

Chuyên đề 1:

KỸ NĂNG NGHỀ TƯ VẤN

Tiến Sĩ Mộc Quế

Viện Trưởng Viện Khoa Học Quản Trị Doanh Nghiệp

Kiểm Tổng Giám Đốc Trung Tâm Đào Tạo Hợp Tác Quốc Tế (Hợp Tác VN-SINGAPORE)

**CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO GV DẠY NGHỀ
T.S Mộc Quế sở hữu bản quyền ®**

Chuyên đề 2:

KỸ NĂNG SƯ PHẠM DẠY NGHỀ

Tiến Sĩ Mộc Quế

Viện Trưởng Viện Khoa Học Quản Trị Doanh Nghiệp

Kiểm Tổng Giám Đốc Trung Tâm Đào Tạo Hợp Tác Quốc Tế (Hợp Tác VN-SINGAPORE)

Chuyên đề 3:

7 KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRÊN INTERNET (SỬ PHẠM IT)

Tiến Sĩ Mộc Quế

Viện Trưởng Viện Khoa Học Quản Trị Doanh Nghiệp

Kiểm Tổng Giám Đốc Trung Tâm Đào Tạo Hợp Tác Quốc Tế (Hợp Tác VN-SINGAPORE)

Chuyên đề 4:

KỸ NĂNG NGHỀ: GIAO TIẾP ỨNG XỬ VĂN HÓA

(*GIAO TIẾP ĐÀM PHÁN THƯƠNG LƯỢNG TRONG KD*)

4

Tiến Sĩ Mộc Quế

Viện Trưởng Viện Khoa Học Quản Trị Doanh Nghiệp

Kiểm Tổng Giám Đốc Trung Tâm Đào Tạo Hợp Tác Quốc Tế (SINGAPORE)

**CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO GV DẠY NGHỀ
T.S Mộc Quế sở hữu bản quyền ®**

Phần I:

NGƯỜI GIÁO VIÊN, TƯ VẤN VIÊN, HUẤN LUYỆN VIÊN Ở ĐÔ THỊ

A. Bảy thành công và bảy thất bại

- 1. Người thành công luôn nỗ lực thực hiện và dám nhận trách nhiệm trong mọi hành vi
 - - **Người thất bại hay lấy lý do thanh minh và luôn né tránh trách nhiệm đối với các việc họ cảm thấy khó .**
- 2. Người thành công hợp tác với mọi người trong thái độ thân thiện
 - - **Người thất bại luôn so sánh và so bì với mọi người**
- 3. Người thành công luôn tập các thói quen tốt và loại bỏ thói quen xấu.
 - - **Người thất bại hay nhiễm các thói quen xấu cho mình là sành điệu hợp thời.**
- 4. Người thành công luôn có ưu điểm của mỗi người để phấn đấu tốt lên.
 - - **Người thất bại luôn thấy ưu điểm của mình và khuyết điểm của người khác.**

A. Bảy thành công và bảy thất bại

- 5. Người thành công dung hòa quan hệ với mọi người mà không quan tâm tới lợi ích đạt được.
- - *Người thất bại chỉ dưỡng quan hệ của những ai mà từ đó họ sẽ có những thứ mà họ muốn.*
- 6. Người thành công luôn trao đổi kiến thức và mở rộng lòng khoan dung họ sống hướng đến quyền lợi chung của tập thể, cộng đồng.
- - *Người thất bại chỉ quan tâm đến bản thân với những nhu cầu trước mắt và bất chấp mọi thứ để thực hiện, không cần biết đó là điều tốt hay xấu.*
- 7. Người thành công luôn rèn luyện và nuôi dưỡng để trí tuệ và nhân cách phát triển.
- - *Người thất bại nuôi dưỡng một thân xác to hơn với một nhân cách nhỏ hơn.*

B. Văn hóa cơ sở trong thời kì hội nhập kinh tế quốc tế.

- 1. 10 năm vận động để kinh tế Việt Nam hội nhập WTO.
- 2. Ba năm trực tiếp Việt Nam làm thành viên WTO.
- 3. Ba nội dung hội nhập tác động đến đời sống văn hóa cơ sở để tạo ra sự thay đổi trong giao tiếp ứng xử văn hóa.
- 4. Cách nhìn của cán bộ và cách giải quyết.
- 5. Dự báo những rủi ro về văn hóa cơ sở do hội nhập kinh tế quốc tế.

➤ **Chú ý: phân tích cách nhìn, cách giải quyết sáng tạo, hậu quả.**

Phần II:

**5 Điều xây dựng gia đình công chức,
giáo viên, chuyên viên tư vấn : sẽ tạo
phong cách “ Người đô thị”.**

1. Lời nói thô tục chửi thề, dùng tiếng lóng, nói năng hỗn xược với người trên.



2. Cách nói chỉ trích, trách cứ, chê bai, nói bâng quơ, ám chỉ, mượn gió bẻ măng, nói bỏ lưng, cướp lời, định kiến, áp đặt...



3. Thái độ coi thường, ra lệnh, quá xuề xòa, thiếu nghiêm túc hoặc quá nghiêm nghị khi không cần thiết, lạnh lùng, xa cách, ra vẻ bề trên, hiểu biết mọi điều, kiến thức sâu rộng.



4. Cử chỉ suồng sã, quá mức, ánh mắt soi mói, nghi ngờ.



5. Thông tin sai sự thật hoặc nói để né tránh những vấn đề nhạy cảm mà không đủ thông tin chuẩn để diễn đạt.



Phần II. 5 Điều cần tránh khi xây dựng gia đình công chức giáo viên, chuyên viên tư vấn sẽ tạo phong cách “ Người đô thị” trong gia đình thị dân.

- ➡ **Chú ý: cái nhìn nhân quả để tránh 5 nhóm hành vi giao tiếp trên, 5 nhóm giao tiếp trên là 1 trong 5 nguyên nhân dẫn đến bạo lực gia đình.**

Phần III:

**Mười kỹ năng cho công chức,
giáo viên, chuyên viên tư vấn
khi giao tiếp ứng xử
văn hóa cộng đồng**

1. Luôn giữ nụ cười trên môi.



2. Chú ý, nhìn thẳng, lắng nghe.



3. Tạo dáng vẻ, cử chỉ thân thiện với đối tượng giao tiếp.



4. Đặc biệt quan tâm đến sở thích của đối tượng giao tiếp



5. Không nên từ chối thẳng thừng yêu cầu của đối tượng giao tiếp.



6. Luôn tạo cơ hội khen ngợi hoặc đồng tình, tán thưởng.



7. Luôn thể hiện sự tôn trọng vai trò, vị trí của đối tượng giao tiếp



8. Nhấn mạnh những yếu tố gắn kết tình cảm (đông hương, gia đình).



9. Không bao giờ xăng giọng, nóng mặt, luôn ôn tồn, nhẹ nhàng tự tại trước mỗi việc.



10. Cảm ơn, xin lỗi, vâng dạ là những lời nói khôn ngoan



Phần IV:

**Các nguyên tắc giao tiếp ứng xử
văn hóa công quyền: dạy học, tư vấn,
dịch vụ công**

A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

➡ 1. Nhân ái



A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

- 2. **Hài hòa các lợi ích và hợp tác.**



A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

- 3. Lựa chọn giải pháp tối ưu để đạt được mục tiêu chính.



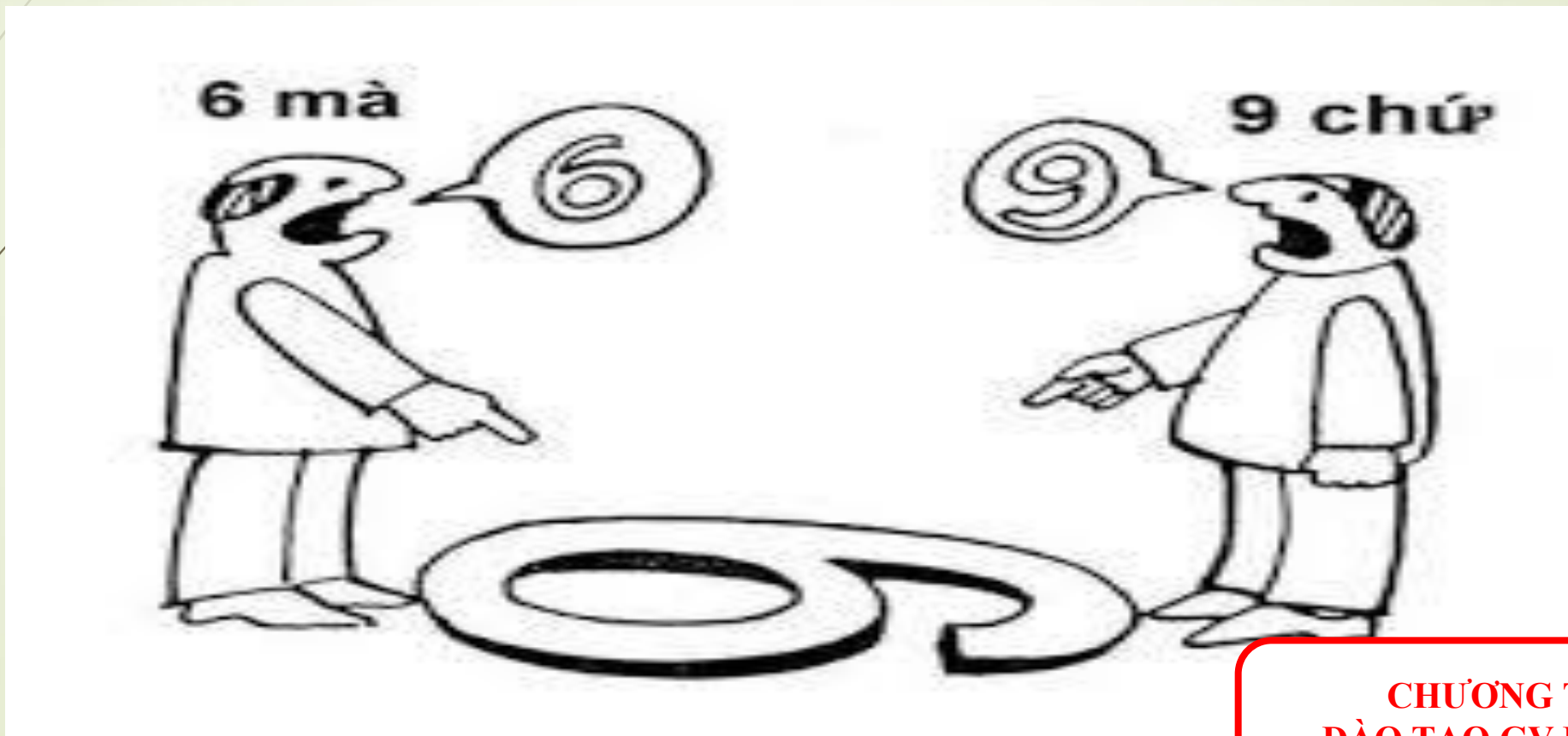
A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

- ➡ 4. Đảm bảo các quy luật khách quan.



A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

- 5. Phù hợp môi trường và đối tượng.



A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

- 6. **Coi trọng ảnh hưởng các mối quan hệ.**



A. 7 nguyên tắc giao tiếp công quyền (dạy học, tư vấn, dịch vụ công, bán hàng, chủ tiêu thương, chủ doanh nghiệp)

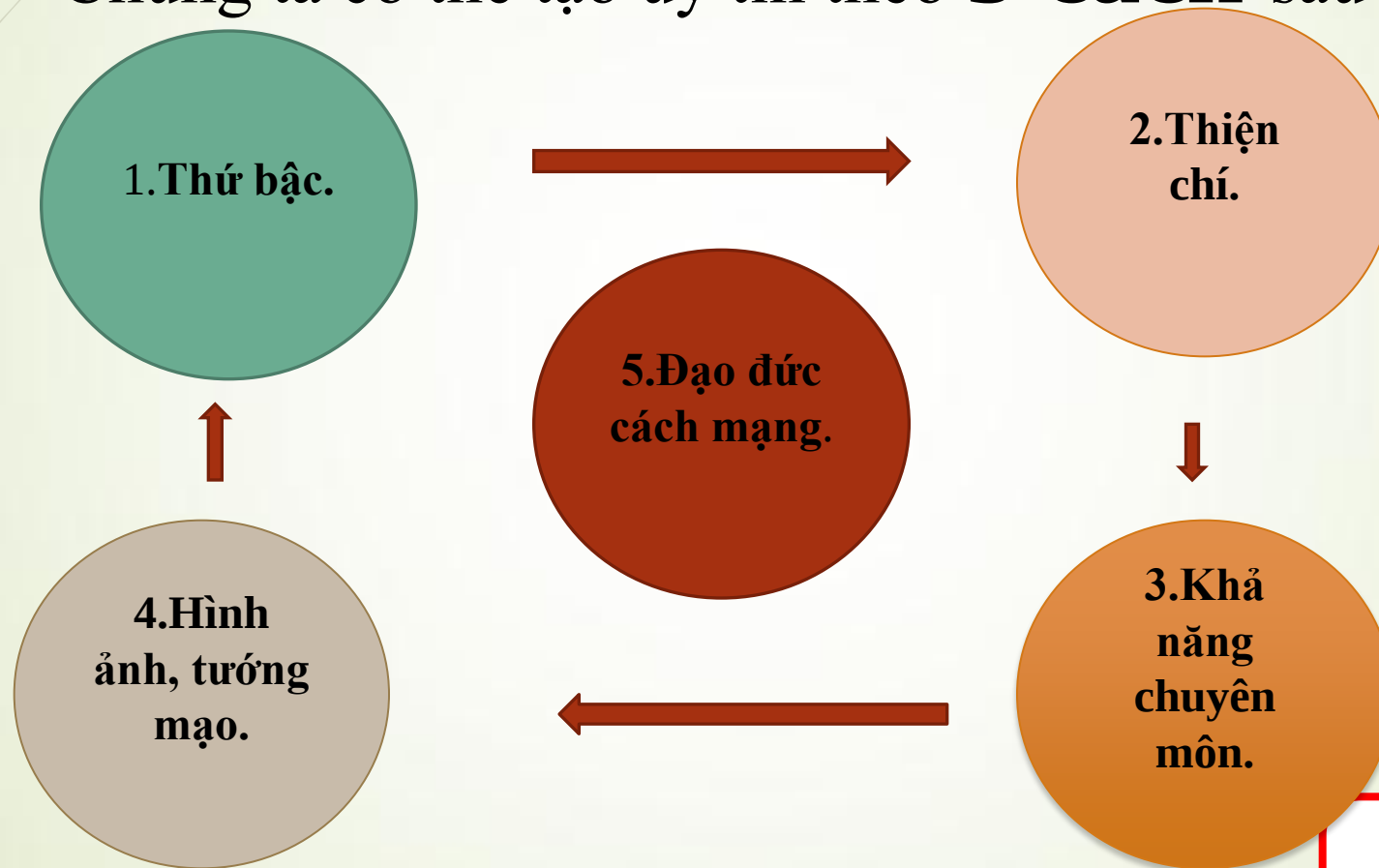
- ➡ 7. Chú ý thẩm mỹ trong hành vi.



CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO GV DẠY NGHỀ
T.S Mộc Quế sở hữu bản quyền ®

B. Tạo uy tín bản thân, cơ quan có KN giao tiếp

Chúng ta có thể tạo uy tín theo **5 cách** sau đây:



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 1. Tự tin, không tự kiêu, không tự ti.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

➤ 2. Chân thành cư xử.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 3. Ca ngợi thật những điểm mạnh của đối tượng giao tiếp để thông cảm.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- ➡ 4. Đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để thông cảm.



*“Đời sẽ dịu dàng hơn biết
mấy, khi con người biết đặt mình
vào vị trí của nhau”*

C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

5. Học rộng biết nhiều cái đích thực.



**CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO GV DẠY NGHỀ
T.S Mộc Quế sở hữu bản quyền ®**

C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 6. Luôn mỉm cười với đối tượng giao tiếp.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 7. Trang phục phù hợp với đối tượng, hoàn cảnh.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- ➡ 8. Dùng đôi mắt để biểu đạt sự chân thành



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 9. Đừng tiếc sự hào phóng, nhiệt tình.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- 10. Đừng quên sự khôi hài, dí dỏm.



C. Rèn luyện 10 kỹ năng thuyết phục khách hàng

- **Chú ý:** nguyên nhân trong cộng đồng xảy ra mất đoàn kết từ việc người giao tiếp thiếu 10 kỹ năng giao tiếp trên ứng xử.

D. Rèn luyện 5 khả năng tự kiểm chế tật xấu.

5. Luôn phải trả lời câu hỏi thường trực: hậu quả gì sẽ xảy ra?

4. Bao dung và độ lượng

3. Duy trì sự chú ý và bình tĩnh mọi trường hợp.

2. Uốn lưỡi 7 lần trước khi nói (biết thế bèn thôi).

1. Cân nhắc cẩn thận từng lời nói.

E. Chín điều cần nhớ lấy khi giao tiếp với khách hàng.

- ➡ 1. Nghe khách hàng trình bày đến tận cùng một vấn đề.
- ➡ 2. Không coi nặng định kiến.
- ➡ 3. Không hiểu lầm lối sống, cách sống.
- ➡ 4. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, phù hợp với *suy nghĩ* hoặc *tư duy*.
- ➡ 5. Tôn trọng 3 thế giới của người đối diện .

E. Chín điều cần nhớ lấy khi giao tiếp với khách hàng.

- ➡ 6. Lịch sự, khiêm tốn, thật thà.
- ➡ 7. Kiên định, bình tĩnh.
- ➡ 8. Thuyết phục để khách hàng *hiểu ý tổ chức*.
- ➡ 9. Biện pháp giao tiếp phải linh hoạt, phù hợp *tâm lý, lứa tuổi, đẳng cấp, cảnh giới*.

Chú ý:

- ➡ 5 nhóm vấn đề cốt lõi trên.
- ➡ Tại sao phải thực hành liên tục để trở thành kỹ năng văn hóa (*tức là sự khác biệt của người đô thị với người tiểu nông ở vấn đề suy nghĩ và tư duy*).
- Kết luận: 5 chú ý, dẫn tới giá trị (*người có giá trị*).

Trân trọng cảm ơn sự thay đổi từ *suy nghĩ* sang
tư duy để trở thành *người đô thị*

văn hóa,
tư vấn
dịch vụ
tư duy

Các bạn có thể tiếp tục tự học để trở thành
công chức, viên chức cao cấp, giáo viên,
chuyên viên tư vấn có khả năng dạy được các
kỹ năng cho khách hàng.

Xin vào : **w.hoconlinecungmocque.com**
w.phattrienmientrung.com