

TRƯỜNG ĐẠI HỌC AN GIANG  
KHOA KINH TẾ - QUẢN TRỊ KINH DOANH

**CHƯƠNG 1**  
**TỔNG QUAN**  
**KỸ NĂNG TRUYỀN THÔNG**

GV: Ths. LÊ THỊ NGỌC TIÊN  
BM: QTKD - MARKETING  
Email: [ltntien@agu.edu.vn](mailto:ltntien@agu.edu.vn)

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG 1

**NỘI DUNG**

- Các khái niệm
- Quá trình truyền đạt thông tin
- Các kỹ năng truyền thông cơ bản

2 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG LÀ GÌ?**

Năng lực hay khả năng của chủ thể **thực hiện thuần thực** một hay một chuỗi hành động, trên **cơ sở hiểu biết** (kiến thức, kinh nghiệm) nhằm tạo ra **kết quả mong đợi**.



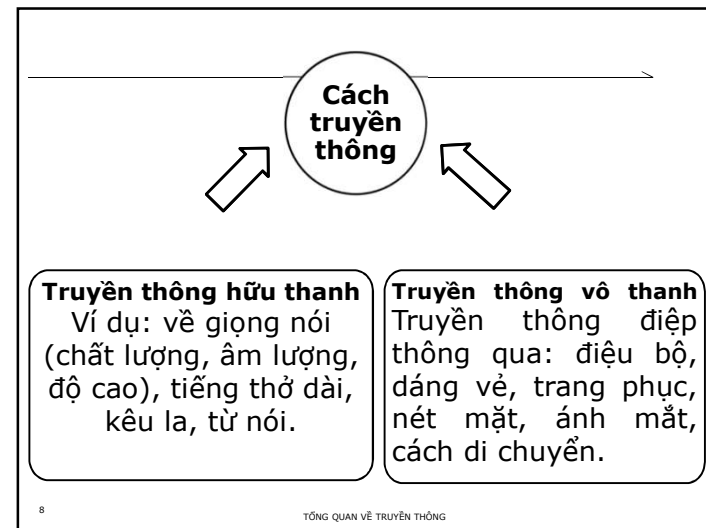
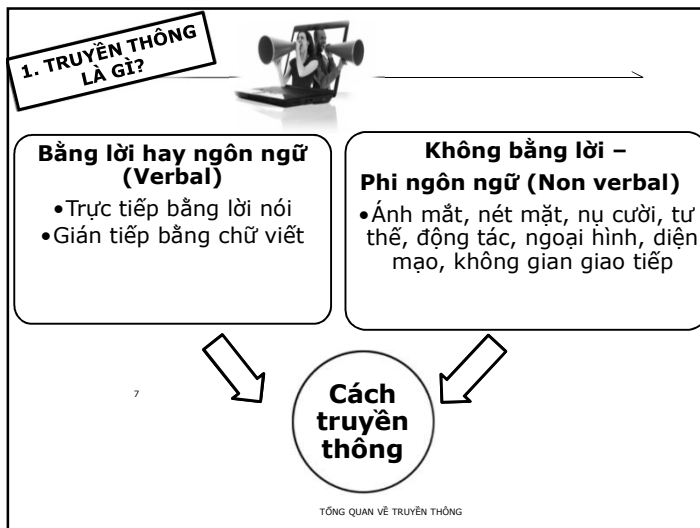
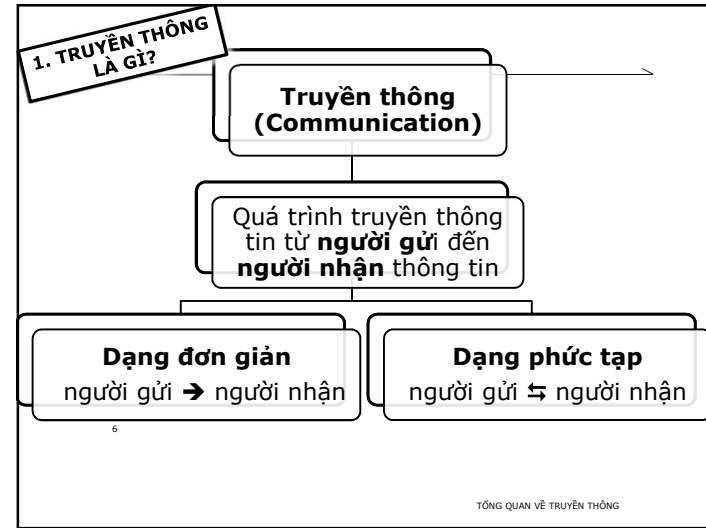
3 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**CÂU HỎI**

**Có đám cháy xảy ra thì hành động nào sau đây là kỹ năng?**

- Con người có xu hướng bỏ chạy khỏi đám cháy
- Lính chữa cháy chạy lại đám cháy và dùng các công cụ để dập lửa

4 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG



**TÌNH HUỐNG**



Bằng cử chỉ tay như thế này, người đàn ông trong ảnh muốn nói gì?

**TÌNH HUỐNG**



Tư thế ngồi của người này cho chúng ta thấy điều gì?

**TÌNH HUỐNG**



Bạn hãy cho biết thái độ của 3 nhân vật trong hình này?

**TÌNH HUỐNG**



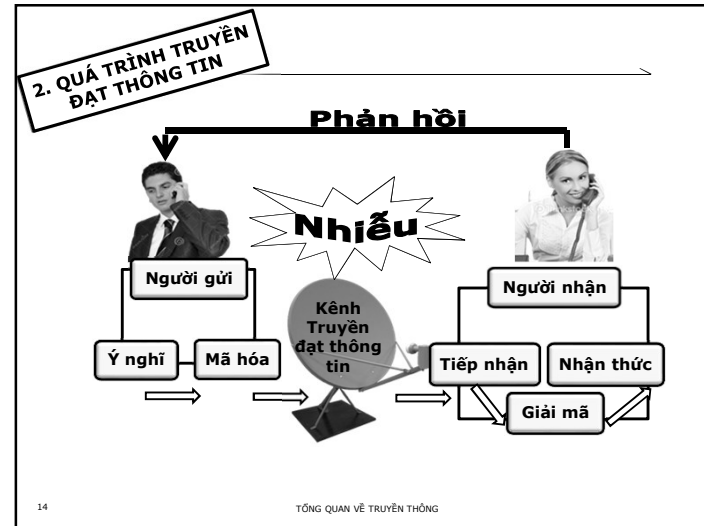
Phân tích tư thế, cử chỉ của 3 nhân vật trong ảnh để thấy được thái độ của họ?

## Khái niệm Kỹ năng truyền thông

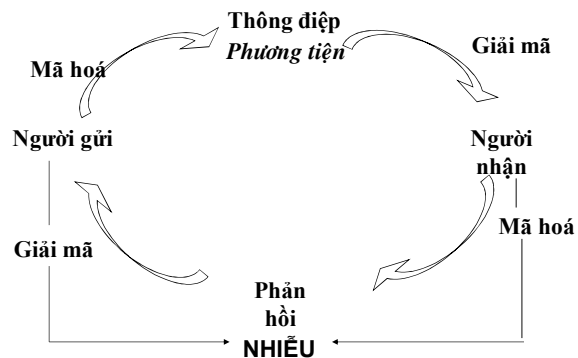
Kỹ năng truyền thông là quá trình truyền đạt thông tin từ đối tượng gửi đến đối tượng nhận thông tin, có sự thiết kế, lên kế hoạch rõ ràng và được rèn luyện nhằm đem lại hiệu quả cho quá trình truyền đạt.

13

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG



## MÔ HÌNH TRUYỀN THÔNG



## NGƯỜI GỬI

Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tin tưởng. Trong lĩnh vực kinh doanh, điều này bao gồm việc thể hiện những hiểu biết của bạn về chủ đề, người tiếp nhận và bối cảnh truyền đạt thông điệp.

Bạn cũng phải biết được người tiếp nhận của mình (*những cá nhân hay nhóm người mà bạn muốn truyền đạt thông điệp của mình tới*). Việc không hiểu người mà mình sẽ truyền đạt thông điệp tới sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai.

16

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**THÔNG ĐIỆP**

Các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên được đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn.

Thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó, yếu tố trí tuệ để chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thể có những cuốn hút tình cảm, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

17

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KÊNH TRUYỀN ĐẠT THÔNG ĐIỆP**

Các thông điệp được truyền đạt qua nhiều kênh, nói thì bằng cách gặp mặt đối mặt, gọi điện thoại, gặp qua video; viết thì bằng thư từ, email, bản ghi nhớ hay báo cáo.

**CÓ HAI KÊNH CHÍNH**

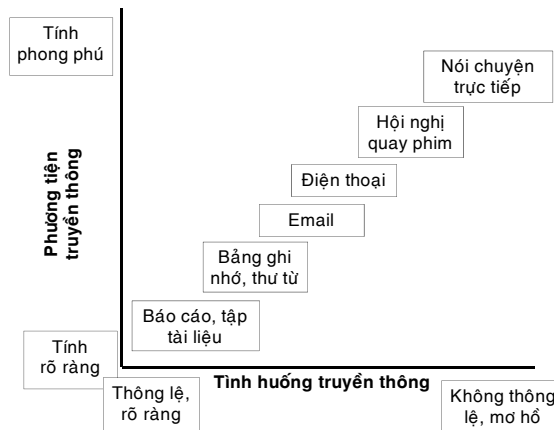
Kênh giao tiếp chính thức (*formal communication networks*)

Kênh giao tiếp không chính thức (*informal comm. networks*)

18

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**Mức độ phong phú thông tin của các kênh truyền thông**



10-19

**Truyền thông qua máy tính**

**❖ E-mail**

- Thuận lợi: viết, gửi, lưu trữ nhanh chóng; Chi phí gửi thấp.
- Không thuận lợi: Thông tin quá tải, thiếu phần tình cảm, lạnh lùng.

**❖ Intranet**

- Hệ thống mạng nội bộ

**❖ Extranet**

- Hệ thống mạng thông tin kết nối giữa nhân viên với khách hàng, nhà cung cấp và đối tác.

**❖ Videoconferencing**

- Là dạng intranet hay extranet cho phép mọi người nói chuyện trực tiếp qua những liên kết hình ảnh.

10-20

© 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## KÊNH GIAO TIẾP CHÍNH THỨC

Từ cấp trên xuống cấp dưới (downward): hướng dẫn công việc, quan hệ công việc, quy trình, phản hồi, ...

Từ cấp dưới lên cấp trên (upward): báo cáo, đề nghị, ...

Giữa các đồng nghiệp (horizontal): hợp tác, giải quyết công việc, chia sẻ thông tin, thực hiện báo cáo, ...

21

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## KÊNH GIAO TIẾP KHÔNG CHÍNH THỨC

Các chức năng của kênh giao tiếp không chính thức:

- *Xác nhận thông tin;*
- *Mở rộng thông tin;*
- *Lan truyền thông tin;*
- *Phủ nhận thông tin;*
- *Bổ sung thông tin.*

22

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## NGƯỜI NHẬN THÔNG ĐIỆP

Những thông điệp sau đó được truyền đạt đến người nhận. Không nghi ngờ gì là bạn sẽ trông chờ ở họ những phản hồi.

Hãy luôn nhớ là bản thân người nhận thông điệp cũng tham gia vào quá trình này với những ý tưởng và tình cảm có thể làm ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của bạn cũng như cách họ phản hồi lại thông điệp đó.

Để thành công, bạn cũng nên nghiên cứu trước những yếu tố này để hành động một cách hợp lý.

23

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## NHỮNG PHẢN HỒI

Người tiếp nhận sẽ có những phản hồi, bằng lời hay các hình thức khác đối với thông điệp của bạn.

Hãy chú ý sát sao đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp của bạn hay không.

24

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## Những cản trở truyền thông hiệu quả

### Sàng lọc

Người gửi sàng lọc thông tin sao cho thông tin đến người nhận theo chiều hướng họ thích



10-25 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## Những cản trở truyền thông hiệu quả

### Nhận thức chọn lọc

Con người diễn giải những điều mình thấy dựa trên mối quan tâm của mình, kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm và thái độ



10-26 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## Những cản trở truyền thông hiệu quả

### Thông tin quá tải

Điều kiện trong đó thông tin đưa đến vượt quá khả năng xử lý của cá nhân



10-27 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## Những cản trở truyền thông hiệu quả

### Cảm xúc

Ở thời điểm nhận thông tin, cảm xúc của người nhận sẽ ảnh hưởng đến thông điệp được gửi đến



10-28 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## Những cản trở truyền thông qua

**Ngôn ngữ**  
 Mỗi người hiểu các từ theo nghĩa khác nhau

**Lo sợ truyền thông**  
 Áp lực hoặc lo lắng quá mức về truyền thông bằng lời, bằng thư từ hoặc cả hai



10-29 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

## Cản trở truyền thông giữa nam giới và nữ giới

**❖ Nam giới nói chuyện để:**

- Nhấn mạnh địa vị, quyền lực và tính độc lập.
- Than phiền về nữ giới nói liên tục.
- Đề nghị giải pháp
- Khoe khoang thành tích

**❖ Nữ giới nói chuyện để:**

- Thiết lập mối liên hệ và thân tình
- Chỉ trích nam giới không biết lắng nghe.
- Trình bày vấn đề vì muốn thổ lộ.
- Biểu lộ sự hối tiếc và duy trì cân bằng khi đàm thoại.

10-30 © 2003 Prentice Hall Inc. All rights reserved.

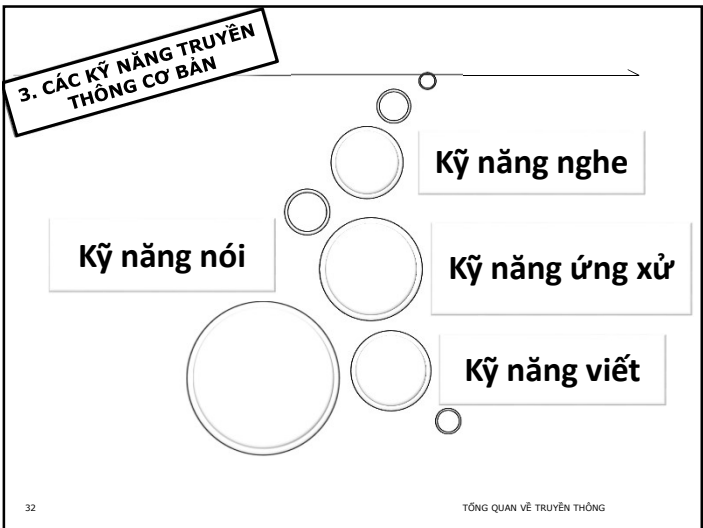
## Truyền thông giữ các nền văn hóa khác nhau

**❖ Các cản trở văn hóa**

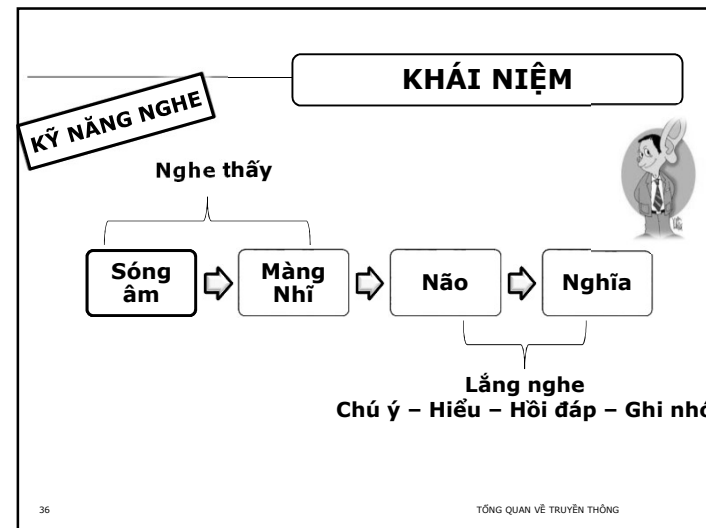
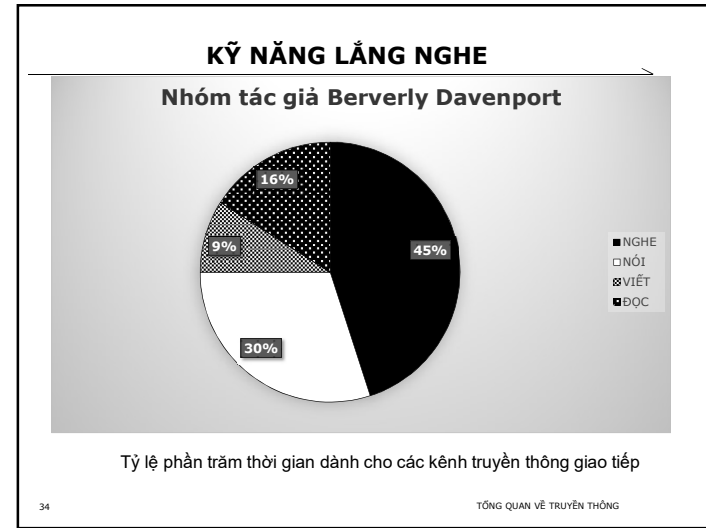
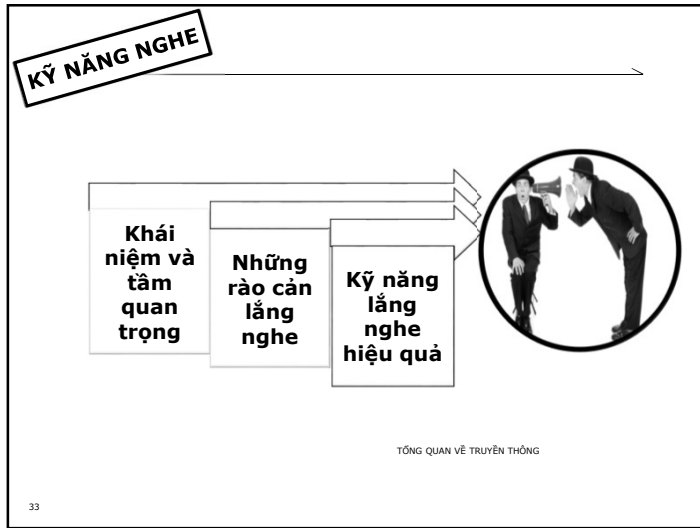
- Cản trở bởi nghĩa của từ
- Cản trở bởi nghĩa rộng của từ
- Cản trở về giọng nói
- Cản trở do những khác biệt về nhận thức



10-31 Prentice Hall Inc. All rights reserved.








**KỸ NĂNG NGHE**

**TẦM QUAN TRỌNG LẮNG NGHE**



Dale Carnegie

« Lắng nghe là một trong những cách trân trọng nhất mà chúng ta có thể bày tỏ với người đối diện »

37 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NGHE**

**LẮNG NGHE ĐỂ LÀM GÌ?**

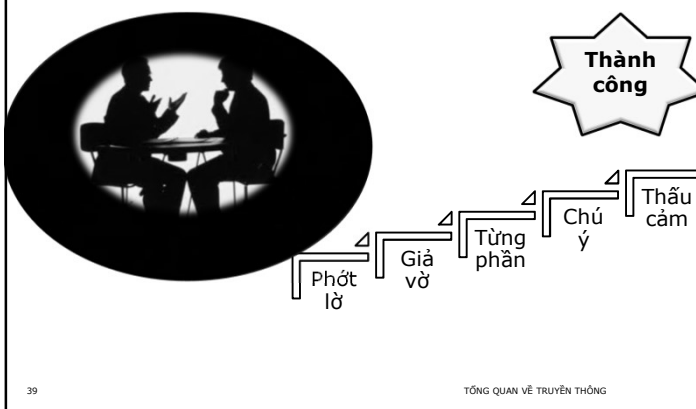
Thu thập được ý kiến, ý tưởng hay từ người khác	Hiểu được vấn đề
Thực thi tốt nhiệm vụ được giao, được hướng dẫn	Đưa ra lời khuyên một cách nhanh chóng và chính xác

**Hãy để người khác nói chuyện nhiều hơn!**

38 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NGHE**

**CHUỖI BẬC THANG LẮNG NGHE**



Thành công

Thấu cảm

Chú ý

Từng phần

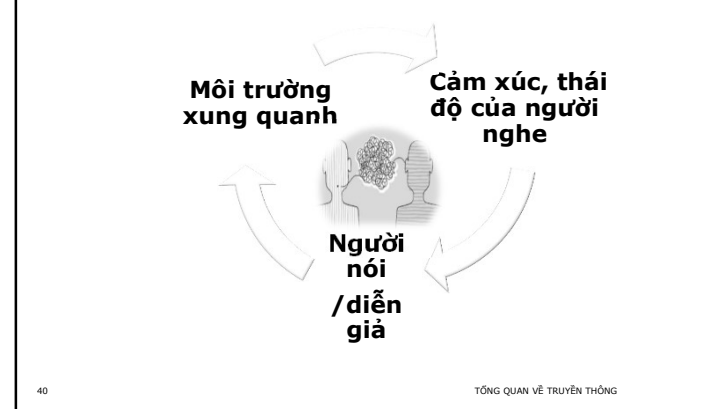
Giả vờ

Phớt lờ

39 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NGHE**

**RÀO CẢN LẮNG NGHE**



Môi trường xung quanh

Cảm xúc, thái độ của người nghe

Người nói / diễn giả

40 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NGHE**

**QUÁ TRÌNH LẮNG NGHE CƠ BẢN**

**Tập trung**

- Thái độ tích cực, nhiệt tình
- Giao tiếp bằng mắt
- Diển đạt bằng điệu bộ
- Tạo một môi trường phù hợp

**Khuyến khích người nói**

- Biểu hiện: ghi chép
- Dùng những câu nói khuyến khích
- Dùng các câu hỏi

**Phản hồi**

- Diễn giải, làm rõ

**Chọn lọc thông tin**

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

41

**KỸ NĂNG NGHE**

**CỬ CHỈ PHẢN CẢM KHI LẮNG NGHE**

Chỉ trò

Che miệng


Gãi hoặc sờn trớn cơ thể

Mân mê đồ trang sức

Dùng bút chì hay bút máy chọc

Khoanh tay hay chống nạnh

Nhìn ra chỗ khác, không nhìn người nói



TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG


42

**KỸ NĂNG VIẾT**

**THỰC TRẠNG**

**Đề bài: Tà cây bàng**

**Bài làm:** Cây bàng ở trường em nó già, cũ kỹ lắm rồi. Có lẽ là do mưa nắng nồm, gió bão biến nó ra như thế. Lá bàng không cần ai xé cũng rách ra. Rễ cây ngoằn nghèo trông như những con rắn... Em rất thương nó, hàng ngày em đứng dưới gốc cây ngăn không cho thằng nào đu lên nó....



TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG


43

**KỸ NĂNG VIẾT**

**THỰC TRẠNG**

**Đề bài:** "Em hãy cho biết sự bất công của phụ nữ dưới chế độ phong kiến bằng các tác phẩm đã học của Hồ Xuân Hương, Nguyễn Du. Hãy chứng minh?"

**Bài làm:** "Sự bất công của người phụ nữ dưới chế độ phong kiến đó là: Họ không được lái xe nhất là các loại xe con, xe gắn máy. Ngày nay, quyền giải phóng phụ nữ đã được củng cố. Hàng năm người ta lấy ngày 8/3 làm quốc khánh phụ nữ.."



TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

44

**KỸ NĂNG VIẾT**

**Biểu đồ thông tin về giới tính của đáp viên**



Giới tính	Tỷ lệ
Nam	52%
Nữ	48%

Nhìn vào biểu đồ trên cho thấy được tỷ trọng của nam và nữ không chênh lệch nhiều ta có thể suy ra khách hàng trong nghiên cứu này không có sự phân biệt nam nữ.

45 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**



**Những gì bạn viết ra, đều thể hiện giá trị của bản thân bạn.**

46 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ**




**Nội dung**

- Trình tự thông tin được thể hiện (cấu trúc)
- Thuyết phục
- Thể hiện nội dung được truyền đạt

**Hình thức**

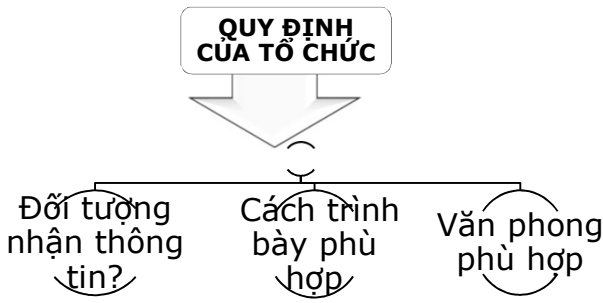
- Cách trình bày trên giấy
- Văn phạm
- Lỗi chính tả
- Cách sử dụng từ

47 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**TRƯỚC KHI VIẾT CẦN LƯU Ý**

**QUY ĐỊNH CỦA TỔ CHỨC**



48 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**MỘT SỐ LƯU Ý**

<b>Font</b>	• Time New Roman
<b>Cỡ chữ</b>	• 13, trên giấy A4 đứng
<b>Dàn trang, canh lề</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Left: 4 cm</li> <li>• Right: 2,5 cm</li> <li>• Top: 2,5 cm</li> <li>• Bottom: 2,5 cm</li> </ul>
<b>• Cách dòng hàng (line spacing)</b>	• 1,2

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**SỰ TRONG SÁNG CỦA TIẾNG VIỆT**

**Chú ý trong việc viết Tiếng việt không dấu**

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**SỰ TRONG SÁNG CỦA TIẾNG VIỆT**

**Trong văn viết**

- Không lạm dụng ngôn ngữ ngoại lai
- Hạn chế sử dụng từ địa phương, tiếng lóng
- Không sử dụng ngôn ngữ nói

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## TÌNH HUỐNG (10 phút)

Giả sử bạn là khách hàng, gặp các trường hợp sau thì thông điệp bạn nhận được thực sự là gì?

Bạn nhận được bức thư khuyến mãi của một Khách sạn quảng cáo về thái độ chăm sóc khách hàng và tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên ở đây, nhưng bản thân bức thư lại đánh máy rất cầu thả, nhiều lỗi chính tả và không được ký tên.

53

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## KỸ NĂNG VIẾT

### Viết Thư điện tử (Email)

Bạn là nhóm trưởng của nhóm, hãy viết một Email cho giảng viên để nộp một bài tập nhóm.



54

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

## KỸ NĂNG VIẾT

### CẤU TRÚC THƯ ĐIỆN TỬ

- Lời chào mở đầu
- Nội dung thư
  - Mạch lạc, đúng trọng tâm, lịch sự, thông tin quan trọng (in đậm)
- Kết thúc
  - Lời chào kết
  - Chữ ký
  - Tái bút (nếu có)

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

55

## KỸ NĂNG VIẾT

### VIẾT THƯ ĐIỆN TỬ (EMAIL)

#### Khi nhận mail

- Có đầy đủ thông tin → Trả lời ngay
- Nếu chưa → Trả lời đã nhận được mail và sẽ sớm liên lạc lại

Xin chào!  
Tôi đã nhận được mail của anh. Tôi sẽ nhanh chóng gửi thông tin để trả lời cho anh.  
Chúc anh một ngày làm việc hiệu quả!

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**Ví dụ**

**From:** "Nguyễn Minh" <minh14nh@gmail.com>  
**To:** lntien@agu.edu.vn  
**Sent:** Wednesday, 20 August, 2014 4:14:07 PM  
**Subject:** quy định số 63 của trường DHAG

sao em không tìm thấy quy định số 63 của trường vậy cô  
 .  
 .  
 .  
 .  
 .



Nguyễn Minh / III lớp chiều thứ tư

57 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**NHỮNG LỖI CẦN TRÁNH**

Hình thức và văn phong cầu thả	Tiêu đề không rõ ràng	Không chữ ký	Không dùng chữ viết tắt	Không sử dụng "IN HOA"	Không dùng kí hiệu, tiếng lóng
--------------------------------	-----------------------	--------------	-------------------------	------------------------	--------------------------------

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**MỘT SỐ NGUYÊN TẮC CẦN NHỚ KHI VIẾT THƯ ĐIỆN TỬ (EMAIL)**

❖ **Đặt tên địa chỉ email: ten.hotendem@tenmien.**

- tuannnguyen.agu@gmail.com,
- tuannnguyen.lx@gmail.com,
- tuannnguyen.Dh16agu@gmail.com
- nttuan@gmail.com

Hiểu ý nghĩa của Subject (tiêu đề), Cc (Carbon copy), Bcc (Blind carbon copy)  
 Không sử dụng email công việc/ cơ quan cho mục đích cá nhân  
 Tạo chữ ký

59 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG VIẾT**

**CẤU TRÚC THƯ ĐIỆN TỬ**

Kính gửi anh Minh,

Tôi đã tổng hợp xong phần báo cáo kinh doanh của mặt hàng Điện thoại Sony Xperia cho Quý II năm nay. Thông tin chi tiết đã được cụ thể trong tập tin đính kèm.

Rất mong nhận được sự nhận xét chia sẻ từ anh.  
 Trân trọng!

**Nguyễn Thanh Luân**  
 Nhân viên kinh doanh  
 ĐT: 01682.030.297

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NÓI**

## LỰA CHỌN KÊNH TRUYỀN THÔNG

**Trực tiếp**

**Gián tiếp**

**Uốn lưỡi bảy lần trước khi nói  
Hãy suy nghĩ trước khi nói**

61 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

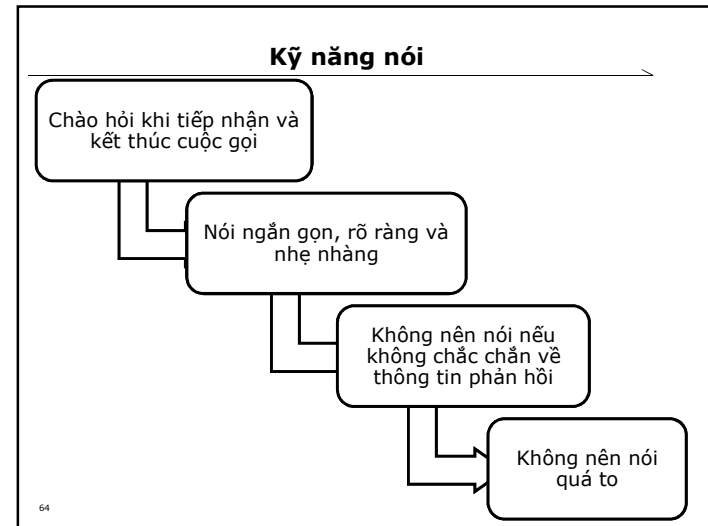
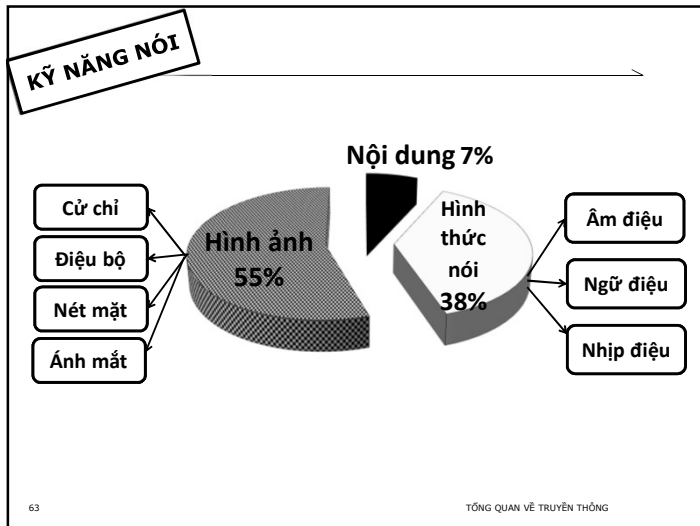
**KỸ NĂNG NÓI**

## THẢO LUẬN

**Hãy tìm hiểu các tình huống sau và đưa ra giải pháp cho vấn đề giao tiếp ở mỗi tình huống?**

- Bạn là nhân viên kế toán tại một công ty tư nhân, Kế toán tin cho các nhân viên của trường yêu cầu bạn cung cấp số mình liên quan tới các vấn đề liệu bán hàng chi tiết để ông ta nghiêm trọng vừa xảy ra báo cáo tại cuộc họp tuần sau
- Bạn muốn cập nhật thông tin cho các nhân viên của trường yêu cầu bạn cung cấp số mình liên quan tới các vấn đề liệu bán hàng chi tiết để ông ta nghiêm trọng vừa xảy ra báo cáo tại cuộc họp tuần sau

62 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG





**Kỹ năng nói**

---

Sử dụng những từ: à, ơi, dạ, vâng...

Không nên làm việc riêng, nói chuyện với người khác

Nếu đang bận, nên bắt máy và thông báo gọi lại sau

Không nên bắt ngờ gác máy

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

65

**KỸ NĂNG NÓI**

**Kỹ năng nói thành công**

Sự tôn trọng  
 Gây chú ý  
 Giọng phù hợp  
 Rõ ràng, dễ hiểu  
 Chuẩn bị, tự tin

66

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG NÓI**

**KHI NÓI TỐT, BẠN ĐƯỢC NHỮNG LỢI ÍCH?**

- Có thể có được việc làm tốt
- Thăng tiến trong công việc
- Ký được nhiều hợp đồng hơn
- Xây dựng diện mạo bản thân mạnh mẽ hơn
- Tạo dựng tốt các mối quan hệ
- Gia tăng quyền lực

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

67

**KỸ NĂNG NÓI**

**THỰC HÀNH**

Hãy trình bày 1 mẫu truyện cười mà bạn yêu thích

Thời gian chuẩn bị: 10 phút

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

68

**KỸ NĂNG GIAO TIẾP THU HÚT QUA ĐIỆN THOẠI**

69

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN (5 phút)**

Có 1 container hàng lạnh chuẩn bị được bốc lên tàu đi cảng HongKong. Bạn là nhân viên hãng tàu, phát hiện nhiệt độ container yếu, chưa đủ tiêu chuẩn bốc lên tàu và bạn cần thông báo cho chủ hàng biết:

“Việc giao hàng có thể bị ảnh hưởng, chủ hàng có đồng ý cho hàng lên tàu? Nếu chủ hàng đồng ý, hàng bị ảnh hưởng do nhiệt độ yếu thì không thuộc trách nhiệm hãng tàu”

Bạn sẽ thông báo với Khách hàng bằng hình thức nào?

70

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG ỨNG XỬ**

Cách ứng xử của một cá nhân thể hiện văn hóa của gia đình, cộng đồng, cơ quan họ đang làm việc



71

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**KỸ NĂNG ỨNG XỬ**

- Bán anh em xa, mua láng giềng gần.
- Đi hỏi già, về nhà hỏi trẻ.
- No mất ngon, giận mất khôn.
- Một điều nhịn, chín điều lành.
- Mềm quá thì yếu, cứng quá thì gãy.
- Chim khôn hót tiếng rành rang,  
Người khôn ăn nói dịu dàng dễ nghe.
- Kim vàng ai nỡ uốn câu,  
Người khôn ai nỡ nói nhau nặng lời ?

72

**KỸ NĂNG ỨNG XỬ**

1. Luôn giữ bản thân sạch sẽ và không có mùi khó chịu
2. Không được đến gần người khác khi không báo trước
3. Giữ khoảng cách phù hợp
4. Chào hỏi

73

**KỸ NĂNG ỨNG XỬ**

5. Nói xin lỗi khi:
  - Bạn buộc người khác phải làm hành động mà họ không mong muốn hay tính toán trước
  - Bạn chắn ngang tầm nhìn hay cản đường người khác
  - Bạn làm phiền, gây ảnh hưởng đến người khác
6. Nói lời cảm ơn
7. Cách bắt tay

74

**KỸ NĂNG ỨNG XỬ**

**7 BÍ QUYẾT ỨNG XỬ**

1. Đề cao vai trò, địa vị đối tượng giao tiếp
2. Biết người, biết ta
3. Tôn trọng nhân cách người khác
4. Đặt mình vào hoàn cảnh của người khác để xét đoán họ
5. Sử dụng lời khen đúng cách
6. Quan tâm chân thành
7. Thái độ, hành động, thể hiện phù hợp với từng hoàn cảnh, phong tục, văn hóa...

**Success**

TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

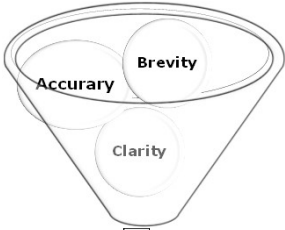
75

**ĐỪNG CƯ XỬ THEO CÁCH MÀ BẠN KHÔNG MUỐN NHẬN LẤY**



76


**CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG TRUYỀN THÔNG**



**Nguyên tắc ABC:**  
Accuracy (chính xác) – Brevity (Ngắn gọn) – Clarity (Rõ ràng)

77 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG

**CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG TRUYỀN THÔNG**



- Clear: rõ ràng
- Complete: hoàn chỉnh
- Concise: ngắn gọn, súc tích
- Correct: chính xác
- Courteous: lịch sự

78 TỔNG QUAN VỀ TRUYỀN THÔNG