

Phụ lục Tài liệu huấn luyện VĂN HOÁ GIAO TIẾP ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

I/ Tổng quan về văn hoá ứng xử giao tiếp ở Việt Nam:

Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam bao gồm những đặc điểm sau:

- Vừa cởi mở, vừa rụt rè;
- Xử sự nặng nề về tình cảm hơn là lý trí;
- Trọng danh dự thái quá tới mức trở thành một bệnh sĩ diện hão;
- Giữ ý trong giao tiếp;
- Thiếu tính quyết đoán. Bắt nguồn từ “Văn minh lúa nước” bao đời nay, những phẩm chất nổi trội về văn hoá trong con người Việt Nam là:
 - Khả năng đối phó rất linh hoạt với mọi tình thế và lối ứng xử mềm dẻo;
 - Tinh thần đoàn kết, cố kết cộng đồng để tạo nên sức mạnh vượt qua khó khăn, thử thách;
 - Giản dị, chất phác, ưa đơn giản, ghét cầu kỳ xa hoa;
 - Tấm lòng rộng mở và giàu cảm xúc lãng mạn;
 - Cần cù, chịu thương, chịu khó, giỏi chịu đựng gian khổ;
 - Trọng tuổi tác, trọng người già (Lão quyền);
 - Tập tính hạch toán kém, không quen lường tính xa;
 - Tác phong tùy tiện, kỷ luật không chặt chẽ;
 - Tâm lý bình quân chủ nghĩa;
 - Nhân ái, vị tha và rộng lượng;
 - Nặng tình nhẹ lý, chín bỏ làm mười (cơ sở chủ nghĩa dân tộc - một người làm quan cả họ được nhờ);
 - Tâm lý sống lâu lên lão làng, đề cao chủ nghĩa kinh nghiệm;
 - Tư tưởng bảo thủ, đóng cửa, tự thu xếp mọi việc, không cầu thị.

II/ Phân loại văn hoá giao tiếp:

1. Khi phân tích các hoạt động giao tiếp trong xã hội, ta có thể chia thành ba loại: Một là, giao tiếp truyền thống: Giao tiếp được thực hiện trên cơ sở các mối quan hệ giữa người và người đã hình thành lâu dài trong quá trình phát triển xã hội: Đó là quan hệ huyết thống trong họ hàng, gia đình giữa ông bà, cha mẹ, con cái v.v... quan hệ làng xóm láng giềng nơi mọi người đều quen biết nhau, vai trò cá nhân trong tiếp xúc giao lưu được quy định rõ ràng, ngôn ngữ giao tiếp đã hình thành lâu dài trở thành những quy định bất thành văn, thấm đẫm vào từng xã hội, cuối cùng trở thành văn hoá ứng xử riêng trong xã hội đó. Tất cả những điều ấy quy định và điều chỉnh

quá trình trao đổi thông tin trong quan hệ tiếp xúc, giao lưu. Loại giao tiếp này bị chi phối bởi văn hoá tập quán, hệ thống các quan niệm và ý thức xã hội.

Hai là, giao tiếp chức năng: Giao tiếp chức năng phát triển trong hoạt động chức nghiệp. Loại giao tiếp này xuất phát từ sự chuyên môn hoá trong xã hội, ngôn ngữ và hình thức giao tiếp chịu ảnh hưởng của những quy định thành văn hay không thành văn, để dần trở thành quy ước, chuẩn mực và thông lệ chung trong xã hội. Loại giao tiếp này không xuất phát từ sự đòi hỏi bộc lộ cá tính hay những tình cảm riêng tư mà xuất phát từ sự đòi hỏi của nghi lễ ứng xử xã hội và hiệu quả trong công việc. Đó là ngôn ngữ cho phép mọi người không quen biết nhau, rất khác nhau, nhưng khi thực hiện những vai trò xã hội nhất định đều sử dụng kiểu giao tiếp như vậy. Chẳng hạn đó là giao tiếp trong công việc giữa thủ trưởng và nhân viên, giữa người bán và người mua, giữa bác sĩ và bệnh nhân, giữa bị cáo và chánh án v.v...

Ba là, giao tiếp tự do: Loại giao tiếp này mang nhiều đường nét cá nhân của người giao tiếp, được cảm thụ chủ quan như một giá trị tự tại, như mục đích tự thân. Những quy tắc và mục đích giao tiếp không được định trước như khuôn mẫu, mà xuất hiện ngay trong quá trình tiếp xúc, tùy theo sự phát triển của các mối quan hệ. Giao tiếp tự do được thúc đẩy bởi tính chủ động, phẩm chất và mục đích của mỗi cá nhân, nó cần thiết trong quá trình xã hội hoá làm phát triển và thoả mãn các nhu cầu về lợi ích tinh thần và vật chất của các bên giao tiếp một cách nhanh chóng và trực tiếp. Loại giao tiếp này trong thực tế cuộc sống là vô cùng phong phú, trên cơ sở trao đổi những thông tin có được, làm thức tỉnh những hứng thú tình cảm sâu sắc và để giải toả xung đột của mỗi cá nhân.

2. Mức độ của hành vi văn minh trong giao tiếp của mỗi người được đánh giá thông qua cấu trúc:

Tính chuẩn mực (phần cứng): biểu hiện ở những quy ước (dưới dạng truyền thống đạo đức, lễ giáo, phong tục tập quán) có ảnh hưởng vô hình và lâu dài trong tư duy, hành vi và thói quen của mỗi người; ý thức hệ xã hội (có ảnh hưởng mang tính bắt buộc); cùng với những quy định mang tính đặc thù của tổ chức - nơi mỗi người làm việc. Trong giao tiếp chính thức thì các quy ước và quy định đã được thể chế hoá. Mặt khác nó còn được biểu hiện ở kiểu khí chất trong mỗi cá nhân.

Tính linh hoạt dựa trên phẩm chất cá nhân (phần mềm): trong giao tiếp biểu hiện ở trình độ văn hoá, học vấn, kinh nghiệm, trạng thái tâm lý, độ tuổi ở mỗi cá nhân, giới tính và đặc điểm nghề nghiệp. Mỗi người có thể tiến hành giao tiếp và đạt được kết quả như thế nào tùy thuộc vào sự linh hoạt vận dụng những phẩm chất cá nhân đó trong mỗi tình huống và hoàn cảnh giao tiếp cụ thể.

Trên thực tế trở ngại lớn nhất trong giao tiếp thường ở phần cứng (đặc biệt giao tiếp với đối tác là người nước ngoài). Có nghĩa là người ta có thể bị ảnh hưởng quá sâu sắc, hoặc bám giữ quá chặt chẽ vào những quy định, quy tắc thuộc về phần cứng, do đó hạn chế đến khả năng tiếp cận và thích ứng với người đối thoại. Điều này ở mức độ lớn được gọi là sự xung đột về nền văn minh mà mỗi cá nhân đang hưởng thụ và chịu sự

chi phối của nó. Tuy nhiên khi phẩm chất cá nhân đạt đến một trình độ cao, người ta càng có khả năng tự chủ, thoát ra khỏi mọi khuôn sáo, giáo điều một cách uyển chuyển linh hoạt. Sự linh hoạt (phần mềm chứ không phải là phần cứng) đang chứng tỏ sự thành công của nó trong một thế giới mà các mối quan hệ đang tiến đến gần một chuẩn mực chung. Nhưng phẩm chất cá nhân sẽ là gì khi thoát ly hẳn với phần cứng? Thực chất là bản sắc không thể tự mình tạo nên, và trong chân không, nó phải có gốc của nó - đó là phần cứng. Quả cây có ngọt hay không hãy xem đất của nó. Đến lượt nó, điều này lại giúp chúng ta tránh được xung đột về cá tính.

3. Cốt lõi của lịch sự: điều mà nhờ nó chúng ta dành được cảm nhận tích cực từ phía đối tác là:

Văn hoá chuẩn mực: có nghĩa là văn hoá ứng xử của mình phù hợp với bối cảnh, với đối tác, với địa vị và nghề nghiệp được điều tiết đúng mức độ mà công việc đòi hỏi;

Tự nhiên: nghĩa là hành vi và cách ứng xử ấy không phải là kết quả của sự cố tạo dựng, gò ép hay bắt chước mà như là phẩm chất của chính mình, kết quả của một quá trình giáo dục lâu dài;

Đàng hoàng: mọi cử chỉ, hành vi và lời nói không thể để cho đối tác liên tưởng đến những ngụ ý không tích cực về mình. Thí dụ bắt tay quá lâu và quá chặt với phụ nữ, ghé sát mặt thì thào, tỏ ra thân thiện quá mức với một ai đó, nhìn ngang nhìn ngửa...;

Tự tin: có nghĩa là cái mà đối tác nhận được từ hành vi ứng xử của mình là cái xứng đáng mà họ được hưởng với tư cách, địa vị và với sự đòi hỏi của công việc mà hai bên sẽ tiến hành. Sự nhún nhường quá mức đến mức khúm núm khiến đối tác ngộ nhận và khiến hành vi ứng xử của ta đã đi ra khỏi cái nghĩa của lịch sự đó là sự cầu cạnh.

QUY TẮC 10 ĐIỂM TRONG VĂN HOÁ GIAO TIẾP

1. **Ân cần:** Trong giao tiếp tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt hoặc có vẻ mặt khó đăm đăm, bực tức. Luôn cần thể hiện sự quan tâm và tôn trọng đối tượng giao tiếp;
2. **Ngay ngắn:** Trang phục hợp cách, không tùy tiện, luộm thuộm; tác phong không tỏ ra trễ nải, dặt dẹo;
3. **Chuyên chú:** Không làm việc riêng trong khi giao tiếp, nhất là chị em phụ nữ thường hay cắt móng tay, móng chân, kẻ lông mày, tô son, đánh phấn;
4. **Đĩnh đạc:** Không trả lời thủng thẳng, hỏi câu nào trả lời câu ấy, cách nói thiếu chủ ngữ, cộc lốc, nhát gừng;
5. **Đồng cảm:** Cần thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm;
6. **Ôn hoà:** Tránh vung tay tùy tiện, đặc biệt là chỉ ngón tay về phía mặt đối tượng giao tiếp theo “nhịp điệu” của lời nói “đanh thép” của mình. Cần có thái độ ôn hoà;
7. **Rõ ràng:** Không nói quá to, kiểu nói oang oang hoặc nói quá nhiều. Tránh nói lạc đề hoặc nói quá nhỏ, kiểu lí nhí khiến người nghe phải căng tai mới nghe rõ;
8. **Nhiệt tình:** Thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết, đừng tỏ ra khó khăn, ích kỷ;
9. **Nhất quán:** Phải khắc phục sự phát ngôn bất nhất, thay đổi tùy tiện, chối phăng những điều đã nói ra hoặc dễ dàng hứa nhưng không làm theo lời hứa. Đó là loại người ai cũng muốn tránh xa;
10. **Khiêm nhường:** Tránh tranh luận khi không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người, thích dồn đối tượng giao tiếp vào thế bí để dành phần thắng về mình.

4. Rèn luyện các kỹ năng giao tiếp:

Rèn luyện các kỹ năng định hướng

Học thuộc về các biểu hiện bên ngoài, ngôn ngữ “của cơ thể” mà nó nói lên cái tâm lý bên trong của người ta. Rèn luyện sự quan sát con người, tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống. Quan sát thực nghiệm bằng các băng ghi hình, tham khảo kinh nghiệm dân gian, tướng mạo học cũng rất có ích để nâng cao các kỹ năng định hướng trong giao tiếp.

Rèn luyện các kỹ năng định vị

Rèn luyện tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và của đối tượng giao tiếp, tức là biết cách thu nhập và phân tích xử lý thông tin.

Rèn luyện các kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Rèn luyện khả năng thống ngự: có nghĩa là rèn luyện năng lực khống chế, chi phối và điều khiển cả con người trong giao tiếp. Thế nào là người có khả năng thống ngự? Người có khả năng thống ngự là người biết và nắm chắc được sở thích, thú vui của đối tượng giao tiếp và là người hiểu biết nhiều, lịch lãm, tinh tường nghề nghiệp. Người ta có thể bồi dưỡng khả năng thống ngự của mình bằng cách:

- Thứ nhất: Làm rõ đối tượng thống ngự, khắc phục tính mù quáng. Đối tượng thống ngự được quyết định bởi địa vị xã hội của kẻ thống ngự. Thí dụ đối tượng thống ngự của giám đốc là phó giám đốc và các cán bộ trung gian dưới quyền;
- Thứ hai: Phải nâng cao trình độ văn hoá, trình độ lý luận, trình độ nghề nghiệp và bồi dưỡng phẩm cách của mình;
- Thứ ba: Học cách “công tâm” có nghĩa là đi vào lòng người cốt lõi là sự chân thành, hữu hảo.

Rèn luyện khả năng hấp dẫn: Hấp dẫn đối tượng giao tiếp bằng các cách:

- Thứ nhất: Bằng lòng tự tin, không tự kiêu và không tự ti;
- Thứ hai: Cư xử chân thành với mọi người;
- Thứ ba: Chân thành ca ngợi những điểm mạnh của đối tượng giao tiếp;
- Thứ tư: Đặt mình vào địa vị của đối phương mà cảm thông, đồng cảm với họ;
- Thứ năm: Bằng sự học rộng, biết nhiều và phải biết đích thực;
- Thứ sáu: Bằng cách luôn luôn mỉm cười với đối tượng giao tiếp;

- Thứ bảy: Biết dùng đôi mắt để biểu thị tình cảm
- ✓ Thứ tám: Trang phục phù hợp với con người mình;
- Thứ chín: Đừng tiếc sự hào phóng nhiệt tình;
- Thứ mười: Đừng quên sự khôi hài, dí dỏm.

Rèn luyện khả năng tự kiểm chế:

Theo các nhà tâm lý học, trong giao tiếp ở mỗi con người có ba trạng thái: Trạng thái bản ngã phụ mẫu: là cái mà người ta ý thức được quyền hạn và ưu thế của mình trong giao tiếp;

Trạng thái bản ngã thành niên: là cái mà người ta biết cân nhắc cẩn thận mỗi lời nói của mình khi phát ra;

Trạng thái bản ngã “nhi đồng”: là cái mà tình cảm xui khiến hành động chứ không phải lý trí (hay sự xúc động).

5. Rèn luyện khả năng tự kiểm chế như thế nào ?

- Thứ nhất: Trong bất cứ trường hợp nào cũng phải duy trì trạng thái bản ngã thành niên (chú ý và bình tĩnh);
- Thứ hai: Biết bao dung và độ lượng;
- Thứ ba: Luôn luôn phải trả lời vui vẻ các câu hỏi.

Lịch sự phải để cho khách hàng của mình hiểu và thấy là họ được nâng lên tầm cao ứng xử mới chứ không phải là để chứng tỏ bạn hơn hẳn họ. Phong cách văn hoá là điều có tác dụng to lớn để khẳng định vị thế của bạn trong cảm nhận của đối tác, đồng thời nâng đối tác lên một tầm cao mới tạo điều kiện cho họ có cách ứng xử tương tự.

Nếu ta bỏ tiền ra để mua bất cứ một hàng hoá gì thì ta có thêm hàng hoá đó và nghèo đi một lượng tiền tương ứng. Cảm giác đó khiến làm con người luôn thấy bức bối và thiếu thốn. Văn hoá làm cho chúng ta trở nên cân bằng hơn, biết đem đến cho họ sự giàu có khác, dưới hình thức khác để khách hàng khỏi cảm thấy nghèo đi khi bỏ tiền ra mua hàng hoá của bạn.

Xã hội đã trở nên rộng lớn quá mức theo nghĩa là có quá nhiều các mối quan hệ, các mối quan tâm, kỳ vọng ở các cấp độ và đối tượng khác nhau, đồng thời lại nhỏ bé hơn bởi được rút ngắn nhờ giao thông liên lạc. Trong cảm giác hai chiều trái ngược đó văn hoá giao tiếp - ứng xử giúp con người được cân bằng, và họ muốn thấy mình được quan tâm chứ không chỉ bị lôi kéo vào cuộc kiếm lợi của các thương nhân.

Quảng cáo như đã nêu là hình thức giao tiếp thường xuyên của công ty đối với khách hàng, bởi vậy nó luôn phải nhằm vào khách hàng ở chỗ khiến họ thừa nhận trên tinh thần văn hoá về các giá trị mà công ty muốn cung ứng cho họ chứ không phải đề cao bản thân công ty một cách quá đáng hoặc đưa ra những ý kiến, những lời mà trình độ dân trí ngày nay không thể chấp nhận.

Lợi ích tồn tại trước mắt là điều tối quan trọng với những người này. Với họ không có kiểu lùi một bước để tiến mười bước mà là chiến lược thích nghi bằng mọi giá để tồn tại. Hơn nữa có một điểm giống con sâu, cái kiến là chu kỳ sống của chúng quá ngắn ngủi nên không thể có chỗ cho chiến lược lùi một bước. Sự thích nghi này không phải là sự thích nghi quá trình mà là thích nghi thời điểm, nghĩa là rất nhanh, đa dạng và liên tục với mục đích tồn tại, được chấp nhận hơn là mục đích phát triển.

Trên cơ sở ta thừa nhận những mệnh đề sau:

- Sự vật hiện tượng nào, cá thể nào cũng có khuynh hướng tiến tới trạng thái ổn định, cân bằng động, của riêng nó (vi mô) và của môi trường (vĩ mô);
- Sự cân bằng của vi mô và của vĩ mô có thể là khác nhau trong những thời điểm khác nhau (sự lệch pha). Mỗi cá thể cần phải tự điều chỉnh để phù hợp với trạng thái cân bằng của vĩ mô chứ không phải là ngược lại;
- Với mỗi cá thể, sự tồn tại trước mắt quan trọng hơn sự phát triển lâu dài. Tuy nhiên sự phát triển làm cho sự tồn tại đi đến trình độ cao hơn về chất;
- Sự tự bảo vệ để tồn tại, trong đó các điểm yếu không được phép bộc lộ, mâu thuẫn nội tại được nguy trang. Sự tự hoàn thiện để phát triển, trong đó cái bất hợp lý cần phải được thay đổi, mâu thuẫn nội tại cần phải giải quyết;
- Mỗi cá thể có một năng lực, cơ hội ứng xử riêng, cung cách hội nhập riêng tùy theo cách mà nó chọn là tồn tại hay phát triển, bởi vậy nó sẽ có khuynh hướng bộc lộ hay giấu mình.

Thật đáng sợ khi người ta quen đi với việc không đem lại lợi ích hay niềm vui cho người khác, và dương dương tự đắc trong chức vụ của mình mà thật ra là rất vô bổ. Bạn có thể vin vào có gì đây khi nhận sự uỷ thác của cấp trên về việc tiếp khách mà không đem lại một kết cục khả dĩ nào cả, cho dù đó chỉ là cảm giác của cả hai bên mà thôi. Như thế bạn đã khoác lên người cái danh là cán bộ của công ty mà hưởng lương một

cách vô lý rồi vì đã không làm cho cái danh đó đáng được tôn trọng trong con mắt của khách. Công việc tiếp khách ở đây không phải là cuộc gặp nói chuyện phiếm với nhau. Cho nên bạn có thể chủ động nhắc nhở khách về thời gian ngay từ lúc đầu bằng cách nói: “Thưa ông, chúng ta sẽ có khoảng 15 phút để được trao đổi với nhau về vấn đề này...”.

Xử lý những lời phàn nàn từ khách hàng: Không nên tỏ ra sẵn sàng tranh luận, cướp lời, khẳng định hơn thiệt với khách hàng khi xảy ra những điều phàn nàn của khách. Việc cần thiết, và là nhiệm vụ của bạn là phải lắng nghe, cảm ơn và tìm cách khắc phục thiếu sót ngay sau đó nếu có thể. Không phải bao giờ khách hàng cũng đúng, và bao giờ cũng có đủ phẩm chất của một Thượng đế, hay Nữ hoàng. Nhưng họ chứ không ai khác mới có thể đem đến cho bạn những nguồn lợi nhuận, và đó chính là cái bạn cần để tồn tại. Sự phàn nàn của họ không phải bao giờ cũng thoả đáng, nhưng chắc chắn có lý do của nó xuất phát từ phía bạn hay cửa hàng của bạn. Chứng tỏ rằng cửa hàng hay chính bạn có điều gì đó đang tồn tại không làm thuyết phục họ hoàn toàn, chính thế cần phải lắng nghe để hoàn thiện chính mình. Khi khách phàn nàn, bạn không nên tỏ ra nôn nóng nghe cho qua chuyện, cũng không nên quan trọng hoá sự cố, hoặc không nên tìm ngay những người có trách nhiệm cụ thể về việc đó để nghe thay bạn. Họ phàn nàn với bạn, cho dù bạn không phải là người gây ra hay có trách nhiệm chính nhưng chí ít họ thấy cần phải nói, và thấy bạn là người xứng đáng để nghe họ phàn nàn. Bằng cử chỉ, ánh mắt, giọng nói bạn tiếp thu lời phàn nàn như là bạn là người hiểu họ, đứng về phía họ để biến lời phàn nàn chưa hoàn hảo thành những lời góp ý chân tình một cách hoàn hảo. Bởi vì tuy họ phàn nàn nhưng tuyệt đối họ không muốn sẽ trở thành người đối địch với bạn. Hơn nữa họ muốn thấy là họ đúng ít nhất về một phương diện nào đấy, vấn đề là bạn tiếp thu và chỉ cho họ thấy họ đã đúng trên phương diện nào. Không nên phản đối khách hàng mà khéo léo chuyển sang một khía cạnh khác, đồng thời luôn có cách đưa ra những đề nghị mới hợp lý hợp tình cho cả hai bên. Chẳng hạn không nên khẳng định: “Dịch vụ của chúng tôi là rất tuyệt vời, tốt hơn dịch vụ mà ông vẫn nhận được từ công ty A.”. Mà nên khôn ngoan hơn bằng cách: “Tôi hiểu ông rất có lý khi quan tâm đến dịch vụ này đến như vậy, bây giờ chắc ông muốn đưa ra quyết định về nó, vì thế chúng tôi muốn đề nghị với ông một hợp đồng dịch vụ hoàn chỉnh hơn với 5 điểm như sau... mà ông có thể góp ý thêm cho chúng tôi.”.

III/ Kỹ thuật giao tiếp văn hoá nơi công sở:

1. Nghi thức xã giao nơi công sở:

Văn hoá giao tiếp (VHGT) nơi công sở thể hiện những tính chất đặc thù của hoạt động thi hành công việc. Do vậy giao tiếp trong thực thi công việc phải đảm bảo những nguyên tắc nhất định nhằm thể hiện tính chuyên nghiệp của doanh nghiệp đó, tức là phải được tiến hành theo những nghi thức xã giao nhất định. Nghi thức xã giao nơi

công sở là một bộ phận quan trọng cấu thành nên “Văn hoá doanh nghiệp”. Đó là những vấn đề có liên quan đến trang phục, thái độ ứng xử (đi đứng, điệu bộ, cử chỉ, lời nói...) của cán bộ, nhân viên trong doanh nghiệp.

a) Trang phục:

Trong nhiều năm qua, nước ta còn gặp nhiều khó khăn về kinh tế, Nhà nước còn chưa có đủ điều kiện để ban hành những quy định chính thức về y phục của công chức Nhà nước. Do đó ta có thể thấy vấn đề trang phục của cán bộ, công chức Nhà nước hiện nay còn bỏ ngỏ. Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Thủ tướng Chính phủ) Võ Văn Kiệt đã có thông báo số 11/TB ngày 11/8/1992 quy định về y phục của công chức Nhà nước khi đón tiếp và làm việc với khách nước ngoài cũng như khi làm việc trong các công sở như sau:

Lễ phục là trang phục chính thức mà các quan chức Nhà nước ở các cấp sử dụng trong các buổi lễ, cuộc họp trọng thể, các cuộc tiếp khách nước ngoài. Lễ phục của ta vừa phải phù hợp với trang phục đã thành quen thuộc phổ biến ở nhiều nước, vừa phù hợp với tập quán và phong cách của ta. Tùy theo thời tiết cụ thể của từng vùng, từng ngày và tùy theo từng đoàn, từng buổi hoạt động của khách mà có trang phục phù hợp.

• Đối với Nam:

+ Mùa nóng mặc bộ complete màu nhạt, vải mỏng hoặc không mặc áo vest (chỉ mặc áo sơ mi dài tay hoặc ngắn tay bỏ trong quần, có hoặc không thắt caravatte);

+ Mùa lạnh mặc bộ complete màu sẫm, vải dày (tùy điều kiện, ngoài mặc áo khoác ấm như: pa-đờ-suy, blu-dông), có thắt caravatte, đi giày hoặc dép có quai hậu.

• Đối với nữ:

+ Mùa nóng mặc áo dài truyền thống;

+ Mùa lạnh mặc bộ complete nữ màu sẫm, vải dày, hoặc áo dài có khoác áo măng-tô với thân dài hơn áo; ngoài mặc áo khoác ấm tùy điều kiện, đi giày hoặc dép có quai hậu.

Tùy theo điều kiện của từng doanh nghiệp có thể hướng dẫn quy định các y phục trong giờ làm việc ở công sở, đón tiếp, gặp gỡ khách hàng, đối tác... Doanh nghiệp có thể quy định mặc đồng phục theo một số ngày trong tuần, trong từng bộ phận hoặc tiến đến mặc đồng phục hoàn toàn. Trong trường hợp doanh nghiệp khó khăn hoặc chưa may được đồng phục cho cán bộ nhân viên thì đối với nam có thể mặc quần âu sẫm màu, áo sơ mi trắng bỏ trong quần, đi giày hoặc dép có quai hậu. Riêng với nữ thì có

thể tự chọn trang phục nhưng phải ăn mặc sao cho phù hợp với hoàn cảnh hiện tại cũng như văn hoá của doanh nghiệp đó.

Mỗi cán bộ nhân viên khi đến nơi làm việc phải đeo thẻ ảnh có ghi rõ họ tên, chức vụ; trước cửa các phòng ban và trên bàn làm việc phải có biển đề tên, chức vụ (nếu có) để khách có thể dễ dàng tìm kiếm và thuận tiện trong khi liên hệ công việc.

Một bộ quần áo sạch sẽ, ủi là thẳng nếp, giản dị, phù hợp với thân hình, địa vị người mặc, hợp thời trang thể hiện sự tự trọng, thái độ nghiêm túc, lịch sự trong giao tiếp sẽ gây ấn tượng tốt, dễ gần, thân thiện ngay khi mới tiếp xúc lần đầu. Bởi lẽ, trước tiên mọi người nhìn thấy rồi sau mới nghe thấy chúng ta, rồi nữa cách ăn mặc biểu hiện cách xử lý lịch thiệp của chúng ta mà không cần chúng ta phải phát ngôn. Do đó Doanh nghiệp phải xoá bỏ ngay các cách ăn mặc tùy tiện, thiếu nghiêm chỉnh như sau:

- Áo sơ mi bỏ ngoài quần;
- Mặc áo phông, quần bò, quần bó ống, váy quá ngắn, trang phục hở hang kêu gọi, loè loẹt, lố lăng không phù hợp với thẩm mỹ;
- Đi dép lê trong văn phòng làm việc;
- Đội mũ (mũ cát, mũ phớt, mũ nồi, mũ len...) trong phòng họp; • Cắt tóc theo kiểu quái đản, kinh dị, khác người; nhuộm tóc màu chạy theo một của một số diễn viên điện ảnh, nghệ sĩ;
- Đeo kính đổi màu trong phòng làm việc;

b) Các công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ trong văn hoá giao tiếp: -
Bắt tay: là một nghi thức lễ tân, xã giao, một nét văn hoá trong giao tiếp. Cho dù mối quan hệ vốn có thân thiết đến đâu, sự gặp lại sau bao khó khăn trắc trở bao nhiêu đi nữa cũng không nên bộc lộ thái quá cảm xúc của mình (như la hét, mừng rú hay nhảy cẫng lên...) ở nơi công cộng hoặc ngoài đường phố. Bắt tay là một động tác xã giao thông thường khi người ta gặp nhau hoặc giã từ nhau. Việc bắt tay không hề đơn giản chút nào và điều đó phải được tôn trọng theo những quy ước sau:

Khi bắt tay cần biểu thị tình cảm đúng mức: nam giới với nhau nên nắm cả bàn tay, siết chặt rồi giữ ít lâu

• Giữa nam và nữ thì người nữ chỉ nên nắm hờ, nam không nên siết chặt hoặc nắm quá lâu làm bàn tay mềm yếu của người nữ bị đau, nhất là khi người nữ đeo nhiều nhẫn trên các ngón tay;

• Cần bắt tay với tư thế bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, tư thế đứng thẳng người, chỉ chìa

tay phải ra; người đứng ở chỗ cao không được chìa tay ra để bắt tay với người đứng ở chỗ thấp hơn (phụ nữ có thể ngồi để bắt tay);

- Bắt bằng tay phải (trừ trường hợp không thể được). Không nên bắt bằng tay trái vì như thế là vô lễ. Nhất là đối với phụ nữ cử chỉ đó có ý nghĩa xấu xa, thể hiện tâm địa bất chính;
- Chủ nhà chủ động giơ tay trước để bắt tay từng người khách. Riêng các khách với nhau không nên chủ động bắt tay với người chưa quen biết (cần làm thủ tục giới thiệu xong rồi mới bắt tay), người có cương vị cao hơn hoặc là nữ;
- Khi phái nam gặp một đôi vợ chồng thì bắt tay người vợ trước, người chồng sau;
- Khi các bà gặp khách nam giới mà họ tỏ lời chào trước, nếu là đối tượng đã quen lâu hoặc thân thì nên bắt tay đáp lễ, còn không thì chỉ cần nghiêng mình chào là đủ;
- **Thứ tự bắt tay:** người đến trước thì bắt tay trước, người đến sau bắt sau. Đầu tiên phải bắt tay người đến trước mình, người cao tuổi, người có chức vụ, địa vị. Lưu ý rằng phải chờ người đáng kính đưa tay ra mình mới nhận bắt chứ không chìa tay ra trước. Nếu người trẻ tuổi là chủ nhân, có địa vị hoặc một người trọng tuổi là khách thân tình thì có thể cùng một lúc đưa tay ra cho nhau bắt. Cần đứng dậy bắt tay người có cương vị cao hơn. Tuy nhiên trong mọi trường hợp không nên tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ, dù rằng người đó có đáng kính trọng đến mức nào đi nữa;
- Không dùng hai tay chụp bỏ với nhau cùng một lúc mà chỉ cần siết chặt nhưng nhẹ, nồng ấm thân thiết là đủ; bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, nhất là còn kèm theo việc cười nói oang oang, huênh hoang, toe toét; bắt tay người nọ tréo người kia; vừa bắt tay vừa vỗ vai khách hay ngoảnh mặt đi; đưa cả hai tay để bắt tay hai người cùng một lúc;
- Vừa bắt tay vừa ngậm thuốc lá, lại đút tay khác vào túi quần là điều tối kỵ. Phụ nữ có thể mang găng khi bắt tay, riêng đối với nam giới thì điều đó là không thể chấp nhận được.

- **Danh thiếp:** Không ai biết rõ danh thiếp có từ bao giờ và do ai nghĩ ra. Từ thời cổ đại người Trung Quốc đã sử dụng danh thiếp trong giao tiếp với nhau. Bởi thế cụ Nguyễn Du mới viết:

“...Thiếp danh đưa tới lầu hồng Hai bên cùng liếc, hai lòng cùng ưa.”

(Truyện Kiều)

Trao tặng danh thiếp cho nhau cũng là một nghệ thuật giao tiếp phi ngôn ngữ, một nét văn hoá đời thường. Bởi vì qua danh thiếp người ta có thể biết được phần nào

về trình độ học thức, công việc và địa vị xã hội của nhau. Theo thông lệ của Pháp thì việc trao danh thiếp thuộc về khách. Còn ở Anh thì ngược lại, người chủ trao danh thiếp cho khách trước. Bạn có thể tham khảo một số quy tắc sau về cách trình bày và trao tặng danh thiếp cho nhau:

- Danh thiếp được in hai mặt hay một mặt ? trình bày như thế nào ? nội dung gì ?
- Danh thiếp được in bằng ngôn ngữ nào ? Nếu bạn sử dụng tiếng nước ngoài thì cũng nên có thêm phần tiếng Việt, bởi vì đó là niềm tự hào, lòng tự trọng của dân tộc Việt Nam với thế giới. Bạn hãy xem người Nhật Bản, Trung Quốc, phần lớn họ in danh thiếp bằng ngôn ngữ chính của họ chứ ít sử dụng tiếng nước ngoài;
- Lần đầu tiên đến liên hệ công tác với một cơ quan nào đó, bạn đưa danh thiếp vào trước cho thư ký để xem người ta có đồng ý tiếp mình hay không; • Khi tặng quà cho người quen nên kèm theo danh thiếp vào đó;
- Khi đến thăm người quen mà không gặp được, bạn có thể để lại danh thiếp và ghi mấy chữ báo cho họ biết là bạn có đến thăm;
- Nếu gặp gỡ lần đầu tiên thì việc trao danh thiếp thuộc về người chủ. Người vị trí thấp hơn trao danh thiếp trước cho người có vị trí cao hơn. Nói chung là chúng ta nên dựa vào phép xã giao mang bản sắc dân tộc “Kính trên nhường dưới”;
- Khi trao danh thiếp thì tùy theo địa vị người giao tiếp mà bạn đưa bằng một tay hoặc hai tay nhưng nhất thiết phải đưa đúng chiều và ngôn ngữ để người đối diện có thể đọc được;
- Khi nhận danh thiếp bạn nên đọc qua ít phút để tôn trọng họ rồi nhẹ nhàng đút vào túi áo ngực, kẹp vào quyển sổ hay túi cho vào xấp tay của bạn. Tuyệt đối không nhận ngay rồi cho luôn vào túi quần, dù rằng đó là túi trước hay túi sau. Làm như vậy người đối diện sẽ cho bạn là một người mất lịch sự và không tôn trọng họ.

Ngày nay, có một số người lại lạm dụng nó như để quảng cáo, tô vẽ bản thân của họ. Tránh in danh thiếp quá mỏng manh, loè loẹt, cầu kỳ, hoặc quá nhiều chức danh mà chẳng có liên quan, phù hợp gì với doanh nghiệp, tổ chức mà bạn đang làm việc.

Thí dụ: Nguyễn Văn A.

TS. Vật lý

Th.S Kinh tế

TGD kiêm Chủ tịch HĐQT...

Hoặc có những người thích lễ nghĩa cũng tự in danh thiếp cho bản thân nhưng chức danh lại đề rất tầm thường như: **Nội trợ, nhân viên**,... Về học vị, học hàm bạn có thể thêm vào trước tên nhưng phải đúng với ngôn ngữ đang sử dụng để tránh bị hiểu nhầm. Phần địa chỉ cơ quan, nhà riêng (nếu có thể) thì bạn nên in thêm phần tiếng Việt có đủ dấu để người đọc đỡ phải mất công đoán chữ.

Thí dụ: **B.S NGUYỄN VĂN A** (sẽ bị hiểu thành Bác sĩ A chứ không phải là Cử nhân Khoa học A) hoặc **M.A CAO THỊ HUỆ** (bị hiểu thành Ma Cao Thị Huệ chứ không phải là Thạc sĩ Văn chương Cao Thị Huệ);

Home: **15 Hang Giay Str., Hoan Kiem Dist., Hanoi** (Đố bạn đoán được đó là phố Hàng Giấy hay phố Hàng Giầy ? mặc dù cả hai phố này đều thuộc quận Hoàn Kiếm).

- Ôm hôn hữu nghị: trong giao tiếp quốc tế cũng như đón khách nước ngoài, chúc mừng nhau nhân sự kiện trọng đại... có một nghi thức xã giao theo truyền thống châu Âu để biểu thị tình cảm hữu nghị là ôm hôn hữu nghị. Có trường hợp hai bên không chỉ hôn nhau mà còn có một số động tác liên hoàn, tức là: bắt tay - ôm nhau - hôn nhau (áp má trái, má phải vào nhau) - một hoặc hai tay vỗ nhẹ vào lưng nhau.

- Cử chỉ, điệu bộ, nét mặt:

Dáng điệu, cử chỉ, nét mặt là một phương tiện giao tiếp quan trọng mang tính phi ngôn ngữ. Nhìn chung đối với cán bộ, công chức về căn bản phải có các yếu tố sau:

- Điệu bộ chững chạc, khoan thai;
- Đi đứng thẳng người (tránh đi chữ bát), ngay ngắn, đàng hoàng; • Không liếc ngang liếc dọc, nhảy lò cò, “đá thúng đụng nia” trên đường đi; • Không thọc tay vào túi quần;
- Không ngồi rung đùi, nhô râu khi tiếp khách;
- Nên nhường bước người già, phụ nữ. Khi xuống cầu thang thì nên nhường cho người lớn tuổi hơn, có địa vị, chức vụ xuống trước nhưng khi lên cầu thang thì phải để

phái nữ đi sau. Bởi vì có thể phái nữ mặc váy hoặc jupe, họ sẽ cho rằng bạn là người mất lịch sự, thiếu văn hoá nếu bạn đi sau họ để soi mói, nhòm ngó.

Tư thế ngồi của người giao tiếp, có thể nói lên rất nhiều về bản thân con người, cũng như anh ta đang nghĩ gì, muốn gì vào thời điểm đó. Những người đang cảm thấy mình đang bị kích thích, bị đe dọa tấn công, có bản tính rụt rè... sẽ ngồi hai chân bắt chéo vào nhau theo lối cổ điển (vắt chân chữ ngũ) và có thể kèm theo hai tay khoanh trước ngực.

- Tặng quà:

Tặng quà không hẳn chỉ là những vấn đề tuân theo những quy ước của phép lịch sự. Một hình ảnh có giá trị bằng cả ngàn lời nói, một đồ vật có giá trị không kém gì một bài diễn văn. Quà tặng và đồ lưu niệm là những thông điệp cuối cùng mà khách mời sẽ mang về nhà. Tặng quà là một thông lệ trong tất cả các nền văn minh của mọi thời đại. Có câu ngạn ngữ nói rằng: “Quà tặng duy trì tình bạn” đúng với cả đời sống lẫn đời tư. Bạn cần phải phân biệt giữa quà tặng với đồ lưu niệm như sau:

- Đồ lưu niệm là đồ vật dùng để tặng hay lưu lại kỷ niệm cho khách nhằm giúp họ gợi nhớ đến người hay doanh nghiệp tặng và những sự kiện có liên quan. Đó là những đồ vật thông thường ít có giá trị kinh tế, được sản xuất hàng loạt song có những đặc trưng gợi nhớ đến những gì có liên quan đến chuyến viếng thăm của khách.

- Còn quà tặng là đồ vật có giá trị dùng để tặng hay làm lưu niệm cho khách. Nếu như đồ lưu niệm được phát đại trà thì quà tặng lại mang tính độc nhất, được dành riêng cho một số cá nhân nhất định. Trong một số trường hợp quà tặng chỉ dành riêng cho Trưởng đoàn. Việc tặng đồ lưu niệm, tặng quà cũng cần được trao tặng theo những quy ước nhất định như sau:

1) Tặng đúng mục đích: quà tặng đảm bảo duy trì mối quan hệ lâu dài, gợi nhớ về một chuyến đi, những con người đã được tiếp xúc;

2) Đúng thời điểm: nên tặng quà vào lúc bắt đầu chuyến viếng thăm, tốt nhất là bằng cách kín đáo gửi đến nơi ở của khách (ngược lại khách cũng sẽ làm như vậy đối với chủ nhà);

3) Không phạm vào những kiêng kỵ truyền thống của người được tặng như: người Hàn Quốc không tặng nhau dao, kéo, người Nhật không thích được tặng trà, vật sắc nhọn, người Đức không ưa được tặng rượu, người Venezuela không dùng đồ vật có hình vỏ ốc làm quà tặng...

4) Tôn trọng những nghi thức truyền thống: người châu Âu đa phần không đóng gói quà tặng, còn người Nhật lại coi việc đóng gói và nghi thức trao quà là nghệ thuật văn hoá giao tiếp tinh tế và nhiều ý nghĩa.

2. Nghi thức lời nói nơi công sở:

Ngôn ngữ là công cụ thể hiện văn hoá giao tiếp quan trọng nhất và cũng là thành tựu vĩ đại nhất của nền văn minh nhân loại. Đó cũng là “**cơ chế tín hiệu**” của văn hoá giao tiếp mà phụ thuộc vào đó con người kiến tạo những lời nói để thực hiện các mục tiêu giao tiếp. Song việc giao tiếp

bằng lời nói còn phụ thuộc rất nhiều vào những hoàn cảnh, điều kiện, mục tiêu và các tính chất khác nhau của giao tiếp. Nghi thức lời nói cũng là một bộ phận cấu thành lên “**Văn hoá doanh nghiệp**”.

- Lời nói nơi công sở phải đảm bảo có tính chính xác, tránh đưa tin đồn nhảm, thất thiệt, mơ hồ, hoặc không có thực;
- Lời nói nơi công sở cần đảm bảo tính trang trọng vì nó đại diện cho biểu tượng văn hoá của doanh nghiệp đó. Trong giao tiếp giữa lãnh đạo với nhân viên, giữa các đồng nghiệp với nhau hoặc với khách hàng phải có thưa gửi đàng hoàng, có chủ ngữ rõ ràng, những câu nói xã giao như: cảm ơn, cảm tạ, xin lỗi, làm ơn...

Phái nữ luôn luôn đòi hỏi ở phái nam một sự ga-lăng, lịch lãm. Thử hỏi rằng nếu bạn đi trước và mở cửa ra vào hoặc khi bạn bấm nút giữ cho cửa thang máy mở để phái nữ đi chậm được vào bên trong thang máy thì có bao nhiêu người nói được lời cảm ơn bạn? Thật vô lý và không công bằng vì họ cho rằng đó là việc đương nhiên mà bạn phải làm. Với những người như thế thì lần sau bạn không cần phải tỏ lịch sự đối với họ nữa. Nếu bạn bị chỉ trích là không lịch sự thì có thể trả lời “**Lịch sự với người có văn hoá**”.

Về cách thức xưng hô trong lời nói nơi công sở tuy yêu cầu đảm bảo tính khách quan, trang trọng, song cũng tùy từng hoàn cảnh để chọn lựa cho phù hợp:

- **Đối với những người cùng cơ quan:** bạn không cần thiết phải phân vân về việc chào hỏi một số người mà bạn không biết gì về cá nhân họ - Đó là những người thuộc phòng, ban khác cùng đi chung thang máy với bạn, bảo vệ cơ quan, người điều khiển thang máy hoặc giám đốc công ty. Điều đó không có nghĩa là bạn cố bắt chuyện với với giám đốc công ty;
- **Trong quan hệ giữa các đồng nghiệp:** không nên dùng cách xưng hô kiểu “**chú cháu**” trong khi đang thi hành công việc. Tùy theo hoàn cảnh, tình huống có thể

sử dụng các từ khác thay thế như: ông, bà, ngài...

- Trong những trường hợp nhất định: ngày nay, hầu hết ở các văn phòng, việc gọi tên riêng với nhau trở thành tập quán bình thường. Tuy nhiên bạn có thể dùng những từ xưng hô lịch sự như: ông, bà, bác, anh, chị, tiến sĩ... nhưng tuyệt đối không dùng những từ như: tao, mày, thằng, chú (em), con ấy... Bạn cứ theo những cái tập quán đã được đặt ra trong doanh nghiệp bạn, hãy hỏi đồng nghiệp nếu bạn là người mới đến và không biết rõ nhưng cần nhớ các nguyên tắc sau:

- + Xưng hô đối với lãnh đạo: bạn không nên gọi giám đốc, người giám sát bằng tên riêng trừ phi họ cho phép bạn gọi như thế. Bạn nên dùng thêm từ xưng hô để gọi họ khi có khách (Giám đốc và người cấp trên cũng sẽ có thái độ nhã nhặn giống như thế với bạn.);

- + Xưng hô với những người lớn tuổi hơn: việc những người lớn tuổi hơn thích người kém tuổi hơn gọi họ bằng chức vụ là chuyện bình thường. Nếu những người khác trong văn phòng gọi họ bằng tên riêng và bạn là người mới đến thì tốt nhất hãy đợi trước khi bạn có tư cách gọi thân mật như thế.

Nói chung, nghi thức lời nói nơi công sở là một vấn đề mang tính thông lệ, quy ước được tạo lập và khẳng định bởi những chuẩn mực truyền thống dân tộc và tập quán. Cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp phải rèn luyện liên tục, đảm bảo những nguyên tắc bất thành văn về văn minh nơi công sở và coi đó như là một phần không thể thiếu trong những nền tảng để xây dựng một nền văn hoá doanh nghiệp hiện đại.

3. Giao tiếp với nhân viên mới:

Nhân viên mới khi về làm việc ở doanh nghiệp bạn, có thể trước đây môi trường văn hoá cũ của họ khác biệt với doanh nghiệp bạn thì bạn cũng chớ nên tròn xoe đôi mắt để dò xét, hỏi han khiến cho họ cảm thấy khó xử và trở nên bị động, thu mình lại. Nhân viên mới rất trân trọng nếu được đồng nghiệp đón nhận thân thiện và giúp đỡ họ làm quen với các điều kiện và môi trường làm việc mới. Điều này cũng bảo đảm rằng nhân viên đó sẽ nhanh chóng quen dần với công việc hơn, họ sẽ cảm thấy quý trọng doanh nghiệp và muốn gắn bó làm việc lâu dài cho doanh nghiệp.

Doanh nghiệp bạn nên có chương trình định hướng cho nhân viên mới nhưng không có nghĩa là không cần đến tình thân thiện cá nhân và sự giúp đỡ của những người đồng nghiệp. Doanh nghiệp (cụ thể là phòng Tổ chức-Hành chính hay phòng Nhân sự) phải giới thiệu người mới đến với các nhân viên trong văn phòng và các phòng ban khác. Việc làm này sẽ giúp cho nhân viên biết được tên họ và thấy mặt để nhớ hơn và có một ý tưởng tổng quát, mối liên hệ công việc của mọi người.

Nhân viên mới về phòng, ban nào thì lãnh đạo phòng ban đó có thể mời họ cùng ăn trưa với những người khác trong phòng hoặc có những buổi giao lưu, văn nghệ... Đây là cách hay nhất giúp cho người mới đến có cảm giác như là ở nhà và là thành viên

của tập thể. Tận dụng lúc đó để bạn nhận biết mối quan tâm của nhân viên mới đối với những vấn đề có liên quan đến công việc. Trong 1-2 tuần đầu, hàng ngày, bạn hãy tổ chức một cuộc họp nhỏ trong phòng khoảng 10-15 phút để bàn bạc về lễ thói làm việc và những dự án đặc biệt và giải đáp bất kỳ câu hỏi nào mà nhân viên mới đến nêu ra. Sau giai đoạn đầu tiên này, hàng tuần bạn có thể tổ chức các buổi họp đến khi nào nhân viên mới hoàn toàn làm quen với công việc. Những buổi họp ngắn ngủi như vậy sẽ giúp xoá đi những bối rối, ngỡ ngàng, mặc cảm và tiết kiệm được thời gian cho nhân viên mới làm quen với công việc, các thủ tục văn phòng, qua đó làm giảm đi những sai sót trong công việc về sau.

Nếu bạn là nhân viên mới đến nên tìm hiểu xem tinh thần văn hoá của doanh nghiệp bạn ở mức độ nào. Một số quy tắc sau sẽ giúp bạn quen dần với công việc mới:

- **Không nên là người chỉ trích:** thật là thô lỗ và vô ích nếu có tác động người khác bằng cách nói với họ là nhân viên trước đây đã giải quyết vấn đề đó hay hơn như thế nào hoặc chỉ ra những sai sót của họ khi thực hiện công việc. Một khi đã thiết lập mối liên hệ làm việc với các nhân viên khác và với giám đốc thì những đề nghị của bạn có cơ hội được chấp nhận nhiều hơn là bị từ chối;

- **Không nên thân thiện quá sớm:** trong những ngày đầu làm việc bạn nên có sự chừng mực. Hãy tạo cơ hội cho những người chung cơ quan có dịp làm quen trước. Bạn không nên tránh cho người khác nghĩ rằng bạn là người huênh hoang, già dặn mà còn tránh việc tạo bè phái mà sau này bạn sẽ phải hối hận;

- **Biết phải làm gì khi bạn được mời dùng cơm trưa:** trong ngày làm việc đầu tiên, có thể một số người sẽ mời bạn dùng cơm trưa với họ. Thường thì người ta muốn bạn trả tiền cơm trưa của mình mặc dù có mặt của cấp trên. Nếu cấp trên chỉ mời một mình bạn dùng cơm trưa thì thường họ sẽ trả tiền cho bạn.

VĂN HOÁ GIAO TIẾP ĐIỆN THOẠI NƠI CÔNG SỞ

I/ Văn hoá giao tiếp qua điện thoại:

1. Tổng quan về việc nói chuyện qua điện thoại:

Nói chuyện qua điện thoại thực chất là một cuộc giao tiếp hoặc tiếp khách gián tiếp. Người gọi là khách, người nghe là người tiếp khách. Vì vậy, về mặt thái độ, lời nói, giọng nói cũng phải thật hoà nhã, lịch thiệp như là nói chuyện trực tiếp. Thời gian nói chuyện điện thoại không cho phép kéo dài như trong tiếp khách trực tiếp.. Việc diễn đạt, trình bày một nội dung hay vấn đề nào đó phải hết sức ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu. Tính lịch sự, lễ phép trong nói chuyện qua điện thoại thường được thể hiện qua việc sử dụng các từ ngữ lặp đi lặp lại thường xuyên mà không thể nào quên được là:

- Chào hỏi;
- Vâng, dạ, dạ thưa... • Xin lỗi;
- Cảm ơn.

Người ta cho rằng chi phí của một doanh nghiệp để có khách hàng mới nhiều gấp 8 lần để giữ khách hàng cũ và sử dụng tốt điện thoại sẽ giúp giữ được khách hàng trung thành với mình. Mỗi năm có khoảng hơn 10 triệu người giới thiệu cho người khác về những công ty mà họ từng giao dịch tốt qua điện thoại. Nhưng không khéo sử dụng thì điện thoại trở thành thứ phiền toái và người ta phải lẩn trốn không muốn nghe khi bị tiếp thị, quảng cáo tới quá mức.

Người sử dụng ĐT tốt + Thái độ: ĐT là tiện dụng; + Xử sự: hiệu quả, nhã

nhận; + Kỹ thuật: biết mình muốn gì. Người sử dụng ĐT tồi + Thái độ: ĐT là bất tiện; + Xử sự: tùy tiện;

+ Kỹ thuật: không biết mình muốn

gì, im lặng đáng sợ.

2. Kỹ thuật giao tiếp điện thoại nơi công sở:

a) Nhận điện thoại: Khi có chuông điện thoại rung thì bạn nên:

+ Để điện thoại reo không quá 3 lần;

+ Nói: xin chào và tự giới thiệu mình; + Hỏi: tôi có thể giúp được gì ? + Tập trung vào cuộc gọi; + Đề nghị gọi lại nếu cần;

+ Chuẩn bị sẵn bút bên tay phải để ghi chép vào sổ, phiếu chuyên dụng; + Ghi lại điện thoại người gọi, thông tin cần thiết;

+ Không ngắt lời người gọi nếu...

b) Nghe điện thoại:

Có một số nguyên tắc về kỹ năng nghe điện thoại một cách lịch sự để giúp bạn tránh thất bại trong giao tiếp như sau:

+ Không nên dí sát ống nói vào miệng bạn mà giữ cách xa khoảng 10 cm để tránh cho người gọi nghe thấy rõ hơi thở của bạn vọng vào;

+ Không biểu lộ sự bực bội mà thay vào đó hãy nín thở rồi nhắm đếm từ 1-10; + Gác mọi công việc khác mà bạn đang làm dở hoặc quay lưng lại với những gì gây mất tập trung rồi nhìn vào khoảng giữa hay vật gì đó để tập trung trả lời; + Lắng nghe cách ngắt câu và hơi thở của người gọi.

• Nguyên tắc chọn giọng nói:

+ Không ngả người ra ghế tựa, ghế xoay; + Nói rõ ràng và nhấn mạnh vào ý chính; + Nếu cần quả quyết thì hãy đứng dậy; + Nếu không nghe rõ hãy nói thẳng;

+ Hỏi lại ngay khi có nghi ngờ, nhắc lại những gì quan trọng; + Giảm nhịp độ nói để tăng thông tin: để hiểu dễ và rõ hơn, để nhớ ý chính và ghi chép lại vấn đề cần quan

tâm;

+ Chọn lời nói thích hợp, hoà nhã (thí dụ: Xin anh giữ máy để tôi đi gọi giúp anh; Xin lỗi đã làm anh phải đợi lâu; Không có gì; Cảm ơn...) + Không nên đặt các câu hỏi dẫn dắt hoặc chêm vào như: Tôi cho rằng..., Ý ông là...

• Nguyên tắc điều chỉnh theo người gọi:

+ Người gọi đang vội nên cần ngắn gọn; + Người thích tán gẫu muốn bạn dành thời gian; + Người tuyệt vọng cần được sự cảm thông; + Người phàn nàn muốn được lắng nghe và thấu hiểu; + Người cần dịch vụ muốn được hướng dẫn và lời khuyên.

• Nếu bạn làm được như vậy thì người gọi sẽ hài lòng vì:

+ Được đối xử như một cá nhân;

- + Được lắng nghe và chia sẻ;
- + Được hiểu và thông cảm;
- + Được coi là quan trọng;
- + Được giải quyết nhanh chóng;
- + Được trao đổi có trách nhiệm;
- + Được trả lời kết quả mong muốn;
- + Được gọi lại để khẳng định;
- + Được nhiều hơn cả mong đợi.

• Nếu bạn nghe điện thoại hộ người khác:

- + Tên người gọi, tên cơ quan, địa chỉ (nếu có);
- + Muốn gặp ai;
- + Cần nhắn tin hay liên hệ việc gì, chi tiết việc nhắn tin, liên hệ;
- + Khi nào thì gọi lại;
- + Muốn gọi lại bằng cách nào;
- + Nhắc lại cho người gọi để xác nhận.

• Nguyên tắc nghe khiếu nại:

+ Không nói những câu đại loại như: Tôi không biết; tôi không thể; bạn cần phải...; đợi tí xíu nhé !; A lô! Tôi đang bận; tôi không thấy có vấn đề gì cả; mai ông gọi lại nhé; không ai biết đâu; tôi mới chỉ làm ở đây; ngày mai tôi nghỉ phép; đấy không phải là việc của tôi...

- + Không biện hộ, cãi cùn đến cùng;
- + Không hứa hẹn suông;
- + Không đổ lỗi cho họ không biết cách sử dụng;
- + Hãy thực hiện 4 nền tảng sau: Thái độ cầu thị; ghi nhận và thông cảm;

thảo thuận cùng giải quyết; quan tâm, thực tế.

- Nguyên tắc nghe người phản đối:

- + Đừng cãi vã tranh luận hơn thua với họ;
- + Cứ để cho họ trút hết cơn giận;
- + Đừng ngắt lời họ đang nói;
- + Thực hiện 4 nền tảng.

- Nguyên tắc nghe người thô lỗ:

- + Hãy coi như là chuyện nhỏ;
- + Đừng trả đũa họ;
- + Đừng giải quyết cá nhân;
- + Thực hiện 4 nền tảng.

Tham khảo một số câu chuyện qua điện thoại nơi công sở:

- Người nghe (NN): A lô! Ai gọi đấy ?

- Người gọi (NG): Dạ, tôi ở công ty X đây! - NN: Anh (chị) cần gặp ai ?

- NG: Xin lỗi, cho tôi hỏi đây có phải là công ty Y không ? - NN: Đúng rồi !

- NG: Làm ơn cho tôi nói chuyện với anh Hùng. - NN: Anh chờ máy nhé !

Rõ ràng là cuộc đối thoại trên cần phải mất đến 7 câu hỏi-đáp. Ta có thể rút ngắn xuống chỉ còn 3 câu như sau:

- NN: A lô! công ty Y xin nghe (người gọi không phải hỏi lại để xác minh) - NG: Chị làm ơn cho tôi nói chuyện với anh Hùng.

- NN: Dạ, anh chờ máy nhé !

Nói rõ như vậy thì người gọi biết được họ đã gọi đúng hay nhầm số máy. Nếu đúng thì không cần phải hỏi cơ quan nào, nếu không đúng thì xin lỗi đã gọi nhầm và đặt ống nghe xuống. Tuy nhiên có một số ít người lại quên mất câu xin lỗi vì gọi nhầm. Cũng như tiếp khách trực tiếp, trong khi nói chuyện điện thoại cần tránh lối trả lời cộc lốc, thiếu văn hoá. Thí dụ như trường hợp sau:

- NN: A lô! Ai gọi đấy ?

- NG: A lô, tôi ở công ty X, chị làm ơn cho tôi nói chuyện với anh Hùng. - NN: Anh ấy đang họp.

NG: Chị làm ơn nói dùm là tôi đang có việc gấp cần gặp một chút thôi.

- NN: Tôi đã nói là anh ấy đang bận họp không thể gọi được, lúc khác anh gọi lại nhé!

- NG: Vâng! Chị có thể cho tôi biết số máy di động của anh Hùng được không ? - NN: Anh tên là gì ? từ đâu gọi đến ?

- NG: Tôi là ...

- NN: Anh Hùng không có di động. - NG: Thế số điện thoại nhà riêng ?

- NN: Anh chờ một lát nhé ! (bỏ máy đây để lục tìm danh bạ điện thoại.)

Rõ ràng người gọi điện thoại sau vài phút đàm thoại không thể có ấn tượng tốt đối với người nghe. Đã không gặp được ông Hùng mà lại còn phải nghe trả lời cộc lốc, thiếu văn hoá, tế nhị và lễ độ. Nhưng nếu chỉ cần thay đổi cách nói giữa hai người một chút thì cuộc đàm thoại trên sẽ trở thành thân mật và giữ được ấn tượng tốt đẹp:

- NN: A lô! Công ty Y xin nghe!

- NG: A lô! Tôi ở công ty X, chị làm ơn cho tôi nói chuyện với anh Hùng. - NN: Xin anh thông cảm, anh Hùng đang bận họp.

- NG: Chị làm ơn nói dùm, tôi là Nam, Trưởng phòng Kế hoạch công ty X có việc gấp muốn gặp anh ấy một phút thôi.

- NN: Dạ, vậy thì anh xin chờ một chút, để tôi vào báo lại. - NG: Vâng cảm ơn chị, tôi sẽ đợi máy.

- NN: A lô, anh Nam đấy à! Anh Hùng nói là 15 phút sẽ gọi lại cho anh.

- NG: Vâng, cảm ơn chị nhiều, chào chị.

- NN: Không có gì, chào anh Nam.

Thực ra không cần thiết phải phân biệt giữa “người gọi” và “người nghe” điện thoại, vì khái niệm đó chỉ khác nhau về thời điểm rất nhỏ để xem ai là người chủ động, bị động. Còn trong quá trình nói chuyện thì vai trò của hai bên là như nhau: người gọi đồng thời cũng là người nghe vì phải trả lời; người nghe cũng là người gọi vì cũng phải chủ động đặt ra câu hỏi để phía đầu dây bên kia trả lời lại. Thí dụ sau đây là một kiểu nói chuyện điện thoại thể hiện tính mệnh lệnh, hách dịch:

- NN: A lô! Công ty Y xin nghe !

- NG: Có phải công ty Y đó không ? - NN: Dạ phải, xin lỗi anh muốn gặp ai ? - NG: Chị gọi ông Hùng đến cho tôi gặp. - NN: Thưa, anh Hùng đang bận họp. - NG: Thế bao giờ thì ông Hùng họp xong ? - NN: Thưa anh, tôi cũng không biết lúc nào thì họp xong. - NG: Thế ai có thể thay ông Hùng nói chuyện với tôi ?

- NN: Xin lỗi, anh vui lòng cho biết quý danh và anh định nói về việc gì để tôi tìm người trả lời cho anh ?

- NG: Không cần, chị cứ gọi người nào chịu trách nhiệm xử lý công việc đến đây thì khắc biết.

- NN: Thưa anh, ở đây ai cũng có trách nhiệm với công việc cả, tôi không biết phải gọi ai đến gặp anh bây giờ cả, xin anh thông cảm !

- NG: Cái công ty này quái quỷ thật ! (dập máy xuống)

c) Gọi điện thoại:

Người ta cho rằng cứ 4 cuộc gọi công việc thì có đến 3 cuộc không đạt được mục đích trong lần đầu tiên. Do vậy bạn cần phải chuẩn bị như sau:

- + Dự định gọi điện thoại cho ai;
- + Ghi sẵn số điện thoại cần gọi nếu bạn không nhớ rõ;
- + Dự tính thời gian gọi và nói về vấn đề gì;
- + Ghi chép sự phản hồi.

Khi nói chuyện điện thoại, bạn chỉ có mỗi cái tai để hướng tới, vì thế mọi điều bạn muốn nói cần phải được phát âm thành lời. Vũ khí duy nhất của bạn chính là giọng nói. 5 quy tắc sau đây sẽ giúp bạn có được những cuộc gọi thành công:

- **Quy tắc 1:** Trong mọi trường hợp, hãy bắt đầu bằng lời chào. Không hiểu vì sao nhiều người lại quên mất điều này, cứ gặp được người cần nói là vào chủ đề luôn. Bạn có bao giờ nhận thấy rằng hình như giọng nói của người nghe có gì đó không vui lắm? Khi cần xin gặp ai đó, người ta lại quên cả chào người nhắc hộ ống nghe;
- **Quy tắc 2:** Sau lời chào nhất định bạn phải tự giới thiệu bản thân mình. Kể cả khi bạn tin rằng người kia có thể nhận ra giọng nói của bạn thì cũng nên giới thiệu về mình. Đừng “tra tấn” người nghe bằng những câu kiểu như: “Thế nào, có biết ai không? Tố đây mà! Không nhận ra tố à?”;
- **Quy tắc 3:** Không hiểu sao rất nhiều người thường ngại hỏi xem ai đang cầm máy nói chuyện với mình. Thí dụ: “A lô! Anh Hùng đấy à? Không phải ạ! Thế anh Nam à? Cũng không phải ạ!...”. Những câu hỏi như thế làm người đang nghe rất khó chịu, mặc dù người nghe không nói tên của họ để chấm dứt cái kiểu đoán mò tên mãi. Nếu bạn gọi đến công sở, cô nhân viên lễ tân nhắc máy nhưng không nói cho bạn biết là công ty nào đang nghe thì bạn phải nhất định hỏi cho chắc chắn rồi mới bắt tay vào công việc. Như vậy, đỡ mất thời gian cho cả bạn lẫn người nghe, nếu bạn gọi nhầm số máy;
- **Quy tắc 4:** Nếu bạn định gọi điện thoại đến để trình bày rõ ràng về một đề án, một ý tưởng nào đó, thì bạn nên hỏi xem người nghe có thời gian không. Có thể người nghe đang bận một công việc khác hoặc đang chuẩn bị cho một cuộc họp. Cũng có thể vì phép lịch sự mà họ không nói cho bạn biết điều đó. Nhưng bạn cần hiểu rằng trong trường hợp đó, cuộc nói chuyện của bạn không mang lại kết quả gì;
- **Quy tắc 5:** Mặc dù người nghe không thể nhìn thấy bạn, nhưng bạn cố gắng cười vang lên trong điện thoại. Hãy để người nghe cảm thấy được ngữ điệu dễ thương của giọng bạn, sự ấm áp, thân thiện của bạn. Trong nhiều trường hợp, bạn được đánh giá không phải bởi những gì bạn nói mà bằng cái cách bạn nói như thế nào.

Một số điểm cần lưu ý khi nói chuyện qua điện thoại:

- Khi bạn gọi điện thoại đi quốc tế, nếu cuộc gọi hỏng có thể thực hiện lại, lưu ý đến múi giờ nơi gọi đến, giá cước và thời gian giảm giá;
- Nói chuyện điện thoại không nên kéo dài, nhất là điện thoại đường dài. Có tín hiệu

đường dài là phải nói ngay những thông tin cần nói;

- Tránh “buôn dưa lê”, “nấu cháo điện thoại” hoặc gọi điện thoại đường dài, vào máy di động bừa bãi như “điện thoại chùa”. Vô tình bạn đã đánh mất hình ảnh của mình trong con mắt của “Sếp” và các đồng nghiệp. Bạn nên biết rằng chi phí điện thoại sẽ được tính vào giá thành sản phẩm. Như thế doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp sẽ bị giảm đi, tiền thưởng, phúc lợi hay ngân sách dành cho đào tạo nhân viên, tái đầu tư sẽ bị cắt giảm mà bạn cũng phải chia sẻ gánh nặng đó cùng với doanh nghiệp;
- Không nên dập máy xuống khi người gọi đang nói với bạn (dù rằng bạn không muốn nghe nữa). Nếu thấy cần thì xin lỗi người gọi rồi ngắt máy;
- Khi bạn gọi đi, không nên nóng vội bỏ máy xuống khi chuông reo được 3 hồi. Hãy kiên nhẫn chờ tới hồi thứ 7 hoặc thứ 8 rồi mới đặt máy xuống;
- Khi kết thúc cuộc nói chuyện đừng nên quên lời chào như: “Chào tạm biệt; chào anh; cảm ơn; không có chi...” tùy theo câu nói của đây đây bên kia và đặt máy xuống sau khi bạn nghe thấy tiếng dập máy ở đầu dây bên kia.

3. Văn hoá điện thoại di động:

Ngày nay, điện thoại di động (ĐTDD) đã trở thành thứ phương tiện liên lạc rất phổ biến trong các công sở, cuộc sống đời thường. Tuy nhiên, có một số người đã lạm dụng chức năng của ĐTDD để hăm hĩnh, khoe của. Các nguyên tắc sau sẽ giúp bạn trở thành người lịch sự, có văn hoá khi sử dụng thiết bị liên lạc thông tin này:

- Không nên đặt những bản nhạc chuông chói tai, kinh dị;
- Không được chụp ảnh người khác khi chưa được sự đồng ý của họ. Một số người thấy con gái xinh đẹp đi ngoài đường là gờ máy ĐTDD có chức năng quay phim, chụp ảnh lên để chụp họ rồi phát tán, truyền cho nhau xem;
- Nếu bạn phải nghe, gọi ĐTDD ở những nơi công cộng như: trên xe bus, trong cơ quan, trong thang máy... bạn nên nói vừa phải, đủ nghe, tránh nói oang oang lên. Những người xung quanh sẽ rất khó chịu khi nghe thấy bạn nói quá lớn tiếng làm cắt ngang câu chuyện của họ;
- Khi đến làm việc với các cơ quan, nhất là chính quyền, các cơ quan ngoại giao, các tổ chức nước ngoài... bạn phải để ĐTDD sang chế độ rung kéo bạn sẽ bị mắng té tát vì để điện thoại đổ chuông trong phòng làm việc của họ.
- Trong các hội nghị, cuộc họp, lớp học... hầu hết họ đều nhắc mọi người tắt chuông

ĐTDD. Tuy nhiên, một số người vẫn “cố tình quên”, để rồi lại ngồi thụp xuống hoặc cúi gục đầu xuống bàn nghe ĐTDD. Việc này sẽ gây sự mất tập trung cho cả người nói lẫn người nghe xung quanh. Bạn hãy chuyển ĐTDD sang chế độ rung và khi có cuộc gọi đến hãy đứng dậy đi ra ngoài hành lang, bạn công để nghe. Bạn phải tập sao cho động tác đó trở thành thói quen in sâu trong tiềm thức của bạn.

+ Mà nên nói: “Ông Giám đốc hiện không có ở văn phòng, tôi có thể báo lại để ông Giám đốc gọi điện thoại cho ông được không ?” hoặc “Ông Giám đốc hiện không có ở văn phòng, ông có điều gì cần nhắn lại không ?”

- Khi người gọi không chịu cho biết tên và lý do gọi đến. Trong trường hợp này thư ký phải cố gắng hỏi cho đủ chi tiết nhưng thật khéo léo tránh để người gọi phật ý:

Thí dụ: “Ông Giám đốc đang bận họp, nếu ông cho biết quý danh và số điện thoại, tôi sẽ báo để Giám đốc gọi lại cho ông sau khi cuộc họp kết thúc.”. Hoặc “Ông Giám đốc không có mặt tại đây, ông có điều gì cần nhắn lại không? Xin ông vui lòng cho biết quý danh để tôi thưa lại với Giám đốc.” hay “Ông Giám đốc đang bận họp, xin ông cho biết quý danh và liệu tôi có thể giúp được gì ?”.

- Trường hợp phải ghi lại lời nhắn: Thư ký phải luôn đặt tập phiếu nhắn tin và bút viết dự phòng bên cạnh điện thoại để ghi lại những điều cần thiết khi trả lời điện thoại. Khi trở về, lãnh đạo có thể xem và trả lời người gọi. Thư ký phải ghi lại chính xác và đầy đủ để lãnh đạo nắm được nội dung và giải quyết một cách nhanh chóng, thuận tiện. Trong lúc ghi chép, nếu chỗ nào chưa rõ phải hỏi lại ngay. Đối với các vấn đề quan trọng phải đọc lại cho người nhắn để xác nhận lại;

- Trường hợp chuyển số máy:

+ Người gọi có thể gọi nhầm số điện thoại của phòng, ban khác trong cùng cơ quan;
+ Người gọi muốn hỏi một việc gì đó liên quan đến cơ quan mình, nhưng lại không biết rõ chức năng, nhiệm vụ của các phòng hoặc những điều nào đó mà người khác có thể trả lời rõ ràng hơn. Khi chuyển số máy, thư ký phải giải thích và phải biết chắc chắn là chuyển đúng số máy cho người am hiểu và có trách nhiệm giải quyết được vấn đề đó:

Thí dụ: Rất tiếc là chị đã gọi nhầm số, để giải quyết chế độ trợ cấp thai sản, chị hãy gọi theo số 8XXXXXX số máy lẻ: 15, gặp chị Trang, Tổ trưởng Tổ chế độ - Chính sách của phòng Tổ chức-Hành chính để

được hướng dẫn giải quyết.

- **Chấm dứt cuộc gọi:** thư ký phải biết chấm dứt các cuộc nói chuyện điện thoại một cách lịch thiệp và thân mật. Khi người gọi muốn kết thúc, thư ký phải cảm ơn người gọi trước khi có lời chào.

Thí dụ: “Cám ơn anh đã gọi điện thoại cho chúng tôi, xin chào anh!”. Hoặc “Cám ơn ông đã có lời nhắn, tôi sẽ báo lại với Giám đốc ngay khi ông có mặt ở công ty, xin chào ông!”, hay “Cám ơn ông đã cho chúng tôi biết đầy đủ tin tức cần thiết, tôi sẽ báo lại với ông Giám đốc và sẽ gọi điện thoại trả lời ông.”. + Sau khi đã nói lời “Chào anh” hoặc “Xin chào ông”, thư ký đặt ống nghe xuống một cách nhẹ nhàng. Nếu thư ký là người nhận thì phải chờ cho người gọi đặt ống nghe xuống trước rồi mới mình đặt sau. Làm như vậy để tỏ ra mình quan tâm đến cuộc nói chuyện này, để lại cho người nghe ấn tượng tốt về công ty, nét đẹp văn hoá của bản thân người thư ký.

3. Gọi điện thoại:

Sử dụng danh bạ điện thoại: Mỗi thư ký phải có một cuốn danh bạ điện thoại đặt bên cạnh máy điện thoại và biết cách tra danh bạ. Ngoài cuốn danh bạ điện thoại, thư ký phải có sổ ghi chép số điện thoại của các cơ quan đối tác, khách hàng, cán bộ nhân viên, cơ quan chính quyền, các tổ chức nước ngoài, đại sứ quán... Khi có sự thay đổi số điện thoại của cơ quan, cá nhân đơn vị đó thì phải bổ sung kịp thời;

Các thao tác khi gọi điện thoại:

- + Chọn số điện thoại cần gọi;
- + Nhắc ống nghe, bắt tín hiệu rồi bấm số;
- + Nhận lời đáp, tự xưng danh, nói tên người cần gặp và công việc cần gặp; + Nếu gọi nhầm máy thì phải xin lỗi người nghe rồi đặt ống nghe xuống và gọi lại số khác;
- + Khi kết thúc cuộc nói chuyện, chờ cho người nghe đặt máy xuống, thư ký mới đặt ống nghe xuống để biểu thị sự tôn trọng người nghe.

4. Những điều cần ghi nhớ đối với thư ký khi sử dụng điện thoại: • Không được lạm dụng điện thoại công và việc riêng;

- Khi có việc ra ngoài lâu, phải nhờ người khác làm giúp, tránh bỏ mặc cho điện thoại đổ chuông quá lâu làm lỡ các cuộc gọi đến mà cứ nghĩ là mình ra ngoài một lát thì có sao đâu;

- Không nói những điều bí mật trong điện thoại;

- Không được cung cấp số điện thoại di động, số nhà riêng của lãnh đạo cho dù người gọi cứ nhận là người nhà, khách hàng, đối tác quan trọng, hay quan chức chính quyền. Thay vào đó thư ký phải khéo léo hỏi tên, số điện thoại của người gọi để báo lại cho lãnh đạo. Sau này lãnh đạo sẽ tự biết cách giải quyết với những thông tin như thế;

- Khi chưa chọn được số máy thì không được nhắc ống nghe lên;
- Những điều cần nói trong điện thoại phải được chuẩn bị kỹ càng, nếu cần thì ghi ra giấy để khỏi quên và không bị nhầm lẫn thứ tự;
- Khi cầm máy phải có thói quen cầm theo bút và phiếu nhắn tin;
- Giọng nói:
 - + Nói rõ ràng;
 - + Nói bình thường, đủ nghe (không quá to hoặc quá nhỏ);
 - + Nói với tốc độ vừa phải. Nói chậm hơn một chút so với những cuộc nói chuyện bình thường. Trong trường hợp người nghe cần phải ghi chép những điều mình nói thì cần nhắc lại;
 - + Không nên hạ thấp giọng làm người nghe cảm thấy khó chịu;
 - + Giọng nói cần có âm điệu lên hoặc xuống một chút để người nghe khỏi bị nhầm chán.