

Tạp chí thông tin nâng
cao kỹ năng giao tiếp và
nghề nghiệp cho người
nước ngoài

Smile Work

Ấn bản lần thứ 3
xuất bản vào tháng
6 năm 2024

Kiến thức cơ bản
để làm việc

Cách giao tiếp hiệu quả trong kinh doanh

Trong phần thứ ba của Smile Work, tôi muốn nói về các kỹ thuật nói, nghe, báo cáo, giao tiếp và tư vấn có thể áp dụng trong kinh doanh Nhật Bản.

Có nhiều cách cư xử khác nhau trong kinh doanh của người Nhật, nhưng bạn có biết rằng cũng có cách cư xử trong cách bạn nói chuyện không? Bằng cách nói chuyện một cách tôn trọng nghi thức, bạn sẽ tạo ấn tượng tốt với người bạn gặp lần đầu và quá trình sẽ diễn ra suôn sẻ.



1. Về phong cách nói chuyện và tác phong

Để công việc kinh doanh diễn ra suôn sẻ, ngoài việc tổ chức cuộc trò chuyện, bạn cũng phải tuân thủ các nghi thức kinh doanh tối thiểu với tư cách là một thành viên của xã hội ở Nhật Bản.

① Giao tiếp bằng mắt với đối phương

Giao tiếp bằng mắt với người khác là nền tảng của nhiều hình thức giao tiếp, không chỉ trong kinh doanh.

Ngay cả trong môi trường kinh doanh, việc nhìn thẳng vào mắt ai đó để truyền đạt thông tin quan trọng sẽ giúp bạn có được sự tin tưởng.

② Tránh sử dụng các thuật ngữ kỹ thuật càng nhiều càng tốt

Có nhiều trường hợp những thuật ngữ kỹ thuật phổ biến trong ngành của bạn lại hoàn toàn không thể hiểu được đối với những người ngoài ngành.

Vì vậy, khi trò chuyện với các đối tác kinh doanh ngoài ngành, tôi cố gắng tránh sử dụng nhiều thuật ngữ chuyên môn nhất có thể và chọn những từ ngữ dễ hiểu. Bạn nên kiểm tra mức độ hiểu biết của người khác trước khi chọn thuật ngữ bạn muốn sử dụng.

③ điểm cho phần nói

- ✓ Làm rõ những gì bạn muốn truyền đạt. Đừng tăng lượng thông tin quá nhiều.
- ✓ Truyền đạt kết luận một cách đơn giản và bằng ngôn ngữ dễ hiểu.
- ✓ Nói theo cấu trúc logic có tính đến 5W1H
 - ※ 「When : khi nào」 「Where : ở đâu」 「Who : là ai」
 - 「What : cái gì」 「Why : lí do, tại sao」 「How : làm như thế nào」
- ✓ Trao đổi bằng ví dụ cụ thể.
- ✓ Vừa nói, vừa xác nhận tầm hiểu biết của đối phương đến đâu.



2. Cách lắng nghe trong kinh doanh

Hãy học cách lắng nghe cẩn thận những gì đối phương nói.



① Đối mặt với đối phương

Chữ kanji của từ "lắng nghe" được tạo thành từ các ký tự "tai", "mắt" và "trái tim." Chỉ cần đừng nhìn đi chỗ khác, hãy nhìn vào mắt người khác và lắng nghe từ trái tim. Hơn nữa, điều quan trọng là phải có thái độ đối với người khác. Thay vì chỉ hướng mắt về phía người khác, hãy hướng toàn bộ cơ thể bạn về phía người đó.

② Nghe câu chuyện và đặt câu hỏi

Hãy hỏi người khác những câu hỏi, những điều bạn không hiểu, những điều bạn quan tâm và để mở rộng cuộc trò chuyện hơn nữa. Nếu bạn lắng nghe theo cách này, bạn sẽ không còn bị hỏi "Bạn có nghe đúng không?" Việc đặt câu hỏi để hiểu người khác đang nói gì cũng rất quan trọng.

③ Những điểm chính về cách lắng nghe

- ✓ Mỉm cười (tạo bầu không khí khiến đối phương cảm thấy thoải mái khi nói chuyện).
- ✓ Đặt câu hỏi về những điều bạn không hiểu để tránh việc thiếu hiểu biết
- ✓ Vừa nghe vừa gật đầu (tương tác vừa phải).
- ✓ Không có định kiến.
- ✓ Nhận thức được điều đối phương muốn thể hiện.



3. Về báo cáo, trao đổi, lấy ý kiến

"Báo cáo, liên hệ, tư vấn" đã được sử dụng như một thuật ngữ nghi thức kinh doanh từ lâu và nó thường được sử dụng trong kinh doanh ngày nay. Chúng tôi sẽ giải thích những điều cơ bản về "báo cáo, liên hệ và tư vấn".

報連相"HouRenSō" là gì?

報連相"HouRenSō" có nghĩa là 報告"báo cáo", 連絡"liên hệ" và 相談"tư vấn".
Tôi sẽ giới thiệu cụ thể cách sử dụng chính của từng từ "hou", "ren" và "Sō".

① Báo cáo là gì?

Báo cáo có nghĩa là truyền đạt tiến độ công việc, kết quả, v.v.

Ngoài ra, nếu xảy ra sự cố, bạn có thể báo cáo ngay lập tức và nhận được sự theo dõi, hướng dẫn.

Điều quan trọng là bạn phải tự mình báo cáo trước khi sắp yêu cầu bạn báo cáo.

② Liên hệ là gì?

Giao tiếp được sử dụng để truyền đạt kế hoạch kinh doanh và chi tiết công việc trong tương lai. Khi liên hệ với ai đó, điều quan trọng là phải tập trung vào những điểm chính và truyền tải thông tin chính xác một cách nhanh chóng.

Việc này cũng cần được thực hiện trong toàn công ty chứ không chỉ từ cấp trên đến cấp dưới.

③ Tư vấn là gì?

Tư vấn được sử dụng để nhận được hướng dẫn về cách giải quyết các vấn đề hoặc vấn đề phát sinh.

Điều quan trọng là phải tìm kiếm lời khuyên càng sớm càng tốt, vì việc tiến hành công việc dựa trên nhận định của chính mình mà không tham khảo ý kiến thường dẫn đến thất bại. Điều quan trọng nữa là phải tóm tắt trước nội dung tư vấn và truyền đạt nội dung rõ ràng.

④ Điểm báo cáo, liên hệ và tư vấn

- ✓ Truyền đạt kết luận trước, giải thích quy trình sau. Khi báo cáo, hãy nêu kết luận trước.
- ✓ Sắp xếp trước những điểm chính và truyền đạt chúng.
- ✓ Xác định thời điểm giao tiếp.
- ✓ Tránh diễn đạt mơ hồ.
- ✓ Cung cấp thông tin xấu càng sớm càng tốt.
- ✓ Lựa chọn phương thức giao tiếp tùy theo từng người và hoàn cảnh.
- ✓ Đừng cố gắng tự mình làm mọi việc, hãy giao tiếp với người khác.



4. Sẵn sàng đón khách



① Nghi thức cơ bản khi chào đón khách là mỉm cười và nói “chào mừng”

Khi bạn nhận thấy một vị khách, hãy nhanh chóng nói “Chào mừng” với một nụ cười.

Nếu không có quầy lễ tân, ai đó để ý đến khách sẽ ngay lập tức đứng dậy và mỉm cười chào đón bạn.

- ✓ Xin lỗi, nhưng bạn có lời hứa nào không?
- ✓ Xin lỗi, bạn cần loại hình kinh doanh gì?
- ✓ Xin lỗi, nhưng tôi có thể hỏi tên bạn được không?

Sau đó, kiểm tra tên công ty, tên của người kia, xem họ có cuộc hẹn hay không và họ đang hẹn với ai. Khi người đó tự giới thiệu, hãy nói: “Cảm ơn sự giúp đỡ của bạn, tôi đang đợi bạn”. Lúc này, hãy cẩn thận không sử dụng những từ viết tắt như “Bạn có hẹn trước không?”

Sau đó chúng tôi sẽ liên hệ với người phụ trách và hướng dẫn khách hàng đến phòng tiếp tân, phòng hội nghị,... Khi người phụ trách đến đón bạn, hãy nói với họ rằng “○○ sẽ đến đó sớm thôi, vì vậy hãy ngồi đây (nếu bạn có ghế) và đợi.”

② Nghi thức đối với du khách không hẹn trước

Đôi khi chúng tôi có những vị khách đến văn phòng mà không hẹn trước. Trong trường hợp đó, thay vì cho rằng không hẹn nghĩa là chúng ta sẽ không gặp nhau, hãy kiểm tra tên khách và tên công ty rồi chuyển cho người phụ trách.

Sau khi xác nhận, tôi nói: "Tôi sẽ kiểm tra ngay bây giờ.

Vui lòng đợi một chút" và chờ hướng dẫn về việc bạn có thể liên hệ với người phụ trách hay không. Ngay cả khi bạn từ chối, hãy đảm bảo truyền đạt rõ ràng yêu cầu của bạn một cách lịch sự. Điều quan trọng là phải phục vụ khách hàng hết lòng.

③ Nghi thức thông tin

- ✓ Cho khách biết nơi cần đến. (phòng tiếp tân, phòng hội nghị, v.v.)
- ✓ Đi 2-3 bước trước mặt khách.
- ✓ Khi đi thang máy, hãy vào trước và để khách lên.
- ✓ Khi xuống thang máy, yêu cầu khách xuống trước.
- ✓ Khi vào phòng phải gõ cửa và kiểm tra bên trong có gì.
- ✓ Khi vào phòng sẽ được dẫn tới ghế trên (ghế cuối phòng nhìn từ lối vào).
- ✓ Chuyển giao cho người phụ trách.



"Job Emergency Map" Leaflet for Foreign Workers

To create a comfortable working environment for foreigners, we have made the Fukushima Prefecture "Job Emergency Map".

This map shows organizations that can be consulted when you have problems in the workplace.

You can download the leaflet by scanning the QR code on the right ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒

If you have any comments or inquiries about this magazine, please contact us using the QR code below.



QR code



外国にルーツがある人々への支援活動応援助成

Publisher : NPO Fukushima Employment Support Center

Phone : 070-4419-8412

E-mail : info@npo-fssc.org

Supported by : Social Welfare Corporation Central Community Chest of Japan

In cooperation with: Fukushima City International Friendship Association (Vietnamese)

Career and Communication Skills Improvement Information Magazine for Foreigners "Smile Work" cooperating organizations

Iwaki International Association, Aizuwakamatsu International Association, Minamisoma City Multicultural Center [SAKURA], Aizu Kitakata International Association, Shirakawa City International Association (Shirakawa City Planning Policy Division), Fukushima City International Friendship Association (Office: Settlement and Exchange Division), Fukushima-ken Zaijyu Gaikokujin Sogo Shien Network, Nihonmatsu Kokusaikoryu Volunteer "Zakuzaku Netto", Koriyama International Exchange Association, Sukagawa Tabunka Kyosei Netto, Nihonmatsu Chikyu Shiminno Kai (Nihonmatsu City Hall, Secretariat Policy Division), The Ministry of Health, Labour and Welfare (Fukushima Labor Bureau), Ministry of Justice (Fukushima District Legal Affairs Bureau)