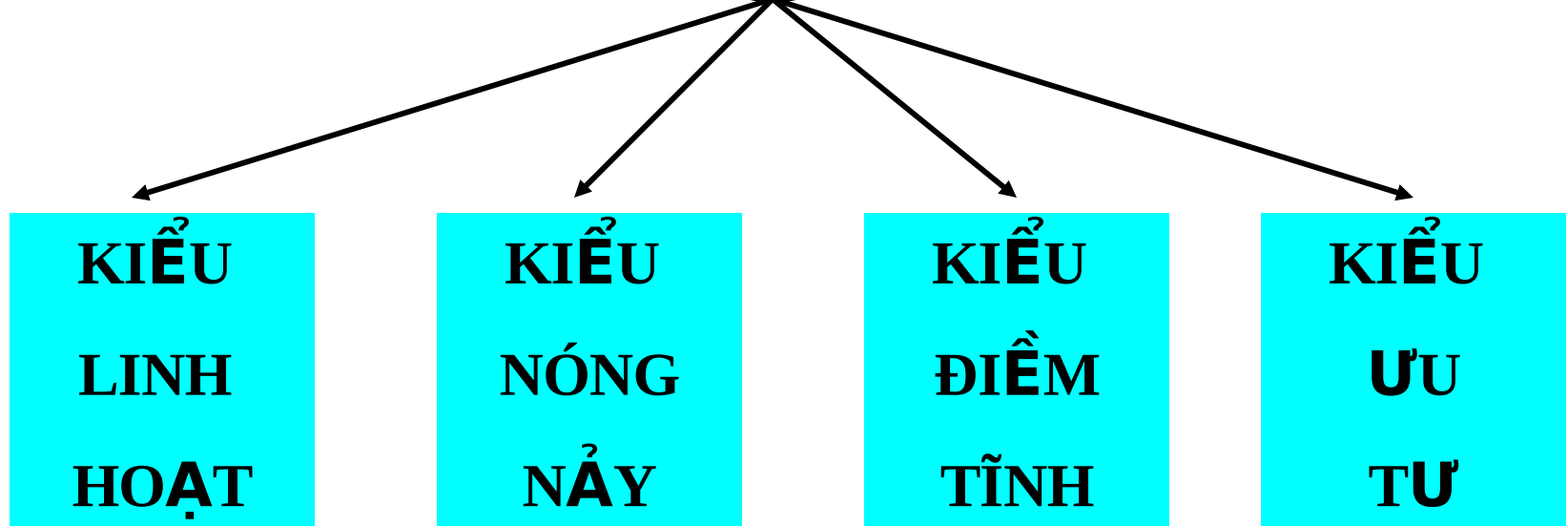
Căn cứ vào 2 quá trình (QT) thần kinh cơ bản là hưng phấn và ức chế:

- HP là quá QT cá nhân đáp ứng lại kích thích của môi trường.
- **Ức chế** là QT cá nhân kìm hãm hoặc làm mất phản ứng trước tác động của môi trường.

Hai quá trình thần kinh này có 3 thuộc tính cơ bản:

- Cường độ của HP và UC
- Sự cân bằng
- Sự chuyển hóa giữa hưng phấn và ức chế và ngược lại

KHÍ CH T



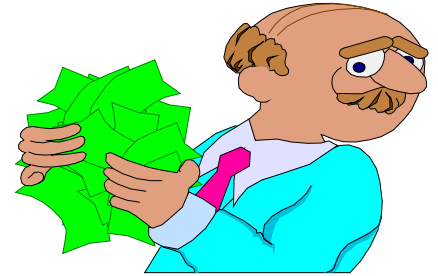
Kiểu Linh Hoạt

HP, UC Mạnh - Cân bằng - linh hoạt



- Họ nhiệt tình, hăng hái, sôi nổi, trung thực
- Vui vẻ, dễ gần, dễ mến, và rộng lòng vị tha
- Dễ thích nghi với hoàn cảnh, dễ tiếp thu cái mới
- Làm việc có năng suất cao, ưa hoạt động, không chịu nổi sự cô đơn
- Có thể phê bình nơi đông người hoặc hơi gay gắt họ cũng chịu được.
- Nhược điểm của họ là hiếu danh, tình cảm và tư duy không sâu, khi gặp khó khăn dễ bỏ cuộc
- Nếu biết dùng loại người này sẽ được việc, nhanh nhẹn, cần hướng họ đi vào những vấn đề chính của vụ việc

KIẾU NÓNG NẤY



Mạnh - Không cân bằng (HP>UC) - Linh hoạt

- Họ có tính thẳng thắn, trung thực, hăng hái nhiệt tình
- Dám nghĩ, dám làm ngay cả những việc khó khăn nguy hiểm
- Tính nóng nảy, dễ có những phản ứng gay gắt, khó kiềm chế bản thân, dễ làm mất lòng người khác
- cần bình tĩnh, mềm mỏng, kiên trì trong khi làm việc với họ
- Khai thác mặt mạnh (tính trung thực, nhiệt tình)
- Nặng khen, nhẹ chê và chỉ nên phê bình riêng

Kiểu Điềm Tĩnh

Mạnh - Cân bằng - Không linh hoạt

- Họ là những người có tư duy sâu sắc, chắc chắn, tính toán kỹ lưỡng, đa mưu, ít mạo hiểm
- Khi gặp khó khăn họ luôn bình tĩnh, vững vàng để tìm cách vượt qua. Luôn thủy chung với bạn bè.
- Họ ít thay đổi thói quen, khó thích nghi với cái mới và có khi còn bảo thủ
- Thích hợp với công việc cần sự thận trọng, chín chắn, có tính chất ổn định, bảo mật
- Nên chủ động trong giao tiếp vì họ ít cởi mở và quan tâm đến ý kiến của họ
- Cần có chứng cứ đầy đủ, lập luận chắc chắn mới thuyết phục được họ

KIẾU ƯU TƯ

Yếu - Không cân bằng (UC > HP) - Không linh hoạt

- **Sống đa cảm, dễ xúc động, nhân hậu, thủy chung**
- **Họ là người nhẹ dạ, cả tin, kín đáo và sống hướng nội**
- **Khó làm quen và khó thích nghi với cái mới, ngại va chạm**
- **Biểu hiện dụt dè và sợ khuyết điểm**
- **Cần tế nhị, nhẹ nhàng trong giao tiếp và đánh giá họ**
- **Cần được sự động viên, quan tâm, không bỏ rơi, cô lập họ**

CÂU HỎI :

**Có thể thay đổi các kiểu khí chất được không ?
Tại sao ?**

KẾT LUẬN

- *Tùy kiểu khí chất có cách ứng xử phù hợp.*
- *Thực tế không chỉ có 4 kiểu mà có thể rất nhiều kiểu do sự giao thoa giữa các kiểu khí chất ở mỗi người*

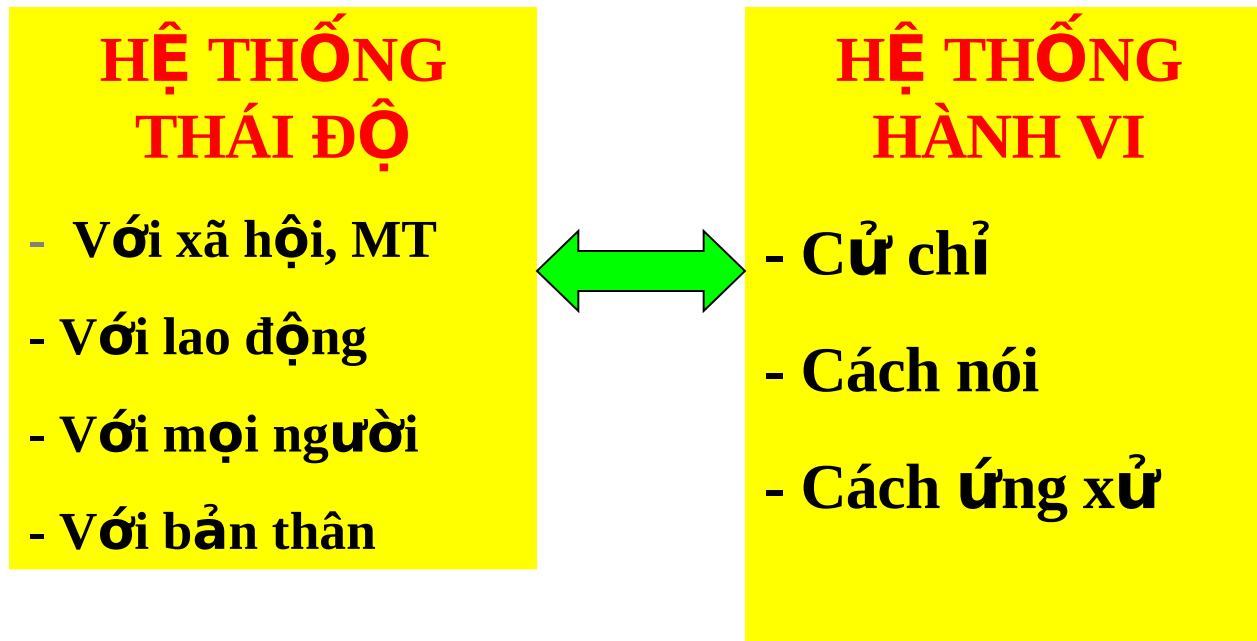
3. TÍNH CÁCH

Là tổng thể các cách thức mà cá nhân phản ứng và tương tác với môi trường của họ.

Là một hệ thống thái độ của cá nhân đối với hiện thực thể hiện trong hành vi, cử chỉ và cách nói năng tương ứng.

Có đặc điểm

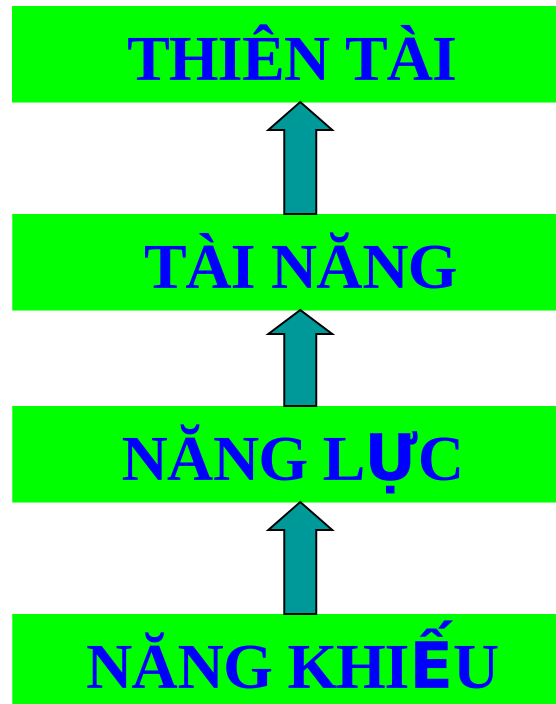
- Tính cách thể hiện sự độc đáo, cá biệt và riêng có
- Tính cách là tương đối ổn định ở các cá nhân.



4. NĂNG LỰC

- Là những thuộc tính của cá nhân phù hợp với một hoạt động nào đó và đảm bảo cho hoạt động đó đạt kết quả cao
- Năng lực bao giờ cũng gắn liền với một hoạt động nhất định.
Ví dụ năng lực học tập, năng lực âm nhạc, TĐTT, năng lực kinh doanh, năng lực quản lý, ..

Các mức độ của năng lực



III. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN CÁCH

- 1. Bẩm sinh di truyền**
- 2. Vai trò của môi trường xã hội**
- 3. Vai trò của giáo dục**
- 4. Tính tích cực hoạt động của cá nhân**

III. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÌNH

THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN CÁCH

1. Bẩm sinh di truyền

Là toàn bộ những đặc điểm giải phẫu sinh lý của cơ thể (đặc biệt là hệ thần kinh, não bộ, giác quan) có ngay từ khi được sinh ra hoặc được truyền lại từ thế hệ trước.

Vai trò:

- Là **tiền đề vật chất**, là cơ sở sinh lý của sự hình thành và phát triển NC
- Không quyết định nhưng tạo điều kiện thuận lợi hoặc khó khăn cho quá trình phát triển
- Trong trường hợp đặc biệt, BSDT có thể ảnh hưởng cả đến mức độ và đỉnh cao của những thành tựu của con người trong 1 lĩnh vực nào đó.

2. Môi trường:

Gồm MT tự nhiên và MT xã hội

- Môi trường tự nhiên: điều kiện địa lý, khí hậu, đất đai, . . .
- Môi trường xã hội: kinh tế, chính trị, văn hóa giáo dục, gia đình. MTXH ảnh hưởng đến nhân cách rất quan trọng, theo 2 con đường: tự phát và tự giác

3. Giáo dục:

- Là 1 hiện tượng xã hội, là quá trình tác động có mục đích, có kế hoạch, ảnh hưởng tự giác, chủ động đến con người đến sự hình thành và phát triển nhân cách.
- Giáo dục (nghĩa rộng và hẹp)

Vai trò GD:

- Vạch ra phương hướng, định hướng (chủ đạo) cho sự hình thành và phát triển nhân cách
- Giúp con người lĩnh hội và tiếp thu nền văn hóa xã hội - lịch sử để tạo nên nhân cách của mình
- Phát huy tối đa mặt mạnh của các yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hình thành nhân cách và bù đắp những thiếu hụt, những hạn chế do các yếu tố BSGD, MT sinh ra.
- Uốn nắn những sai lệch về một mặt nào đó so với các chuẩn mực làm cho nó phát triển theo hướng mong muốn của xã hội
- Cần kết hợp giáo dục với tự giáo dục, tự rèn luyện và tự hoàn thiện nhân cách ở mỗi cá nhân

4. Hoạt động:

- Là phương thức tồn tại của con người
- Tính tích cực hoạt động của cá nhân mới là yếu tố **quyết định trực tiếp** sự hình thành và phát triển nhân cách
- ***“Con người là sản phẩm của chính bản thân mình”*** Các nhà TLH Macxit
- Mỗi lứa tuổi và mỗi thời kỳ phát triển sẽ có 1 hoạt động giữ vai trò chủ đạo:
 - + Tuổi mẫu giáo: hoạt động vui chơi
 - + Tuổi nhi đồng: hoạt động học tập
 - + Tuổi trưởng thành: hoạt động lao động

MỘT SỐ HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ - XÃ HỘI PHỔ BIẾN TRONG TẬP THỂ

1. NHÓM VÀ TẬP THỂ

2. BẦU KHÔNG KHÍ TÂM LÝ TRONG TẬP THỂ

3. DƯ LUẬN TẬP THỂ

4. MÂU THUẤN, XUNG ĐỘT TRONG TẬP THỂ

NHÓM & TẬP THỂ

I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ NHÓM

1. Định nghĩa nhóm là tập hợp từ hai người trở lên có ảnh hưởng lẫn nhau, tồn tại trong một thời gian nhất định và trong hoạt động chung.

* Phân biệt nhóm và tập hợp người

2. Phân loại :

Nhóm chính thức : được hình thành bởi cơ cấu tổ chức của đơn vị.

Nhóm không chính thức: hình thành tự nhiên để thỏa mãn nhu cầu xã hội, tâm lý của con người.

Gồm nhóm lợi ích và nhóm bạn bè

NGUYÊN NHÂN GIA NHẬP NHÓM CỦA CÁ NHÂN

- **Sự an toàn** : giảm tình trạng đơn lẻ, cảm thấy mạnh hơn, an toàn hơn, chống lại các đe dọa tốt hơn,
- **Địa vị và tự trọng** : địa vị và sự tự trọng của cá nhân được ủng hộ khi cá nhân được chấp nhận bởi các nhóm, đặc biệt nhóm có giá trị cao.
- **Sự tương tác và sự liên minh** : nhóm thỏa mãn nhu cầu bạn bè, xã hội, những tương tác mang tính công việc là nguồn chủ yếu để thỏa mãn nhu cầu liên minh.
- **Quyền lực và sức mạnh** : Gia nhập nhóm, cá nhân không chỉ tạo ra sức mạnh để bảo vệ mình mà còn tạo ra sức mạnh trong việc đòi hỏi người khác. VD ra nhập công đoàn

Là thủ lĩnh nhóm bạn có thể đề ra yêu cầu cho các thành viên trong nhóm

- **Đạt mục tiêu**: Sự phát triển luôn đòi hỏi sự hợp tác về mọi mặt

II. TẬP THỂ

1. Định nghĩa : *Tập thể* là nhóm chính thức, có tổ chức cao. Thực hiện mục đích chung, phù hợp lợi ích xã hội

2. Cấu trúc của tập thể:

Tầng 1: Nhóm những người chủ động, tích cực

Tầng 2 : Nhóm những người trung bình chủ nghĩa

Tầng 3 : Nhóm những người thụ động, tiêu cực

3. CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA MỘT TẬP THỂ

3.1 Giai đoạn tổng hợp sơ cấp

3.2 Giai đoạn phân hóa

3.3 Giai đoạn trưởng thành

3.4 Giai đoạn phát triển hoàn chỉnh (tự quản)



CHUẨN MỤC NHÓM

- Là những tiêu chuẩn có thể chấp nhận về hành vi cho tất cả các thành viên trong nhóm.
- Chuẩn mực chính thức được viết ra trong nội qui, qui chế, luật lệ, thủ tục...
- Chuẩn mực không chính thức, bất thành văn.

III. MỘT SỐ HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ TRONG ĐỜI SỐNG TẬP THỂ.

1. THỦ LĨNH

Là cá nhân nổi bật trong nhóm không chính thức, được các thành viên của nhóm suy tôn để giữ vai trò điều khiển nhóm.

PHÂN BIỆT

THỦ TRƯỞNG

- Đứng đầu nhóm chính thức. Được bổ nhiệm/bầu
- Tồn tại theo qui chế
- Có thể không/có uy tín
- Phạm vi HĐ rộng

THỦ LĨNH

- Đứng đầu nhóm không chính thức. Được suy tôn
- Tồn tại theo quan hệ TL
- Có uy tín tuyệt đối
- Phạm vi HĐ hẹp

CƠ CHẾ XUẤT HIỆN THỦ LĨNH

Động cơ cá nhân : khẳng định vị trí trong nhóm,

Khi nhóm gặp khó khăn, đe dọa sự tồn tại của

nhóm

Khi thủ trưởng có yếu kém nào đó về phẩm chất, năng lực => Xuất hiện thủ lĩnh là cơ chế bù trừ, là qui luật tất yếu nếu thủ trưởng yếu kém

KẾT LUẬN :

- Trong tập thể có thể xuất hiện nhóm không chính thức, thủ lĩnh, có ảnh hưởng tốt hoặc không tốt
- Thủ trưởng biết dùng thủ lĩnh để thuyết phục nhóm, bồi dưỡng những thủ lĩnh tốt thành CBQL
- Thủ trưởng cần nắm những PC, NL cần thiết của thủ lĩnh để bổ sung cho mình. Phải hoàn thiện nhân cách để vừa là thủ trưởng, vừa là thủ lĩnh.

BẦU KHÔNG KHÍ TÂM LÝ TRONG TẬP THỂ

I. BKKTL LÀ GÌ ?

BKKTL là trạng thái TL - XH của tập thể, nó phản ánh tính chất, nội dung và xu hướng tâm lý thực tế của các thành viên trong tập thể.

II. NHỮNG ĐẶC ĐIỂM CƠ BẢN CỦA BKKTL TỐT ĐẸP TRONG TẬP THỂ.

- 1. Sự tiếp xúc thoải mái giữa các thành viên, được tự do tư tưởng, kỷ luật không bắt buộc mà là nhu cầu.**
- 2. Có nhiều cuộc trao đổi ý kiến về các vấn đề khác nhau, đặc biệt là vấn đề xây dựng tập thể vững mạnh.**
- 3. Mục đích hoạt động của tập thể được mọi người hiểu và nhất trí.**

4. Mọi người tôn trọng và giúp đỡ nhau

5. Trách nhiệm của từng người được xác định rõ và đúng. Mọi người đều cố gắng làm tròn nhiệm vụ của mình

6. Sự nhận xét, phê bình mang tính xây dựng,

7. LĐ vừa là thủ trưởng vừa là thủ lĩnh. Khi vắng mặt, tập thể vẫn hoạt động bình thường.

8. Không có hiện tượng người tốt bất mãn xin chuyển đi nơi khác

9. Năng suất lao động và hiệu suất công tác của tập thể cao

10. Người mới đến nhanh chóng hòa nhập vào tập thể.

II. VAI TRÒ CỦA BKKTL TRONG TẬP THỂ.

- 1. BKKTL lành mạnh, thân ái tạo tâm trạng phấn khởi, vui vẻ ở mỗi thành viên, tạo năng suất lao động cao hơn.**
- 2. BKKTL tốt đẹp tạo sự đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau, tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật cao hơn.**
- 3. Khi tập thể có BKKTL hòa thuận, ít hoặc không xuất hiện xung đột gay gắt, nhóm không chính thức đối lập, thủ lĩnh tiêu cực.**
- 4. BKKTL có tính chất lan truyền nên ảnh hưởng lớn đến hoạt động chung của tập thể.**

V. VẤN ĐỀ XÂY DỰNG BKKTL TRONG TẬP THỂ

- 1. Xây dựng mối quan hệ chính thức (công việc) đúng đắn và khoa học. Có qui chế rõ ràng về quyền hạn và nhiệm vụ của từng bộ phận, từng người**
- 2. Chú trọng đúng mức các quan hệ không chính thức. Phát huy mặt mạnh của mỗi người**
- 3. Thực hiện dân chủ hóa các hoạt động của tập thể.**
- 4. Công khai hóa hoạt của bộ máy QL, đặc biệt là thủ**
- 5. ~~Đưa~~ xử công bằng, thưởng phạt nghiêm minh.**
- 6. Phân công lao động hợp lý. Duy trì nghiêm túc những qui định của tập thể.**
- 7. Tạo điều kiện làm việc tốt nhất cho tập thể.**
- 8. LĐ không ngừng hoàn thiện nhân cách .**

MÂU THUẬN, XUNG ĐỘ
TRONG TẬP THỂ

1. KHÁI NIỆM

- Mâu thuẫn là sự khác biệt về quan điểm, nhận thức, lợi ích, phương pháp làm việc... Thường là những vấn đề đụng chạm đến quyền lợi vật chất hay tinh thần, uy tín, danh dự, giá trị đạo đức... giữa các cá nhân hay nhóm

Anh / chị suy nghĩ gì khi một tập thể có mâu thuẫn, xung đột ?

2. BẢN CHẤT MÂU THUẤN, XUNG ĐỘT

- Có quan điểm cho rằng mâu thuẫn, xung đột là không nên, cần phải tránh, giải quyết càng sớm càng tốt.
- Quan điểm hiện đại về quản lý thấy rằng : một tổ chức tốt vẫn có thể nảy sinh mâu thuẫn, xung đột. Nó có thể tác dụng tiêu cực hoặc tích cực.

II. CÁC LOẠI MÂU THUẤN, XUNG ĐỘT.

1. MT, XĐ bên trong cá nhân.
2. MT, XĐ giữa các cá nhân.
3. MT, XĐ giữa cá nhân với nhóm
4. MT, XĐ giữa các nhóm



III. NGUYÊN NHÂN CỦA MÂU THUẤN, XUNG ĐỘT.

1. Tập thể chưa phát triển hoàn chỉnh, tổ chức, kỷ luật lao động chưa tốt, phân công chưa rõ ràng.
2. Tập thể có nhóm không chính thức, thủ lĩnh tiêu cực, có người dễ bị kích động, xúi bẩy
3. Gặp khó khăn khách quan
4. Các thành viên thiếu sự hiểu biết và hòa hợp cần thiết
5. Không công bằng trong đãi ngộ và đối xử
6. Phong cách LĐ không phù hợp, hoặc LĐ không đoàn kết
7. Các nguyên nhân khác...

CÁC CHIẾN LƯỢC GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT

1. CHIẾN LƯỢC NÉ TRÁNH

Bằng mọi cách né tránh, bỏ qua và cho rằng như thế sẽ tốt hơn là phải mở xẻ giải quyết làm phức tạp hơn mỗi xung đột

2. CHIẾN LƯỢC THỎA HIỆP

Hy sinh quyền lợi, lẽ phải của mình nhằm thích nghi lý lẽ của đối tác để mau chóng kết thúc xung đột

3. CHIẾC LỢC TRANH ĐUA

Phải tranh cãi, mổ xẻ tận gốc rễ của vấn đề để giải quyết ổn thỏa, thường căn cứ vào quyền lực, quyền hạn và không muốn người khác góp ý.

4. CHIẾN LƯỢC THƯƠNG LƯỢNG

Thảo luận, bàn bạc và thương lượng để giải quyết xung đột với mục đích đạt được kết quả tốt đẹp cho cả 2 bên.

5. CHIẾC LỢC CỘNG TÁC

Giải quyết xung đột trong tinh thần xây dựng, hiểu biết và cộng tác với nhau, tập trung giải quyết công việc chứ không giải quyết “con người” xung đột

CHƯƠNG IV.

TÂM LÝ HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG VÀ NHÂN CÁCH NGƯỜI LÃNH ĐẠO

I. NHÂN CÁCH NGƯỜI LÃNH ĐẠO

II. PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO

III. UY TÍN NGƯỜI LÃNH ĐẠO

I. ĐẶC ĐIỂM CỦA LAO ĐỘNG QUẢN LÝ.

1. Người QL phải luôn thay đổi sự tập trung chú ý vào nhiều vấn đề quan trọng, nhiều đối tượng, hay bị gián đoạn.
Theo Minzberg : hơn 1/2 công việc được hoàn thành chưa tới 9 phút. Chỉ 1/10 công việc cần hơn 1 giờ
2. Người QL luôn cảm thấy thiếu thời gian
3. Người QL luôn phải ra QĐ trong tình trạng thiếu thông tin => Năng lực dự báo, dự đoán tốt.
4. Khi người QL ra QĐ bất cứ hình thức nào, đều phải chịu trách nhiệm về QĐ đó
5. Lao động QL là hoạt động tổ chức, điều khiển, giao tiếp với con người => Cần có kỹ năng làm việc với con người
6. Lao động QL đòi hỏi tư duy linh hoạt, mềm dẻo, nhạy bén và sáng tạo.

NHÂN CÁCH NGƯỜI LÃNH ĐẠO

I. KHÁI NIỆM

1. Người lãnh đạo

* Lãnh đạo là sự phối hợp hoạt động của nhiều người trên cơ sở phân công và hợp tác lao động.

* Jowh D. Millet : người lãnh đạo là người dìu dắt và điều khiển công việc của tập thể để đạt được những mục tiêu mong muốn

2. Nhân cách người lãnh đạo

Là tổ hợp các thuộc tính của nhà quản lý, nói lên bộ mặt Tâm Lí – Xã Hội của nhà QL, qui định chức năng XH và vai trò XH của nhà QL.

10 TIÊU CHÍ CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO THỜI ĐẠI

- Là người đạt trình độ chuẩn trở lên. Có chuyên môn khá.
- Có nghiệp vụ quản lý giỏi.
- Có khả năng tập hợp quần chúng.
- Có khả năng giao tiếp giỏi.
- Khả năng xử lý thông tin đa hướng.
- Quyết đoán, tiếp nhận, phản hồi và ra quyết định kịp thời.
- Thực hiện tương tác giữa doanh nghiệp và cộng đồng.
- Xây dựng môi trường doanh nghiệp thích ứng với sự đổi mới.
- Tư duy sáng tạo và hoạt động hiệu quả.

NHỮNG PHẨM CHẤT, NĂNG LỰC CẦN THIẾT CỦA NHÂN VIÊN KINH DOANH THỜI ĐẠI

- 1. Năng động, sáng tạo. Có ý thức về quyền sở hữu công việc và ý tưởng.**
- 2. Gắn bó với nhóm làm việc**
- 3. Thích ứng nhanh với sự thay đổi**
- 4. Có khả năng làm việc dưới áp lực cao**
- 5. Sẵn sàng chấp nhận rủi ro tính trước và dám chấp nhận hậu quả (dám làm, dám chịu trách nhiệm)**
- 6. Thích nghi với đa văn hoá và biết nhiều ngôn ngữ**
- 7. Khả năng giao tiếp tốt.**
- 8. Trung thực với đồng nghiệp, với cấp trên và KH**
- 9. Hiểu biết chiến lược kinh doanh.**
- 10. Có quyết tâm học hỏi và phát triển nghề nghiệp.**

PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO

I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ PC và PCLĐ

1. PHONG CÁCH

+ Theo từ điển tiếng Việt :

PC là những lối, những cung cách sinh hoạt, làm việc, hoạt động, xử sự tạo nên cái riêng của một người hay một loại người nào đó

+ Theo nhà TLHXH Nga E.A. Klimov :

PC là hệ thống các dấu hiệu hoạt động đặc trưng của người cụ thể được qui định bởi đặc điểm nhân cách của chính cá nhân đó.

2. PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO

PCLĐ thường gặp trong KHQL có khi còn gọi là “Kiểu LĐ”, có khá nhiều quan điểm khác nhau về PCLĐ

+ Có thể nêu một ĐN khái quát :

PCLĐ là tổng thể những nguyên tắc, phương pháp và cách thức thể hiện trong việc thực hiện các nhiệm vụ quản lý, nhằm đạt được mục tiêu quản lý .

PCLĐ là sự tổ hợp nhân cách của người QL và môi trường QL cụ thể.

Trong 2 yếu tố cấu thành PCLĐ thì :

- Nhân cách là yếu tố cốt lõi, là nhân tố qui định sự biểu hiện của PCLĐ. Đây là yếu tố tương đối ổn định. Là nội lực của PCLĐ

- Môi trường QL là yếu tố động trong đó bộc lộ PCLĐ
- PCLĐ là đặc điểm TL cá nhân nhưng cũng chính là sản phẩm của XH, thời đại.
- PCLĐ không phải bất biến và cũng không tự phát hình thành

Tóm lại:

PCLĐ không chỉ nói lên mặt KH và tổ chức của QL, mà còn thể hiện tài năng và chí hướng của con người, nghệ thuật LĐ, chỉ huy của người CBQL.

II. CÁC KIỂU PHONG CÁCH LĐ

Theo KURT LEWIN (nhà TLH Đức) có 3 kiểu :

1. KIỂU ĐỘC ĐOÁN

Đặc điểm tâm lý

- Nóng nảy, tự kiểm chế kém
- Hách dịch, tự kiêu
- Thiếu tin tưởng quần chúng, cấp dưới
- Thành kiến, định kiến
- Hay phản bác người khác một cách gay gắt.
- Dám làm, dám quyết định

Biểu hiện của PC và hiệu quả QL

- Nặng mệnh lệnh, áp đặt thông tin 1 chiều. Cơ chế LĐ hành chính quan liêu
- Nghiêm ngặt với cấp dưới.
- Hiệu quả nhanh, tức thời nhưng không tận dụng được kinh nghiệm của cấp dưới
- Dễ dẫn đến đối phó, xung đột trong tập thể

2. KIỂU DÂN CHỦ

Đặc điểm tâm lý

- Tin vào sức mạnh quần chúng
- Cởi mở, chan hòa, dễ gần và đồng cảm.
- Phát huy được quyền lực lãnh đạo và quyền làm chủ của quần chúng
- Thiếu tính quyết đoán

Biểu hiện của PC và hiệu quả QL

- Công việc được phân công, giải quyết, đánh giá luôn có sự tham gia của tập thể.
- Cơ chế thông tin xuôi, ngược hợp lý.
- Kết quả quản lý chậm nhưng chắc.
- Đặc nhân tâm nhưng có thể bỏ lỡ thời cơ.

3. KIỂU TỰ DO

Đặc điểm tâm lý

- **ĐỀ** cao cá nhân, tinh thần hợp tác và trách nhiệm chung hạn chế.
- **Thiếu** năng lực QL chuyên môn nhưng thích địa vị
- Cá nhân **được** phát huy năng lực. Có thể **tạo** tự do hành động hoặc **kỷ** luật buông lỏng

Biểu hiện của PC và hiệu quả QL

- **LĐ** tham gia ít vào công việc chung
- **Giao** phần lớn quyền hạn và trách nhiệm cho cấp dưới.
- **Cơ** chế thông tin chủ yếu theo chiều ngang
- **Kết** quả công việc không ổn định, dễ dẫn đến xung đột trong tập thể.

2. GS.TS ROBERT BLANKE VÀ JANE MOUTAN (Các nhà QL kinh tế học Mỹ)

Nêu 2 cơ sở quan trọng của PCLĐ là :

- **Sự quan tâm tới công việc gồm :**

Thái độ của nhà QL đối với các quyết định chính sách, tính sáng tạo, hiệu quả công việc, khối lượng sản phẩm...

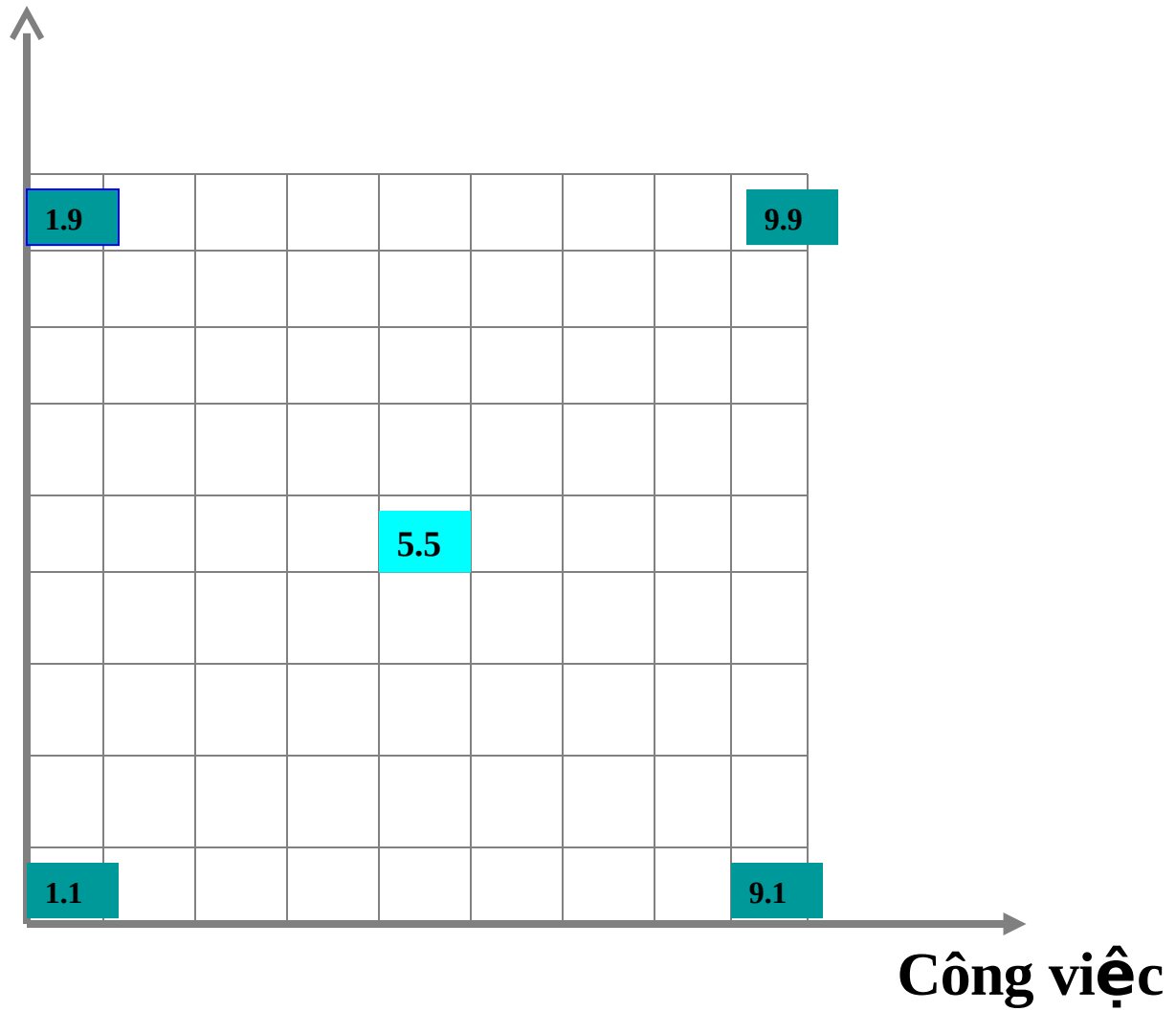
- **Sự quan tâm đến con người gồm :**

Sự cam kết của các cá nhân đối với việc đạt được mục tiêu.

Sự tôn trọng cấp dưới, giao nhiệm vụ trên cơ sở tin cậy hơn là sự phục tùng, tạo điều kiện làm việc tốt. Quan tâm đến các mối quan hệ con người.

* PCLĐ : ô bàn cờ QL

Con người



1.1 Cách QL suy giảm, quan tâm rất ít cả con người và công việc, bỏ mặc tất cả và chỉ dậm chân tại chỗ.

9.9 Cách QL mang tính đồng đội thực sự, cống hiến cao nhất cho cả con người và công việc. Đây là PCLĐ lý tưởng nhất, khó áp dụng vào thực tế.

1.9 Là cách QL theo kiểu “câu lạc bộ ngoài trời” chỉ quan tâm đến con người còn công việc thì bỏ mặc

9.1 Cách QL chuyên quyền theo công việc, rất ít quan tâm đến yếu tố con người

5.5 Các nhà QL quan tâm vừa phải đến công việc và con người. Họ nhận được một mức tinh thần và công việc thích hợp nhưng không nổi bật. Họ không đặt các mục tiêu quá cao và họ có thái độ chuyên quyền khá rộng lượng đối với con người

4. BASS đưa khái niệm PCLĐ MỚI VỀ CHẤT

PCLĐ mới về chất xem con người vừa là mục tiêu vừa là động lực của sự phát triển, nhấn mạnh ảnh hưởng của người LĐ đối với cấp dưới không chỉ bằng quyền lực mà bằng những phẩm chất tốt đẹp, cao cả, bằng sức hấp dẫn, sức lôi cuốn, bằng tầm nhìn của LĐ, tạo nguồn cảm hứng, niềm tin của người lao động vì mục tiêu cao đẹp và lợi ích hài hòa của cá nhân và tập thể.

IV. VẤN ĐỀ ĐỔI MỚI PCLĐ

1. Mỗi giai đoạn phát triển của 1 đơn vị, 1 tổ chức đòi hỏi một trình độ QL và một PCLĐ phù hợp.

2. Không xây dựng được PCLĐ mới thì không có sự thành công mới.

3. Phương hướng đổi mới PCLĐ

- Đổi mới hướng con người: đổi mới tư duy, tri thức, kỹ năng, thái độ...(quan trọng nhất)
- Đổi mới hướng tổ chức: Thay đổi chức năng, nhiệm vụ, vị trí, tổ chức lại qui trình công việc...
- Đổi mới CSVC trang thiết bị, phương tiện làm việc...

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU ĐỔI MỚI PCLĐ

4.1 Nâng cao nhận thức về PCLĐ và các kiểu PCLĐ

4.2 Tăng cường ĐT, BD về chính trị tư tưởng, chuyên môn – nghiệp vụ

4.3 Tăng cường sử dụng các thiết bị hiện đại trong QL

4.4 Xây dựng bầu không khí tâm lý của tập thể.

4.5 Chống PCLĐ quan liêu, độc đoán, gia trưởng

4.6 Hoàn thiện cơ sở pháp lý và cơ chế quản lý hành chính nhà nước về kinh tế

4.7 Tăng cường sự LĐ của Đảng, của ngành , của địa phương

UY TÍN NGƯỜI LÃNH ĐẠO

I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ UY TÍN.

1.1. A.G KôVaLiốp (TLH Nga)

Là một hệ thống những thuộc tính nhân cách gắn bó với nhau đảm bảo có được những thành công trong công việc và trong quan hệ với người khác.

2. PGS. TS Nguyễn Quang Uẩn

Uy tín là sự kết hợp hài hòa giữa hai yếu tố quyền lực và sự tín nhiệm của mọi người đối với người lãnh đạo.

II. VAI TRÒ CỦA UY TÍN NGƯỜI LÃNH ĐẠO

- 1. Xây dựng được lòng tin của tập thể, của XH với lời nói và hành động của người LĐ.**
- 2. Là động lực bên trong khiến người LĐ dám nghĩ, dám làm, tự tin và sáng tạo.**
- 3. Giúp tăng cường nhịp điệu hoạt động của tập thể, nâng cao tinh thần và hiệu quả công tác của người thừa hành.**
- 4. LĐ có uy tín mới có thể tổ chức, QL được tập thể, mới giáo dục được con người**

III. CẤU TRÚC CỦA UY TÍN

1. Uy quyền : là quyền lực của chức vụ được giao, có tính chất pháp qui (bổ nhiệm hay qua bầu cử)

- Uy tín chức vụ qui định vị trí của cá nhân trong tổ chức. Bất cứ ai ở vị trí đó đều có quyền lực như vậy.

- Việc phục tùng của mọi người là phục tùng tổ chức, phục tùng quyền lực của nhà nước. Vị trí càng cao, quyền lực càng nhiều.

2. Sự tín nhiệm : là sự phục tùng tự nguyện, tự giác của mọi người cấp dưới. Sự thừa nhận của đồng cấp và sự tin tưởng của cấp trên.

- Uy tín cá nhân của người LĐ do đức và tài hợp thành.

3. Sự ám thị :

- Khi người LĐ có uy tín các quyết định của họ được mọi người tin tưởng , coi như là chuẩn mực nên “ cứ thế mà làm”
- Uy tín của LĐ có tác dụng ám thị với mọi người, điều khiển hành vi, suy nghĩ của cấp dưới một cách dễ dàng, thuận lợi.

IV. CÁC LOẠI UY TÍN.

- Uy tín thật
- Uy tín giả



1. UY TÍN CHÂN THẬT

- Đứng vững trên cương vị của mình, được cấp trên tin nhiệm, cấp dưới kính phục, tin tưởng, phục tùng tự nguyện, tự giác, đồng nghiệp ngưỡng mộ.
- Quyết định QL đưa ra được thực hiện tự giác, nghiêm túc dù LĐ có hoặc vắng mặt ở cơ quan.
- Dư luận luôn luôn đánh giá tốt và tin tưởng ở LĐ trong bất cứ tình huống nào, kể cả khi khó khăn, thiếu thốn.
- Người LĐ luôn có tâm trạng thoải mái, nhiệt tình trong công việc. Hiệu quả QL cao.
- Khi lãnh đạo chuyển công tác khác hoặc nghỉ hưu. Mọi người luyến tiếc, ngưỡng mộ, ca ngợi.

2. UY TÍN GIẢ

- 👉 1. Uy tín giả dựa trên sự trấn áp bằng quyền lực
- 👉 2. Uy tín giả dựa trên khoảng cách
- 👉 3. Uy tín giả kiểu gia trưởng
- 👉 4. Uy tín giả kiểu dân chủ giả hiệu
- 👉 5. Uy tín giả kiểu công thần
- 👉 6. Uy tín giả do mượn ô dù

THẢO LUẬN:

Hãy phân tích uy tín của một Giám đốc thành công hoặc thất bại trong kinh doanh mà bạn biết

Thảo luận :

Nêu những nguyên nhân làm giảm sút uy tín của người lãnh đạo

MỘT SỐ NGUYÊN NHÂN LÀM GIẢM SÚT UY TÍN

- Lạm dụng quyền lực để mưu lợi cho bản thân, hoặc cho những người thân thuộc, những người cùng êkip.
- Phẩm chất, trình độ và năng lực không đáp ứng yêu cầu công tác được giao nhưng lại không cố gắng học tập , rèn luyện vươn lên.
- Những người thân thuộc hay những người cùng êkip được nâng đỡ, bảo vệ làm mất uy tín.
- Có những biểu hiện thoái hoá về phẩm chất đạo đức và lối sống...

Những con đường, biện pháp xây dựng, nâng cao uy tín của người lãnh đạo:

- Kiên trì tự phấn đấu, tự rèn luyện.**
- Khát vọng và ý chí làm lãnh đạo để phục vụ con người và xã hội.**
- Quan hệ với mọi người khiêm tốn và có nguyên tắc.**
- Thường xuyên tự kiểm tra, tự phê bình nghiêm túc.**
- Gắn bó với quần chúng và giữ vững sự tín nhiệm của họ.**
- Quan hệ đúng mức với cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, gia đình, bạn bè...**
- Thực hiện dân chủ, công khai ...**

TÂM LÝ KHÁCH HÀNG

Theo bạn, khách hàng là ai ?

TS / NĐ CHUNG \ KHÁCH HÀNG

1. KHÁCH HÀNG LÀ AI ?

- *Khách hàng : là những người mua một cái gì đó của ta hay cần chúng ta phục vụ*
- *Khách hàng : là những người đem lại lợi nhuận cho ta.*
- *Khách hàng : là những người trả lương cho ta.*
- *Khách hàng : là những người luôn luôn đúng.*
- *Khách hàng : là những người có quyền lựa chọn*
- *Khách hàng : là tài sản quan trọng nhất, quý giá nhất của bạn và của công ty.*

1. ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG PHỤ NỮ

- Phụ nữ hiểu biết về hàng hóa tốt hơn nam giới. Tuy nhiên một số mặt hàng như đồ điện, kim khí, máy móc, phụ nữ ít am hiểu hơn.
 - Phụ nữ chú ý nhiều hơn đến giá cả, tính tiền giỏi, nhanh hơn. (VD: KH nữ Việt kiều in danh thiếp)
 - PN chú ý đến mốt, kiểu dáng và lựa chọn kỹ về mặt này.
 - Thích mua hàng giảm giá, hạ giá hơn nam giới.
 - PN thường quan tâm nhiều hơn đến trưng bày, quảng cáo, tâm lý dễ lây lan
 - Khi mua hàng phụ nữ lựa chọn lâu hơn, chú ý đến nhiều yếu tố và cân nhắc kỹ hơn nam giới.
 - Phụ nữ yêu cầu cao hơn với người bán hàng.
 - Phụ nữ hay mua sắm và thích mua sắm hơn nam giới.
- Tóm lại : khách hàng là phụ nữ thường khó tính và kỹ hơn nam giới nhưng đồng thời họ cũng thích mua sắm và mua nhiều hơn nam giới.*

2. KHÁCH HÀNG LÀ NAM GIỚI

- Do ít kinh nghiệm mua bán và ít hiểu biết về món hàng nên khách hàng nam giới thường muốn được người bán khuyên, cố vấn và tiếp thu những lời khuyên nhanh chóng.
- Khi mua hàng nam giới quyết định nhanh hơn nữ.
- Không thích mua hàng giảm giá, hạ giá mà thường thích mua hàng tốt, hàng xịn.
- Khi đã vào cửa hàng, họ thường có ý định rõ ràng, cương quyết chứ không vào để xem, ngắm hay có tính chất dạo chơi.
- Thường quan tâm đến chất lượng nhiều hơn giá cả.

3. KHÁCH HÀNG LÀ NGƯỜI CAO TUỔI

- Người cao tuổi thường dựa vào kinh nghiệm đã có từ trước, họ ưa thích những hàng hóa mà họ biết từ ngày xưa, ít có khả năng so sánh một cách khách quan những hàng hóa đó với hàng hóa và giá cả hiện nay.

- Với hàng hóa hiện đại, họ khó nhớ một cách cụ thể, họ dễ quên những hướng dẫn của người bán hàng.

- Họ khó thích nghi với những thay đổi về cách thức bán hàng, cách trưng bày, địa điểm bán hàng.

- Người lớn tuổi cần có sự giúp đỡ nhiệt tình, kịp thời của người bán hàng để tìm hàng hóa họ cần mua. Người lớn tuổi thường đánh giá cao về giá trị sử dụng như bền, tiện dụng, nhiều chức năng...

hơn là giá trị thẩm mỹ như màu sắc, kiểu dáng, một...

4. KHÁCH HÀNG LÀ TRẺ CON.

- **Trẻ con rất nhạy cảm, các bé chú ý và ấn tượng về người bán hàng mạnh hơn so với người lớn.**
- **Trẻ con thích được người bán hàng quan tâm, niềm nở, đối xử với nó như là người lớn.**
- **Khi mua hàng trẻ có thể chưa nói ngay được ý muốn vì tính rụt rè, nhút nhát, chưa quen với việc mua bán. người bán hàng nên kiên nhẫn không nên nôn nóng vội vàng.**
- **Trẻ em thường bị ám thị cao nên dễ nghe theo lời khuyên của người bán hàng.**
- **Rất thích được khen là biết mua hàng, biết chọn hàng, là đảm đang, giỏi, ngoan ngoãn...**
- **Khi trẻ con hài lòng ta được thêm sự tín nhiệm của cha mẹ chúng**

5. ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG LÀ NGƯỜI ĐAU YẾU, KHUYẾT TẬT

- Những người đau ốm hoặc bệnh tật thường rất nhạy cảm, dễ hưng phấn và bực bội, khó chịu với mọi điều. Người bán hàng nên rộng lượng, không nên quá để tâm đến những điều đó.

- Họ muốn được phục vụ một cách nhanh chóng và chu đáo.

- Họ thường có thái độ mặc cảm với mọi người, vì vậy người bán hàng cần phải khéo léo, tế nhị, giúp đỡ họ trong việc mua bán, đóng gói, vận chuyển hàng.

- Với người khuyết tật khi giới thiệu hàng hóa cho họ cần phải chú ý tạo điều kiện để các giác quan lành được sử dụng.

Ví dụ: người mù khi xem hàng cần phải cho họ được cầm, nắm, sờ vào hàng hóa. Người cụt tay phải được nhìn hàng hóa tận mắt, kỹ lưỡng...

TƯ DUY E- PLUS (Expect –Plus) LÀ GÌ ?

Chúng ta có thể hoàn toàn thoả mãn và giữ lại khách hàng đặc biệt bằng cách vượt quá các kỳ vọng của KH theo các cách tích cực

-KH là những người hợp lý :

Nếu một kinh nghiệm mua tỏ ra tích cực => Họ sẽ trở lại. Nếu tiêu cực => họ sẽ cố tránh trở lại.

Theo HERBZBERG (nhà TLH Mỹ)

Không hài lòng
đầy

Hài lòng

Được thíc



(miền đứng dưng)

Tại sao E – PLUS dẫn đến khả năng giữ lại được KH ?

Theo J. STACY ADAMS (nhà TLH Mỹ) đưa ra một lý thuyết trong TLH Xã Hội “Lý thuyết tính vô tư” (Equity theory) nội dung cơ bản là :

❖ *Trong nhiều mối quan hệ khác nhau (từ thân thiết đến hời hợt) con người luôn kiểm tra xem những gì mà ta trao có cân xứng với những gì mà ta nhận từ nó không? Ta cũng so sánh sự đóng góp của mình với sự đóng góp của những người khác.*

KẾT LUẬN : *Tạo ra thế thiếu cân bằng tích cực bằng cách vượt quá các kỳ vọng của khách hàng. Đây là chìa khoá chính của E- PLUS.*

❖ **Để dùng được chìa khóa này bạn phải làm gì?**

- 1. Hiểu rõ các kỳ vọng và mong đợi của khách hàng**
- 2. Vượt quá chúng.**

ÔN TẬP

- 1. Nêu định nghĩa về nhân cách. Phân tích vai trò của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển nhân cách.**
- 2. Trình bày khái niệm tập thể, các tầng/nhóm người trong tập thể. Nhà QL cần ưu tiên quan tâm đến nhóm người nào? Tại sao?*
- 3. Mâu thuẫn xung đột là gì? Trình bày quan điểm mới về mâu thuẫn xung đột trong tập thể. Nêu chiến lược nào giải quyết mâu thuẫn xung đột đạt hiệu quả cao và giải thích tại sao?*
- 4. Phân tích những đặc điểm cơ bản bầu không khí tâm lý tốt đẹp, lành mạnh của một tập thể*

5. *Hãy phân tích những đặc điểm tâm lý của khách hàng là phụ nữ, khách hàng là nam giới, khách hàng là trẻ em, khách hàng là người cao tuổi, khách hàng là người đau yếu, khuyết tật*
6. *Phân tích tại sao E – PLUS (Expect – Plus) dẫn đến khả năng giữ lại được khách hàng*
7. *Phân tích những phẩm chất nhân cách cần thiết của người nhân viên kinh doanh trong thời đại ngày nay.*
8. *Phân tích những phẩm chất nhân cách cần thiết của người lãnh đạo trong thời đại ngày nay.*