

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

# Smile Work

Ấn bản lần thứ 4  
xuất bản vào tháng  
8 năm 2024

Kiến thức cơ bản để làm việc

## Về ngôn ngữ kính trọng dùng trong thư từ kinh doanh và điện thoại

Trong phần thứ tư của Smile Work, chúng ta sẽ nói về ngôn ngữ kính trọng và cách sử dụng điện thoại có thể được sử dụng trong kinh doanh của người Nhật.

Việc nói sử dụng kính ngữ đóng vai trò quan trọng trong việc hiểu nhau và xây dựng mối quan hệ trong môi trường kinh doanh.

Ngoài ra, khi trả lời điện thoại, hãy lưu ý rằng bạn là đại diện của công ty và luôn trả lời một cách lịch sự cho dù có chuyện gì xảy ra, hãy đặt mình vào vị trí của khách hàng.



## 1. Những điểm cần nhớ khi sử dụng kính ngữ

Nếu bạn sử dụng ngôn ngữ chính xác, bạn sẽ có được sự tin tưởng của người khác với tư cách là đối tác kinh doanh. Chúng tôi sẽ giới thiệu những điều cơ bản về cách diễn đạt và bốn điểm cần lưu ý.

### 1. Hãy cân nhắc người khác bằng những lời nói đềm

Từ đềm là gì?

Để thông tin truyền tải đi được một cách nhẹ nhàng thì ta thêm vào những từ nói giảm nói tránh, để không gây ấn tượng xấu cho đối phương, và khách hàng, những người xung quanh.

Công việc không phải lúc nào cũng có thể được hoàn thành bởi một người; đôi khi công việc có thể được giao cho người khác.

Khi đưa ra yêu cầu hoặc từ chối yêu cầu, bạn có thể sử dụng những từ đềm để giúp cuộc trò chuyện diễn ra suôn sẻ.

Từ đềm + hình thức nghi vấn là chìa khóa để tạo nên phong cách nói dễ có cảm tình hơn.

【Câu ví dụ】

- Osoreirimasuga, shoushou omachi itadakemasudeshouka.  
(Xin lỗi vì sự bất tiện này, nhưng bạn có thể vui lòng đợi một chút được không?)
- Otesuuokakeshimasuga, kochirani gokinyuu itadakemasudeshouka.  
(Thành thật xin lỗi vì sự bất tiện này, nhưng bạn có thể vui lòng điền vào đây được không?)
- Oisogashiitokoro moushiwakegozaimasenga, shikyuu kakuninshite itadakemasudeshouka.  
(Làm phiền bạn quá rồi, bạn có thể vui lòng kiểm tra nó càng sớm càng tốt được không?)
- Taihenmoushiwakegozaimasenga, kesseki saseteitadakimasu.  
(Tôi thành thật xin lỗi, nhưng tôi sẽ không thể tham dự được.)
- Kyoushukudehagozaimasuga, yorosikushiku onegai itashimasu.  
(Xấu hổ quá xin lỗi vì sự bất tiện này, và cảm ơn sự thông cảm của bạn.)

### 2. Luôn ăn nói lịch sự với những người bên ngoài công ty

Điều cơ bản là luôn sử dụng kính ngữ khi nói chuyện với những người bên ngoài công ty, chẳng hạn như đối tác kinh doanh và khách hàng. Tuổi tác, vị trí, tình trạng giao dịch, v.v. không có liên quan.

【Câu ví dụ】

- Wazawaza okoshiitadaki arigatougozaimasu.  
(Cảm ơn bạn đã cất công đến tận đây.)
- Irasshaimase, goannaitashimasu.  
(Chào mừng quý khách, xin được hướng dẫn cho quý khách.)



### 3. Hãy cẩn thận với kính ngữ kếp

Hãy cẩn thận không sử dụng kính ngữ kếp.

Ngôn ngữ kính trọng kếp là khi bạn sử dụng một cách diễn đạt lịch sự mặc dù bạn đã sử dụng nó rồi, đây là một từ ngữ sử dụng các biểu thức kính ngữ bổ sung.

Chúng ta có xu hướng sử dụng nó vì chúng ta muốn nói chuyện một cách lịch sự, nhưng làm như vậy có thể khiến người khác cảm thấy khó chịu hoặc khó chịu.

#### [Câu ví dụ]

- × : Goranninarareru. (Dạ, mời bạn xem ạ.)
- : Goranninaru. (Dạ, mời bạn xem.)
  
- × : Haikenitashimashita. (Tôi đã xem rồi ạ.)
- : Haikenshimashita. (Tôi đã xem.)
  
- × : Ossharareru. (Có thể nói ạ.)
- : Ossharu. (Mời nói.)
  
- × : Oukagaiitashimasu. (Xin phép được hỏi ạ.)
- : Ukagaimasu. (Xin phép được hỏi.)



### 4. Từ ngữ

Một số từ mà sử dụng, mà chúng tôi cho là đúng thực ra lại không chính xác về mặt nghi thức kinh doanh. Chúng tôi sẽ giới thiệu các cụm từ thường dùng và các cụm từ đúng.

Từ ngữ không phù hợp	Từ ngữ phù hợp
Boku, Atashi, Jibun Mình, tớ, bản thân	Watashi, Watakushi Tôi, tôi (watakushi ý nghĩa giống watashi, nhưng lịch sự, và có chút khiêm tốn hơn)
Anatanokaisha Công ty của bạn	Onsha, Kisha Quý công ty
Watashinokaisha Công ty của tôi	Heisha, Tousha Công ty của chúng tôi
Sumimasen, Gomennasai Xin lỗi	Moushiwakegozaimasen Thành thật xin lỗi
Wakarimashita, Ryoukaidesu Đã hiểu, hiểu rồi	Kashikomarimashita, Shouchiitashimashita, Uketamawarimashita Dạ vâng, tôi đã hiểu rồi
Gokurousamadesu Vất vả rồi	Otsukaresamadesu Thật sự vất vả nhiều cho anh, chị rồi
Naruhododesu Ra là vậy	Ossharutooridesu vâng, đúng như vậy nhỉ
Tondemogozaimasen Không có gì đâu	Kyoushukunizonjimasu, Tondemonaikotodegozaimasu Chuyện nhỏ ý mà, không có gì đâu ạ
Narubeku Nếu có thể	Dekirudake, Dekirukagiri, Kanounakagiri, Soukyuuni Rất mong trong khả năng của anh, chị

Giới thiệu các cụm từ thường được sử dụng trong các tình huống kinh doanh, được chia thành các thuật ngữ nội bộ và bên ngoài.  
Hãy tham khảo để có thể áp dụng vào thực tế ngay nhé.



## 2. Đối ứng qua điện thoại



### 1. Khi có điện thoại đến

- ① Trả lời ngay khi chuông reo và không đợi quá 3 cuộc gọi.  
(Nếu có từ 3 cuộc gọi trở lên, hãy bắt đầu bằng cách nói "Cảm ơn vì đã chờ đợi.")
- ② Hãy nhớ ghi chú và đọc lại thông tin.
- ③ Nếu bạn phải đợi một lúc, hãy thêm cảnh báo vào giữa chừng.
- ④ Sau khi đối phương cúp máy, liền lặng lẽ cúp điện thoại.  
(Đối với các cuộc gọi công việc, người gọi nên gác máy trước.)
- ⑤ Thông điệp phải được truyền tải một cách có trách nhiệm và chính xác.

T Lời nói đầu tiên tạo nên hình ảnh của công ty.

Trả lời điện thoại một cách vui vẻ, vui vẻ và tránh nói quá nhanh.

Hãy nêu rõ tên công ty và tên của bạn để người đối diện cảm thấy thoải mái.

### 2. Khi bạn gọi điện

- ① Xác nhận tên công ty chính thức, tên bộ phận, chức vụ và tên của bên kia.
- ② Chuẩn bị sẵn các tài liệu, lịch trình, bản ghi nhớ, v.v. cần thiết.
- ③ Tổ chức các vấn đề và nội dung truyền thông.
- ④ Giới thiệu tên của bạn và tên công ty và chào hỏi ngắn gọn. ("luôn luôn cảm ơn bạn")
- ⑤ Hãy súc tích từ phần kết luận. Nếu phức tạp, vui lòng chuẩn bị ghi chú.
- ⑥ Nếu bên kia không có mặt, "Tôi sẽ gọi lại cho bạn."
- ⑦ Khi yêu cầu một tin nhắn, hãy ngắn gọn.
- ⑧ Hít một hơi thật sâu rồi lặng lẽ cúp điện thoại.

### 3. Trả lời điện thoại - Bạn nên làm gì trong tình huống như thế này?

Có nhiều trường hợp khác nhau khi nói đến "trả lời điện thoại".

Có nhiều lúc tôi bối rối không biết phải trả lời thế nào.

Chúng ta nên làm gì trong tình huống như thế này?

#### ① Khi người được nêu tên vắng mặt

Gửi lời xin lỗi tới đối phương, khách hàng.

Đưa ra lý do tại sao người muốn gặp lại không thể nghe máy.

Xác nhận lại các thông tin của đầu dây bên kia, và không quên nói tên mình.

【Ví dụ】

- “○○degozaimasune, moushiwakegozaimasen. Tadaima gaishutsushiteorimashite ○○jini modoruyoteidegozaimasu. Yoroshikereba, modorishidai kochirakara gorenraku saseteitadaki masu.”  
(Anh A đúng không nhỉ. Thành thật xin lỗi hiện giờ anh A đã đi ra ngoài, sẽ quay trở về tầm giờ này theo dự định. Nếu được thì sau khi anh A quay về, anh A sẽ gọi lại cho số điện thoại đang gọi tới đầu dây này.)
- “Osoreirimasuga, nennotame odenwabangouwo choudai dekimasudeshouka.”  
(Thật ngại, nếu được tôi có thể xin số điện thoại của anh, chị được không?)

#### ② Khi bạn nhận được một cuộc gọi sai

- Trả lời một cách lịch sự cho đến hết.
- Xác nhận số điện thoại.



**[Ví dụ]**

- Kochiraha XXXX-XXXX ban no ABC kabushikigaisha degozaimasu.  
Otesuudesuga, odenwabangouwo gokakunin itadakemasudeshouka.  
(Đây là công ty TNHH ABC, số XXXX - XXXX. Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này, nhưng bạn có thể vui lòng xác nhận số điện thoại của mình không?)

**③ Khi giọng nói khó nghe hoặc bị ngắt quãng giữa chừng**

- Lắng nghe một lần nữa.
- Lặp lại những gì bạn nghe được.
- Nếu cuộc gọi bị ngắt giữa chừng, người thực hiện cuộc gọi sẽ thử lại.

**[Ví dụ]**

- Osoreirimasuga, onamaewo mouichido onegaiitashimasu.  
(Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này, nhưng vui lòng nhắc lại tên của bạn.)
- Moushiwakegozaimasen, odenwaga shoushou tooiyoude gozaimasuga.  
(Tôi xin lỗi. Có vẻ như mạng kém, tôi không có nghe rõ được cho lắm.)
- Osoreirimasuga, ○○samade irasshaimasuka.  
(Xin lỗi, nhưng bạn có phải là ông ○○?)
- Sakihododenwaga kireteshimai, taihen shitsurei itashimashita.  
(Tôi rất xin lỗi vì cuộc gọi của tôi đã bị cắt trước đó.)
- Sassokuokakenaoshi itadakimashite moushiwakegozaimasen.  
(Thành thật xin lỗi, phải gọi lại ngay cho bạn ngay.)
- Denpanojoutaiga waruiyoudesu. (okoega kikoena iyoudesu.)  
moushiwakegozaimasenga, odenwawo ichidokiraseteitadakimasu.  
Nếu bạn không thể nghe thấy giọng nói khi gọi từ điện thoại di động,  
“Có vẻ như tín hiệu kém. (Tôi không thể nghe thấy giọng nói của bạn.)  
Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này nhưng chúng tôi sẽ cúp điện thoại, và gọi lại cho bạn.”



# 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



Publisher : NPO Fukushima Employment Support Center

Phone : 070-4419-8412

E-mail : [info@npo-fssc.org](mailto: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, Secretarial Policy Division), The Ministry of Health, Labour and Welfare (Fukushima Labor Bureau), Ministry of Justice (Fukushima District Legal Affairs Bureau)