

# CÁCH ỨNG XỬ TRONG CÔNG VIỆC VÀ TẬP QUÁN KINH DOANH

Cứ vào tháng tư hàng năm, các công ty lại tiếp nhận nhiều nhân viên mới, sau đó giáo dục họ, tiến hành bước đầu tiên cho việc đào tạo thành nhân viên thật sự của công ty. Hầu hết nhân viên mới vào, vừa tốt nghiệp vào tháng ba năm đó, còn chưa hề có kinh nghiệm. Chính vì thế việc giáo dục nhân viên càng được tiến hành một cách triệt để kèm theo nhiều quy định chặt chẽ, nhất là ở những công ty lớn có truyền thống lâu đời. Tuy nhiên, từng công ty có thể có cách giáo dục riêng mang sắc thái của công ty đó.

Trong nền kinh tế Thị trường, các công ty hoạt động với mục đích sinh lợi và thông qua lợi nhuận thu được đó cống hiến cho toàn xã hội. Để duy trì mặt thống nhất của tổ chức, có ý thức vì mục đích chung và tiến hành hiệu quả các hoạt động kinh doanh, các công ty dù lớn hay nhỏ cũng ban hành rất nhiều quy định cụ thể từ cách quyết định vấn đề, phạm vi trách nhiệm, quyền hạn, cách thực thi cho đến đạo đức của một nhân viên, giờ làm việc, trang phục, cách ứng xử giao tiếp với khách, v.v.

Trong ngành sản xuất, vì phương pháp quản lý chất lượng là yếu tố quyết định uy tín đối với khách hàng nên nó được quy định đến từng chi tiết về tiêu chuẩn. Đương nhiên theo thời gian và sự thay đổi môi trường như khi phát triển ra nước ngoài chẳng hạn, cần có sự điều chỉnh cho phù hợp nhưng phương pháp kinh doanh và sản xuất là vốn kinh nghiệm và trí tuệ quý báu được đúc kết qua quá trình lịch sử ở từng công ty.

Trong thời gian thực tập ở bộ phận chuyên trách, nhân viên mới vào được giáo dục ý tưởng và phương châm của công ty, đồng thời được chỉ bảo những quy định đối với một nhân viên. Sau thời kỳ sinh viên tự do, đây là giai đoạn giúp họ làm quen và có nhận thức mới như một thành viên của tổ chức theo chiều dọc trong công ty.

## **Giữ đúng hẹn**

Nhân viên công ty luôn được yêu cầu phải giữ đúng hẹn, tuyệt đối không để khách chờ. Việc đến trước giờ hẹn ít nhất 5 phút được coi là ý thức cơ bản đối với người đã đi làm. Có lẽ vì lý do này mà có người cố tình vắn nhanh đồng hồ đeo tay của mình khoảng 3 hay 5 phút.

Hẹn qua điện thoại trước khi đến thăm một công ty được coi là phép lịch sự. Nếu vì lý do gì đó không thể đến đúng giờ hẹn thì phải gọi điện thoại trước.

Tất nhiên, việc đến công ty đúng giờ là một nguyên tắc. Các nhân viên sợ bị coi là người không nghiêm túc về thời gian nên nhiều khi thậm chí phải chạy cho kịp giờ làm việc.

Giao hàng cho khách theo đúng thời gian quy định cũng là một nguyên tắc bất di bất dịch. Công ty nào không kịp giao hàng đúng ngày quy định thì sẽ gây trở ngại cho khách hàng, đánh mất sự tín nhiệm và sẽ khó nhận được các đơn đặt hàng tiếp theo. Vì vậy, các công ty Nhật phải tìm cách khắc phục tất cả mọi khó khăn để giữ đúng hẹn.

### **Coi trọng hình thức**

Sự coi trọng hình thức được xem là một đặc điểm thể hiện văn hoá Nhật Bản. Chú ý đến hình thức bên ngoài là phép lịch sự thể hiện việc giữ gìn phẩm chất con người và đương nhiên được coi trọng trong môi trường kinh doanh. Trang phục yêu cầu có phần khác nhau tùy theo từng ngành và từng loại công việc nhưng thường thì những người làm công việc giao dịch cần phải đặc biệt lưu ý. Việc gây ấn tượng gọn gàng và cảm giác sạch sẽ bằng trang phục phù hợp với hoàn cảnh công việc được cho là có ảnh hưởng quan trọng đến uy tín của cá nhân và sau đó là uy tín của công ty.

Trong giáo dục và đào tạo nhân viên, không ít công ty, ngay cả công ty không thuộc ngành dịch vụ còn hướng dẫn chi tiết từ trang phục đến cả cách để đầu tóc, móng tay.

Một đặc điểm của xã hội Nhật Bản là việc sử dụng phổ biến com-lê và cà vạt. Ngay cả đến những người lao động không làm việc trong văn phòng hay kinh doanh cũng mặc com-lê, thắt cà vạt đi làm. Sau khi đến chỗ làm, họ thay trang phục, mặc quần áo lao động và khi công việc kết thúc, họ lại mặc com-lê trở về nhà.

Tuy vậy, hiện nay ở một số công ty và cơ quan hành chính địa phương có đưa vào chế độ được phép mặc quần áo thoải mái hơn bình thường đến nơi làm việc vào một ngày quy định trong tuần gọi là “ngày ăn mặc tùy ý” hay “ngày không thắt cà vạt”. Ngay cả ở những gian hàng quần áo đàn ông trong cửa hàng bách hoá cũng có bày bán “trang phục thứ sáu” phục vụ cho những nhân viên cao tuổi vốn không quen mặc thường phục tại nơi làm việc.

Cách làm của người Nhật là “xuất phát từ hình thức”, có nghĩa là [bắt đầu từ việc hoàn thiện hình thức sau đó tiếp tục cụ thể hoá dần nội dung. Người Nhật “cất” công việc trong ngăn kéo cho đến khi đạt được hình thức ở mức mong muốn mới tiến hành, có lẽ vì thế mà có ý kiến đánh giá người Nhật ứng phó chậm. Nhưng thực ra có khi bên trong công việc đang được tiến hành từng bước . Trước một cuộc họp, bản tóm tắt về nội dung cuộc họp phải được phát. Đọc trước bản tóm tắt, nắm bắt nội dung chính của cuộc họp và chuẩn bị ý kiến của mình được coi là việc làm không chỉ cho người phát biểu mà cho tất cả mọi người tham gia.

Sự coi trọng hình thức không chỉ được thể hiện qua các tài liệu giấy tờ như văn thư, sổ kế toán của công ty mà nhiều yếu tố khác cũng được thiết lập dưới những hình thức thống nhất.

