

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



GIÁO TRÌNH
GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Ngành: Kinh tế

CHỦ BIÊN: THS. TÓNG KIM SƠN

Cần Thơ, tháng 07 năm 2024

Lưu hành nội bộ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

GIÁO TRÌNH
GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Ngành: Kinh tế

THS. TÔNG KIM SƠN

Cần Thơ, tháng 07 năm 2024

Lưu hành nội bộ

LỜI MỞ ĐẦU

Trong thời đại toàn cầu hóa như ngày nay, kỹ năng giao tiếp đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động kinh doanh. Sự thành công của một doanh nghiệp không chỉ phụ thuộc vào sản phẩm, dịch vụ chất lượng mà còn phụ thuộc rất lớn vào khả năng giao tiếp và ứng xử của người làm kinh doanh.

Thông qua giáo trình này, người học sẽ được trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể giao tiếp một cách chuyên nghiệp, hiệu quả với đối tác, khách hàng, đồng nghiệp trong các hoạt động kinh doanh. Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, uy tín của cá nhân và doanh nghiệp

Giáo trình gồm 6 chương:

Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp

Chương 2: Khái quát về giao tiếp trong kinh doanh

Chương 3: Kỹ năng thuyết trình

Chương 4: Kỹ năng phát triển thông điệp viết và thư tín

Chương 5: Đàm phán trong kinh doanh

Chương 6: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong tuyển dụng nhân sự

Cuốn giáo trình Giao tiếp trong kinh doanh là sản phẩm từ quá trình làm việc nghiêm túc của tác giả và kết hợp với sự kế thừa, tiếp thu, tham khảo nhiều tài liệu khác nhau, trong nước và ngoài nước, cùng với kinh nghiệm giảng dạy nhiều năm và kinh nghiệm thực tế của nhiều doanh nhân thành đạt. Tôi xin trân trọng cảm ơn những tác giả đi trước, đặc biệt là các tác giả có tên trong danh mục tài liệu tham khảo cuối sách. Vì nguồn lực và thời gian có hạn, giáo trình không thể tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Tôi luôn quan tâm, lắng nghe, và biết ơn những đóng góp từ hội đồng thẩm định và người đọc!

Mục tiêu và đối tượng của giáo trình

Giáo trình này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản và kỹ năng thực hành cần thiết để giao tiếp hiệu quả trong môi trường kinh doanh. Đối tượng của giáo trình là sinh viên các ngành Quản trị kinh doanh, Marketing, Kinh tế và các lĩnh vực liên quan khác. Mục tiêu là giúp sinh viên hiểu và áp dụng các nguyên tắc giao tiếp trong các tình huống kinh doanh thực tế.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	1
1.1 Giao tiếp là gì?.....	1
1.2 Quá trình giao tiếp	4
1.3 Các loại hình giao tiếp.....	7
1.4 Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp	7
1.5 Các học thuyết về giao tiếp	11
1.6 Nghi thức giao tiếp xã giao.....	16
Chương 2: KHÁI QUÁT VỀ GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	30
2.1 Khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp.....	30
2.1.1 Khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp	30
2.1.2 Ví dụ về giao tiếp trong kinh doanh	31
2.2 Lợi ích của kỹ năng nghe hiểu	31
2.2.1 Đối với đối tác	31
2.2.2 Đối với nội bộ doanh nghiệp	31
2.2.3 Kết luận về tầm quan trọng của kỹ năng nghe hiểu.....	32
2.3 Các kiểu giao tiếp trong kinh doanh.....	32
2.3.1 Giao tiếp bằng lời nói	32
2.3.2 Giao tiếp bằng văn bản	33
2.3.3 Giao tiếp phi ngôn ngữ	34
2.4 Nguyên tắc của giao tiếp trong kinh doanh	34
2.4.1 Rõ ràng và súc tích.....	34
2.4.2 Chính xác và nhất quán.....	35
2.4.3 Kịp thời	36
2.4.4 Phù hợp với đối tượng	36
2.4.5 Phản hồi và lắng nghe.....	37
2.4.6 Ví dụ về nguyên tắc của giao tiếp.....	37
2.5 Kỹ năng lắng nghe	37
2.5.1 Mục đích của việc lắng nghe	37
2.5.2 Lợi ích của lắng nghe trong kinh doanh	38
2.5.3 Kỹ năng lắng nghe hiệu quả	39
2.5.4 Quá trình lắng nghe.....	39
2.5.5 Những trở ngại trong khi lắng nghe.....	39
2.5.6 Rèn kỹ năng lắng nghe	40
2.6 Kỹ năng đặt câu hỏi.....	42
2.6.1 Mục đích của việc đặt câu hỏi	42

2.6.2 Các loại câu hỏi.....	42
2.6.3 Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe và đặt câu hỏi	43
2.6.4 Kỹ thuật Lắng nghe chủ động.....	43
2.7 Một số nguyên tắc cơ bản trong truyền đạt thông tin.....	44
CHƯƠNG 3: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH.....	47
3.1 Khái niệm và tầm quan trọng.....	47
3.2 Chọn chủ đề.....	47
3.3 Chuẩn bị cho bài thuyết trình	48
3.3.1 Đối phó với hồi hộp	48
3.3.2 Xác định đối tượng	48
3.3.3 Xác định nội dung.....	48
3.3.4 Hình thức	48
3.4 Xây dựng nội dung bài thuyết trình	49
3.4.1 Lập đề cương cho bài thuyết trình	49
3.4.2 Chuẩn bị phần mở đầu	49
3.4.3 Xây dựng phần thân bài.....	48
3.4.4 Xây dựng phần kết thúc	50
3.5 Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình	51
3.5.1 Công tác chuẩn bị	51
3.5.2 Bắt đầu một cách tích cực.....	52
CHƯƠNG 4: KỸ NĂNG PHÁT TRIỂN THÔNG ĐIỆP VIẾT VÀ THƯ TÍN	59
4.1 Tầm quan trọng của kỹ năng viết trong kinh doanh	59
4.1.1 Gây cảm tình với cấp trên và đối tác	59
4.1.2 Vượt qua đối thủ cạnh tranh	59
4.1.3 Giành và giữ khách hàng	60
4.2 Quy trình viết thư tín trong kinh doanh	60
4.2.1 Xác định mục đích và cách đạt được mục đích	60
4.2.2 Xác định người đọc và bối cảnh liên quan.	60
4.2.3 Viết phác thảo bức thư	61
4.2.4 Kiểm tra, phát hiện sai sót, sửa chữa.	61
4.2.5 Phát hành bức thư	61
4.3 Kỹ năng soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh.....	62
4.3.1 Cấu trúc của email	62
4.3.2 Những điều cần lưu ý khi soạn thư điện tử(email) trong kinh doanh	62
4.4 Viết thư trong kinh doanh.....	67

4.4.1	Cấu trúc và thành phần của một email chuyên nghiệp	67
4.4.2	Các loại thư kinh doanh	67
4.5	Báo cáo và đề xuất kinh doanh.....	72
4.5.1	Cấu trúc và hình thức của báo cáo kinh doanh.....	72
4.5.2	Kỹ thuật viết đề xuất kinh doanh hiệu quả	73
4.5.3	Đánh giá và phản hồi báo cáo	73
4.6	Kỹ năng viết báo cáo trong kinh doanh.....	74
4.6.1	Xác định mục tiêu của báo cáo	74
4.6.2	Thu thập và sắp xếp dữ liệu	74
4.6.3	Cấu trúc của báo cáo	74
4.6.4	Viết tóm tắt điều hành.....	75
4.6.5	Viết phần giới thiệu.....	75
4.6.6	Phân tích và trình bày dữ liệu	75
4.6.7	Đưa ra kết luận và đề xuất	75
4.6.8	Kiểm tra và chỉnh sửa	76
4.6.9	Phụ lục và tài liệu tham khảo.....	76
4.6.10	Mẫu báo cáo cụ thể	76
4.6.11	Kết luận.....	78
CHƯƠNG 5:	ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH.....	83
5.1.	Khái quát về đàm phán	83
5.1.1.	Khái niệm đàm phán	83
5.1.2.	Các nguyên tắc cơ bản và những sai lầm thường mắc phải trong đàm phán	84
5.1.3.	Đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh	84
5.2.	Các yếu tố của đàm phán	85
5.2.1.	Các yếu tố cơ sở.....	85
5.2.2.	Bầu không khí đàm phán	86
5.2.3.	Yếu tố quá trình đàm phán.....	87
5.3.	Các phương thức, phương pháp và phong cách đàm phán.....	87
5.3.1.	Phương thức đàm phán	87
5.3.2.	Phương pháp đàm phán	87
5.3.3.	Phong cách đàm phán	87
5.4.	Tổ chức đàm phán	88
5.4.1.	Chuẩn bị chiến lược	88
5.4.2.	Thu thập số liệu/ dữ liệu thông tin.....	89
5.4.3.	Xây dựng các mục tiêu đàm phán.....	89
5.4.4.	Chuẩn bị nhân sự và địa điểm đàm phán.....	89

5.4.5. Phân tích đối phương.....	90
5.5. Nghệ thuật đàm phán.....	90
5.5.1. Một số nguyên tắc dẫn đến thành công trong đàm phán.....	90
5.5.2. Một số điều cần tránh trong đàm phán.....	91
5.6. Quản lý xung đột trong đàm phán.....	91
5.7. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán.....	91
5.7.1. Chuẩn bị trước đàm phán.....	91
5.7.2. Kỹ năng giao tiếp trong đàm phán.....	91
5.7.3. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong quá trình đàm phán.....	92
5.7.4. Hậu đàm phán.....	92
5.8. Văn hóa trong đàm phán kinh doanh của doanh nghiệp.....	92
5.8.1 Khác biệt về ngôn ngữ và cử chỉ.....	92
5.8.2 Sự khác biệt về quan niệm giá trị.....	92
5.8.3 Sự khác biệt về tư duy và quá trình ra quyết định.....	93
5.9 Giao tiếp kinh doanh quốc tế.....	93
5.9.1 Khái quát chung.....	93
5.9.2 Hiểu biết văn hóa trong giao tiếp.....	93
5.9.3 Kỹ năng điều chỉnh phong cách giao tiếp.....	95
5.9.4 Đàm phán và thương lượng quốc tế.....	96
5.9.5 Giao tiếp kinh doanh của các quốc gia trên thế giới.....	99
CHƯƠNG 6: ỨNG DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG TUYỂN DỤNG	
NHÂN SỰ.....	109
6.1 Định nghĩa và vai trò của tuyển dụng nhân sự.....	109
6.1.1 Các loại hình giao tiếp trong tuyển dụng.....	110
6.2 Chuẩn bị trước khi ứng tuyển.....	111
6.2.1 Nghiên cứu về công ty và vị trí ứng tuyển.....	111
6.2.2 Chuẩn bị hồ sơ xin việc.....	111
6.2.3 Chuẩn bị cho phỏng vấn.....	112
6.3 Kỹ năng giao tiếp trong phỏng vấn.....	113
6.3.1 Lắng nghe tích cực.....	113
6.3.2 Kỹ năng đặt câu hỏi.....	114
6.3.3 Kỹ năng trình bày và diễn đạt.....	114
6.3.4 Các câu hỏi thường gặp trong phỏng vấn và cách trả lời.....	114
6.3.5 Các câu hỏi ứng viên có thể trao đổi với nhà tuyển dụng để gây thiện cảm..	115
6.4 Kỹ năng giao tiếp nâng cao.....	116

6.4.1 Kỹ năng thương lượng và thuyết phục	116
6.4.2 Kỹ năng giải quyết xung đột.....	116
6.4.3 Kỹ năng xây dựng mối quan hệ.....	117
6.5 Ứng dụng kỹ năng giao tiếp sau phỏng vấn	117
6.5.1 Gửi thư cảm ơn	117
6.5.2 Theo dõi kết quả phỏng vấn.....	118
6.5.3 Phản hồi và học hỏi từ kinh nghiệm.	118
6.5.4 Mẫu đơn xin việc.....	118
6.5.5 Tố chất người làm kinh doanh hiện nay	122
TÀI LIỆU THAM KHẢO	12828