



RI TUE
CẢM XÚC CAO

THU PHỤC

LÒNG NGƯỜI
NGAY KHI
MỞ MIỆNG!

BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

Nếu bạn đối đáp như thế này sắp sẽ
khen ngợi bạn, khách hàng công nhận
bạn, đồng nghiệp ủng hộ bạn, đối tác
thích bạn và bạn bè sẽ hiểu bạn

300 tình huống
hội thoại
800+ kịch bản
hội thoại
24 mẹo giao tiếp

ƯU ĐÃI THÀNH VIÊN TBooks

- ✓ Tặng 10GB lưu dữ liệu sách
- ✓ Tạo thư viện riêng bản thân
- ✓ Download Nhanh trực tiếp, không quảng cáo

ĐĂNG KÝ NGAY GIẢM 30%

Giảm 30%



Giới Thiệu Ứng Dụng Tbooks

TBooks – Ứng Dụng Giúp Bạn Download, Lưu Trữ Ebook và tạo thư viện Ebook online riêng mình.

Website: [Tbooks.Cloud](https://tbooks.cloud)

Ebooks Kindle tải trực tiếp: [Thư Viện Kindle](#)

List Sách Tbooks: [Link](#)

Đây Là Ứng Dụng Giúp Bạn Lưu Trữ Ebook và tạo thư viện riêng mình, Tbooks Cloud giúp các bạn dùng kindle, Android, Iphone, Windows có thể tải ebook từ internet dễ dàng, ngoài ra bạn còn có thể tạo một thư viện riêng cho mình trên ứng dụng từ nay cần gì bạn có thể tải về nhanh chóng không cần chép vào máy nặng máy, tốn pin máy đọc sách, không còn nỗi lo mất ebook vì tất cả ebook lưu trên cloud.

Ưu điểm TBooks so với App ebook, sách khác thị trường:

- Upload file ebook tới 100mb
- Tạo thư viện ebook cá nhân, có thể chia sẻ bạn bè.
- Kho data lớn 50.000 ebook nhiều thể loại, có thể nói kho ebook lớn nhất Việt Nam cập nhật thêm mỗi ngày
- Tải trực tiếp click là download ngay không cần chờ đợi
- Giao diện đơn giản chỉ có hiển thị bìa sách và tìm kiếm.
- Nhiều định dạng file Azw3/Epub/Pdf/Mobi phù hợp cho tất cả thiết bị
- Giao diện nhiều thiết bị điện thoại, ipad, ngay cả máy đọc sách như kindle luôn nhé, này đảm bảo chỉ Tbooks Cloud mình là thân thiện nhất theo mình biết.
- Sử dụng cloud server riêng, tự mình setup chứa ebook
- Tự động backup dữ liệu mỗi ngày tránh sự cố mất data
- Có ứng dụng cho điện thoại Android. Phiên bản web app cho ios, máy đọc sách kindle
- Tham gia group cộng đồng chia sẻ ebook hay

Link <https://www.facebook.com/groups/tbooksgroup>

LỜI NÓI ĐẦU

MỖI NGƯỜI ĐỀU CÓ THỂ TRỞ THÀNH CAO THỦ ĐỐI ĐÁP

Nếu ví xã hội loài người như một tấm lưới khổng lồ, thì mỗi người chính là một nút mạng trên tấm lưới đó. Những sợi dây dài ngắn nối giữa hai nút mạng, thực ra chính là sự giao tiếp giữa con người với con người. Nói cách khác, việc hai người có thể hình thành sự kết nối hay không, và liệu có thể duy trì một mối quan hệ chất lượng cao hay không, phần lớn đều bị ảnh hưởng bởi giao tiếp.

Rất nhiều khi, chúng ta nhìn qua thì thấy như đang nói chuyện, nhưng thực tế lại chưa chắc là đang giao tiếp.

Ví dụ, đối phương nói: “Hôm nay tôi mệt quá!”, phần lớn mọi người sẽ đáp lại: “Tôi cũng vậy! Hôm nay tôi đã làm...” Kiểu phản hồi này không thể khiến cuộc trò chuyện đi sâu hơn, có “giao” nhưng không “tiếp”. Mục đích ban đầu của đối phương khi đưa ra chủ đề này là muốn trút bầu tâm sự với bạn, còn câu “tôi cũng vậy” sẽ chuyển trọng tâm cuộc trò chuyện về phía bản thân mình, khiến việc giao tiếp rất khó tiếp tục. Một cách hồi đáp phù hợp hơn là hỏi theo kiểu thấu cảm, để đối phương có thể bộc lộ bản thân nhiều nhất có thể. Có thể nói như thế này: “Trông bạn thực sự khá mệt, hôm nay đã xảy ra chuyện gì vậy?” - như vậy vừa thể hiện sự thấu hiểu, vừa có thể thúc đẩy cuộc trò chuyện tiếp tục. Vì thế, mỗi một lần bạn hồi đáp, đều là một cơ hội quý báu để nâng cao chất lượng mối quan hệ. Dù là trong môi trường công sở khi đối diện với sếp, khách hàng hay đồng nghiệp, hay trong cuộc sống khi đối diện với người yêu, người thân hoặc bạn bè, cũng đều như vậy. Nếu muốn “dệt tốt” mạng lưới quan hệ của chính mình, thì hồi đáp với EQ cao là chìa khóa then chốt.

Thông thường, “hồi đáp” có nghĩa là phản ứng lại khi đối phương đưa ra một lời mời, một câu hỏi hoặc một sự bộc lộ. Khi người khác bày tỏ cảm xúc hoặc quan điểm, chúng ta đưa ra phản hồi bằng lời nói hoặc văn bản. Hồi đáp có EQ cao là chỉ trong khi tránh gây mâu thuẫn hoặc hiểu lầm, có thể rõ ràng diễn đạt cảm xúc hoặc suy nghĩ của bản thân, giúp bạn duy trì quan hệ hiện có hoặc tiến thêm một bước trong việc hòa hợp với người khác, và giải quyết một số vấn đề giao tiếp trong cuộc sống thường ngày và nơi làm việc. Có lúc, chúng ta cũng gặp tình huống đặc biệt: đối phương không bày tỏ rõ ràng bằng lời nói. Ví dụ như bạn đòi chiến tranh lạnh với bạn, hoặc khách hàng không trả lời tin nhắn, thì chúng ta cũng cần kịp thời “hồi đáp”, để tránh mâu thuẫn leo thang, từ đó thúc đẩy giao lưu tình cảm hoặc nâng cao hiệu quả công việc. Vì vậy, “hồi đáp” trong cuốn sách này không chỉ giới hạn ở hội thoại thông thường, mà còn bao gồm phản ứng với hành vi, cảm xúc và các tín hiệu phi ngôn ngữ.

Cuốn sách này sẽ xoay quanh bốn bối cảnh giao tiếp chính - giao tiếp nơi công sở, giao tiếp gia đình - nhà trường, giao tiếp tình cảm nam nữ, và giao tiếp trong các hoàn cảnh khác - để chia sẻ cách hồi đáp có EQ cao, giúp bạn nâng cấp trở thành một cao thủ hồi đáp. Bạn sẽ thấy hơn 300 tình huống thực tế cùng loại được giải quyết như thế nào, ví dụ như “bạn đòi luôn bắt lỗi bạn”, “sếp đưa ra yêu cầu vô lý”, “đồng nghiệp đùn đẩy trách nhiệm”, v.v... những vấn đề giao tiếp khiến người ta đau đầu. Trong sách không chỉ có mẫu câu cụ thể để bạn tham khảo và sử dụng, mà còn có chia sẻ kỹ thuật hồi đáp, giúp bạn nắm bắt cốt lõi bên trong, hiện thực hóa kỹ năng hồi đáp. Con đường từ người mới đến cao thủ hồi đáp thật ra có thể lặp lại được, chỉ cần luyện tập nhiều và thường xuyên nhìn lại, ai cũng có cơ hội trở thành một cao thủ hồi đáp.

Cánh cửa huấn luyện trở thành cao thủ hồi đáp - từ đây chính thức mở ra!

MỤC LỤC

Chương 1: Giao tiếp nơi công sở: Giúp phát triển sự nghiệp suôn sẻ hơn

- Ngộ ra trí tuệ chốn công sở từ “Tam Quốc” 6
- Giao tiếp thông minh với sếp, cách ghi điểm trong mắt lãnh đạo 12
- Ứng xử khéo với khách hàng - không gì là không thể chốt deal 33
- EQ cao hóa giải khó khăn trong giao tiếp giữa đồng nghiệp..... 55
- Nghe hiểu ẩn ý của nhà tuyển dụng, dễ dàng ứng phó các câu hỏi khó khi phỏng vấn 65
- Vận dụng “Năm bước – Năm cách”, khéo léo giải quyết hai thách thức lớn trong môi trường công sở..... 76
- Năm cách phản hồi khách hàng một cách thông minh 81

Chương 2: Giao tiếp gia đình – nhà trường: Giúp việc trao đổi giữa nhà và trường dễ dàng hơn

- Năm hiểu lầm phổ biến khi phụ huynh giao tiếp với giáo viên..... 83
- Phản hồi như thế này, giáo viên sẽ quan tâm hơn đến con bạn 88
- Cha mẹ biết cách giao tiếp, sẽ giúp con cảm thấy hạnh phúc hơn 96
- Giao tiếp với phụ huynh khác như thế này, sẽ giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp 108
- Phương pháp giao tiếp ba giai đoạn giúp gia tăng hiệu quả trao đổi giữa gia đình với nhà trường..... 114
- Phương pháp ba giai đoạn, giúp giao tiếp nhẹ nhàng hơn 117

Chương 3: Giao tiếp tình cảm nam nữ: Giúp quan hệ hai giới hài hòa hơn

- Sáu cái bẫy ngôn ngữ “giết chết” tình yêu..... 119
- Trở thành cao thủ hồi đáp, khiến chàng trai bạn thích trò chuyện với bạn. 124
- Làm "Cao thủ hài hước" trong mắt crush... .. 140
- Cách trả lời chồng của người vợ thông minh..... 162
- Cách trả lời vợ của người chồng thông minh..... 169
- Giao tiếp với bạn đời của bạn theo cách này và giữ mối quan hệ thân mật chất lượng tốt... .. 177
- Sáu quy tắc vàng giúp mối quan hệ nam nữ thân mật hơn 184
- Năm vững quy tắc vàng, nâng cao chất lượng giao tiếp 189

Chương 4: Giao tiếp trong các tình huống khác: Giúp quan hệ giữa người với người trở nên hài hòa hơn

- Cách sống hòa hợp giữa con cái trưởng thành với cha mẹ..... 191
- Nói chuyện với cha mẹ như vậy, giúp giao tiếp giữa hai bên hài hòa hơn195
- Nói chuyện với họ hàng như vậy, sẽ giúp bạn phản hồi không bị ngại ngùng 204
- Nói chuyện với bạn bè như vậy, sẽ giúp bạn sẽ được mọi người yêu quý hơn 210
- Giao tiếp như thế này nơi công cộng, mọi người sẽ thích bạn ngay khi bạn mở miệng!..... 219
- Từ chối biểu đạt theo cảm xúc: giúp giao tiếp trở nên nhẹ nhàng như nước chảy..... 246
- Vận dụng bốn yếu tố trong giao tiếp phi bạo lực..... 250
- Tổng kết | 6 chiêu ứng xử khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao..... 251

CHƯƠNG

1

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ: GIÚP PHÁT TRIỂN SỰ NGHIỆP SUÔN SẼ HƠN

NGỘ RA TRÍ TUỆ CHỐN CÔNG SỞ TỪ “TAM QUỐC”



“TAM QUỐC DIỄN NGHĨA” - CẨM NANG HÀNH ĐỘNG CỦA DÂN CÔNG SỞ

“Tam Quốc Diễn Nghĩa” là một tác phẩm kinh điển trong kho tàng văn học cổ điển Trung Hoa, không chỉ nổi bật bởi những âm mưu quyền lực và mưu lược quân sự, mà còn được nhiều người xem là cẩm nang ứng xử nơi công sở.

Năm Kiến An đầu tiên, Tào Tháo rước Hán Hiến Đế về đất của mình, biến huyện Hứa thành “Hứa Đô” - nơi đặt triều đình nhà Hán. Từ đó, các chư hầu muốn được triều đình công nhận đều phải phái sứ giả đến Hứa Đô. Phần lớn các sứ giả này đều tự nguyện xin đi, như Trương Túc của Lưu Chương hay Trần Đăng của Lữ Bố. Đây vốn là một nhiệm vụ “một công đôi việc”: vừa thể hiện lòng trung thành với chủ công, vừa có cơ hội tranh thủ mưu cầu lợi ích cá nhân. Tuy nhiên, có một trường hợp ngoại lệ đó là Hàn Tùng, mưu sĩ của Lưu Biểu.

Chuyện này có nguyên do.

Trước trận Quan Độ, Viên Thiệu phái người cầu viện Lưu Biểu. Dù ngoài miệng đồng ý, nhưng Lưu Biểu lại không thực sự điều quân mà chỉ chọn đứng ngoài quan sát. Các mưu sĩ dưới quyền ông nhiều lần khuyên răn: hiện tại Tào Tháo và Viên Thiệu đang tranh hùng, quân lực của Lưu Biểu lên đến mười vạn, hoàn toàn có thể làm thay đổi cục diện. Ông nên cân nhắc lợi - hại để đưa ra lựa chọn có lợi nhất. Trong hai bên, Tào Tháo là người giỏi dùng người, tinh thông mưu lược, nương tựa vào ông ấy là phương án tối ưu. Thế nhưng, Lưu Biểu lại nhất quyết giữ lấy điều mà ông cho là “kế sách vẹn toàn”

“Sách lược” là lựa chọn tiếp tục quan sát tình hình. Mà đã quan sát, thì cần có người đi sâu tìm hiểu, làm “điều tra hậu trường”. Người đảm nhiệm vai trò này chính là Hàn Tung - người ủng hộ việc “theo về Tào Công”. Hàn Tung được giao nhiệm vụ đến chỗ Tào Tháo để thăm dò thực hư. Việc này khiến ông cảm thấy hơi khó xử. Và thế là, một đoạn đối thoại kinh điển chốn quan trường đã diễn ra. Xem cách Hàn Tung đối mặt với yêu cầu khó xử từ “lãnh đạo”. Khi đối mặt với yêu cầu oái oăm từ cấp trên, làm sao để truyền đạt rõ ràng suy nghĩ của mình mà không khiến ông ấy phật ý? Cùng xem cách Hàn Tung ứng biến:

Xem Hàn Tung đối phó thế nào với yêu cầu khó từ “lãnh đạo”

Khi đối diện với yêu cầu khó từ cấp trên, làm sao để bày tỏ rõ quan điểm mà không làm mất lòng? Hãy xem cách Hàn Tung ứng xử.

Bước đầu tiên, Hàn Tung thể hiện nguyên tắc sống và lập trường của bản thân:

Bậc thánh nhân có thể linh hoạt thay đổi tiết tháo, còn hạng thường thì chỉ biết kiên trì giữ tiết tháo. Tôi thuộc loại người giữ tiết tháo. Một khi danh phận quân-thần đã xác lập, tôi sẽ sống chết giữ đúng danh phận ấy.

Ý ông là: “Tôi, Hàn Tung, là người trọng tiết tháo, một khi đã xác định rõ ai là vua - ai là thần, tôi sẽ trung thành đến chết, không thay lòng đổi dạ.

Bước thứ hai, ông bày tỏ sự trung thành của mình:

Hiện tại, tôi là thuộc hạ của tướng quân, chỉ nghe mệnh lệnh từ tướng quân. Dù lửa cháy nước sôi, cũng thà chết chứ không phản bội.

Tức là: “Ngài bảo tôi làm gì, tôi đều sẵn sàng làm, không oán không than.”

Bước thứ ba, ông trình bày nhận định cá nhân:

Theo tôi thấy, Tào Công chắc chắn có thể bình định thiên hạ.

Bước thứ tư, ông nêu điều kiện để đi sứ:

“Tam Quốc” và nghệ thuật giao tiếp chốn quan trường

Nếu tướng quân có thể trên thì nghênh đón Thiên tử, dưới thì quy thuận Tào Công, thì việc cử tôi đi là có thể chấp nhận.

Đây chính là điều kiện mà trước đó nhiều mưu sĩ đã đề xuất: “phụ thuộc vào Tào Công”.

Bước thứ năm, Hàn Tùng phân tích hậu quả nếu điều kiện này không được chấp thuận:

Nếu tướng quân còn do dự, thì sau khi tôi đến kinh đô, nếu Thiên tử ban cho tôi một chức vụ mà tôi không thể từ chối, thì tôi đã trở thành thần tử của Thiên tử, mà chỉ còn là cựa thuộc hạ của tướng quân. Đã là thần tử thì phải vì quân chủ mà tận trung, khi ấy về đạo nghĩa, tôi sẽ không thể tiếp tục tận tâm với tướng quân nữa.

Nói cách khác, đây là quay trở lại nguyên tắc đã nêu ngay từ đầu: “phải giữ trọn danh phận quân thần”.

Bước cuối cùng, ông đưa ra lời cầu xin khéo léo:

Mong tướng quân suy nghĩ cho thật kỹ, đừng phụ tấm chân tình của tôi!

Ý ở đây là: “Xin người hãy cân nhắc kỹ lưỡng và đưa ra lựa chọn đúng đắn.

Tóm lại, cả sáu bước nào là bày tỏ lòng trung thành, nào là đưa ra điều kiện, rồi viện dẫn hậu quả nói rất nhiều, nhưng thực chất chỉ có một thông điệp cốt lõi:

Việc này khiến tôi rất khó xử, tôi thật sự không muốn đi. Nhưng lời tôi đã nói rõ ràng rồi: nếu ngài vẫn nhất quyết bắt tôi đi, thì nếu xảy ra chuyện gì, tôi xin không chịu trách nhiệm. Cách giao tiếp sáu bước của Hàn

Tùng là bài học đáng học hỏi nơi công sở. Chúng ta hoàn toàn có thể linh hoạt vận dụng tùy theo tình huống thực tế.

Thông minh thực sự là biết dùng trí đúng lúc, đúng chỗ. Câu chuyện Tam Quốc còn ẩn chứa nhiều bài học sâu sắc khác về trí tuệ nơi công sở.

Hãy cùng nói đến Dương Tu.

Theo ghi chép trong Diễn Lược, Dương Tu, tự Đức Tổ, là con trai của Thái úy Dương Tiều. Ông là người khiêm nhường, học rộng, đa tài. Vào thời Kiến An, ông được tiến cử nhờ hiếu hạnh, được bổ nhiệm làm Lang Trung, rồi được Thừa tướng mời về đảm nhận chức Chủ Bạ phụ trách kho lương.

Lúc bấy giờ quốc sự rối ren, mọi việc trong triều ngoài quân đều do Dương Tu nắm rõ, việc gì cũng được xử lý thỏa đáng. Từ Thái tử nước Ngụy trở xuống, ai ai cũng tranh nhau kết giao với ông. Điều này cho thấy, lúc khởi đầu, Dương Tu là một người khiêm tốn, tài năng, lại có tầm nhìn sắc bén về thời cuộc. Tuy nhiên, trong Tam Quốc Diễn Nghĩa hồi thứ bảy mươi hai: “Gia Cát Lượng trí lấy Hán Trung, Tào A Man lui binh ở Hiệp Cốc” đã mô tả quá trình ông ta tự phụ, quá tin vào tài trí của mình, để rồi “thông minh bị thông minh hại”, cuối cùng dẫn đến cái chết bi thảm dưới tay Tào Tháo.

Bất kể là trong sự kiện “xương gà” khi đoán rằng Tào Tháo sắp lui binh, hay vụ “mỗi người một miếng bánh ngọt”, đều cho thấy trí tuệ sắc sảo của Dương Tu. Nhưng cũng từ đó, nhược điểm lớn nhất của ông bộc lộ rõ ràng: quá phô trương. Không những khoe tài trước mặt người khác, ông còn thường xuyên thể hiện mình trước mặt Tào Tháo. Đó chẳng phải là coi thường lãnh đạo sao? Đặc biệt là với người đa nghi như Tào Tháo, kiểu hành xử đó càng dễ khiến ông ta căm ghét.

Câu chuyện của Dương Tu nhắc nhở chúng ta rằng, trong môi trường

làm việc hay bất cứ hoàn cảnh nào, hành xử quá cao ngạo, quá phô trương đều không phải là khôn ngoan. Chỉ khi biết chọn đúng thời điểm để thể hiện, đó mới là sự khôn ngoan thật sự. Nói một cách đơn giản: Thông minh mà lãnh đạo có thể sử dụng, mới là thông minh thực sự.

Có cơ hội hợp tác với đối thủ cũng có thể đôi bên cùng có lợi

Tiếp theo, hãy nói về Gia Cát Lượng. Dù là trong tiểu thuyết Tam Quốc Diễn Nghĩa hay trong các phiên bản phim truyền hình, Gia Cát Lượng đều được khắc họa là một quân sư thông minh xuất chúng, mưu lược hơn người, tài trí siêu quần. Dù có phần được thần thánh hóa, nhưng những gì ông thể hiện vẫn mang lại cho chúng ta nhiều bài học sâu sắc. Trong điển tích “mượn tên bằng thuyền cỏ”, chúng ta có thể rút ra một chân lý: **Không có kẻ thù vĩnh viễn, nếu có cơ hội, hợp tác với đối thủ vẫn có thể tạo ra cục diện cùng thắng.**

Từ gió đông đến cảm xúc cá nhân, Những bài học thấm thía từ “Tam Quốc”

Trong trận Xích Bích, Chu Du của Đông Ngô một lòng muốn dùng hỏa công để đánh Tào Tháo, nhưng vì đang là mùa đông, nên mãi không có gió đông nam để thi hành kế hoạch. Trong khi đó, Gia Cát Lượng đã sớm tìm gặp ngư dân ven sông để tìm hiểu khí hậu địa phương. Kết hợp với kiến thức thiên văn - địa lý, ông tính toán chính xác thời điểm gió đông xuất hiện. Sau đó, ông mượn cơ lập đàn cầu gió, “vay” gió đông để giúp Đông Ngô đánh thắng trận Xích Bích lừng lẫy. Trận chiến này khiến Tào Tháo tổn thất nặng nề, đồng thời cũng tạo ra cục diện có lợi cho cả hai nước Thục và Ngô.

Khi đang có cảm xúc mạnh, đừng vội ra quyết định

Cuối cùng, hãy nói về Lưu Bị - một trong những nhân vật được ngưỡng mộ nhất trong Tam Quốc Diễn Nghĩa. Từ nhỏ, Lưu Bị đã mang trong mình chí lớn, yêu kết giao anh hùng. Nhờ sự phò tá tận tâm của Gia Cát Lượng, qua bao năm chinh chiến, ông cuối cùng cũng hiện thực hóa lời tiên đoán “thiên hạ chia ba”. Thế nhưng, sau khi lên ngôi Hoàng đế, vì quá phần nộ trước cái chết của Quan Vũ, Lưu Bị bỏ ngoài tai lời khuyên can của Gia Cát Lượng và các mưu sĩ, quyết tâm thân chinh đánh Đông Ngô để báo thù. Để kịp xuất quân trong ba ngày, ông ra lệnh chuẩn bị áo trắng, cờ trắng để tang. Do mâu thuẫn trước đó với thuộc hạ, Trương Phi bị chính lính của mình giết chết. Lưu Bị đau đớn tột cùng, dẫn quân tấn công Đông Ngô trong cơn phần nộ. Không ngờ, Đông Ngô đại đô đốc Lục Tốn đã tận dụng gió đông nam, thiêu rụi trại quân của Lưu Bị, khiến ông đại bại. Sau khi được cứu, Lưu Bị đau buồn sinh bệnh, khi gặp lại Gia Cát Lượng thì vô cùng hối hận, day dứt không nguôi, chẳng bao lâu sau ông qua đời. Câu chuyện này khiến ta không khỏi cảm thán: **Khi đang có cảm xúc mạnh, đừng vội vàng đưa ra quyết định, nếu không có thể phải gánh chịu hậu quả nghiêm trọng.**

Tổng kết: Từ chuyện xưa đến bài học hôm nay

Trong phần trên, chúng ta đã cùng nhìn lại những tình huống tiêu biểu của bốn nhân vật trong Tam Quốc Diễn Nghĩa - Hàn Tùng, Dương Tu, Gia Cát Lượng, Lưu Bị - để khám phá những góc nhìn tinh tế trong ứng xử nơi công sở.

Ở phần tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu hơn vào những tình huống giao tiếp thực tế và khám phá các cách nói khéo léo giúp bạn ứng biến thông minh trong công việc.

GIAO TIẾP THÔNG MINH VỚI SẾP, CÁCH GHI ĐIỂM TRONG MẮT LÃNH ĐẠO



01

KHI SẾP GIAO CHO BẠN MỘT CÔNG VIỆC QUÁ SỨC, KHÓ HOÀN THÀNH

☒ Câu trả lời thông thường:

- Sếp ơi, em làm không nổi đâu ạ.

☒ Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Dạ vâng, anh/chị cho em khoảng 1 tiếng để em đánh giá tổng thể mức độ khó, rồi em sẽ ước lượng sơ bộ thời gian cần thiết để hoàn thành.
- Dạ, em sẽ cố gắng, nhưng thú thật là em còn thiếu kinh nghiệm ở mảng này, chắc sẽ cần thêm sự hướng dẫn và hỗ trợ từ anh/chị.
- Hiện tại em đang xử lý ba dự án song song. Nếu nhận thêm dự án này nữa thì em e là sẽ ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng của các đầu việc còn lại. Em thấy bạn [Tên đồng nghiệp] khá mạnh ở phần này, hay là anh/chị cân nhắc giao cho bạn ấy phụ trách?
- Anh/chị có thể giúp em xem lại các dự án em đang làm, để sắp xếp lại mức độ ưu tiên được không ạ? Nếu làm tất cả cùng lúc thì chất lượng tổng thể có thể sẽ bị ảnh hưởng.

02

KHI SẾP NÊU Ý KIẾN XONG VÀ HỎI “EM THẤY THẾ NÀO?”

Câu trả lời thông thường:

- Em thấy rất tốt ạ.

Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Dạ, em rất đồng tình với ý kiến của anh/chị. Em sẽ bắt đầu triển khai theo chỉ đạo, nếu có vấn đề phát sinh, em sẽ phản hồi lại ngay ạ.
- Những góp ý vừa rồi của anh/chị thực sự chỉ ra những chi tiết mà trước giờ chúng em chưa để ý tới. Tụi em sẽ chú ý nhiều hơn và thực hiện đúng theo định hướng của anh/chị ạ.

03

KHI SẾP GIAO VIỆC KHÔNG RÕ RÀNG NHƯNG LẠI HỎI “EM NẮM ĐƯỢC CHƯA?”

Câu trả lời thông thường:

- Dạ... lúc nãy em chưa nghe rõ, anh/chị có thể nhắc lại giúp em được không ạ?

Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Cảm ơn anh/chị đã chỉ đạo. Em muốn hỏi thêm một vài chi tiết để đảm bảo mình hiểu đúng toàn bộ kế hoạch và triển khai hiệu quả

04

KHI SẾP HỎI NHÃM NGƯỜI VỀ TIẾN ĐỘ CÔNG VIỆC

Câu trả lời thông thường:

- Dạ, em không phụ trách dự án đó nên không rõ lắm ạ.

Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Dạ, em không tham gia vào dự án đó. Em sẽ liên hệ với bên phòng Marketing để hỏi ngay và phản hồi cho anh/chị liền ạ.

05

KHI SẾP KHEN BẠN GIỎI TRONG MỘT BUỔI TIỆC

Câu trả lời thông thường:

- Dạ, anh/chị khen quá lời rồi, tất cả là nhờ anh/chị dẫn dắt tốt ạ.

Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Tưởng giỏi thì không có bình dở mà! Em sao dám để anh/chị mất mặt chứ ạ.
- Tàu chạy nhanh cũng là nhờ đầu tàu mạnh, có anh/chị dẫn đầu xuất sắc như vậy, tụi em nhất định phải cố gắng gấp đôi!

06

KHI ĐƯỢC SẾP MỜI PHÁT BIỂU TẠI TIỆC TẤT NIÊN/CUỐI NĂM

✗ Câu trả lời thông thường:

- Cảm ơn anh/chị và mọi người đã quan tâm, em xin nâng ly trước ạ!

✓ Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Cảm ơn anh/chị đã tạo cơ hội để em được phát biểu. Em biết mình vẫn còn nhiều điểm hạn chế và chưa chu toàn, mong anh/chị và mọi người cứ thẳng thắn góp ý. Trong năm qua, em rất biết ơn sự tin tưởng và dìu dắt của anh/chị, cũng như sự hỗ trợ hết mình từ đồng nghiệp. Năm mới, em xin hứa sẽ càng nỗ lực hơn nữa, không phụ lòng tin của tập thể. Tin rằng với sự dẫn dắt của anh/chị và tinh thần đoàn kết của cả team, chúng ta chắc chắn sẽ chinh phục được nhiều thành công rực rỡ hơn nữa!

07

KHI SẾP NÓI “EM VẮT VÀ RỎI”

✗ Câu trả lời thông thường:

- Dạ không có gì đâu ạ, không vất vả đâu!

✓ Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

- Cảm ơn anh/chị đã quan tâm. Thật ra mọi người trong team đều rất cố gắng. Chỉ cần kết quả cuối cùng thật tốt thì vất vả mấy cũng đáng ạ!

- Cảm ơn anh/chị đã động viên. Mấy hôm nay em được thử sức với nhiều công việc mới, đúng là khá mệt, nhưng học được rất nhiều điều. Nếu có chỗ nào làm chưa tốt, mong anh/chị chỉ dạy thêm cho em ạ.

08

KHI SẾP KHEN BẠN “CÔNG VIỆC LẦN NÀY LÀM RẤT TỐT”

Câu trả lời thông thường:

- Dạ, cảm ơn anh/chị đã khen ạ!

Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

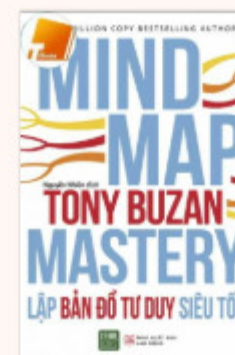
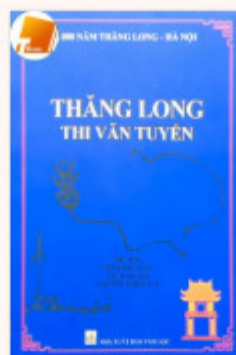
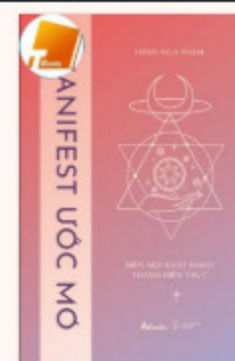
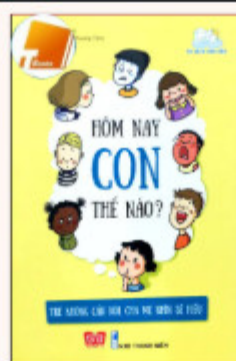
- Dạ, trong thời gian tới em sẽ tiếp tục cố gắng, làm việc thật nghiêm túc và trách nhiệm dưới sự chỉ đạo của anh/chị. Nếu có điểm nào chưa tốt, mong anh/chị chỉ dạy thêm ạ.
- Hoàn thành tốt công việc là trách nhiệm của em, nhưng thật ra là nhờ sự chỉ đạo đúng đắn và dẫn dắt của anh/chị, nếu không thì em cũng khó mà tiến bộ nhanh như vậy.
- Sở dĩ lần này mọi việc suôn sẻ là vì em nhận được sự tin tưởng và hỗ trợ hết mình từ anh/chị.
- Có được kết quả này là nhờ anh/chị luôn tận tình hướng dẫn và nhắc nhở. Em sẽ càng cố gắng hơn nữa để không làm anh/chị thất vọng.
- Kết quả này có được là nhờ sự giúp đỡ của cả team và sự tin tưởng từ anh/chị. Đây là thành quả của cả một tập thể, lần sau em sẽ cố gắng hơn nữa để không phụ lòng mọi người.

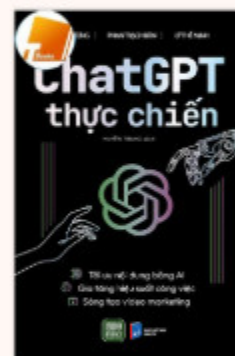
✗ Câu trả lời thông thường:

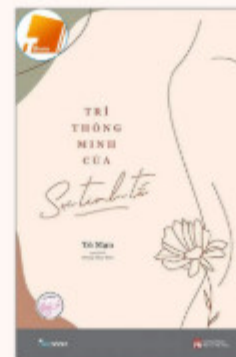
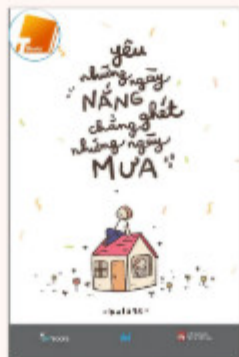
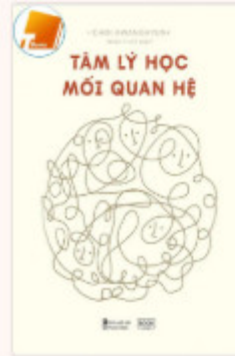
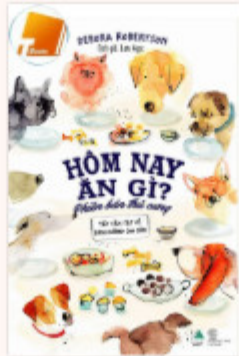
- Dạ, không có gì đâu ạ

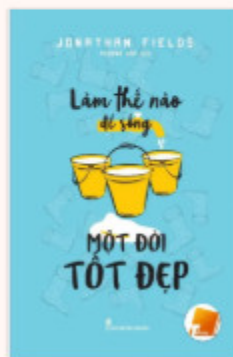
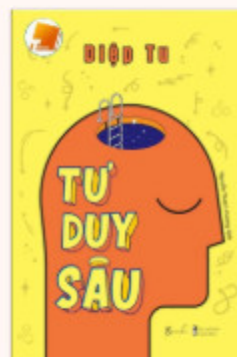
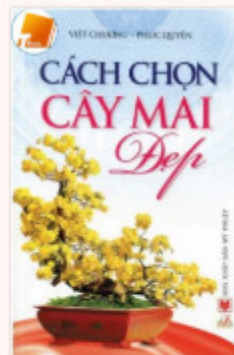
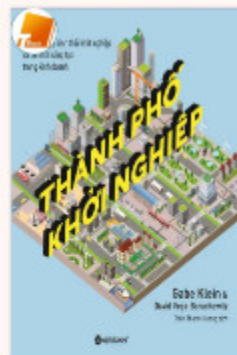
✓ Câu trả lời khéo léo có trí tuệ cảm xúc cao:

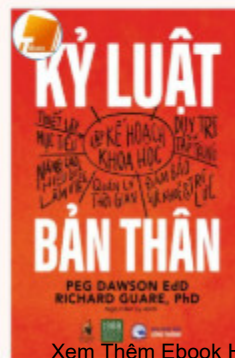
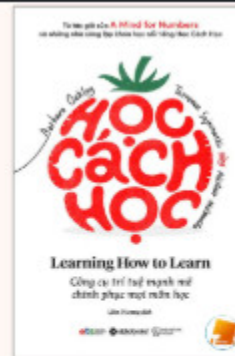
- Dạ, anh/chị khách sáo quá rồi ạ. Nếu có gì cần thêm, anh/chị cứ nói với em bất cứ lúc nào nhé!
- Đây là việc em nên làm ạ. Nếu sau này có phát sinh gì thêm, mong anh/chị cứ trao đổi trực tiếp với em.
- Không có gì đâu ạ, chuyện nhỏ thôi mà. Giúp được anh/chị là em thấy vui rồi ạ!
- Anh/chị đừng khách sáo, chỉ là chuyện nhỏ thôi ạ. Em chỉ mong việc đó thực sự giúp được anh/chị và không làm anh/chị thất vọng.
- Phải là em cảm ơn anh/chị mới đúng đã tin tưởng và giao cho em một nhiệm vụ quan trọng như vậy. Nhờ đó mà em cũng học hỏi thêm được rất nhiều!
- Anh/chị cứ yên tâm ạ, việc này nằm trong khả năng của em. Nếu còn gì cần hỗ trợ, anh/chị cứ giao cho em bất cứ lúc nào!
- Kết quả hôm nay em đạt được là nhờ sự dìu dắt và tin tưởng của anh/chị. Sau này em vẫn còn phải học hỏi nhiều dưới sự hướng dẫn của anh/chị ạ!

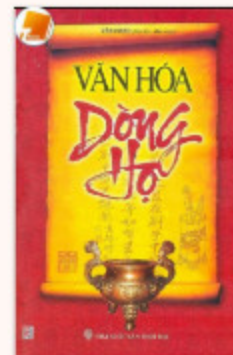
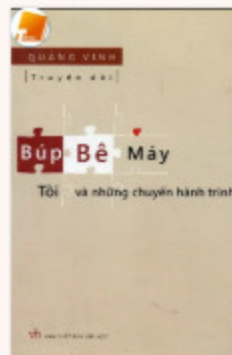
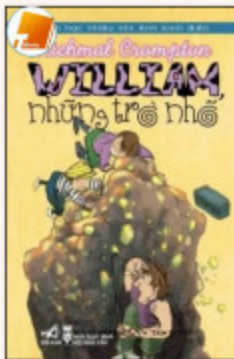


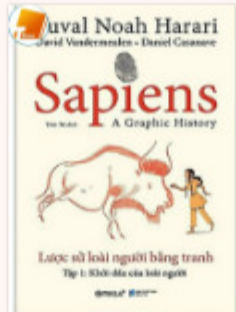






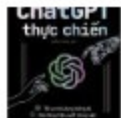






Edit

Xem Nhiều Ngày



Ebook Chat GPT Thực Chiến PDF

104 views



Ebook 30 Tuổi – Mọi Thứ Chỉ Mới

Bắt Đầu PDF

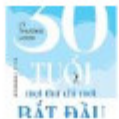
63 views

Xem Nhiều Tháng



Ebook Chat GPT Thực Chiến PDF

2.3k views



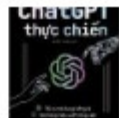
Ebook 30 Tuổi – Mọi Thứ Chỉ Mới

Bắt Đầu PDF

1.6k views

Xem Thêm Ebook [Https://www.Tbooks.Cloud](https://www.Tbooks.Cloud)

Xem Nhiều Năm



Ebook Chat GPT Thực Chiến PDF

3k views



Ebook Vượt Qua Bản Ngã – Ego Is

The Enemy full PDF

1.8k views