

ĐỀ TIẾN THÂN trong CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN trong
thế giới phẳng



ĐỂ TIẾN THÂN trong CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN trong
thế giới phẳng

6 April 2008

Cara

Đừng tỏ ra quá hoàn hảo

Tỏ ra giỏi giang hơn người là một điều nguy hiểm, nhưng nguy hiểm nhất là chúng tỏ mình không lỗi lầm hay nhược điểm. Sự đổ kỵ sẽ sinh ra kẻ thù thâm lặng. Biết khôn, bạn nên thỉnh thoảng giả vờ phạm lỗi, hoặc thú nhận một vài thói xấu vô hại, như thế để người khác không đổ kỵ, và bạn có vẻ phàm phu hơn, dễ gần gũi hơn, chỉ có thần thánh và người chết mới có vẻ hoàn hảo mà không bị trừng phạt.

1. Sắp xếp nơi làm việc ngăn nắp

Tại sao việc này lại quan trọng? Vì thời gian ở văn phòng của bạn cực kỳ quý, bạn phải tận dụng để giải quyết tất cả công việc. Đừng phí thời gian vào những việc như lục tìm hồ sơ, ngó nghiêng mấy cái email rác hay thậm chí phí thời gian đi tìm cây viết. Hãy sắp xếp bàn làm việc thật gọn gàng, khoa học và đảm bảo những thứ thường dùng luôn nằm trong tầm tay.

2. Lên kế hoạch

Có người ghi chép bằng giấy, có người sử dụng điện thoại di động, PDA... nhưng những bà mẹ doanh nhân thành công đều có chung thói quen lên kế hoạch những việc cần làm. Tốt nhất nên ghi chép kế hoạch công việc và kế hoạch dành cho con cái, gia đình vào chung một lịch để tiện theo dõi và so sánh. Tuy nhiên, kế hoạch luôn luôn cần sự linh hoạt vì con bạn không thể đợi đến đúng kế hoạch vạch sẵn mới... bi bệnh. Vì vậy, cố gắng để trống thời gian dự phòng cho công việc khi bạn có việc gia đình cần ưu tiên giải quyết và ngược lại.

3. Mẹ và con cùng làm việc

Điều này áp dụng cho phòng làm việc tại nhà bạn. Khi con còn nhỏ, hãy giữ bé tránh xa phòng làm việc, che chắn cẩn thận máy vi tính, khóa kỹ tủ hồ sơ nếu không muốn các hợp đồng của Công ty bị bôi đầy

sáp. Thay vào đó, tạo cho bé một chỗ vui chơi ngay bên cạnh và phải đảm bảo bạn có thể kiểm soát được bé. Khi bé lớn hơn, có thể cho bé giúp mẹ bằng những việc nhỏ như bóc các bao thư, bỏ giấy vụn vào sọt rác, sắp xếp các vật dụng nhỏ...

4. Luôn sẵn sàng "trực chiến"

Là doanh nhân, ngày làm việc của bạn không chỉ có 8 tiếng. Đừng bao giờ nghỉ, bên ngoài văn phòng bạn có thể hoàn toàn dành cho gia đình. Vì vậy, việc tận dụng các cuộc hẹn, tiếp xúc đối tác trong giờ làm việc là rất quan trọng. Những công việc giấy tờ còn lại có thể "ăn gian" giải quyết ở nhà.

5. Làm vài việc nhà vào buổi tối

Sau một ngày dài làm việc và chăm sóc con chắc chắn bạn gần như mệt lả, nhưng hãy cố gắng tập thói quen dọn dẹp nhà cửa, chuẩn bị đồng phục đi học cho con, lau chùi bàn ghế... sau đó tập thể dục nhẹ trước khi đi ngủ. Sáng mai với bao nhiêu việc phải làm cho một ngày mới, bạn sẽ hiểu rằng chút nhọc công tối hôm qua đặc dụng như thế nào.

6. Thu xếp thời gian theo thứ tự ưu tiên

Đừng áy náy khi bạn không tự tay nấu cho con bữa sáng (mặc dù đây thực sự là cảm giác chung của các bà mẹ), hãy giao bớt những công việc mất quá nhiều

thời gian cho người giúp việc. Tuy nhiên, bạn phải cố gắng để luôn có mặt trong buổi biểu diễn âm nhạc, thi đấu thể thao, buổi tiệc có cả bố mẹ ở nhà bạn bè của bé hay đưa bé đi mua sắm vì điều này sẽ giúp bạn và bé chia sẻ được sở thích, thời trang...

7. Ngày cho gia đình

Một nữ doanh nhân chia sẻ, ngày thứ ba luôn là ngày kinh khủng nhất trong tuần đối với cô khi người giúp việc không đến được và chồng cô phải học thêm buổi tối. Sau một thời gian vật lộn với ngày thứ ba, cô quyết định nghỉ hẳn vào thứ ba. Cô làm việc nhiều hơn vào tối thứ hai và ngày thứ tư, nhưng bù lại cô có hơn một ngày dành cho gia đình và cho bản thân vào thứ ba.

8. Tập trung vào việc đang làm

Cái khó của nhiều bà mẹ là lúc làm việc mà trong đầu luôn suy nghĩ ai sẽ đón con, lúc nào đi mua quần áo mới... Hãy lên danh sách những việc cần làm, những việc làm bạn phân tâm và giải quyết từ từ. Một khi đã liệt kê ra được những điều làm bạn lo lắng, bạn sẽ tự nhiên thôi nghĩ nhiều về nó và thấy mọi việc đơn giản hơn.

9. Đề nghị chồng cùng tham gia

Hãy đề nghị chồng bạn chia sẻ việc nhà và phân chia rõ ràng. Đừng quên cảm ơn anh ấy vì điều đó. Thực

tế, không phải người đàn ông nào cũng cho rằng nội trợ là việc của họ. Họ luôn sẵn lòng làm, nhưng người vợ khôn ngoan phải biết tận dụng sự sẵn lòng đó.

10. Chăm sóc bản thân

Đừng quá tham công tiếc việc và quá cầu toàn. Hãy nhớ rằng, giấy tờ, hợp đồng cần xem xét vẫn đến đều đều dù bạn có chết vì kiệt sức. Công việc thì vô tận nhưng sức khỏe thì có hạn, nên hãy luôn nhớ một lời khuyên cũ rích: Bạn phải chăm sóc chính mình thì mới đủ sức khỏe chăm sóc con cái, gia đình, nhà cửa và công việc.

Lựa chọn MỤC TIÊU CUỘC ĐỜI

Đã bao giờ bạn tự hỏi: Mục tiêu của cuộc đời mình là gì? Mình có cần phải đặt ra mục tiêu cho tương lai không? Bạn đã nghe câu nói này chưa? “Nếu không biết mình đang đi đâu thì mọi ngọn gió đưa đẩy con thuyền đều là ngọn gió đúng và nếu bạn cứ đi theo mọi hướng gió thì thuyền của bạn sẽ chạy lòng vòng”. Đây là lời khuyên của Ken Loughnan, Chủ tịch Hội đồng Quản trị Đại học Victoria, Melbourne. Và 8X Hor Samnang, từng là lãnh đạo chương trình “Tàu thanh niên Đông Nam Á” đã chia sẻ với chúng ta rằng: “You can’t prepare the future for yourself but you can prepare yourself for future” (Bạn không thể chuẩn bị tương lai cho mình nhưng có thể chuẩn bị mình cho một tương lai mong muốn).



Những nguyên tắc để Setting Goal

Trong khóa học “Những vấn đề trong cuộc sống” (*Life matter Course*) được tổ chức tại Melbourne, David Mills có lời khuyên rất ấn tượng về những nguyên tắc khi định ra mục tiêu cho tương lai, đó là SMART.

☐ **S: Simple**

Mục tiêu nên đơn giản (nhưng không có nghĩa là không ý nghĩa) và quan trọng bản thân mình cần hiểu rõ nó là gì.

☐ **M: Measurable**

Mục tiêu có thể đo lường được. Chúng ta có thể đánh giá, kiểm nghiệm từng chặng đường đã đi qua trên con đường dài đến khu vườn mơ ước.

☐ **A: Achievable**

Mục tiêu có thể đạt được. Thật vô nghĩa khi bạn ghét máu, sợ tiếp xúc với bệnh nhân lại đặt ra mục tiêu làm bác sĩ hoặc khi bạn chẳng có kiến thức gì về chính trị, ghét nói đến những vấn đề “nhạy cảm” lại đặt mục tiêu trở thành chính khách...

☐ **R: Realistic**

Mục tiêu mang tính thực tiễn. Mục tiêu hoàn toàn khác với ước mơ nên nó bị chi phối bởi cuộc sống hiện thực và hoàn cảnh quanh bạn. Xin đừng đặt ra mục tiêu sẽ làm thị trưởng hoặc Tổng thống Mỹ khi bạn mang quốc tịch Việt Nam.

☐ **T: Time-frame**

Cần đặt mục tiêu trong một khung thời gian. Đặt ra mục tiêu nhưng không có thời gian cụ thể thì mãi mãi nó sẽ nằm trên giấy vì bạn không có động lực để bắt tay vào thực hiện. Ví như bạn muốn thành công với

công ty riêng của mình nhưng không đặt ra là lúc bao nhiêu tuổi thì sẽ mất khá lâu để mở được công ty riêng.

Nhưng cội rễ của những nguyên tắc trên chính là niềm tin (BELIEF). Có niềm tin bạn mới dám đặt ra mục tiêu, có niềm tin bạn mới sẵn lòng học tập từ người khác và không thấy ghen tỵ với thành công của họ, và quan trọng hơn: Bạn đủ can đảm đứng trên đôi chân của mình để đương đầu với thử thách, để bắt đầu chuyến phiêu lưu đến khu vườn mơ ước.

Bạn sẽ hỏi: Mục tiêu chúng ta đặt ra có cần phải lớn lao, mang tính đột phá? Hãy lắng nghe “Câu chuyện về những con sao biển”.

“Một thương gia đang dạo chơi thì thấy một cậu bé đang chầm chậm đi dọc bờ biển. Với mong muốn chỉ cho cậu bé một bài học, người thương gia tiến lại gần và nói: Ta đã thấy những việc con làm và rất trân trọng nó, nhưng con có nhận ra có bao nhiêu bãi biển quanh đây và có bao nhiêu con sao biển đang nằm thoi thóp trên từng bãi biển? Ta chắc một cậu bé chăm chỉ và tốt bụng như con sẽ có thể làm nhiều việc lớn lao và có ích hơn với quỹ thời gian này. Con nghĩ những việc con đang làm sẽ thay đổi được gì sao?”. Cậu bé nhìn người thương gia rồi nhẹ nhàng cúi xuống nhặt con sao biển dưới chân và quăng ra biển “Con đã thay đổi con sao biển đó”.

Đừng nghĩ những việc nhỏ nhặt bạn đang làm không có

ý nghĩa, không mang tác dụng gì. Hãy bắt đầu từ những mục tiêu nhỏ và thực hiện nó, những mục tiêu lớn hơn sẽ đến rất nhẹ nhàng và tự nhiên.

Đôi mắt với thất bại

Khi có được mục tiêu chắc chắn đi kèm sẽ là những thất bại. Không ai không một lần nếm trải kinh nghiệm bại trận trên đường đi đến thành công. Nhưng bạn đã nghe câu chuyện về “Quy luật của những hạt giống” chưa?

Hãy nhìn lên cây me, bạn sẽ thấy khoảng 500 trái me, mỗi trái me lại có khoảng 10 hạt me. Con số hạt tổng cộng là rất nhiều. Bạn sẽ tự hỏi vì sao thiên nhiên cần nhiều hạt thế chỉ để gieo trồng thêm vài cây me?

Vì bạn ơi: không phải hạt nào gieo xuống cũng lên mầm, trong thực tế có hàng ngàn hạt giống bao giờ nảy mầm.

- ❑ Chúng ta có thể dự 20 cuộc phỏng vấn chỉ để kiếm một việc làm tốt.
- ❑ Chúng ta sẽ có thể phỏng vấn 40 người chỉ để kiếm một nhân viên giỏi.
- ❑ Chúng ta sẽ có thể trình bày với 50 người chỉ để bán một căn nhà, một hợp đồng bảo hiểm hoặc một ý tưởng kinh doanh.

- ❑ Và chúng ta sẽ có thể kết bạn với hàng trăm người xa lạ chỉ để tìm ra một người đặc biệt cho riêng mình.

Vì thế có câu nói rằng: "If you really want to make something happen, you had better try more than once" – Nếu bạn thực sự muốn làm việc gì đó thì hãy cố gắng hơn một lần.



Hồn ma?

Bạn có tin rằng vẫn tồn tại cuộc sống sau khi chết hay không? Lý giải của vị sếp dưới đây có thể khiến bạn phải tin.

- Cậu có tin vào cuộc sống sau khi chết không? - Sếp hỏi một nhân viên của mình.
- Có, thưa ngài - anh chàng nhân

viên nhanh nhẩu.

- Ồ, điều đó làm cho mọi thứ dễ hiểu hơn đấy.

Sếp tiếp tục:

- Hèn gì, hôm qua sau khi cậu xin phép tôi nghỉ để đến đám tang của bà cậu, thì đến chiều, bà ấy lại ghé qua văn phòng để gặp cậu.

10 điều gây khó chịu CHO CẤP TRÊN

Công trình nghiên cứu của John có tiêu đề "Sự lập dị trong công việc - làm thế nào để cấp trên khỏi bức mình?" đã nêu lên 10 hành động của các nhân viên khiến bất cứ vị sếp nào cũng cảm thấy khó chịu:

1. Lạm dụng việc nghỉ ốm

Vấn đề này luôn là chuyện đau đầu đối với người quản lý. Theo Putzier, những nghiên cứu gần đây cho thấy, cứ ba nhân viên xin nghỉ ốm thì có một là mượn cớ này để che đậy nguyên nhân thực. Điều này khiến các ban giám đốc gặp khó khăn trong việc lên kế hoạch, lập dự án cũng như dự trù thời gian và chất lượng thực thi công việc.

2. Ý thức vệ sinh kém

Một bánh xà phòng và một ống kem đánh răng có thể có tác dụng rất lớn trong việc cải thiện các mối quan hệ tại nơi làm việc. Những nhân viên biết giữ gìn vệ sinh luôn được đồng nghiệp và cấp trên quý mến. Ngược lại, sếp cũng rất khó chịu với những nhân viên có tác phong luộm thuộm và không biết giữ vệ sinh cá nhân.

3. Tự do quá trớn

Sẽ thật tuyệt vời nếu bạn có được sự tự do trong công việc, tuy nhiên, nếu sự tự do này trở nên quá mức, thì đã đến lúc bạn cần điều chỉnh giảm bớt xuống. Cấp trên không muốn thấy các nhân viên của mình tự do đến mức "dọc ngang nào biết trên đầu có ai", bởi họ cảm thấy như vậy sẽ rất khó kiểm soát công việc trong công ty.

4. Thông tấn xã vỉa hè

Những lời đồn đại luôn gây khó chịu cho người quản lý. Họ cho rằng nguyên nhân của các lời đồn là do nhân viên không tập trung vào công việc, mà chỉ để tâm vào những vấn đề khác. Công ty là nơi làm việc chứ không phải để tán gẫu.

5. Sử dụng điện thoại di động quá nhiều trong giờ làm việc

Sẽ không thích hợp khi bạn nhận quá nhiều các cuộc điện thoại di động tại nơi làm việc. Đừng buộc cấp trên phải nghe trộm các cuộc trò chuyện qua điện thoại di động của bạn, chỉ để biết xem có liên quan đến công việc hay không. Họ còn rất nhiều công việc khác cần thiết hơn để làm.

6. Phá vỡ quy tắc cấm hút thuốc nơi công sở

Nếu việc vi phạm quy tắc "Cấm hút thuốc" diễn ra thường xuyên và kéo dài, tức là bạn đã buộc cấp trên

của mình dần thấm biến "Cấm hút thuốc" lên trước bàn làm việc của bạn một cách khó coi. "Đây là nơi làm việc, chứ không phải nơi giữ trẻ" - đó chính là suy nghĩ của lãnh đạo khi bạn cố tình không tuân thủ những quy định được đặt ra.

7. Không để ý đến phép lịch sự trong ăn uống

Không có gì gây khó chịu cho các "ông sếp" hơn là việc bạn có lối hành xử kém cỏi chỉ vì thiếu hiểu biết về những phép tắc ăn uống, nhất là nếu điều này diễn ra trong bữa ăn trưa với khách hàng. Điều này sẽ khiến họ cảm nhận thấy một sự nghèo nàn về văn hóa trong con người các nhân viên đang làm việc tại công ty.

8. Bán hàng tại văn phòng

Mặc dù việc này khá vô tâm nhưng đôi khi lại gây ra sự khó chịu. Alice mang một đơn đặt hàng sản phẩm bánh quy của hãng Suzy tới văn phòng. Bill lại cho rằng giá họ chào hàng quá đắt và giới thiệu một catalog của hãng Amway. Tiếp theo, đến lượt Maria giới thiệu đơn đặt hàng sản phẩm xe đạp với nhiều khuyến mãi đặc biệt...

Trước khi bạn kịp nhận ra, phòng làm việc đã trở thành cái chợ huyên náo với kiểu chào hàng và khuyến mãi sản phẩm.

9. Giải quyết mâu thuẫn cá nhân trong giờ làm việc

Người quản lý không mong muốn nơi làm việc của mình trở thành một sân bóng, nơi mà hai đội kỳ phùng địch thủ trong màu áo đỏ và xanh quyết đấu với nhau. Họ không muốn mình trở thành trọng tài bất đắc dĩ đứng ra dàn xếp mâu thuẫn giữa các nhân viên.

10. Luôn miệng kêu ca phàn nàn

Không có gì dễ làm sếp bực mình bằng những lời phàn nàn, kêu ca của nhân viên từ ngày này qua ngày khác. Công ty luôn đưa ra những phần thưởng và quyền lợi để khuyến khích nhân viên làm việc, nhưng dường như nó không bao giờ đầy đủ đối với những người hay phàn nàn.

Cũng may là những hành động khiến sếp khó chịu như trên có thể được sửa đổi rất dễ dàng. Nếu bạn cảm thấy bản thân mình vướng phải một trong số đó, đã đến lúc bạn nên tự sửa đổi để trở thành nhân viên mà người quản lý mong muốn có được.

10 sai lầm phổ biến nhất TRONG HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

Bất kể “cựu binh” nào trên thương trường cũng đều có thể kể cho bạn nghe một câu chuyện về những sai lầm khiến họ phải trả giá đắt.

Và họ không bao giờ lặp lại những sai lầm đó lần thứ hai. Còn bạn, một “tân binh”, liệu bạn có biết rút kinh nghiệm từ những sai lầm của người khác để bản thân sẽ không phải kể lại nhiều câu chuyện với phần kết đáng tiếc?

Dưới đây là 10 sai lầm phổ biến nhất trong hoạt động bán hàng và hướng khắc phục:

- ❑ **Sai lầm 1: Thiếu một hình ảnh chuyên nghiệp.** Nếu bạn muốn mọi người lắng nghe bạn và chú ý tới những gì bạn nói về sản phẩm hay dịch vụ, bạn phải thể hiện được một hình ảnh chuyên nghiệp thực thụ - từ hình thức đến thái độ, nghĩa là bạn cần ăn mặc chỉnh tề, dáng đứng thẳng, nói năng tự tin. Mọi người sẽ mua sắm sản phẩm/dịch vụ tại công ty bạn nhờ lòng nhiệt tình và khả năng thuyết phục của bạn đối với họ hơn là kiến thức của bạn về sản phẩm.
- ❑ **Sai lầm 2: Nói quá nhiều.** Khi bạn nói nhiều, bạn cho rằng mình đang trình bày những thông tin cần thiết,

trong khi khách hàng lại chỉ cảm thấy rằng bạn đang lải nhải về những gì họ không quan tâm. Vậy thì bạn hãy hỏi khách hàng về nhu cầu của họ, tức là bạn đang bán hàng; bạn đang tìm kiếm những gì khách hàng thực sự muốn có. Sau đó, bạn mới bắt đầu dẫn dắt họ tới một sản phẩm hay dịch vụ thích hợp.

- ❑ **Sai lầm 3: Từ vựng của bạn.** Từ ngữ tạo ra hình ảnh trong tâm trí con người. Có một số từ ngữ luôn khiến cho khách hàng bỏ đi. Ví dụ, bạn cần tránh sử dụng từ “hợp đồng” trong bán hàng. Tất cả chúng ta đều biết rằng các hợp đồng là văn bản pháp lý ràng buộc và sẽ cần đến một số trình tự theo luật định để chấm dứt mối quan hệ hợp đồng. Bạn có thể thay bằng một số từ khác thích hợp hơn - hãy gọi bản hợp đồng của bạn là “thỏa thuận ghi nhớ”, “đơn đặt hàng” hay “biên bản”... Hãy lưu ý các từ ngữ bạn sử dụng và thay thế bất cứ từ ngữ nào không phù hợp bằng một từ ngữ mới lịch thiệp và tích cực hơn.

- ❑ **Sai lầm 4: Không xây dựng mối quan hệ.** Một mối quan hệ tốt sẽ tạo nên sự tin tưởng. Không ai muốn giao dịch mua sắm với người mà họ không ưa thích và tin cậy. Bên cạnh việc giới thiệu về sản phẩm hay dịch vụ, bạn hãy dành chút thời gian tìm hiểu và trò chuyện thân tình với khách hàng.

- ❑ **Sai lầm 5: Thiếu một hệ thống phân loại.** Có một tỷ lệ phần trăm nhất định những người mà bạn tiếp xúc sẽ không mua sản phẩm/dịch vụ của bạn. Nếu họ không có nhu cầu hay tiền bạc để mua sản phẩm/dịch vụ của bạn, thì sẽ không có giao dịch mua bán nào cả. Điều quan trọng đối với bạn là nhanh chóng xác định những người như thế trong cuộc trò chuyện. Hãy hỏi họ ít nhất là 3-4 câu hỏi và các câu trả lời sẽ nói với bạn liệu họ phải là các khách hàng tiềm năng của bạn hay không.
- ❑ **Sai lầm 6: Không biết khi nào phải ngừng giới thiệu.** Nhiều nhân viên bán hàng nghĩ rằng họ phải nói với các khách hàng tiềm năng tất cả mọi thông tin mà họ biết về sản phẩm/dịch vụ. Thậm chí cả sau khi khách hàng ám chỉ rằng sản phẩm này hoàn toàn thích hợp với họ, nhân viên bán hàng vẫn tiếp tục trình bày. Làm như vậy rất dễ dàng khiến khách hàng cảm thấy bức bối và quay đi ngay.
- ❑ **Sai lầm 7: Cái tôi cá nhân.** Bán hàng thực chất là một hoạt động dịch vụ. Bạn phải đặt sang bên cạnh những mong muốn và nhu cầu của bạn để phục vụ những mong muốn và nhu cầu của người khác. Hãy loại bỏ khỏi tâm trí hình bóng của đồng tiền lợi nhuận khi giao tiếp với khách hàng. Nếu các khách hàng ngờ vực bạn đang muốn bán hàng vì những lợi ích gì đó

dành cho bạn, thay vì những lợi ích dành cho nhu cầu của họ, họ sẽ tìm đến một công ty khác.

- ❑ **Sai lầm 8: Không biết phải kết thúc như thế nào.** Trong nhiều trường hợp, bạn chỉ cần đặt một câu hỏi trực tiếp để kết thúc giao dịch bán hàng:

- ❑ Nếu tôi có sản phẩm màu đỏ như ý của quý vị, quý vị có muốn mua ngay bây giờ hay tôi sẽ gửi tới sau?
- ❑ Quý vị sẽ thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hay chuyển khoản?

- ❑ **Sai lầm 9: Không chú ý tới các chi tiết.** Nếu bạn chỉ lướt qua hay nói quá vắn tắt về sản phẩm/dịch vụ, bởi bạn đã nhắc lại những câu đó quá nhiều lần đến nỗi phát ngán, thì bạn sẽ đánh mất các giao dịch bán hàng mới. Hãy nhớ rằng: Mỗi một lời giới thiệu về sản phẩm/dịch vụ đều hoàn toàn mới đối với khách hàng của bạn. Vì vậy bạn cần thể hiện một thái độ nhiệt tình, chu đáo và không nên bỏ qua bất cứ thông tin nào, trừ khi các khách hàng nói rõ rằng một chi tiết nào đó sẽ không cần thiết đối với họ.

Việc chú ý tới các chi tiết cũng cần thể hiện trong công việc giấy tờ của bạn và khả năng xử lý máy tính, nếu các đơn đặt hàng của bạn được xử lý theo cách này. Bất kỳ thông tin bị bỏ sót nào cũng đều có thể khiến khách hàng xem xét lại quyết định mua sắm của họ.

- ❑ **Sai lầm 10: Không đáp ứng các mong đợi của khách hàng.** Ở đây đòi hỏi sự tập trung và chú ý vào các chi tiết. Nếu bạn hay công ty của bạn không có các chính sách, quy trình bán hàng phù hợp đáp ứng sự mong đợi của khách hàng, bạn sẽ thấy thật khó khăn để có thể thu hút một khách hàng mới. Hãy đầu tư thời gian và công sức vào các quy trình, thủ tục kinh doanh mới chuẩn mực hơn, đồng thời yêu cầu tất cả nhân viên đều thực hiện đúng như vậy. Các nhân viên bán hàng không nên hứa bất cứ điều gì ngoài chuẩn mực quy định của công ty. Mọi yêu cầu của khách hàng cần được đáp ứng đầy đủ, thậm chí còn vượt xa những mong đợi của họ.

Những câu hỏi chung quanh bản lý lịch chuyên môn

Lý lịch chuyên môn (LLCM) là một trong những giấy tờ bạn cần chuẩn bị khi đi xin việc. Xung quanh tờ giấy này có nhiều điều mà bạn chưa biết. Dưới đây là một số thắc mắc và giải đáp của các chuyên gia tư vấn việc làm về LLCM.

- ❑ *Tại sao một LLCM "không đầu" lại ít được trân trọng hơn, và người xin việc phải làm gì để tránh một LLCM như thế?*

Kinh nghiệm cho thấy có nhiều người (đặc biệt là những nhà tuyển dụng quá bận rộn) khó có thể tự mình tóm tắt thông tin. Do đó, bạn cần phải trình bày

bản tóm tắt một cách tập trung và thuyết phục nếu bạn không muốn mất cơ hội để tự quảng cáo cho mình. Không nên để cho người đọc (người tuyển dụng bạn) tự mình tạo lập một ấn tượng toàn diện về những khả năng của bạn.

□ *Làm gì để tăng tính tập trung của LLCM?*

Nên nhớ các nhà tuyển dụng chỉ dành từ 2,5 đến 20 giây để lướt qua tờ LLCM của bạn. Bạn phải giúp họ thấy ngay bạn muốn làm gì và bạn có thể mạnh về việc gì. Một trong những cách để tăng tính tập trung của tờ LLCM của bạn là câu trình bày mục đích. Câu trình bày này phải đơn giản và thẳng thắn, nó có thể là vị trí mà bạn muốn làm, hoặc diễn tả bạn sẽ làm lợi cho công ty bạn nhắm tới như thế nào. Đại loại như: "Mục tiêu: Để đóng góp khả năng và kinh nghiệm nào đó của tôi cho công ty".

□ *Cách trình bày LLCM như thế nào là hiệu quả?*

Nên sử dụng cách trình bày theo từng nhóm khả năng. Cách này đặc biệt thích hợp cho những người thay đổi công việc, sinh viên và những người thiếu kinh nghiệm cũng như những người tái gia nhập lực lượng lao động. Chỉ nên trình bày quá trình làm việc của mình (nếu có) sau khi liệt kê ra khoảng ba hay bốn nhóm khả năng và cách thức bạn thực hiện những khả năng này. Có người còn kết hợp cả hai

cách trình bày (theo thời gian và theo cụm khả năng), điều này tùy thuộc vào vị trí bạn ứng tuyển.

❑ *Những điều cần tránh khi viết LLCM?*

Không nên gộp trong LLCM của bạn các chi tiết như chiều cao, cân nặng, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, tình trạng hôn nhân, giới tính, dân tộc, tình trạng sức khỏe, lý do rời bỏ công việc trước đó, địa chỉ và số điện thoại của chủ sử dụng lao động trước đây... Ngoài ra, các chi tiết về sở thích và các thông tin linh tinh khác cũng cần tránh đưa vào LLCM. Còn một điểm nhỏ đáng chú ý nữa là không nên viết LLCM quá hai trang, nhớ sửa lỗi chính tả nếu có, và đặc biệt là không nên viết những gì mình không hoặc chưa biết.

12 CHƯỚNG NGẠI VẬT của sự thăng tiến

Thành công, thăng tiến là khát vọng chung của mọi người. Song có nhiều người không thể “lên” dù họ có thừa tài năng, học vấn hoàn chỉnh và được lòng cấp trên. Điều gì cản trở bước đi của họ?

Trung tâm phát triển MBA Học viện thương nghiệp Harvard, ông Horace, và tiến sĩ Bartholy, mấu chốt vấn đề nằm ở chỗ cách thức hành động của bạn. Hành vi (chứ không phải năng lực) kém cỏi sẽ gây trở ngại lớn cho sự thăng tiến. Hai ông đã nghiên cứu, khảo sát và tổng kết được 12 cách thức hành động không tốt cho sự phát triển sự nghiệp.

1. Luôn cảm thấy mình chưa đủ giỏi

Có những người mắc bệnh “sợ sự nghiệp”. Họ thông minh, có kinh nghiệm, có năng lực, nhưng khi được cấp trên cất nhắc giao cho một nhiệm vụ mới thì lại... từ chối, vì cho rằng công việc lớn lao, sức mình nhỏ bé, không đảm đương nổi. Họ không muốn leo lên cao, thậm chí, còn cho rằng vị trí hiện tại đã là quá mức kỳ vọng của họ rồi, đánh tụt đi vài bậc nữa cũng không sao.

Loại hành vi này là tự mình phá hoại, cản trở bước tiến của mình, thường là loại hành vi vô thức của người an phận và là người tốt, cầu toàn.

2. Một lòng tiến đánh bức tường chắn

Trái ngược lại với hành vi trên, là những người quá tự tin, vội vã đi đến thành công và nôn nóng muốn chứng tỏ mình. Họ đề nghị và đảm nhận những việc lớn lao hơn sức mình và cùng lúc nhiều việc. Khi gặp thất bại, họ lại khua môi múa mép biện hộ, thuyết phục, làm những việc khác to lớn hơn để bù đắp.

Đây là những người thiếu thực tế và thường gây sự cảnh giác cho những ai đã nếm trải qua nhân vật dững dsi từ sáng đến tối cứ tiến đánh hòng làm sụp đổ bức tường chắn chỉ để lập công và khẳng định mình.

3. Nhìn thế giới không đen thì trắng

Kiểu hành vi này phân biệt người và sự việc thành hai loại: tốt hoặc xấu. Và họ xác định thái độ chỉ "dính dáng" đến những gì "trắng" còn những gì "đen" thì loại bỏ khỏi thế giới quan hệ tình cảm lẫn làm ăn, giao tiếp của mình.

Không chấp nhận tính hai mặt của vấn đề như của con người, đó là tự mình hạn chế cơ hội của mình. Họ luôn một mình đánh trận và một mình bại trận.

4. Làm quá nhiều, yêu cầu quá nghiêm khắc

Bản thân mình luôn nỗ lực, tự mình vắt kiệt sức mình cho công việc và họ cũng yêu cầu như vậy với thuộc cấp. Nhân viên dưới quyền luôn bị họ giao khối lượng

công việc lớn đến độ họ luôn phải làm thêm giờ, trong sự nỗ lực tối đa mới có thể hoàn thành.

Tình trạng này kéo dài khiến thuộc cấp sợ hãi công việc và buộc họ phải nghĩ đến một công việc khác, ở một nơi khác để bảo đảm sự cân bằng trong đời sống của mình. Bạn cũng biết, nhân sự xáo trộn liên miên không bao giờ là bạn đồng hành của thành công cả.

5. Hòa bình là trên hết

Loại người này sợ và né tránh xung đột. Nhưng phải biết rằng đối đầu với xung đột và biết cách giải quyết nó là động lực để phát triển, kích thích sức sáng tạo của tập thể. Né tránh xung đột với thuộc cấp trong những tình huống cần thiết là tự mình làm suy giảm quyền lực của mình.

6. Không chế người phản đối

Nam giới thường có tính cách này. Họ thường có những lập luận đanh thép, lời lẽ gay gắt hùng hồn, không đếm xỉa đến cảm giác của người bị phản bác. Họ thường áp dụng đấu pháp tấn công người để người không dám tấn công mình.

Vì sự đấu đá bừa bãi, tính công kích mạnh mẽ, không hiểu được kỹ xảo đi đường vòng, họ như một cỗ xe tăng càn ngang mọi thứ, chỉ biết có tiến công, nên họ thường gây nguy hại đến con đường công danh của mình.

7. Sự phản nghịch trời sinh

Những người này có tính cách phản kháng quyết liệt và lật đổ cái cũ, tái lập cái mới. Họ luôn cảm thấy thỏa hiệp là nhục nhã, nên hay có những ý kiến phản nghịch. Họ như con tàu không chấp nhận có thuyền trưởng và chỉ để cho chính nó điều khiển nó. Trong những tập thể coi trọng sự tuân phục và ổn định, thì những nhân vật nổi loạn kiểu này khó có đất sống chứ đừng nói đến sự thăng tiến.

8. Chủ nhân của sự sợ hãi

Đây là những người lo nghĩ quá nhiều, toàn những chuyện không đâu. Khi được giao một công việc, họ cứ toàn lo đến rủi ro và nguy cơ cho đến khi quyết định... không triển khai vì chắc chắn rằng làm sẽ thất bại!

Mỗi ông chủ đều được khuyên là không nên trao quyền lãnh đạo vào tay những người này, vì nỗi sợ hãi đủ thứ của họ sẽ dẫn đến thái độ chần chừ và không đưa ra được những quyết định đột phá đúng vào thời điểm cần thiết.

9. Kẻ đàn độn về tình cảm

Đây là những người không hiểu gì về nhân tính. Không ai có thể nói với họ rằng: "Sự ra đi của anh ấy khiến tôi suy sụp nặng và tôi không thể tập trung làm việc được, xin ông cho tôi nghỉ phép ít hôm". Họ rất

lấy làm khó hiểu về những cảm xúc rất người như yêu thương, thất vọng...

Họ đặt nhân tố tình cảm ra ngoài công việc một cách triệt để, không có khả năng dùng tấm lòng thu phục nhân tâm. Chính vì vậy mà họ gây thất vọng nhân tâm, ít được sự ủng hộ của mọi người. Vị trí thích hợp của họ là lãnh đạo một đoàn người máy!

10. Mắt cao tay thấp

Luôn chê công việc đó là tầm mủn, tẻ nhạt, không có tính thách thức, không có yếu tố kích thích sáng tạo... Nhưng kỳ thực là do họ không làm được việc gì cho triệt để, đến cùng. Vì như vậy, họ thường im lặng che giấu mọi khó khăn gặp phải, không đưa vấn đề ra bàn luận tìm giải pháp, không xin ý kiến cấp trên khi cần vì sợ bị đánh giá thấp.

Họ có tham vọng về quyền hành chức tước nhưng lại không chịu học hỏi, không nỗ lực phấn đấu, mà chọn đi đường tắt bằng quan hệ hoặc chờ sống lâu lên lão làng. Đây là những người luôn thể hiện được sự có mặt của mình ở tổ chức nhưng lại không giúp ích được gì cho tổ chức cả.

11. Không hiểu chừng mực

Không biết điều gì có thể đưa ra bàn luận công khai, điều gì nên giữ kín, người Việt chúng ta gọi là không

biết giữ mồm giữ miệng. Họ thường là người tốt, chân thật, không có mưu sâu kế hiểm, chiến lược lâu dài, ấp ủ tham vọng. Và cũng chính vì thế mà khó có cơ hội thăng tiến.

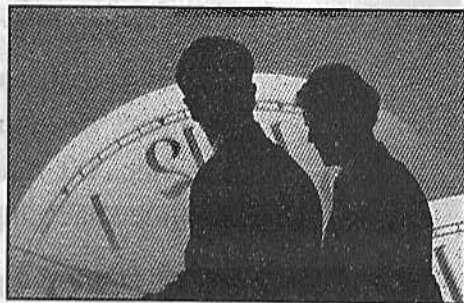
12. Lạc hướng

Họ luôn hoài nghi về công việc mình đang làm, cuộc đời mình đang sống với những câu hỏi kiểu như: công việc tôi đang làm có giúp ích gì cho mục đích mà tôi đang theo đuổi không? Con đường tôi đang đi có đúng không? Chính vì những câu hỏi này mà họ không chuyên chú vào con đường thẳng tiến trước mắt. Họ còn hay rời bỏ công việc đang làm, dù rất tốt, để đi tìm một công việc khác mà theo họ là có ý nghĩa hơn.

Nếu bạn thuộc vào một trong 12 loại người trên, bây giờ thì bạn đã biết mình phải làm gì để cải thiện sự nghiệp của mình rồi chứ?

3 bước đơn giản ĐỂ “LEO THANG”

Có một chỗ mà than vãn: “Sao mãi tôi không được cất nhắc?”. Thành công chỉ đến khi bạn thật sự cố gắng vượt nó. Có 3 cách rất đơn giản để thành đạt trong mọi môi trường nghề nghiệp, bạn đã biết chưa?



1. Hãy để cho mọi người thấy bạn

Có nhiều bạn lúc nào cũng như muốn giấu mình đi. Bạn không muốn mọi người chú ý đến mình. Nếu có ai hỏi đến bạn lại đỏ mặt bẽn lễn. Bạn luôn nhận làm những việc “hậu trường”. Bạn thích tận hưởng niềm vui công việc trong im lặng. Bạn rất sợ “bị” phát biểu trong các buổi họp. Bạn e ngại điều gì vậy?

Hãy làm ngược lại, hãy cố gắng để tất cả mọi đồng nghiệp (tất nhiên kể cả sếp) đều biết và nhớ tên bạn. Hãy tự nguyện tham gia các cuộc họp có tầm vóc quan trọng. Cố gắng đưa ra những ý kiến, dù nó dở. Hãy nhớ, chẳng ai trách móc khi thấy bạn đang cố gắng. Bạn cất lời và mọi người đều nhìn bạn. Bạn đã thành công 1/3.

2. Trở thành chuyên gia “biết tuốt”

Đọc sách, học hỏi, tìm tòi kiến thức sâu rộng trong lĩnh vực nghề nghiệp của mình. Làm sao để khi đồng nghiệp vướng mắc, họ phải tìm đến hỏi ý kiến bạn.

Kiến thức thật mênh mông! Đừng ôm một mớ lẫn lộn “nhét” vào đầu. Hãy chọn lọc những gì có ích cho công việc. Tất nhiên, khi đã thừa khả năng, những kiến thức khác cũng không thừa. “Biết tuốt” cơ mà!

Hãy chọn giải pháp: “học mà chơi”. Thay vì ngồi dán mắt vào màn hình xem phim đã được dịch, bạn hãy mua các đĩa phim nguyên bản tiếng Anh. Đây là một cách giải trí kiêm học ngoại ngữ rất hiệu quả. Bí quyết thứ hai tặng bạn 1/3 thành công nữa.

3. Luôn sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp

Không gì tệ bằng câu rên rỉ “Đó không phải việc của tôi. Tôi không làm được việc này”. Luôn sẵn sàng nhận bất cứ việc gì sếp giao, đồng nghiệp nhờ vả. Nhanh nhẹn, năng động hoàn thành mọi công việc. Không biết thì hỏi, chẳng ai cười đâu.

Làm sao để mọi người thấy bạn thực sự là nơi đáng tin cậy để giao việc. Khi cơ hội thăng tiến tới, bạn sẽ là người đầu tiên được cất nhắc. Và khi công ty gặp khó khăn, bạn sẽ không bao giờ có tên trong danh sách “giảm biên chế”.

Và tất nhiên, 1/3 cơ hội thắng tiến cuối cùng đã nằm gọn trong tay bạn. Lúc này thì đừng ngạc nhiên "Sao mình "lên" nhanh thế nhỉ?" nhé!



Giường oai

Một công ty cảm thấy đến lúc cần cải tổ nên quyết định thuê vị CEO mới. Vị sếp này tuyên bố sẽ loại bỏ tất cả những kẻ lười biếng trong công ty. Và ông đã có cơ hội.

Một ngày đẹp trời, trong cuộc phát động phong trào cho công ty, vị CEO phát hiện ra một anh chàng đứng dựa lưng vào tường.

Lúc đó, trong phòng đầy nhân viên, và ông ta nghĩ đây chính là cơ hội để chứng tỏ mình có ý nghĩa như thế nào trong cuộc thanh lọc những kẻ lười biếng.

Vị CEO lại gần chàng trai và hỏi:

- Mỗi tuần cậu kiếm được bao nhiêu?

- 200 đô. Có chuyện gì vậy? - Anh bạn trẻ trả lời rất bình tĩnh.

Vị CEO thẳng thừng rút toẹt 200 đôla trong túi ra cho anh ta và hét lên:

- Đây là lương tuần này của cậu. Còn bây giờ, hãy biến khỏi đây và đừng bao giờ quay trở lại!

Chàng trai rút ngay 200 đôla vào túi rồi quay đi thẳng. Rất hài lòng với lần sa thải đầu tiên này, vị CEO nhìn khắp căn phòng và hỏi:

- Ai có thể nói cho tôi biết anh chàng lười biếng kia đã làm gì ở đây vậy?

Với nụ cười rụt rề, một trong số nhân viên trả lời: "Anh ta là người giao bánh pizza".

5 cách đối phó với ĐỒNG NGHIỆP ĐỐ KÝ

Hàng ngày phải đối mặt với một đồng nghiệp hay ghen ghét đố kỵ quả là không dễ chịu chút nào. Cứ đến công ty là gặp ngay “cái bản mặt” ấy, chịu đựng đủ những lời nói xấu sau lưng... Phải làm gì đây?

1. Thể hiện mình là một thành viên của tập thể

Quá mải mê công việc, đôi khi ta quên mất việc hòa nhập với môi trường xung quanh, quên không giao lưu với đồng nghiệp. Hãy sửa sai bằng cách dùng ngôi “chúng ta” trong các cuộc họp, hỏi ý kiến đồng nghiệp trong khi thực hiện các kế hoạch lớn. Dù bạn có thực sự là “sao” đi chăng nữa, cũng nên khẳng định mọi thành công đều nhờ vào công sức của tập thể. Chắc chắn, đồng nghiệp đố kỵ nhất cũng không thể ghét bỏ bạn được.

2. Tranh thủ sự giúp đỡ

Không có điều lệ nào nói là bạn phải một mình đương đầu với mọi khó khăn. Nếu bạn cảm thấy không thoải mái vì những hành động ghen ghét, đố kỵ của đồng nghiệp, hãy nói với sếp nhưng đừng chỉ trích. Có khi sếp hiểu nguyên nhân đấy (chẳng hạn như cô ta thích sếp, nhưng sếp lại tỏ ra ưu ái bạn). Và chính sếp sẽ biết phải làm gì để “điều hòa” lại mọi mối quan hệ.

Hoặc đôi khi, nếu bạn có tài thuyết phục, sao không trao đổi thẳng với cô đồng nghiệp hay nói xấu sau lưng. Thẳng thắn và chân thành, kết quả đạt được sẽ không tệ đâu.

3. Đứng ngoài lề mọi cuộc đàm tiếu

Những đồng nghiệp hay đổ ky thường buôn chuyện về những người mà họ cho là nguy hiểm đối với họ. Bạn có thể lắng nghe nhưng đừng bị lôi cuốn tham gia vào những trò không hay này. Nếu muốn góp lời thì chỉ nên nói những câu mang tính xây dựng.

Cũng đừng tham gia vào những chuyện chính trị trong công ty. Chuyện sếp này sếp nọ không giúp bạn thăng tiến nhanh hơn. Tốt nhất là nên sống hiền hòa và tập trung cho công việc.

4. Tự bảo vệ mình

Một số đồng nghiệp đổ ky có thể không chỉ nói xấu mà còn sẵn sàng làm điều xấu, phá hoại sự nghiệp thành công của bạn. Hãy đề phòng, chắc chắn rằng mình không có sơ hở nào để họ có thể lợi dụng.

Mong rằng sếp của bạn đủ sáng suốt để nhận ra ai đúng ai sai. Trong trường hợp xấu hơn, tốt nhất bạn nên chuẩn bị sẵn những vũ khí cần thiết để tự bảo vệ mình.

5. Thể hiện trình độ nghiệp vụ

Trong khi đồng nghiệp đang mải mê với trò đổ ky thì

bạn hãy tập trung cho chuyên môn. Hãy dùng kết quả để trả lời mọi bóng gió. Đừng mất thời gian vào những trò vô bổ bởi đa số trong công ty đều hiểu rõ bạn là người thế nào. Hãy tỏ ra mình là người không quan tâm đến những lời nói sau lưng.

Thành công trong sự nghiệp chính là vũ khí lợi hại nhất giúp bạn chiến thắng.

7 “DẤU NHỚ”

để được thăng tiến

Hãy bắt đầu với thái độ đúng: đừng nhìn công việc của bạn hiện nay chỉ là “một công việc”. Hãy nghĩ nó như một “vị trí”. Hãy tưởng tượng trong đầu, nó là “một vị trí có thể dẫn đến một vị trí cao hơn”.

2. **Hãy làm nhiều hơn điều sếp mong đợi ở bạn**

Thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ hàng ngày. Làm càng nhiều cho bạn càng nhiều hiểu biết về công ty và bạn có thể đương đầu với mọi thử thách. Đặt hết tâm trí vào và đưa ra nhiều sáng kiến. Đừng quên có những thói quen làm việc hiệu quả như lên kế hoạch cho một ngày. Khi làm việc có tổ chức, bạn có thể làm hoàn hảo hơn.

3. **Liên tục mở rộng kiến thức**

Theo kịp những công nghệ hiện đại, dù là bạn tự học hay học thêm ban đêm. Đôi khi các công ty sẵn sàng thanh toán tất cả chi phí đi học - hãy tận dụng lợi ích này! Nếu công ty bạn không thanh toán chi phí đó và bạn phải trả bằng tiền túi thì hãy đến thư viện hoặc vào Internet để nghiên cứu học hỏi. Có những lớp học, sách, băng, các buổi hội thảo và hội nghị miễn

Hiếu "bệnh" để "bốc thuốc"

Nếu thường xuyên bị cấp trên "làm khó", bạn đừng vội nghĩ đến chuyện nghỉ việc. Tuyệt đối không công khai đối đầu hoặc "hạ bệ" sếp.

Chìa khóa để giải quyết trường hợp này vẫn là mềm mỏng, bình tĩnh và khéo léo. Dù sếp gây khó dễ theo kiểu nào, bạn vẫn có cách để đối phó. Hãy bình tĩnh và xem xét thật kỹ "bệnh" của sếp để "bốc thuốc" cho đúng.

Dường như sếp muốn "hành hạ" bạn

- ☐ Hãy rà soát những việc bạn làm khiến sếp phật lòng và cố gắng sửa đổi.
- ☐ Tham khảo ý kiến của đồng nghiệp lâu năm để có thể thích nghi với tính tình và cách làm việc của sếp.

Sếp thuộc loại người hay xét nét, bắt lỗi

- ☐ Bạn hãy hoàn thành công việc tốt và đúng thời hạn.
- ☐ Ghi nhớ những lỗi sếp "bắt" để không phạm phải.

Sếp thường xuyên "giận cá chém thớt"

- ☐ Bạn chỉ còn cách tập trung quan sát và tìm đường "né" những khi sếp "bốc hỏa".
- ☐ Chỉ vào phòng sếp và hỏi chuyện công việc khi thật sự cần thiết.

Nếu sếp độc tài

- ☐ Tranh cãi tay đôi hoặc cố giải thích khi bị sếp la mắng vô lý.
- ☐ Góp ý khi sếp vui vẻ và bình tĩnh hơn. Giờ ăn trưa hoặc sau giờ làm việc sẽ là thời gian thuận lợi để bạn có cơ hội gần gũi và trò chuyện với sếp.
- ☐ Lắng nghe sếp tâm sự, chia sẻ công việc sẽ làm quan hệ giữa cấp trên và nhân viên gần gũi, tăng thiện cảm hơn.

Khi mọi nỗ lực của bạn đều vô hiệu?

Nếu vẫn chịu đựng được, bạn hãy tự nhủ: Vì ông ấy là sếp. Còn không thể "nín nhịn" mãi, bạn có thể tìm một công việc mới.



Giúp sếp sửa sai

Một nhân viên được trả lương theo tuần. Anh ta cầm theo bằng lương của mình đến tìm gặp sếp.

- Tôi nhận được ít hơn 200 ngàn so với mức lương của tôi mà chúng ta đã thỏa thuận.
- Tôi biết - sếp trả lời - nhưng tuần

trước tôi đã trả anh thừa 200 ngàn, và chẳng thấy anh phản nản gì.

- Ô, nếu thỉnh thoảng ông mắc phải một sai lầm thì tôi không cảm thấy có việc gì - Nhân viên trả lời - Nhưng nếu nó lặp lại thì tôi phải nhắc để ông sửa.

Kỹ năng làm thư ký điều hành & TRỢ LÝ GIÁM ĐỐC

Thư ký điều hành hoặc trợ lý giám đốc có vai trò rất quan trọng trong các công ty. Cần có những kỹ năng gì để làm được nghề này?

Đối với một doanh nghiệp, thư ký điều hành hay trợ lý giám đốc là cánh tay phải của ban giám đốc, trợ giúp ban giám đốc trong việc điều hành và giải quyết các vướng mắc trong điều hành, sắp xếp các công việc, và báo cáo thường xuyên cho ban giám đốc về các hoạt động, vấn đề trong doanh nghiệp.

Ngoài tiêu chuẩn về ngoại hình, các yêu cầu khác về kỹ năng làm việc như sử dụng thành thạo máy tính, tiếng Anh hoặc một ngoại ngữ khác thật lưu loát, khả năng xử lý thông tin nhanh, sắp xếp và điều phối tốt các công việc trong văn phòng; thư ký điều hành hay trợ lý giám đốc cần có một kỹ năng đặc biệt trong việc giải quyết các tình huống. Giao tiếp tốt, khả năng trình bày và thuyết phục hiệu quả là những kỹ năng bắt buộc đối với những bạn muốn làm nghề này.

Những bạn làm nghề này đều phải có khả năng làm việc độc lập, và có sức chịu đựng áp lực công việc cao. Nhạy bén và luôn giữ cảm xúc trong công việc cũng là một

đặc thù. Và tất nhiên, vì là cánh tay phải của ban giám đốc, việc đi công tác không báo trước, thậm chí thường xuyên là điều không tránh khỏi.

Nghệ thuật làm việc qua điện thoại

Trong công việc thời hiện đại, bạn thường phải dùng đến chiếc điện thoại như một công cụ làm việc hữu hiệu. Nếu không học cách sử dụng điện thoại, công cụ này có thể “giết chết” thời gian của bạn.

- ☐ **Khi gọi điện thoại, hãy luôn biết rõ mình muốn nói gì.** Có thể gạch đầu dòng trước những điều định nói và cần nói. Như thế bạn sẽ tiết kiệm được thời gian cho bạn và cho cả người nghe.
- ☐ **Điều chỉnh cách nói chuyện cho thích hợp với từng đối tượng.** Những người bận rộn thường thích cách tiếp cận trực tiếp, nói ngắn gọn và hạn chế nói chuyện phiếm. Những người dễ hòa đồng thì thích nói chuyện thân mật hơn.
- ☐ **Hạn chế nói chuyện riêng.** Nói chuyện phiếm thì vui đấy nhưng nó làm mất thời gian và gây khó chịu cho người bên kia đầu dây khi họ đang bận rộn. Bạn có thể nói chuyện qua loa về thời tiết, thời sự nhưng đừng lôi chuyện gia đình ra làm đề tài.

- ❑ **Hãy trả lời thẳng câu hỏi của đối tác.** Tránh ậm ừ để tạo sự không chuyên nghiệp. Nếu bạn không biết câu trả lời, hãy nói bạn sẽ gọi cho họ sau khi đã có đáp án chính xác. Nếu bạn đưa ra một phán đoán sai lầm cho người tin tưởng bạn, họ sẽ không bao giờ tin bạn nữa.
- ❑ **Cuối buổi nói chuyện, hãy xác nhận lại những điều đã trao đổi.** Như thế cả hai có thể xem mình đã thống nhất với nhau được điều gì để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.
- ❑ **Khi gọi điện thoại, hãy luôn nhớ những điều sau**
 - ❑ Là người chủ động gọi, nếu thực sự bạn cần họ.
 - ❑ Đừng gọi quá sớm hay quá trễ.
 - ❑ Những cuộc gọi không quan trọng có thể để cho trợ lý hoặc thư ký lo. Những vấn đề quan trọng nên được chính bạn nói.
 - ❑ Đừng gửi lời nhắn vào hộp thư thoại trả lời sẵn. Nếu họ đi vắng có thể gọi di động hoặc gọi lại sau.
 - ❑ Đừng thúc giục người đối diện nhanh chóng đưa ra câu trả lời, đừng khiến họ ám ảnh với các cuộc gọi của bạn. Điện thoại rất tiện lợi nhưng nếu bạn lạm dụng nó, đối tác và khách hàng có thể cảm thấy đang bị đeo bám.

❑ **Khi nhận điện thoại, cần lưu ý những điểm sau**

- ❑ **Đừng đợi chuông reo quá 3 lần rồi mới nhắc máy. Nếu tình thế bắt buộc không thể nhắc ngay, hãy xin lỗi họ và nói lý do.**
- ❑ **Mọi người đều nên có trách nhiệm trả lời điện thoại. Nếu người chịu trách nhiệm trực điện thoại đi vắng, bạn hãy chủ động ra nghe và chuyển điện thoại nếu cần.**
- ❑ **Đừng trả lời điện thoại khi đang ăn. Người bên kia có thể nghe rõ tiếng nhai của bạn.**
- ❑ **Đừng nói quá to hoặc quá nhỏ.**

Làm thế nào để “CHIẾN THẮNG” SẾP?



Giữa nhân viên và lãnh đạo luôn tồn tại cuộc chiến âm ỉ. Làm thế nào để sếp “phất cờ trắng” trước nhân viên? Chuyện viễn tưởng chẳng? Có “chìa khóa vàng” cho bạn đấy!

Cho dù ông/bà chủ của bạn có dân chủ đến đâu, mối quan hệ giữa họ và bạn vẫn là người trả lương và “lính đánh thuê”. Dù sếp có hòa đồng với nhân viên đến mấy thì họ, những người luôn ra lệnh, không bao giờ trở thành đồng minh của bạn được.

Nếu làm theo những cách sau, chẳng những bạn được sếp tôn trọng mà có thể còn hơn thế nữa.

Phải tập trung làm việc

Hết mình với công việc tạo cho bạn một tác phong chuẩn mực. Chat trong giờ làm việc, tán gẫu với đồng nghiệp... là những điều cấm kỵ mà bạn chớ đại gí phạm phải trong

công sở. Đừng nghĩ sếp bạn quá nên không để ý! Bạn có thể bị “ghi sổ đen” bất cứ lúc nào đấy. Nhớ nhé, đến công ty, bạn chỉ biết công việc, công việc và công việc. Mầm cây cơ hội sẽ đến khi bạn tạo được lòng tin với cấp trên của mình, lẽ nào sếp lại lấy cớ để gây chiến tranh với bạn.

Khoe tài bằng miệng chẳng được ích lợi gì

Những người lãnh đạo luôn có đủ kinh nghiệm để đánh giá khả năng của từng nhân viên. Vì thế, hãy thể hiện và chứng minh bằng hành động. Những thành quả tốt trong công việc có giá trị gấp nhiều lần lời nói suông.

Tránh thông báo những tin xấu cho sếp

Khi bạn đang giải quyết công việc, có những trục trặc nảy sinh ngoài ý muốn, đừng ngay lập tức cầu cứu sếp. Trước hết, hãy tự gỡ rối mọi khúc mắc. Chỉ khi nào công việc cần đến những quyết định hoặc ý kiến của người có trách nhiệm, mới thông báo cho cấp trên. Nếu than thở nhiều, sếp sẽ nghĩ bạn thiếu năng lực. Ngoài ra, đừng bao giờ nói xấu hay đổ lỗi cho người khác về thất bại của bạn trước mặt sếp.

Tự giác và tự nguyện trong nhiều trường hợp

Đừng đợi đến khi sếp ra lệnh, bạn mới bắt đầu làm, hoặc luôn miệng nói “đó không phải là việc của tôi” mỗi lúc sếp vô tình giao không đúng việc. Có khi bạn phải tình nguyện nhận nhiều trách nhiệm để chứng tỏ bản lĩnh và sự hợp tác

của mình. Sếp rất dễ trọng dụng những ai luôn có tinh thần tự nguyện hợp tác.

Đối xử tử tế với tất cả mọi người trong công ty

Các đồng nghiệp sẽ có những lời đồn đại chẳng mấy hay ho, nếu bạn cư xử "hơi bị tệ" với họ. Biết làm việc hòa thuận với tập thể, tươi cười với cả nhân viên tạp vụ, giúp đỡ đồng nghiệp khi họ không tự giải quyết vấn đề một mình hoặc gặp chuyện buồn... tất cả đều là những cách để bạn chứng tỏ lối cư xử tử tế và giao tiếp tốt của mình. Hãy cho sếp thấy bạn không những là nhân viên giỏi mà còn có "hạnh kiểm" tốt.

Hài hước để công việc giảm căng thẳng

Những mẫu chuyện vui sẽ giúp công việc như mối quan hệ đồng nghiệp thoải mái hơn. Ngay cả khi sếp phê bình, sự hóm hỉnh và tiếng cười sẽ giải nguy cho bạn. Nhưng hãy nhớ, hài hước chứ không phải bốn cọt và thiếu nghiêm túc đâu nhé!

Đừng thờ dãi và hãy yêu công việc của bạn

Khi đứng trước vấn đề nan giải hay một điều bất mãn, nhiều người thường có thói quen thờ dãi hay kể lể. Đó là thái độ khiến sếp không hài lòng và thiếu niềm tin vào nhân viên. Bạn nên nhận nhiệm vụ với phong thái tiến lên phía trước.

Có thể bạn không hoàn thành nhiệm vụ vì một số nguyên nhân khách quan. Thế nhưng, nếu nỗ lực hết mình, sếp vẫn đánh giá cao về bạn. Hơn nữa, tình yêu đối với công việc giúp bạn luôn lạc quan và phấn khích.

Năng động và luôn đưa ra những ý tưởng mới

Sự ù lì của nhân viên khiến người làm chủ cảm thấy đồng lương họ bỏ ra là không xứng đáng, thiếu hiệu quả. Cho nên, họ rất dễ xiêu lòng trước những nhân viên luôn ở trong tư thế “sẵn sàng chiến đấu”.

Sự sáng tạo được khơi nguồn từ một đầu óc năng động. Đôi khi, trong những lần tranh luận, ý tưởng hay của bạn cũng khiến sếp lùi một bước đấy!

Mô hình làm việc đội nhóm – NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT



Thế giới của con người bắt đầu với chỉ một cá nhân, một vài người và rồi họ tụ họp cùng nhau thành một nhóm. Tuy nhiên, việc hoạt động theo nhóm lại thường dẫn tới sự xung đột và kết quả là nhiều nhóm đã tan rã.

Thực tế cho thấy đã có những vấn đề nảy sinh trong mô hình làm việc theo nhóm thường liên

quan đến nhiệm vụ được giao và quá trình triển khai công việc và bản thân quy trình làm việc đội nhóm.

Nếu không có sự chú ý đầy đủ đến quy trình này, hiệu quả của nhóm sẽ không được phát huy, và ngược lại, nếu có sự quản lý phù hợp, mô hình làm việc theo nhóm sẽ đạt hiệu quả gấp nhiều lần so với những gì một cá nhân riêng lẻ có thể làm được. Đây chính là lý do giải thích việc tại sao đội nhóm lại có sức hấp dẫn đến vậy, mặc dù quá trình hình thành nhóm luôn gặp nhiều khó khăn và đòi hỏi không ít thời gian.

Mô hình làm việc theo nhóm có thể thúc đẩy tinh thần

hợp tác, sự phối hợp, hiểu biết và hỗ trợ lẫn nhau giữa các thành viên, từ đó tạo ra những giải pháp mới cho mọi vấn đề khó khăn. Những kỹ năng và sự hiểu biết của cả nhóm có ích lợi lớn đối với từng cá nhân. Tuy nhiên, lợi ích lớn nhất của mô hình đội nhóm là tận dụng mọi nguồn lực chung của nhóm.

Kỹ năng của mỗi cá nhân và sự tự giám sát của nhóm sẽ tạo điều kiện cho việc hoàn thành mục tiêu một cách tốt nhất. Thậm chí, với những vấn đề có thể được xử lý bởi một cá nhân thì việc giao cho đội nhóm giải quyết vẫn có những ích lợi riêng: thứ nhất là việc tham gia của nhóm sẽ tăng khả năng quyết định và thực hiện, thứ hai là có những vấn đề mà nhóm sẽ có khả năng phân tích rõ hơn chỉ một cá nhân riêng lẻ.

Ích lợi của mô hình đội nhóm còn được thể hiện qua sự hoàn thiện bản thân của mỗi thành viên tham gia. Qua việc tham gia thảo luận về quyết định của nhóm, qua việc tham gia tìm hiểu mục đích và văn hóa nhóm, mỗi người sẽ có khả năng giải quyết những vấn đề liên quan đến công việc. Từ góc độ cá nhân, mỗi người có thể phát huy được tiềm năng của mình. Bởi vì nhóm có thể tạo môi trường làm việc tập thể - nơi mỗi cá nhân đều được giao trách nhiệm và có quyền hạn, nơi mà sự tin tưởng và sẻ chia được đặt lên hàng đầu - nên có thể khuyến khích mọi người làm việc nhiệt tình hơn.

Vì những lợi ích như vậy, nên việc xây dựng và phát triển nhóm là một nhiệm vụ rất quan trọng. Thông thường, quá trình phát triển của một nhóm trải qua các giai đoạn: hình thành, xung đột, bình thường hóa và cuối cùng là thực hiện.

- ❑ **Giai đoạn thứ nhất** là khi mọi người tập hợp thành một nhóm. Trong giai đoạn này, các thành viên tỏ ra giữ ý, khiêm nhường và có phần hơi lạnh nhạt. Mâu thuẫn hiếm khi bùng phát do chủ yếu mọi hoạt động còn mang tính chất cá nhân. Mỗi cá nhân sẽ đều có ý kiến riêng và nhìn chung đều dè dặt. Đường như không ai chứng tỏ được khả năng làm lãnh đạo của nhóm.
- ❑ **Giai đoạn tiếp theo** là giai đoạn làm đau đầu các cấp lãnh đạo. Đây là thời kỳ bắt đầu hình thành bè cánh, có sự xung đột giữa các tính cách trái ngược nhau, không ai chấp nhận ý kiến của người khác mà chưa có cuộc tranh cãi gay gắt trước đó. Đặc biệt là có rất ít sự giao tiếp giữa các thành viên, vì không ai sẵn sàng nghe người khác nói cũng như không chịu mở lòng với người khác. Cuộc "chiến tranh ngầm" này mang tính cực đoan với những lời châm chọc, công kích có ý nghĩa sâu xa.
- ❑ **Giai đoạn thứ ba** là bình thường hoá. Các tiểu nhóm bắt đầu nhận ra giá trị của mô hình làm việc hợp tác, do đó sự xung đột dần lắng xuống. Vì tinh thần hợp

tác đã rõ ràng hơn nên mỗi thành viên cảm thấy an toàn để phát biểu ý kiến của mình và mọi vấn đề bắt đầu được thảo luận cởi mở với toàn nhóm. Đặc biệt là mọi người đã lắng nghe lẫn nhau. Phương pháp làm việc nhóm bắt đầu được thiết lập và được mọi thành viên thừa nhận.

- ☐ Giai đoạn cuối cùng là thực hiện nhiệm vụ của nhóm. Đây là giai đoạn nhóm làm việc nhiệt tình, tích cực và hiệu quả nhất. Nhóm ổn định thành một hệ thống có tổ chức, nền tảng của việc trao đổi ý kiến một cách tự do và thẳng thắn. Đây cũng là giai đoạn nhóm đạt được những mục tiêu chủ yếu và là công cụ hỗ trợ đắc lực nhất cho tổ chức.

Mối quan hệ của bạn với sếp VẪN TỐT CHỨ?

Tiếp xúc với sếp bạn rất run trong khi có vẻ những đồng nghiệp khác dễ dàng đòi hỏi sếp những chuyện mà họ muốn. Bạn cần củng cố quan hệ với sếp và xác định những nhược điểm cần sửa để cảm thấy thoải mái hơn trong mối quan hệ khá nhạy cảm này.

Dưới đây là bảng trắc nghiệm. Hãy trả lời Có hoặc Không, câu trả lời Có được 1 điểm, trả lời Không sẽ có điểm bằng 0. Cộng tổng số điểm và xem kết quả bên dưới.

- ☐ Bạn có biết thời gian nào tốt nhất trong ngày để hỏi sếp và đưa ra những yêu cầu không?
- ☐ Bạn có luôn đọc được tâm trạng của sếp và tránh được những thời điểm không đúng lúc không?
- ☐ Thời gian qua bạn có bao giờ đàm phán với sếp thành công không (nghỉ phép, tăng lương, có việc riêng...)?
- ☐ Sếp có quan tâm đến phát triển sự nghiệp của bạn như: cho bạn đi học thêm hay dự khóa huấn luyện nào không?
- ☐ Bạn có được sếp chia sẻ những thông tin, truyền bí quyết cho không?
- ☐ Bạn có được sếp tôn trọng và tin tưởng không?

- ☐ Bạn có khiếp sợ khi thư giãn với sếp, cả hai có cười vui vẻ không?
- ☐ Sếp có đưa ra viễn cảnh cho cả phòng và cho từng cá nhân không?
- ☐ Sếp đánh giá cao ý kiến và đề nghị của bạn không?
- ☐ Bạn có biết mình đang có vị trí như thế nào đối với sếp?
- ☐ Sếp có là người lãnh đạo giỏi, lời nói luôn đi đôi với việc làm không?
- ☐ Bạn có trả lời đúng lúc mọi câu hỏi của sếp không?
- ☐ Bạn có nhận hướng dẫn hữu ích từ sếp không?
- ☐ Sếp có cho những cơ hội thử thách và cho bạn thời gian hoàn thành không?
- ☐ Bạn có tranh luận với sếp về mục tiêu nghề nghiệp trong tương lai không?
- ☐ Sếp có lắng nghe bạn nói không?
- ☐ Bạn có biết phong cách giao tiếp ưa thích của sếp là gì không?
- ☐ Bạn có trung thành với sếp không?
- ☐ Bạn có sợ những cuộc họp với sếp không?
- ☐ Khi bị sai lầm bạn có nhanh chóng báo cho sếp biết và nhận lấy trách nhiệm này không?
- ☐ Bạn có đòi được thưởng cho công việc của mình không?

Kết quả

- ☐ **20-25 điểm:** Chúc mừng bạn! Quan hệ của bạn với sếp rất tốt. Nói với sếp rằng bạn muốn đóng góp ở chức vụ cao hơn.
- ☐ **16-20 điểm:** Điểm này tốt. Hãy hỏi sếp làm cách nào đưa ra nhật ký công tác của sếp sao cho tốt nhất và cam kết bạn sẽ cố gắng hơn.
- ☐ **11-15 điểm:** Quan hệ của bạn với sếp thì OK đấy. Nhưng có một số điều cần cải thiện, như cải thiện kỹ năng giao tiếp giữa bạn và sếp, bằng cách xem những đồng nghiệp thành công đã làm thế nào.
- ☐ **6-10 điểm:** Có việc để bạn làm rồi đó. Chọn 1 hay 2 lãnh vực bạn còn yếu để tập trung và cải thiện nó.
- ☐ **0-5 điểm:** Bạn cần có một sự giúp đỡ. Hãy tìm nhà tư vấn để giúp xác định bạn cần thay đổi cái gì ngay và giúp thiết lập một kế hoạch lâu dài.

Mở cửa phòng ra, SẾP!

Không ít nhân viên tỏ ra thất vọng vì thấy sếp của họ thiếu gần gũi và khó có thể tiếp cận được. Việc tiếp xúc với sếp - lẽ ra phải là "chuyện thường ngày" - thì lại trở thành một nỗi ám ảnh với họ.

Có rất nhiều lí do khiến nhân viên cảm thấy sếp của mình khó có thể gần gũi được, thậm chí khó có thể tiếp xúc. Đó là:



- ☐ Sếp không dễ tiếp thu những phản hồi tiêu cực.
- ☐ Sếp dành quá nhiều thời gian làm việc sau những cánh cửa đóng im ỉm.
- ☐ Sếp dành quá nhiều thời gian cho các cuộc họp.
- ☐ Sếp đưa ra nhiều phản hồi tiêu cực hơn là những thừa nhận tích cực.
- ☐ Sếp không dành thời gian cho nhân viên vì ông ta luôn bận rộn trong các dự án quan trọng.
- ☐ Sếp vắng mặt khỏi văn phòng quá nhiều và chậm đưa ra các quyết định cho những người đang cần câu trả lời hoặc đóng góp từ sếp.

phí hoặc với giá cả rất rẻ! Tóm lại, hãy đi đầu trong các khuynh hướng mới.

4. Xác định và đạt được mục tiêu

Bạn có biết rõ về vị trí mà bạn muốn cất nhắc không? bạn cần quan tâm cái gì? Bạn có thể tranh luận để có những cơ hội tập huấn với phòng nhân sự.

5. Đánh giá công việc

Những điều kiện tuyệt vời nào của công ty có thể mang đến lợi ích cho bạn. Hãy nhớ những điều đó và hiểu được giá trị của nó. Ghi lại chi tiết những thành tích đặc biệt, các bằng khen hoặc thư khen của khách hàng... về bạn.

6. Nhớ đến các quan hệ

Những người có quyền lực sẽ giúp ta leo lên bậc thang danh vọng, hãy nhận thức rõ điều này. Hiểu biết tất cả các phòng ban và những mục tiêu của họ và điều bạn đang vươn đến là những mục tiêu của họ. Hành động như bạn là người thật phù hợp với vị trí đó - từ áo quần, lời nói và tính chuyên nghiệp. Kể cả những người tưởng chừng không có quyền lực gì nhưng họ làm ở những vị trí quan trọng như: bảo vệ, lễ tân, tạp vụ... Một sếp tốt sẽ nhìn thái độ của bạn khi đối xử với những người như thế.

7. Tiên phong

Xét lại quá trình làm việc và hỏi sếp về tương lai của bạn ở công ty này. Cho sếp thấy rằng bạn thích thú với công việc và có thể học hỏi nhiều ở công ty. Chứng minh rằng khả năng của bạn sẽ thực hiện xuất sắc những trách nhiệm mới mà sếp giao.



Chớ động vào bọm nhậu

Jubbin vốn là bọm rượu trong công ty. Một tối nọ, công ty tổ chức tiệc tùng liên hoan. Jubbin nốc đầy rượu. Giám đốc vô cùng lo lắng, vì sợ anh ta không tự lái xe về nhà được.

- Jubbin, tôi sẽ nhờ Mary đưa cậu về.
Cậu say rồi. - giám đốc nói.
- Tôi mà say ư? Ông nhầm rồi.

- Cậu không say thật sao?
- Tất nhiên. Đừng nói nhảm nhí nữa, anh giai ạ.
Nóng mặt, vị giám đốc gắt lên:
- Này, cậu có biết tôi là ai không đấy?
Jubbin khoái trá cười lớn rồi hét lên:
- Hê hê, chúng mày ơi, có đứa quên cả tên nó đây này.

6 bí quyết

LẤY LẠI SỰ TỰ TIN

Trước những thành công đạt được, nhiều lúc bạn nghĩ đó là sự tình cờ, không dám tự khẳng định đó là do tài năng của bản thân. Vậy thì những gợi ý sau sẽ giúp bạn tìm thấy sự tự tin trước thành công của bản thân:

1. Nếu có điều làm phiền lòng bạn, thay vì lẩn tránh, hãy tìm cách giải quyết. Đừng bao giờ nghĩ bạn không làm được điều gì đó chỉ vì bạn không thể hoàn tất một cách hoàn hảo. Hãy cho phép bản thân phạm sai lầm vì không ai là người hoàn hảo cả.
2. Hãy tìm cho mình một hình mẫu, ngay cả khi đó là hình mẫu tưởng tượng, trong đó bạn thử đóng vai người "lãnh đạo" để nhìn ra khả năng của mình.
3. Thử tìm hiểu và đăng ký học về một lĩnh vực hoàn toàn mới mẻ với bạn để trải qua kinh nghiệm khi là người luôn bắt đầu mọi thứ.
4. Hãy trò chuyện với bản thân, tưởng tượng như đó là một người khác đang lắng nghe bạn và thử cố gắng diễn tả về bản thân khác đi. Điều này sẽ giúp bạn phát huy thế mạnh sử dụng ngôn ngữ diễn thuyết.

5. Tham gia các nhóm thuyết trình trước công chúng và học cách đối diện trước đám đông.
6. Tập trung và xem trọng công việc, nhưng đừng quá xem trọng, đề cao bản thân. Điều này sẽ giúp bạn trở nên phóng khoáng, tự tin và giống phong cách một nhà "lãnh đạo" hơn.



Lo lắng vì tiền

Vừa mới tốt nghiệp đại học, một kế toán trẻ muốn tìm việc ngay. Cậu ta đọc quảng cáo trên báo và nộp đơn xin việc. Phòng vấn cậu ta là giám đốc một công ty nhỏ. Ông này có bệnh hay lo lắng.

Khi vào phỏng vấn, viên giám đốc bắt đầu trước:

- Tôi cần một người có bằng cấp kế toán. Nhưng cái chính yếu nhất vẫn là tôi muốn tìm một ai đó lo lắng giúp tôi.

- Thật sao? Ông làm ơn nhắc lại điều ông vừa nói - Cậu cử nhân kế toán ngạc nhiên hỏi.

- Tôi lo lắng về rất nhiều thứ. Nhưng có điều tôi không muốn nhất là phải lo lắng về tiền bạc. Công việc của cậu là hãy để tất cả mọi lo lắng về tiền bạc ở sau lưng tôi.

- Ồ, tôi hiểu rồi. Vậy tôi được trả bao nhiêu cho công việc này?

- Anh sẽ bắt đầu với mức lương 95.000 đô la.

- Những 95.000 đô la! Trời đất. Ông không đùa đấy chứ? Làm sao một doanh nghiệp nhỏ như ông có thể trả một khoản tiền như vậy được?

- Đấy! Đó là nỗi lo lắng đầu tiên của cậu đấy.

Bí quyết TỰ LÃNH ĐẠO



Mới đây, Giáo sư Sherie Olmstead, đến từ Học viện UBI, Bỉ, lần đầu tiên có mặt ở TP.HCM, đã trao đổi về khả năng tự lãnh đạo và những bí quyết để rèn luyện khả năng này với một số doanh nhân trẻ.

Mỗi người trong chúng ta đều là nhà lãnh đạo, theo bà Sherie Olmstead. Thật vậy, bạn có thể đang lãnh đạo một doanh nghiệp, hoặc chỉ lãnh đạo gia đình hay

thậm chí chỉ lãnh đạo bản thân mình. Dù ở vị trí nào, yêu cầu đặt ra với một nhà lãnh đạo là khả năng tự lãnh đạo. Và điều quan trọng là mọi người đều có khả năng này nhưng để phát huy hiệu quả của nó thì không phải ai cũng làm được.

Với một cái danh thiếp và một cây kéo, bạn có nghĩ là mình có thể cắt được một cái lỗ đủ rộng để trông qua được đầu mình? Phần lớn câu trả lời đều cho là "không thể". Nhưng chỉ trong vài phút, bà Sherie Olmstead đã biến tấm danh thiếp thành một cái vòng giấy vừa với cỡ đầu của một

anh bạn doanh nhân trẻ. Như vậy vấn đề ở đây là có thể sử dụng kiểu cắt zig zag trong môn học thủ công để thực hiện yêu cầu đặt ra chứ không hẳn là cắt ngay một hình tròn.

Qua sự việc này cho thấy câu trả lời “không thể” là do chúng ta bị phụ thuộc vào những giả định trong quá khứ. Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta thường giả định rất nhiều việc, điều này vô hình trung tạo ra một quán tính và đôi khi làm hạn chế khả năng sáng tạo của mỗi người. Để vượt qua cái ngưỡng tâm lý này, theo bà Sherie Olmstead thì người có khả năng tự lãnh đạo phải luôn biết đặt câu hỏi và tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đây cũng là một trong ba bí quyết để nâng cao khả năng tự lãnh đạo của mỗi người.

Bí quyết thứ hai, theo bà Olmstead, là việc tận dụng quyền lực trong mỗi con người. Trong quản trị doanh nghiệp, có năm loại quyền lực mà mỗi người đều có thể có, hoặc cả năm hoặc chỉ là một trong số đó, và quan trọng hơn là cách chúng ta sử dụng nó như thế nào.

Năm loại quyền lực đó là quyền lực đến từ chức vụ (position power); đến từ nhiệm vụ (task power); từ kiến thức (knowledge power); từ mối quan hệ (relationship power); và quyền lực cá nhân (personal power). “Nếu chúng ta sử dụng hết quyền lực của mình để phát triển bản thân cũng như giúp những người khác trong công ty thì chính là chúng ta đang rèn luyện khả năng tự lãnh đạo”, bà Olmstead nói.

Thật ra việc rèn luyện này là cả một quá trình, vì vậy chúng ta nên liệt kê những điểm mạnh, điểm yếu của riêng mình rồi tự đặt ra những cam kết và phải có quyết tâm để thực hiện những cam kết đó cũng như các mục tiêu đã đặt ra.

Chẳng hạn như muốn cải tổ việc điều hành công ty, bạn phải biết mình muốn đạt đến điều gì và bạn có đủ năng lực và quyết tâm để làm điều đó không? Sau khi đã xác định được mục tiêu công việc, nếu bạn không đủ năng lực thực hiện tất yếu bạn phải cần sự hướng dẫn. Còn nếu bạn không đủ quyết tâm để làm thì bạn cần sự hỗ trợ. Trong quá trình thực hiện, tùy từng giai đoạn mà sự hướng dẫn và sự hỗ trợ sẽ tăng hoặc giảm theo nhu cầu của bạn (chứ không theo sự giả định).

Có thể nói hai bí quyết đầu tiên để rèn luyện khả năng tự lãnh đạo liên quan đến “nội lực” hơn là “ngoại lực”. Vậy bí quyết thứ ba là gì?

Ở cơ quan, hay trong một doanh nghiệp, chắc có lần bạn đã từng chứng kiến cảnh một nữ nhân viên phải khóc trong một cuộc họp về chuyên môn, vậy bạn có cho rằng khóc là biểu hiện của sự yếu đuối? Dưới góc nhìn của một nhà quản trị như bà Olmstead, “hiện tượng khóc” cần được nhìn nhận như là một nhu cầu về sự lắng nghe, cảm thông hơn là biểu hiện của sự yếu đuối. Bà Sherie Olmstead lý giải: khi đó nhu cầu hợp tác phát sinh và người lãnh đạo phải

làm sao để nhân viên bộc lộ điều mà họ muốn. Như vậy, nhà lãnh đạo đã phát huy tốt quyền lực đến từ mối quan hệ để giải quyết công việc thay vì sử dụng quyền lực đến từ chức vụ thường dễ dẫn đến những tác động tiêu cực trong trường hợp này.

Theo bà Olmstead, một nhà lãnh đạo nếu biết kêu gọi sự hợp tác, khuyến khích nhân viên trao đổi về mục tiêu công việc của cơ quan thì khả năng thành công của doanh nghiệp cũng như của từng thành viên trong đó cũng sẽ cao hơn.

Tóm lại, với bà Sherie Olmstead, một nhà giáo đồng thời cũng là nhà tư vấn, khả năng lãnh đạo không phải là yếu tố bẩm sinh và để trở thành nhà lãnh đạo đòi hỏi phải có quá trình rèn luyện, đặc biệt là rèn luyện khả năng tự lãnh đạo.

TBKTSG

CHÌA KHÓA CỦA THÀNH CÔNG: IQ hay EQ?



Việt là học sinh giỏi và rất thông minh. Cậu luôn có điểm số cao ở hầu hết các môn học và là người đứng đầu trong các kỳ thi. Tuy vậy tính của Việt tự cao và khó gần. Khi ra trường Việt được nhiều công ty mời chào nhưng kết quả của các cuộc phỏng vấn lại không khả quan. Đã bảy năm kể từ khi ra trường, Việt vẫn chưa làm được những gì cậu mong muốn.

Trái với Việt, thời còn đi học Hùng không phải là học sinh giỏi. Tuy nhiên với tính cách hòa đồng, hay quan tâm giúp đỡ người khác, cậu rất được bạn bè quý mến và tin yêu. Khi ra trường Hùng không có nhiều lời mời phỏng vấn như Việt nhưng kết quả cậu cũng đã tìm được một công việc yêu thích. Hiện tại, với vị trí trưởng phòng kinh doanh, được ban lãnh đạo công ty tin cậy, đồng nghiệp và khách hàng quý mến, Hùng đang có một tương lai xán lạn.

Trong cuộc sống chúng ta gặp không ít những câu chuyện như vậy. Tại sao người ít thông minh lại thành công

hơn người giỏi hơn mình. Có phải do họ may mắn, làm việc chăm chỉ, hay họ có những năng lực đặc biệt?

Thông minh và thông minh cảm xúc

Trí thông minh (Intelligence) được đo bằng hệ số IQ - Intelligence Quotient. IQ đo lường khả năng trí lực, năng lực học hỏi, khả năng hiểu và xử lý tình huống, năng lực suy nghĩ logic, phản biện, sự nhạy bén trong suy nghĩ... Trí thông minh có thể được đo tổng quát trong mọi lĩnh vực, và được đo theo từng lĩnh vực cụ thể.

Thông minh cảm xúc (Emotional Intelligence) được đo bằng hệ số cảm xúc EQ - Emotional Quotient. EQ đo lường năng lực, khả năng hay kỹ năng của một người trong cảm nhận, đánh giá, và quản lý cảm xúc của bản thân, của người khác hay của một nhóm người.

Trong một thời gian dài người ta dùng chỉ số IQ để tìm kiếm người tài vì tin rằng người có IQ cao sẽ có xác suất thành công cao hơn người khác. Tuy vậy một số nghiên cứu khoa học lại cho thấy chỉ 25% số người thành công là có chỉ số IQ cao hơn trung bình. Nghĩa là chỉ số IQ không giải thích được sự thành công vượt trội của 75% số người còn lại. Kết quả nghiên cứu đã loại yếu tố về năng lực chuyên môn. Cuối cùng những người nghiên cứu khẳng định rằng chỉ số EQ mới là yếu tố quyết định sự thành công trong cuộc sống và công việc của mỗi chúng ta.

Năng lực cảm xúc trong môi trường làm việc

Trong khi chỉ số thông minh ít khi thay đổi theo thời gian, thì chỉ số thông minh cảm xúc có thể được “học” và thay đổi vào bất cứ giai đoạn hay môi trường nào. Để thành công trong môi trường làm việc, ông Daniel Goleman - người được xem là nhà nghiên cứu hàng đầu về EQ hiện nay đã đề xuất chúng ta phải có những năng lực xúc cảm cá nhân gồm: năng lực tự nhận biết bản thân, năng lực tự điều chỉnh, năng lực tạo động lực; và những năng lực thông minh xúc cảm xã hội gồm: năng lực thấu cảm với người khác và năng lực giao tiếp xã hội.

Năng lực tự nhận biết cảm xúc bản thân giúp chúng ta biết rõ cảm xúc hiện tại của mình và giúp chúng ta nhận biết vai trò quan trọng của cảm xúc đối với kết quả công việc của mình. Biết tự đánh giá bản thân còn giúp chúng ta hiểu điểm mạnh, điểm yếu của mình, giúp chúng ta can đảm thể hiện những suy nghĩ chưa được chấp nhận, và dám một mình theo đuổi cái đúng. Trong khi đó năng lực tự điều chỉnh giúp chúng ta kiềm giữ các cảm xúc bốc đồng của bản thân, giữ được sự bình tĩnh, lạc quan ngay cả trong những khoảnh khắc khó chịu nhất.

Đối với những người có năng lực tạo động lực, họ thường xem kết quả của công việc là thước đo cuối cùng cho sự thành bại. Chính vì thế họ luôn cố gắng phát triển bản thân và mong muốn vượt qua hay ít nhất đạt được

những tiêu chuẩn hoàn hảo. Những cá nhân này luôn tìm thấy mục tiêu của bản thân trong mục tiêu của tập thể. Họ luôn chú ý đến giá trị, mục tiêu của tổ chức trước khi ra quyết định.

Bên cạnh một số năng lực kể trên, có những người còn có khả năng thấu cảm người khác. Họ có thể cảm nhận, dự đoán được cảm xúc và hoàn cảnh của người khác, có khả năng bày tỏ sự quan tâm của mình một cách chủ động đối với người khác. Hoặc cũng có người có năng lực phát triển người khác. Họ có năng lực cảm nhận được nhu cầu phát triển bản thân của người khác, sẵn sàng kèm cặp, hỗ trợ cho những người đó phát triển.

Nói đến năng lực giao tiếp xã hội của một người, chúng ta có thể kể đến năng lực truyền đạt thông tin, năng lực giải quyết xung đột, năng lực lãnh đạo hay năng lực tạo sự thay đổi, năng lực hợp tác với người khác...

Người có năng lực giải quyết sự xung đột có khả năng "xử lý" những tình huống căng thẳng một cách êm đẹp. Họ có khả năng thương thuyết và hoá giải những mối bất hòa, đưa ra giải pháp để hai bên cùng thắng. Trong khi đó người có năng lực lãnh đạo sẽ tạo cảm hứng cho mọi người làm việc, làm cho họ tin và hướng theo một tầm nhìn, một mục tiêu chung. Dù ở vị trí nào họ cũng sẵn sàng tiến lên để nhận lãnh trách nhiệm, họ tạo ảnh hưởng lên người khác

bằng chính những hành động của mình. Còn người có năng lực hợp tác luôn tạo ra một môi trường làm việc vì mục đích chung, trong đó mọi người đều có cơ hội để phát triển.

Chắc hẳn bạn sẽ cảm nhận rằng những năng lực trên tuy nghe hết sức bình thường nhưng lại là những phẩm chất lý tưởng của mỗi cá nhân trong môi trường làm việc. Đó là những phẩm chất mà chúng ta mong muốn có cho bản thân mình cũng như cho sếp và đồng nghiệp. Đó cũng là chìa khóa mở cánh cửa thành công cho mọi người.

Dù ở độ tuổi nào, mỗi người đều có tiềm năng để phát triển những năng lực trên. Đừng quá ỷ lại vào trí thông minh, trình độ chuyên môn mà nên tập trung nhiều hơn đến việc phát triển chỉ số EQ, phát triển năng lực cảm xúc của bản thân trong môi trường làm việc. Từ từ chúng ta sẽ nhận biết, quản lý bản thân tốt hơn, hiểu biết và giao tiếp với người khác hiệu quả hơn, và chắc chắn sẽ gặt hái nhiều thành công hơn trong công việc và cuộc sống.

Bạn trẻ tìm việc: Trước hết phải hiểu rõ bản thân mình

Điều quan trọng nhất cho những người tìm việc hôm nay - theo tác giả David P. Helfand trong bài viết *Career* - là đầu tiên phải hiểu được, một cách tốt nhất có thể, chính xác bạn muốn làm cái gì. Đây là bước đầu tiên và có thể là quan trọng nhất trong quá trình thực hiện kế hoạch nghề nghiệp của bạn.

Khi bạn xác định rõ bạn muốn làm gì nhất, mọi thứ khác kèm theo đều sẽ được đặt đúng vị trí của nó một cách dễ dàng hơn rất nhiều: Việc nghiên cứu những ý tưởng nghề nghiệp được tập trung hơn, bạn tóm tắt dễ dàng và thể hiện định hướng một cách rõ ràng hơn, những nỗ lực tìm việc thường đạt hiệu suất cao hơn, những kĩ năng thuyết trình bằng lời nói và phỏng vấn hiệu quả hơn.

Cách tốt nhất cho những người tìm việc ngày nay là tự chuẩn bị bản thân mình một cách tốt nhất cho những bước tiếp theo để có thể nắm bắt được quá trình thực hiện kế hoạch nghề nghiệp của chính họ và hoàn thành tất cả các bước đó một cách hoàn hảo. Ví dụ như khi lựa chọn nghề nghiệp, hãy tự đánh giá sự cần thiết và hiểu những gì bạn quan tâm nhiều hơn cả, xác định rõ những kĩ năng, giá trị và mối quan hệ của chúng tới khả năng nghề nghiệp của bạn. Khi bạn đang lựa chọn hãy tập trung vào hai câu hỏi:

- ☐ Lĩnh vực nào của nghề nghiệp bạn đang quan tâm sẽ rộng mở và phát triển trong tương lai (và do đó làm bạn có thêm nhiều cơ hội việc làm hơn);
- ☐ Làm thế nào bạn có thể duy trì tốt nhất sự linh hoạt trong công việc để có thể thích hợp với môi trường công việc.

Chỉ có nghiên cứu sâu vấn đề (thông qua các công trình và chính nguồn lực con người) mới giúp bạn tìm ra câu trả lời cho những câu hỏi trên.

Một người cần chịu trách nhiệm với nghề nghiệp của bản thân giống như là một công việc kinh doanh vậy, và không thể dựa vào người khác để bảo đảm an toàn trong một môi trường làm việc sôi động và khắc nghiệt như ngày nay và cả trong tương lai.

Những người tìm việc cần nhận ra rằng chính họ, với sức mạnh tiềm tàng, sẽ tạo ra sự may mắn tốt đẹp cho riêng họ. Bạn đã từng nghe nói rằng sự may mắn là “khi sự chuẩn bị sẵn sàng gặp được cơ hội”, điều này nghe có vẻ cũ rích và cổ lỗ, nhưng nó rất đúng cho cuộc sống nói chung và đặc biệt khi nói tới vấn đề về nghề nghiệp.

Nếu bạn có chút nghi ngờ nào thì hãy thử một bài tập nhỏ này. Hãy nghĩ về một thành công gần đây hay một sự hoàn thành công việc (dù nhỏ hay lớn) không như mong đợi. Bây giờ hãy tự hỏi bản thân bạn: Liệu thành công đó xảy đến một cách hoàn toàn độc lập hay là kết quả của nhiều việc mà bạn đã làm trước đó?

Ghi điểm trong MỘT CUỘC TRÒ CHUYỆN

Trong cuộc sống và công việc, nghệ thuật giao tiếp liên quan rất lớn đến sự thành bại của bạn. Một cuộc nói chuyện với đối tác tại một bữa tiệc, ngoài những kỹ năng sẵn có, bạn cần tham khảo thêm những mẹo vặt dưới đây, nó sẽ giúp cho bạn thành công hơn trong cuộc trò chuyện.

- ☐ Khi bạn chuẩn bị cho một hoạt động chuyên môn nào đó và gặp gỡ đối tác của mình, bạn nên thiết lập trước những vấn đề chủ chốt cho cuộc trò chuyện và những câu hỏi có thể xảy ra trong lúc trò chuyện. Khi gặp đối tác, nếu là người mà bạn đã từng gặp hãy cố gắng tìm cách nhớ lại tên và những dấu ấn tốt đẹp của cuộc gặp gỡ trước đó.
- ☐ Khi gặp một đối tác bất kể quen hay lạ, câu nói đầu tiên phải là "Xin chào". Nếu bạn không chắc chắn người đó nhớ bạn, hãy gợi ý bằng cách nêu ra tên của mình. Cười thân thiện và chủ động bắt tay đầu tiên.
- ☐ Hãy chú ý nhiều vào thời gian đầu của cuộc trò chuyện để tạo ấn tượng tốt sau đó. Cố gắng nhớ tên của đối tác, chủ đề của cuộc nói chuyện và sử dụng chúng thường xuyên.

- ❑ Hãy dẫn dắt người đối thoại vào những câu chuyện, những sự kiện mà trong lúc nói chuyện cũng như khi mở đầu câu hỏi và kết thúc câu hỏi đều có liên quan với nhau. Chẳng hạn như: "Năm nay mọi người tham gia đông hơn năm ngoái nhỉ! Anh đã quen với cuộc sống ở đây chưa?... " hoặc bạn cũng có thể hỏi về chuyến đi của họ và làm thế nào mà họ biết vị chủ nhân của bữa tiệc này.
- ❑ Khi cuộc trò chuyện đi vào những vấn đề trọng điểm, bạn đừng lơ là mà càng thể hiện sự chăm chú lắng nghe và đưa ra một vài phản ứng. Đôi mắt phải chăm chú vào câu chuyện, đừng bao giờ liếc mắt nhìn xung quanh phòng tiệc trong lúc người ta đang nói chuyện với bạn.
- ❑ Đôi khi bạn cũng nên góp vào một vài điều thú vị. Giữ cho cuộc trò chuyện theo xu hướng của những sự kiện, văn hóa chung. Tránh xa những chủ đề mang tính tranh luận, những câu chuyện dài dòng, đừng đưa ra nhiều chi tiết cho một đoạn hội thoại sơ sài.
- ❑ Nếu có những người mà bạn đặc biệt muốn gặp và trò chuyện để tạo mối quan hệ, một trong những cách tốt nhất là chủ động tiếp cận, giới thiệu về mình và tỏ ra quý mến họ. Tìm hiểu họ từ những người bạn khác. Nếu họ đưa cho bạn danh thiếp của họ, hãy nhận nó như một món quà. Cầm lấy bằng hai tay và xem qua

những gì trong đó viết rồi mới cẩn thận cất vào túi áo để thể hiện sự trân trọng.

- ☐ Hãy luôn chú ý đến tác phong cũng như điệu bộ của bạn, đừng để người ta nhìn vào cảm thấy không được thoải mái. Nên giữ cử chỉ nhã nhặn và lịch sự ngay cả khi bạn không muốn.
- ☐ Để cuộc trò chuyện tiến triển tốt đẹp, hãy luôn chú ý và lắng nghe. Dù bạn không muốn tiếp tục cuộc trò chuyện thì cũng phải tỏ ra chăm chú vào câu chuyện. Có một vài cách để bạn giải thoát ra khỏi cuộc trò chuyện đó một cách khéo léo và từ tốn. Chẳng hạn như: "Tôi xin lỗi, tôi cần đi gặp một vị khách khác"; "Tôi đã quên mất bữa trưa hôm nay với đối tác rồi" hoặc bạn có thể đề nghị họ đi uống một thứ gì đó để họ tươi tỉnh lại...

Khi nhân viên cảm thấy sếp của mình khó gần gũi và khó tiếp cận, chắc chắn những vị sếp đó sẽ gặp phải nhiều rắc rối hơn, nhiều vấn đề lớn hơn so với khi ông ta/bà ta được thừa nhận là luôn luôn sẵn sàng gần gũi với họ.

Khi các nhân viên cho rằng sếp luôn không sẵn sàng và không thể tiếp cận được, họ có xu hướng lấp liếm các vấn đề. Thậm chí nếu nhân viên không lấp liếm vấn đề, vị sếp đó vẫn phải mất rất nhiều thời gian để tìm hiểu vấn đề thực sự của họ là gì. Những vị sếp khó tiếp cận tâm niệm rằng: "Tất cả những điều tôi làm ở đây là để dập tắt đám cháy", nhưng thực tế, ông ta có thể chính là người phóng hỏa cho các đám cháy.

Những vị sếp kiểu này ảnh hưởng đến nhân viên và làm cho họ thiếu động cơ. Nguyên nhân khiến một nhân viên thiếu động cơ thường là vì:

- ☐ Không tiếp cận với các thông tin cần thiết để hoàn thành các nhiệm vụ quan trọng.
- ☐ Thiếu tự tin trong việc biết được đâu là điểm mạnh, điểm yếu.
- ☐ Các xung đột nhân viên triển miên không được giải quyết, thậm chí ngay trong bộ phận.

- ☐ Họ phải dành quá nhiều thời gian cho các hoạt động mà không thực sự quan trọng với sếp cũng như với thành công của tổ chức.

Sau đây là các bước sẽ giúp sếp trở nên dễ gần và dễ tiếp cận hơn trong mắt của nhân viên. Hãy tập luyện từng ngày cho đến khi tất cả các bước này trở thành thói quen hàng ngày của bạn.

- ☐ **Dành một số lượng thời gian cố định trong ngày để trò chuyện với nhân viên**

Nhớ rằng thành công của bạn và tổ chức phụ thuộc vào những điều do nhân viên làm.

- ☐ **Hỏi nhân viên những câu hỏi mở**

Ví dụ, "Tôi có thể hỗ trợ cậu tốt hơn như thế nào?" hoặc "Anh cần tôi cung cấp thêm những thông tin nào để phục vụ tốt nhất cho công việc?".

- ☐ **Thực sự quan tâm đến thành công cá nhân và nghề nghiệp của nhân viên**

Nếu bạn thực sự quan tâm đến thành công của nhân viên, bạn sẽ thấy dễ dàng hơn khi dành thời gian hỗ trợ họ. Bạn sẽ hỏi họ những câu hỏi và lắng nghe câu trả lời của họ.

- ☐ **Dành thời gian để phản hồi hàng ngày**
Càng nhiều phản hồi tích cực bạn đưa ra, mức độ càng thường xuyên, nhân viên càng cảm thấy được động viên.

❑ Phát đi những tín hiệu truyền thông phi lời nói

Kiểm tra hành động của bạn. Luôn luôn vội vội vàng vàng và trốn sau những cánh cửa đóng chặt sẽ phát ra các dấu hiệu rằng bạn không muốn trò chuyện với nhân viên.

Bằng việc đi theo những bước đơn giản này, bạn có thể tạo ra một mối quan hệ tốt hơn và thoải mái hơn với nhân viên. Động cơ của họ sẽ tăng lên, và bạn sẽ dễ dàng hơn để giành được những kết quả bạn mong đợi từ phía họ.

❑ Cẩn thận khi đánh giá một người!

Khi phải đánh giá về một người, đừng chỉ tin vào những gì bạn nhìn thấy. Sẽ không quá lời khi nói rằng, các nhà lãnh đạo có thể tàn phá sự nghiệp của họ bằng các quyết định dựa trên sự phán đoán tồi về nhân lực.

Đó là lí do tại sao để hạn chế sự mạo hiểm có liên quan đến các quyết định về nhân lực, sẽ rất quan trọng khi phát triển phương pháp phán đoán con người của bạn. Tìm kiếm sự thật về khả năng và tiềm năng của một cá nhân là một sự khởi đầu đúng cách.

Sẽ không quá khổ để hiểu vì sao nhiều nhà lãnh đạo lại mắc phải sai lầm khi phán đoán về con người. Họ thường nhìn thấy các cá nhân làm việc gì đó tốt hoặc không tốt và xem nó như là bằng chứng của toàn bộ khả năng của người đó.

Một số trường hợp

Đây là một số trường hợp mà các nhà lãnh đạo có thể ra các phán đoán không chính xác về người khác:

- ☐ Họ đọc một kế hoạch chiến lược và kết luận rằng tác giả có những điều cần để thực thi chiến lược đó.
- ☐ Họ tìm một người chưa được thử thách mà họ cảm thấy có thể tin cậy, dựa trên một vài lần nói chuyện tích cực và tin tưởng ngay rằng người đó sẽ thành công trong một sáng kiến quan trọng của tổ chức.
- ☐ Họ thấy một người tin tưởng vào thành công của một sản phẩm mới, nhưng rồi cuộc sản phẩm đó không bán được nhiều như ý muốn vì những lí do khách quan và họ kết luận ngay rằng người đó không có đủ khả năng lãnh đạo.

Phán đoán tồi nghĩa là xây dựng thất bại

Có nhiều nhà lãnh đạo được nghĩ là phù hợp đến mức hoàn hảo cho một công việc nào đó, nhưng rồi cuộc, người đó lại thất bại thảm hại. Do vậy, sự thật về một cá nhân không phải lúc nào cũng hiển hiện, nhưng điều đó không có nghĩa là nó khó nắm bắt. Biết sự thật về một cá nhân là một vấn đề của việc giảm bớt những rào cản tâm lý hoặc các kết luận đột xuất mà bạn có thể đưa ra.

Đi tìm sự thật

Đưa ra những phán đoán tốt về con người đòi hỏi làm theo những điều sau đây:

☐ Tập hợp đầy đủ các thông tin

Sự hiểu biết của bạn về khả năng và tài năng thực sự của một người có thể có giới hạn. Ví dụ, bạn cho rằng cơ hội để thực sự thấy một nhà quản lý có khả năng hay không là trong khi ông ta đang điều hành một cuộc họp, hoặc khi xem các báo cáo hay khả năng xoa dịu một khách hàng đang giận dữ. Nhưng với những người khác, những người bạn cần tìm ra, sẽ có những kinh nghiệm khác và sự liên hệ khác với người đó. Họ quan sát hành vi và tiếp cận các thông tin không theo góc độ bạn nhìn thấy.

☐ Phát triển và áp dụng một quy trình chặt chẽ

Trong việc tiếp cận những người có thể mang lại thông tin bạn thiếu, bạn cần đặt câu hỏi, tiến hành các kiểm tra và kết luận. Bạn cần thu thập thực tế và các bằng chứng và dựa vào đó để đưa ra kết luận.

Vai trò thực sự của cô ta trong thay đổi đó là gì? Nhân tố nào tham gia vào việc tăng doanh thu của bộ phận kinh doanh của cô ta trong năm trước? Tại sao cô ta lại không đạt hiệu quả? Hay, ban quản lý yêu quý anh ta, nhưng đồng nghiệp nghĩ gì về anh ta?

Các nhà lãnh đạo giỏi trong việc đưa ra quyết định về nhân sự sẽ hình thành thói quen hỏi những câu hỏi này.

❑ **Nhớ rằng không ai hoàn hảo cả**

Nếu bạn đi đúng cách để thu thập thông tin, bạn sẽ thấy mọi người đều có những hạn chế mà có thể khiến bạn nghi ngờ về khả năng tiến bộ của họ. Bạn có thể làm cho cá nhân đó nhận thức về điểm yếu của anh ta/cô ta, nhưng đừng mong người đó loại bỏ chúng hoàn toàn.

Thay vì thế, hãy tập trung vào khả năng và tài năng thực sự của người đó và đưa ra quyết định tuyển dụng, thăng tiến.

Khi điểm mạnh tự nhiên của một người được xác định và phù hợp với công việc hoặc nhiệm vụ bạn giao cho họ, bạn sẽ ngạc nhiên về khả năng cống hiến của người đó.

Là lãnh đạo, bạn có bốn phận phải có được sự thật về một người, vì lợi ích của cá nhân và nghề nghiệp của bạn. Bạn cần làm việc và cải thiện khả năng phán đoán. Nếu không, có thể chính các quyết định của bạn sẽ làm hạn chế hiệu quả.

Trên thực tế, nhiều người thường cho rằng "Tạo ra những lí do còn hơn là nhận 100% trách nhiệm cho

hành động". Hậu quả của sự đổ lỗi và bao biện này không gì khác chỉ khiến cho công việc của bạn tiến hành không hiệu quả, tiếp đó là những hành động và cách ứng xử không mong đợi. Đây chính là dấu hiệu cho những thất bại trong tương lai. Do đó, việc nhận trách nhiệm là cực kì quan trọng. Nó là yếu tố tạo nên một nhà lãnh đạo, nhưng cũng có thể là yếu tố làm hủy hoại một lãnh đạo.

❑ Nhận trách nhiệm ở nơi làm việc

Có trách nhiệm là yếu tố đứng đằng sau những thành công. Nếu như một thành viên nào đó trong nhóm của bạn mắc lỗi hay một sai lầm nghiêm trọng, trước khi tiến hành các hành động cần thiết để giải quyết công việc, bạn phải chuẩn bị trước tâm lí rằng chính mình sẽ nhận lỗi. Không có nhà lãnh đạo nào có thể thành công mà không chịu nhận trách nhiệm về riêng mình.

Việc bạn có trách nhiệm với công việc của mình đảm bảo rằng ngay cả khi sự việc ngoài tầm kiểm soát và không theo ý muốn, thì ít nhất bạn cũng có một khoảng thời gian nhất định để quyết định xem bạn sẽ làm thế nào để phản ứng lại tình huống đó. Bạn có thể biến tình hình thành một thảm họa hay sử dụng nó như một cơ hội học hỏi và phát triển nó theo hướng thành công.

Những người có trách nhiệm sẽ nhận ra được những điểm yếu của cá nhân mình trong các sự cố.

Những người đổ lỗi cho người khác hoặc quên đi mất vai trò của mình trong đó, sẽ trở nên trì trệ và chẳng đạt được gì.

Vì sao mọi người thường không chịu nhận lỗi của mình?

Các nhà tâm lý học cho hay, lỗi lầm thường gây ra cảm giác căng thẳng và lo lắng trong mỗi cá nhân. Trong những thời điểm như vậy, người ta thường muốn tìm những lý lẽ để thoát ra khỏi tình huống đó. Lúc này, một loạt những phản ứng bảo vệ mình bắt đầu xuất hiện. Những cơ chế này xuất hiện trong tiềm thức để bảo vệ cái tôi bản ngã và lòng tự trọng của mình. Mọi người thường có xu hướng sử dụng sự lừa dối để tránh phải đối mặt với tội lỗi, thất bại, lo sợ, những nỗi đau tinh thần và cả sự bối rối. Việc bóp méo sự thật trong trường hợp này phần nào giúp làm giảm đi sự lo lắng.

Có rất nhiều cơ chế tự bảo vệ như:

- ☒ *Phủ nhận:* Tuyên bố hoặc tin rằng, sai lầm hiện tại là điều không thể, cái mà mọi người đang cho là đúng mới là sai lầm.
- ☒ *Đoán:* Cho rằng sự việc là lỗi của một ai đó và gieo rắc những cảm xúc lo lắng cho người khác.
- ☒ *Sa thải nhân công* để hướng sự đổ lỗi của mọi người tới đối tượng bị sa thải.

- ☒ *Hợp lý hóa*: Tạo ra những lời biện hộ không thật nhưng có thể tin được.
- ☒ *Phản ứng mạnh mẽ* đối với sự lo sợ.
- ☒ *Suy nghĩ*: Tập trung vào một mục tiêu nào đó nhằm quên đi cảm xúc.
- ☒ *Nhấn nhện*: Giả vờ hành động như một đứa trẻ.
- ☒ *Đàn áp*: Đẩy những suy nghĩ lo lắng vào trong tiềm thức.

Một vài cơ chế tự bảo vệ là lành mạnh. Tuy nhiên, thỉnh thoảng, chúng ta có thể lạm dụng chúng; điều đó, chẳng mang lại lợi ích gì mà chỉ làm xấu thêm tình hình, gây ra những tác dụng tiêu cực. Một nhà lãnh đạo thường lạm dụng những cơ chế tự bảo vệ như "hợp lý hóa", "đoán", "phủ nhận".

Những kiểu bảo vệ thông dụng thường thể hiện ở nơi làm việc

- ☒ *Đổ lỗi cho người khác*, không chịu nhận trách nhiệm cá nhân: "Đó không phải lỗi của tôi".
- ☒ *Giảm giá trị của hành động*: "Cái đó cũng không quan trọng lắm đâu".
- ☒ *Ám chỉ rằng điều đó không còn gây khó khăn rắc rối nữa*: "Nó xảy ra cách đây lâu rồi mà".
- ☒ *Đổ lỗi cho người khác*: "Chính họ khiến tôi phải làm như vậy".

- ☒ *Biện hộ cho sai lầm:* "Tôi chẳng còn cách nào khác, buộc phải làm vậy".
- ☒ *Hợp lý hóa:* "Nó chỉ xảy ra mỗi lần" hay "Mọi người đều làm thế cả".
- ☒ *Gián tiếp đổ lỗi cho Chúa:* "Tôi cũng chỉ là một con người mà thôi".
- ☒ *Đổ lỗi chung để thoát thác:* "Không ai là hoàn hảo cả".
- ☒ *Coi đó là trường hợp không có gì đặc biệt:* "Hợp đồng mà chúng ta mất dù sao cũng không phải hợp đồng ngon lành gì".

Người lãnh đạo nhận trách nhiệm thế nào?

Bất cứ ai cũng đều nhận có đủ chín chắn để xem xét quyết định của mình và giải quyết hậu quả xem là nó tích cực hay tiêu cực. Dưới đây là một vài gợi ý để biết lãnh đạo nhận trách nhiệm:

- ☐ **Coi công việc là trách nhiệm của chính mình:** Dù họ có cố đổ lỗi cho người khác về những điều xảy ra ở nơi làm việc thì mỗi sự kiện đều là kết quả của những lựa chọn của họ trong quá khứ và trong hiện tại. Họ nên nhận trách nhiệm của mình và giải thích rõ ràng về sự việc khi được hỏi.
- ☐ **Không bao biện:** Những lời bao biện chỉ càng làm cho họ thất bại. Do đó, mỗi khi thất bại, dù đó là việc họ

không hoàn thành công việc đúng thời hạn hay không đạt được mục tiêu đề ra, họ nên tự nhắc nhở mình rằng, không được phép biện hộ nữa.

- ☐ **Lắng nghe chính mình:** Họ cần quan sát chính bản thân mình khi đang nói chuyện với đồng nghiệp và với bạn bè. Họ cần tự hỏi mình rằng, tại sao mình lại đổ lỗi cho người khác về những điều mà rõ ràng người ta không có lỗi gì? Nếu như họ hiểu được những gì bạn nói khi đổ lỗi, họ có thể dừng chúng lại.
- ☐ **Xem xét một cách nghiêm túc các phản hồi:** Nếu như một ai đó phản hồi lại với bạn rằng bạn bao biện và đổ lỗi cho người khác vì lỗi lầm của bạn, hãy hạn chế phản ứng của mình, lưu ý các tình huống tương tự đã từng xảy ra và tăng cường sự hiểu biết của bạn về tình hình.

Khi các sự cố ở nơi làm việc gây áp lực đối với họ, họ có thể phản ứng tích cực hoặc tiêu cực. Những người thay vì đổ lỗi cho người khác, họ phản ứng một cách tích cực và nhận trách nhiệm mới chính là những lãnh đạo thực thụ. Họ có cách phản ứng tích cực tuyệt vời, đạt được những thành tựu tuyệt vời và những thành công tuyệt vời trong lãnh đạo.

Vì vậy, bạn đã sẵn sàng để nhận trách nhiệm cho những hành động của mình chưa?

NÂNG CAO TRÁCH NHIỆM của nhân viên

Các nhà lãnh đạo luôn tìm cách để nâng cao trách nhiệm của các cá nhân để họ có thể giành được nhiều kết quả cho tổ chức. Công việc của lãnh đạo là đảm bảo cho mọi thành viên nhóm giành được thắng lợi, và chiến thắng chính là việc đạt được những mục tiêu hàng đầu của tổ chức.

Đây là công thức 7 bước bạn có thể áp dụng để tạo ra trách nhiệm cho các cá nhân trong tổ chức:

Bước 1

Thiết lập cho tổ chức 3 mục tiêu hàng đầu: Điều này có nghĩa là chỉ có một số mục tiêu quan trọng, không phải tất cả. Khi xác định, các mục tiêu phải rõ ràng, chính xác, có thể đo lường được và có thể giành được.

Bước 2

Phân công cho mỗi thành viên nhóm những mục tiêu tương ứng. Nhớ rằng, khi kết hợp lại với nhau chúng phải giúp tổ chức giành được các mục tiêu hàng đầu của nó.

Bước 3

Hỏi mỗi thành viên nhóm cô ta/anh ta cần gì để giành được chiến thắng. Để giúp mọi người chiến thắng, các nhà

lãnh đạo phải gạt bỏ các chương ngại vật trên đường đi của họ. Đề nghị mỗi thành viên nhóm xác định tối đa ba điều mà họ cần để hoàn thành mỗi mục tiêu. Hãy viết chúng ra.

Bước 4

Gặp mặt riêng từng thành viên nhóm để làm rõ các chương ngại vật, đồng ý những điều gì cần thiết để chiến thắng và ai sẽ chịu trách nhiệm cho việc thực hiện nó.

Bước 5

Theo dõi: Xem nhân viên đã giành được những gì.

Bước 6

Chia sẻ các bài học học được: Tổ chức các cuộc họp hàng quý với tất cả các báo cáo viên trực tiếp để thảo luận các bài học học được, xác định những rào cản quan trọng và gợi ý giúp đỡ các thành viên nhóm. Nhớ rằng các nhà lãnh đạo sẽ chiến thắng khi mọi thành viên của nhóm chiến thắng.

Bước 7

Khen thưởng các kết quả: Khi các nhân viên giành được các mục tiêu, hãy chắc rằng việc khen thưởng không “cào bằng” như nhau và phải luôn rõ ràng. Những người giành được nhiều kết quả nhất sẽ được khen thưởng nhiều nhất - và mọi nhân viên đều biết điều đó. Đó là điều đơn giản. Hãy chắc rằng, những người làm việc tệ hoặc sẽ được cải

thiện, hoặc sẽ bị chuyển đi. Không được duy trì điều tệ hại hơn một năm mà không tiến hành hành động nào.

Truyền thông hiệu quả sẽ mang lại kết quả. Điều này nghĩa là thẳng thắn với mọi người trong mọi cuộc trò chuyện, để họ biết họ đang đứng ở đâu, điều gì cần ở họ và khi nào cần nó. Thường thì các nhà lãnh đạo giỏi có thể trở thành các nhà lãnh đạo vĩ đại bằng việc mài sắc cách họ trò chuyện. Khi bạn đề nghị một ai đó, hãy dành một chút thời gian giải thích tại sao bạn lại làm điều đó. Đặt nó vào trong hoàn cảnh thực tế và giải thích vì sao nó quan trọng với các mục tiêu của tổ chức. Khi người đó hiểu mục đích của nhiệm vụ và các thông tin được sử dụng như thế nào, anh ta/cô ta có thể đưa ra giải pháp.

Đừng quên hỏi người đó xem anh ta/cô ta cần những gì để hoàn thành nhiệm vụ. Đây cũng là cách để xây dựng các mối quan hệ. Nó cũng là cách tốt để phát triển các nhà lãnh đạo tương lai bằng việc tăng trách nhiệm, khuyến khích việc ra quyết định và sự sáng tạo. Bằng việc giữ cho người khác có trách nhiệm, bạn đang dạy họ cách nhận trách nhiệm.

Nhớ rằng, tạo ra và đáp ứng các cam kết là một trong những cách tốt nhất để xây dựng sự tin cậy. Đây là một cách dễ dàng để xác định các mức độ trách nhiệm trong tổ chức của bạn. Chỉ lắng nghe các cuộc trò chuyện trong các cuộc họp. Các cuộc trò chuyện có hướng đến sự cam kết?

Các cá nhân có nói về những điều quan trọng và những điều sẽ và không được làm. Họ có đề nghị người khác và yêu cầu sự cam kết của họ hay các cuộc trò chuyện chỉ toàn đi lạc đề?

Khi các thành viên nhóm tự nắm trách nhiệm, bạn sẽ “nghe” thấy trách nhiệm trong các cuộc trò chuyện của họ. Họ sẽ đề nghị người khác giúp đỡ để họ bắt kịp nhau. Họ tìm kiếm các kiến thức và sự hỗ trợ họ cần từ mọi người xung quanh để giành được các mục tiêu của tổ chức.

Khi mọi người tập trung vào việc giành được những mục tiêu hàng đầu của tổ chức, mỗi nhân viên nên có thể trả lời có cho câu hỏi: “Các hành động của tôi hôm nay có đưa tổ chức tới gần với việc giành được các mục tiêu quan trọng nhất hay không?”.

ĐỂ KHÔNG BỊ "TẮY CHAY" nơi làm việc

Để mọi người tin yêu rất khó, nhưng khiến mình bị tẩy chay lại quá dễ. Đừng tự cô lập mình, bạn nhé!

Môi trường làm việc luôn đòi hỏi tính đoàn kết. Hầu như công việc nào hiện nay cũng được đánh giá dựa trên thành công của mỗi đội, mỗi nhóm. Nếu tự tách mình ra khỏi tập thể, bạn sẽ không thể làm việc đạt hiệu quả như ý. Thế nhưng, không ít lao động trẻ hiện vẫn rơi vào tình trạng bị cô lập, tẩy chay. Bạn có biết vì sao?

Bạn quá khép kín

Phơi bày ruột gan với mọi người không phải là tính cách của bạn. Thế nhưng, quá kín đáo lại có thể khiến mọi người nghĩ bạn lạnh lùng và không tin tưởng bất cứ ai.

Ban đầu, họ có thể thích bạn vì sự kín miệng. Dần dà, họ có cảm giác mình đang tâm sự với cục đá, chỉ có họ nói. Còn bạn tuyệt nhiên không hề hé lộ thông tin hay ý kiến của mình. Người xung quanh sẽ nghĩ bạn đang dè chừng, như thế rất khó tạo mối quan hệ tốt.

Quá khẳng định bản thân

Bạn thường tự "vỗ ngực" xưng mình là yếu tố tích cực giúp mọi người thăng tiến. Bạn luôn thể hiện mình trong mọi

vấn đề, từ công việc thuộc chuyên môn, trách nhiệm của mình đến những việc của người khác.

Sếp giao việc cho đồng nghiệp, bạn thường nhanh nhẩu: "Cứ để em, chuyện đó dễ thôi mà!". Mọi người sẽ nghĩ rằng bạn đang tranh công để được lòng cấp trên. Trong cuộc họp, khi sếp muốn mọi người phát biểu ý kiến, bạn là người đầu tiên giơ tay, Cứ thế, bạn thao thao hết vấn đề này đến vấn đề khác. Đến khi bạn dừng lại cũng là lúc cuộc họp kết thúc. Bạn có nghĩ còn bao nhiêu người muốn nói?

"Bà tám" công sở

Một đồng nghiệp thân gặp chuyện buồn, vừa chia tay người yêu. Cô ấy chỉ tâm sự chuyện này với bạn cho vui nổi lòng. Ai ngờ hôm sau, chuyện cô ấy bị "bỏ đá" bay sang tận các phòng khác. Không những thế, bạn còn thêm chút "màu sắc" cho câu chuyện hấp dẫn hơn. Lúc này cô ấy đau khổ hơn và các đồng nghiệp khác ngày càng "bế quan" khi gặp bạn.

Bạn là "chúa" nhờ vả

Từ các việc lớn như xây dựng kế hoạch làm việc, gặp khách hàng đến những việc nhỏ như dọn dẹp văn phòng, rửa ly, bạn cũng nhờ người khác làm cho dù lúc đó bạn không quá bận. Thành thói quen, gặp bất cứ ai có thể nhờ vả được là bạn tranh thủ ngay. Dần dần, họ hiểu ra bạn chỉ lợi dụng lòng tốt của người khác.

Mượn và quên

Trong mắt đồng nghiệp, bạn là người luôn thiếu thốn mọi thứ. Dù không cố tình nhưng bạn lại hay mượn vật chiếc bút chì, đồ bấm kim... Dùng xong, bạn để đâu đó rồi quên mất. Kết quả, khổ chủ cứ phải ngậm bồ hòn vì "Ai lại tính toán từng chiếc bút, cái kim". Sau nhiều lần mất tích đồ dùng như thế, cứ thấy bạn đến gần, họ vội cất giữ cẩn thận các vật có nguy cơ "mất đi không trở lại" ngay.

Quá tính toán

Mỗi lần đi ăn, chơi, bạn luôn đến sau và ra về trước để không phải thanh toán chi phí. Đôi khi đồng nghiệp hô hào mọi người "hợp tác xã" cho bữa ăn. Ai cũng đóng góp đủ, riêng bạn chỉ đưa một nửa tiền với lý do "mình không ăn được món đó". Cả phòng đi chơi xa, thiếu xe, bạn nhất quyết không chịu đi xe của mình vì sợ mòn lốp, hao xăng. Mọi người đều ngán ngẩm cái tính "nhận mười, cho một" của bạn.

Những lời đùa khiếm nhã

Chuyện trò hài hước sẽ giúp không khí làm việc bớt căng thẳng, nhưng tránh quá đà trong giao tiếp. Điều đó chỉ khiến bạn bị mọi người tẩy chay. Hãy sống hòa nhập, tạo mối quan hệ tốt với mọi người. Đừng quên mở lòng với tập thể, làm như vậy, bạn sẽ không bao giờ bị cô độc.

Giải quyết VẤN ĐỀ TRONG NHÓM



Toàn nhóm đang gặp khó khăn âm ỉ. Bạn muốn mọi người hợp lòng với nhau nhưng xem chừng họ đang có những bất hòa với nhau hoặc bất hòa trong toàn nhóm... Bạn nên giải quyết thế nào?

Làm thắm nhuần tinh thần đồng đội

- ☐ Hãy cho các thành viên tự hào về phần việc của họ.
- ☐ Đưa ra những mục tiêu đặc biệt có tính thử thách sức mạnh toàn nhóm.
- ☐ Khuyến khích toàn nhóm thông tin rõ cho nhau biết các vấn đề và luôn khen họ (nếu đáng).
- ☐ Dành thời gian trả lời chi tiết các báo cáo và thông tin của nhóm.

Chuyện trò với từng người

- ☐ Nhóm nào cũng có những khó khăn cần vượt qua, do đó đừng vội phản ứng với những sự việc cho đến khi bạn nắm rõ nguyên nhân.
- ☐ Cần giải quyết các vấn đề cá nhân giữa các thành viên với tinh thần xây dựng.

- ☐ Cần ngăn chặn kiểu "đổ lỗi" cho người khác- nếu không nó sẽ làm mất tinh thần đồng đội.

Lãnh đạo nhóm bằng tính tiên phong

- ☐ Liên tục nâng cao tầm nhìn của toàn nhóm.
- ☐ Nhận ra và tán dương nhóm hay cá nhân có thành tích xuất sắc.
- ☐ Dùng mọi tài khéo léo để lôi cuốn mọi người hợp lực.

Xử sự với người gây ra vấn đề

Sau khi đã nói chuyện với người gây ra vấn đề, có thể cần có hành động xa hơn. Hãy tích cực tìm cách hàn gắn mọi mối quan hệ. Những điều lưu ý:

- ☐ Hãy nói thật những gì bạn thấy được.
- ☐ Hãy nhìn vấn đề từ góc độ của nhóm.
- ☐ Hãy lợi dụng vấn đề làm đòn bẩy chuyển đổi.
- ☐ Luôn lạc quan khi giải quyết vấn đề.
- ☐ Cần giải quyết vấn đề hơn là làm đình trệ công việc của bạn.
- ☐ Không nên cố chấp với người quá quắt.
- ☐ Chớ nóng nảy với bất kỳ ai trong nhóm.
- ☐ Đừng xao lãng mục tiêu của toàn nhóm.
- ☐ Đừng vội nhờ đến sự giúp đỡ bên ngoài.
- ☐ Đừng phớt lờ trước những căng thẳng khiến vấn đề trở nên tệ hại hơn.

Giải quyết mâu thuẫn

Sự mâu thuẫn cá nhân với nhau có thể mau chóng trở thành vấn đề cho toàn nhóm. Hãy tạo điều kiện để một hay cả hai bên trình bày với bạn để có hướng xoa dịu tình hình. Trường hợp do lỗi điều hành của bạn, lúc ấy cần trao đổi với toàn nhóm để nói lên hướng khắc phục. Vấn đề ở đây là cải thiện cách hành xử, tránh mang tính chất khiển trách hoặc phê phán.

Sử dụng cách giải thích vấn đề

Coi những vấn đề liên quan đến công việc như những cơ hội để cả nhóm học hỏi và cải thiện. Hãy diễn giải vấn đề để cả nhóm nhận ra chúng và học hỏi. Có thể cử một người giải quyết vấn đề và báo cáo lại diễn biến quá trình giải quyết và kết quả giải quyết ra sao.

Khi bạn chuyển sang CÔNG VIỆC MỚI

Chuyển sang một cơ quan mới rõ ràng là có đôi chút phiền phức. Nhưng chuyển sang một vị trí mới ngay trong cơ quan cũ cũng không phải chuyện nhỏ. Mời bạn thử tham khảo những lời khuyên dưới đây!

Xác định việc bạn sắp làm

Khi biết mình sắp được chuyển, hãy gặp giám đốc và tìm hiểu về những việc mình cần phải làm ở cương vị mới. Cân nhắc giữa việc cần làm ngay và việc có thể chậm trễ. Có thể bạn sẽ có một lãnh đạo mới (trưởng phòng mới chẳng hạn), hãy giúp vị sếp mới hiểu bạn hơn.

Hài hòa các mối quan hệ

Công ty cũ thì giám đốc cũng cũ, đương nhiên rồi, nhưng có thể bạn sẽ có vài đồng nghiệp mới. Họ vẫn làm ở công ty bạn trước đây nhưng do khác phòng ban nên chưa thân quen. Vậy còn chờ gì nữa mà không tìm hiểu họ đi? Nhưng nhớ đừng lãng quên những đồng nghiệp cũ nhé. Hãy biết hài hòa mọi mối quan hệ.

Chịu khó học hỏi

Khi chuyển sang vị trí mới, hẳn là bạn có nhiều ngỡ ngàng. Hãy chịu khó học hỏi ở những đồng nghiệp mới và lãnh đạo. Đừng ngại hỏi nếu không muốn bị tụt dốc.

Cố gắng tìm hiểu công việc mới

Hãy cố tìm hiểu xem người quản lý mới mong muốn điều gì ở bạn, điều gì sẽ đem đến thành công cho bạn ở vị trí mới, "truyền thống văn hoá", cách thức làm việc của phòng ban mới. Tìm hiểu để vạch ra hướng đi đúng cho bản thân.

Chứng tỏ năng lực mình

Nếu đồng nghiệp mới muốn thử trình độ, khả năng của bạn, hãy tận dụng cơ hội để thể hiện mình: năng lực, sở trường, tinh thần nhiệt huyết, tính cách, giá trị của bản thân... Nhớ đừng "kêu to" quá, không ai thích những người nói giỏi hơn làm.

Vạn sự khởi đầu nan

Công việc mới đôi khi vấp phải khó khăn. Đừng vội nản chí! Quanh bạn không chỉ có những người mới mà còn có cả những người cũ nữa mà họ luôn sẵn sàng giúp đỡ bạn.

Khi bạn là “người phát ngôn” CỦA TỔ CHỨC

Khi bạn được xem là “người phát ngôn” của tổ chức, uy tín của “người phát ngôn” sẽ quyết định khả năng thu hút đối tác và cách mà đối tác đánh giá về tổ chức.

1. **Đam mê là nền tảng**

Rất ít người dám khám phá đam mê của chính mình. Những ai sẵn sàng theo đuổi ước mơ thường được tôn trọng và ngưỡng mộ.

Hãy để đam mê làm nền tảng trong công việc và trong những cuộc trò chuyện với đối tác. Nó sẽ khiến họ muốn hợp tác với bạn. Họ sẽ cảm thấy sự tin cậy nếu bạn chứng minh được rằng bạn sẵn sàng làm những điều mình yêu thích.

2. **Tôn trọng sự thật**

Thật thà và giữ lời hứa là chìa khóa để tạo ra, phát triển và duy trì danh tiếng của mình. Họ sẽ không chỉ tin vào khả năng mà còn tin vào hành động của bạn.

Nói một cách rõ ràng những điều bạn sẽ mang đến cho họ. Bạn nói thế nào thì hãy thực hiện như thế. Không có gì ảnh hưởng đến thời gian và danh tiếng của bạn hơn là che giấu sự thật. Nếu có bất kỳ

khó khăn nào, họ sẽ tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của bạn, vì bạn là người kiên định.

3. Nghe nhiều hơn nói

Khi nói chuyện với các đối tác, lắng nghe là một kỹ năng được đánh giá cao. Sự chú ý lắng nghe của bạn lúc đó thể hiện sự tôn trọng ý kiến hoặc phần trình bày của người khác. Ngược lại, họ cũng sẽ hưởng ứng những chiến lược hoặc những vấn đề bạn mới đưa ra.

Danh tiếng của bạn có thể giảm bớt nếu như bạn diễn đạt một cách vội vàng hấp tấp. Và nhất là người ta thường ngầm hiểu với nhau rằng, người nói nhiều thường làm ít, chỉ là “thùng rỗng kêu to”.

4. Tiếng nói có trọng lượng

Ra quyết định dựa trên cơ sở lòng đam mê sẽ giúp bạn có tiếng nói riêng của mình. Khi chia sẻ thông tin hoặc ý kiến, hãy dùng những từ ngữ ấn tượng, làm mọi người phấn chấn. Nói rõ ràng và thuyết phục. Điều đó chứng tỏ bạn tin tưởng vào bản thân cũng như công việc của bạn. Rồi đến lượt mọi người sẽ tin tưởng bạn.

5. Duy trì những nguyên tắc của bản thân

Khi mọi người phục bạn vì những thành tích bạn đạt được, đừng vội ba hoa, khoe khoang. Đưa ra một số chiến thuật hay ý tưởng giúp phát triển tổ chức và tạo nên sự khác biệt với các đối thủ cạnh tranh.

Duy trì danh tiếng bằng cách quan tâm đến tinh thần, cảm xúc cũng như thể lực của bản thân. Để ý đến việc tạo sự tự tin cho mình, đồng thời cũng thể hiện cho những người khác rằng bạn cư xử với họ một cách hợp lý. Để được họ tôn trọng, không nhất thiết bạn phải thay đổi phong cách sống, mà hãy tự tin sống theo những nguyên tắc của riêng bạn.

Khởi đầu công việc mới

MỘT CÁCH SUÔN SẼ

Bắt đầu một công việc mới là một sự kiện lớn, một sự thay đổi đồng thời cũng là một thử thách đối với bạn, đặc biệt nếu đó là công việc đầu tiên sau khi bạn tốt nghiệp.

Có thể bạn đã từng có công việc làm thêm khi còn là sinh viên (SV) và đã có kinh nghiệm bắt đầu công việc mới. Nhưng mỗi công ty có cách hoạt động khác nhau và các công việc thì hoàn toàn không giống nhau, vì vậy những kinh nghiệm đó sẽ không giúp bạn nhiều. Bạn phải tìm hiểu để vượt qua giai đoạn đầu vốn thường không dễ dàng của một công việc mới.

Chuẩn bị cho ngày đầu tiên

Bạn hãy tìm hiểu tất cả những thông tin về nhà tuyển dụng mới của bạn. Hãy đọc lại những thông tin đã có về công ty mà bạn, bản mô tả công việc (*những trách nhiệm của bạn, kỹ năng cần thiết...*), những chi tiết mà bạn có được trong quá trình tuyển dụng.

Sự chuẩn bị của bạn có thể bắt đầu từ tối hôm trước. Có thể bạn sẽ hồi hộp và lo lắng, nhưng hãy cố gắng có giấc ngủ thật ngon để có được cảm giác thoải mái vào ngày hôm sau. Tránh các chất caffeine vào tối hôm trước. Nếu bạn

được bạn bè, gia đình chúc mừng thì hãy tránh đồ uống có cồn và ăn quá nhiều. Nếu không bạn khó có thể ngủ ngon giấc. Trước khi đi ngủ, bạn nên để sẵn những tài liệu, vật dụng cho ngày hôm sau của mình.

Ngày đầu đi làm của bạn

Dù bạn bắt đầu công việc đầu tiên hay là một nhân viên đã có kinh nghiệm, hãy nhớ rằng ngày đầu tiên là thời điểm tốt nhất để bạn tạo ấn tượng tốt đẹp. Bạn hãy mặc trang phục mà bạn cảm thấy đẹp nhất. Nếu bạn cảm thấy tự tin thì người khác sẽ cảm nhận được điều đó. Trước khi bạn tìm ra phong cách trang phục của nhân viên trong công ty, bạn nên chọn trang phục giản dị và lịch sự.

Khi bước vào văn phòng, bạn hãy hít thở sâu, ngẩng cao đầu, và nhớ rằng hãy luôn mỉm cười nhìn thẳng vào mắt mọi người. Hãy tỏ ra lịch sự và thân thiện với tất cả mọi người mà bạn gặp, dù đó là nhân viên lễ tân hay nhân viên phòng văn thư, các đồng nghiệp hay lãnh đạo mới của bạn.

Bạn sẽ được giới thiệu về đội ngũ nhân viên trong công ty, về những đồng nghiệp mới. Nhớ hết tên và chức danh của từng người thật không dễ dàng. Đừng để điều đó làm bạn lúng túng. Đừng xin lỗi, điều đó chỉ làm mọi người chú ý sự bối rối của bạn. Nếu bạn không chắc chắn, hãy hỏi họ, như thế tốt hơn là gọi nhầm tên. Trong cuộc trò chuyện, bạn nên nhắc tên họ càng nhiều càng tốt để có thể ghi nhớ nhanh chóng.

Một vài tuần sau

Thời gian cần thiết để thích nghi với công việc mới sẽ phụ thuộc vào từng người và từng công việc. Bạn có thể nắm bắt một công việc mới ngay lập tức, nhưng cũng có thể mất nhiều thời gian hơn cho công việc khác. Việc bạn nên làm là cố gắng thực hiện công việc của bạn một cách tốt nhất.

- ❑ **Có thái độ đúng đắn:** Là một nhân viên mới, bạn cần nhớ rằng công ty tuyển chọn bạn để thực hiện một vai trò cụ thể và muốn bạn tập trung vào công việc đó. Sáng tạo cũng là một điều rất quan trọng ở một nhân viên, nhưng bạn nên có những sáng tạo phục vụ trực tiếp cho công việc của chính mình.
- ❑ **Phát triển kỹ năng.** Không ai bắt đầu đi làm đã có kiến thức, kỹ năng hoàn hảo và mỗi nhà tuyển dụng có những yêu cầu khác nhau. Tuy nhiên, có một số kỹ năng quan trọng mà bạn cần phải học vì sự phát triển thuận lợi của bạn cũng như của công ty. Bạn cũng nên xem xét những cơ hội trong tương lai và xác định những kỹ năng bạn cần để phát triển nghề nghiệp.
- ❑ **Hãy nhớ rằng mọi người luôn ủng hộ bạn:** Người tuyển dụng bạn muốn quá trình tuyển chọn của họ đem lại kết quả thành công; nhà quản lý và đồng nghiệp của bạn cần bạn; một vài người thực sự muốn bạn nhanh chóng nắm bắt và thực hiện việc hiệu quả.

Ngày đầu đi làm là ngày khó khăn nhất với rất nhiều người, nhưng bạn hãy yên tâm rằng mỗi ngày sau sẽ dần dễ dàng hơn. Bạn hãy tự tin đón nhận buổi làm việc đầu tiên. Bởi vì cuối cùng, chính bạn đã được chọn là ứng viên xuất sắc nhất cho công việc này!

Thiết lập mục tiêu để quản lý thời gian

Mục tiêu có vai trò quan trọng đối với việc quản lý thời gian hiệu quả: chúng chỉ cho bạn cách sử dụng thời gian. Do đó hãy tập trung vào mục tiêu và bạn sẽ biết những gì quan trọng nhất để thực hiện hàng ngày và hàng tuần.

Dưới đây là 3 bước có thể giúp bạn quản lý thời gian thông qua sử dụng mục tiêu:

- ☐ **Phân chia mục tiêu thành một tập hợp các nhiệm vụ có thể quản lý được.** Xem lại từng mục tiêu và sau đó lập danh sách tất cả các nhiệm vụ theo thứ tự đúng.
- ☐ **Ước tính xem bạn cần bao nhiêu thời gian cho một nhiệm vụ.** Điều này không phải lúc nào cũng rõ ràng, nhưng nếu bạn đã hoàn tất những nhiệm vụ tương tự trước đó, bạn sẽ có cơ sở để ước tính thời gian. Nếu có việc nào mới đối với bạn, hãy tham khảo ý kiến đồng nghiệp, cấp trên hoặc bất kỳ ai có thể giúp bạn ước tính thời gian. Sau đó cộng thêm khoảng xê dịch từ 10 đến 20% để dự trù những vấn đề không thể báo trước. Bạn cũng nên xác định thời hạn hoàn tất từng nhiệm vụ hay hoạt động. Đối với những hoạt động phức tạp, hãy lập mốc để theo dõi tiến độ.

- ❑ **Xác định mức độ ưu tiên.** Khi bạn đã hài lòng với danh sách những nhiệm vụ cần hoàn tất, hãy xác định mức độ ưu tiên theo thứ tự A, B, C cho từng nhiệm vụ. Các mức ưu tiên mà bạn xác định nên phản ánh tầm quan trọng của mục tiêu mà từng nhiệm vụ hỗ trợ.
- ❑ **Mức ưu tiên A:** Dành cho những nhiệm vụ có giá trị cao và được quan tâm chính.
- ❑ **Mức ưu tiên B:** Dành cho những nhiệm vụ có giá trị trung bình và tầm quan trọng thứ hai.
- ❑ **Mức ưu tiên C:** Dành cho những nhiệm vụ ít giá trị và không quan trọng.

Khi bạn kiểm tra các nhiệm vụ của mình, bạn sẽ chú ý những việc cần hoàn tất theo thứ tự, với mỗi nhiệm vụ ít nhiều được hoàn tất trước khi có thể bắt đầu nhiệm vụ kế tiếp. Ví dụ: một báo cáo quan trọng triển khai cho cấp lãnh đạo có thể theo quy trình sau: Thu thập dữ liệu → Lập đề cương báo cáo → Viết báo cáo → Lấy ý kiến đóng góp → Điều chỉnh → Nộp báo cáo.

Một số nhiệm vụ không phụ thuộc vào việc hoàn tất bất kỳ nhiệm vụ cụ thể nào khác, hoặc có thể được thực hiện trước và sau khi đạt đến một giai đoạn cụ thể. Hãy ghi chú những mối quan hệ này và ghi nhớ trong đầu khi lập lịch trình cho công việc của bạn.

Khi có QUÁ NHIỀU SẾP

Bất kể ở cương vị nào, mỗi người đều có ít nhất là một sếp. Trong một tập đoàn, Tổng giám đốc điều hành (CEO) là người cao nhất trong bộ máy quản trị, điều hành. Dù ở cương vị cao như vậy, họ vẫn có “sếp” của mình, đó là... các cổ đông.

Khái niệm sếp rất đa dạng, bao gồm cả một số nhóm người như sau:



- ❑ **Người giám sát (supervisor):** Là người giao cho bạn nhiệm vụ, xem lại công việc của bạn và đánh giá bạn. Đây có thể là nhóm trưởng hoặc trưởng phòng, thường thì đây chính là sếp thực sự của bạn.
- ❑ **Cố vấn (mentor):** Thanh thoảng, một người trong số những “sếp” của bạn sẽ hỗ trợ bạn trong công việc và đưa ra những lời khuyên bổ ích. Đây chính là cố vấn của bạn. Đôi khi họ cũng chính là giám sát trực tiếp của bạn bởi vì một cố vấn thường là một người có thâm niên cao.
- ❑ **Người hướng dẫn (role-model):** Thường là người truyền cảm hứng làm việc cho bạn. Người hướng

dẫn có thể là một người có chức danh thấp hoặc cao hơn giám sát của bạn. Tuy nhiên, đây cũng có thể là một người có thâm niên công tác tại một nơi khác trong hệ thống như ở một chi nhánh, bộ phận, hoặc ở một văn phòng khác.

- ❑ **Người có quyền liên quan (the related power):** Là những người có thể có chức danh tương đương hoặc cao hơn giám sát của bạn, chẳng hạn như trưởng phòng ban khác, phó giám đốc... Tuy nhiên, người có quyền liên quan không phải là giám sát của bạn và cũng không trực tiếp phụ trách lĩnh vực mà bạn đang đảm trách.

Trong môi trường doanh nghiệp, chắc chắn mỗi chúng ta sẽ phải làm việc với hai, ba, thậm chí là với cả bốn sếp. Và họ đều có mức độ ảnh hưởng nhất định đến công việc của chúng ta. Có một điều chắc chắn là không một ai có được tất cả vai trò của những người nêu trên.

Chắc chắn sẽ có một ngày bạn nhận ra những mâu thuẫn trong chỉ đạo của các sếp. Giả sử bạn nhận được yêu cầu của người giám sát mà yêu cầu này lại mâu thuẫn với một yêu cầu của người có quyền liên quan, bạn sẽ làm theo yêu cầu của ai?

Giả sử rằng bạn nhận được sự chỉ đạo đầy cảm hứng của người hướng dẫn nhưng nó lại làm cho giám sát của bạn phát cáu, bạn sẽ làm vừa lòng ai?

Giả sử cố vấn của bạn đề ra những nguyên tắc mà những nguyên tắc này lại mâu thuẫn với những ý tưởng của người hướng dẫn, ai là người bạn phải theo?

Theo sơ đồ quản trị thì câu trả lời ở đây là chỉ một trong số bốn người trên có thẩm quyền định kỳ đánh giá quá trình làm việc của bạn, tham gia xét duyệt sự thăng tiến, những phần thưởng, tiền thưởng và sự chuyển công tác của bạn. Người đó chính là sếp giám sát trực tiếp của bạn.

Vì vậy, cho dù có những lúc bạn muốn tuân theo sự chỉ đạo của những sếp khác như thế nào đi nữa, thì đừng quên sếp thực sự của bạn luôn là người giám sát. Đây chính là người mà bạn có nghĩa vụ phải tuân thủ những yêu cầu liên quan đến công việc trong công ty. Tuy vậy, khó khăn lớn nhất mà mỗi người phải đối đầu trong hoàn cảnh này là chọn cách ứng xử sao cho vẹn toàn.

Trong cuộc đời làm việc, sự phát triển, thăng tiến và thành công của mỗi cá nhân thường gắn liền với một người, đó là người hướng dẫn. Vì thế, trong nhiều trường hợp, bạn nên tham khảo ý kiến của người thầy thực tế này. Tuy vậy, sẽ không có một công thức chung nào áp dụng cho mọi trường hợp. Chính bạn là người phải tìm cho mình những giải pháp, ngay cả việc có nên tham khảo ý kiến người hướng dẫn hay không.

Để làm được điều này, không có gì khác hơn là bạn phải hiểu rõ sơ đồ quản trị trong công ty, quy trình làm việc,

tính chất của từng công việc mà bạn được phân công và cả phương cách quản lý của từng sếp để chọn ra những giải pháp tối ưu cho từng tình huống.



Lính mới

Một thanh niên nọ được nhận vào làm ở công ty đa quốc gia. Ngày đầu tiên đi làm, anh chàng hí hửng gọi điện ngay tới nhà hàng tự phục vụ, rồi quát lên trong điện thoại:

- Mang ngay cho tôi một cốc cà phê! Nhanh lên!

Có tiếng từ đầu dây bên kia:

- Này thằng ngốc, quay nhòm số rồi.

Anh có biết anh đang nói chuyện với ai không?

- Không.

- Chết tiệt! Giám đốc điều hành đây!

- Thế còn anh, anh có biết đang nói chuyện với ai không?

- Không. Viên giám đốc trả lời.

- Tốt. Anh chàng nhân viên trả lời rồi khoát tay cúp máy.

Khi sếp "LÀM KHÓ"

Những cơn nóng giận vô cớ của sếp có thể khiến bạn đau đầu mệt mỏi. Làm sao để chấm dứt tình trạng này?

Dù bạn không làm gì sai nhưng đôi khi vẫn phải hứng chịu cơn bức tức vô cớ của sếp. Điều này khiến bạn cảm thấy thật khó chịu và "sượng sùng" với những đồng nghiệp khác. Điều bức xúc nhất là bạn cố gắng giải thích nhưng cấp trên cứ gạt phăng.

Khi áp lực đến từ cấp trên

Mỗi công ty như một xã hội thu nhỏ với những cá nhân có tính cách khác nhau. Trong đó, quan hệ cấp bậc vốn khá nhạy cảm và thường khiến bạn khó xử. Một số vị sếp cố tình làm khó để thử sức chịu đựng và khả năng ứng xử của nhân viên, nhất là những người mà họ cho rằng có tiềm năng.

Vượt qua "ải" này, bạn sẽ được trọng dụng và có thể trở thành "tay phải, tay trái" của cấp trên. Tuy nhiên, cũng có những vị sếp hay trút giận vô cớ lên nhân viên vì muốn chứng tỏ mình. Đôi khi, rõ ràng là sếp phạm sai lầm nhưng vẫn không nhận, đơn giản vì họ là... sếp.

Trong trường hợp này, nếu tiếp tục chịu đựng, bạn sẽ nhanh chóng rơi vào tình trạng stress. Từ chỗ không sai sót trong công việc, bạn cũng có thể gây nên những sai sót không đáng có.

Những kỹ năng CẦN THIẾT CỦA NHÓM

Một nhóm cần bao gồm hai kỹ năng là kỹ năng quản lý và kỹ năng tương tác cá nhân. Để phát huy hiệu quả làm việc theo nhóm, bạn cần tập hợp được cả hai kỹ năng này.

Một nhóm phải thực hiện hầu hết các nhiệm vụ như tổ chức các cuộc họp, quyết định ngân sách, lập các kế hoạch chiến lược, các mục tiêu và giám sát việc thực hiện. Sẽ là điều không tưởng khi hi vọng một cá nhân đảm nhận mọi trách nhiệm quản lý nhóm mà không có sự hỗ trợ nào từ các thành viên khác. Là một tập hợp các cá nhân khác nhau, nhóm còn cần phải học các cách ứng xử và các kỹ năng quản lý con người.

Để nhóm có thể phát triển tốt và phát huy tác dụng của nó, bạn có thể tham khảo một số gợi ý sau đây:

Trước hết, nhóm cần có tâm điểm. Hai tâm điểm chính là nhóm và nhiệm vụ được giao. Nếu cần quyết định một vấn đề, nhóm sẽ quyết định. Nếu có vướng mắc, nhóm sẽ giải quyết. Nếu một thành viên không đủ năng lực hoàn thành nhiệm vụ, nhóm sẽ yêu cầu thay thế. Khi mâu thuẫn cá nhân tăng lên, nhóm cần xem xét vấn đề từ khía cạnh ảnh hưởng của mâu thuẫn đó tới những nhiệm vụ được giao cho mỗi cá nhân. Nhưng nếu nhóm thiếu sự tổ chức và

mục đích cụ thể, khi đó trách nhiệm lại thuộc về cấp lãnh đạo và chủ đầu tư.

Thứ hai là cần có sự minh bạch rõ ràng về mục tiêu chính của dự án. Trong bất kỳ trường hợp nào, nhóm cũng phải giải thích rõ ràng và cụ thể nhằm đảm bảo mọi người đều hiểu rõ về điều đó.

Tiếp theo, nhóm cần có những cách tác động khác nhau lên các loại người khác nhau trong nhóm. Trách nhiệm của trưởng nhóm là khuyến khích các cá nhân ít nói bộc bạch ý kiến của mình và tham gia vào các cuộc thảo luận và hoạt động của nhóm. Ngược lại, những người sôi nổi trong nhóm thường có xu thế nổi bật và chiếm ưu thế ở trong các thảo luận nhóm. Trách nhiệm của trưởng nhóm là theo dõi họ, khuyến khích họ đóng góp ý kiến, đồng thời nhắc nhở họ phải biết lắng nghe ý kiến người khác.

Mặt khác, nhóm cũng cần có sự phản hồi trong mọi hoạt động của các cá nhân. Mọi sự phê bình phải mang tính công bằng và khách quan, tập trung vào nhiệm vụ mà họ thực hiện chứ không phải cá nhân họ. Những sai phạm cần được chỉ ra rõ ràng và kịp thời. Sẽ rất có ích nếu trưởng nhóm đưa ra sự phản hồi một cách thường xuyên, đặc biệt đối với lỗi lầm, dù là nhỏ nhất. Điều này sẽ làm giảm đi những tác động tiêu cực của sự sai lầm khi mọi việc đã trở nên quá muộn. Còn với các trường hợp làm việc tốt, trưởng

nhóm nên khen ngợi và đánh giá cao. Điều đó sẽ khuyến khích mọi người làm việc tốt hơn.

Một điều cũng rất cần thiết khi làm việc trong nhóm là chủ động giao tiếp với mọi người. Giao tiếp là trách nhiệm của cả người nói lẫn người nghe. Người nói phải chủ động tìm cách diễn đạt ý kiến một cách ngắn gọn và dễ hiểu nhất, còn người nghe thì chủ động tìm cách hiểu ý của người nói và nếu có thắc mắc thì nên hỏi lại kỹ hơn. Tóm lại, cả hai cần đảm bảo ý kiến sẽ được diễn đạt một cách đầy đủ và chính xác.

Mô hình đội nhóm mang lại nhiều ích lợi, nhưng cũng là phong cách làm việc khó khăn đối với mọi người. Đội nhóm là một mối quan hệ, vì vậy bạn cần phải gìn giữ và củng cố nó. Một khi mọi người trong nhóm có trách nhiệm với mục tiêu chung, họ sẽ tạo thành một động lực lớn cho sự phát triển. Bên cạnh đó, thời gian và nguồn lực cần được phân bổ hợp lý trong nhóm, quy trình thực hiện của nhóm cần được thiết lập, giám sát và xem xét cụ thể

Đường lên... SẾP

Chặng đường “lên sếp” bao giờ cũng đầy khó khăn, thử thách. 10 cách sau đây sẽ giúp bạn từng bước đạt được mục đích của mình.

Không lo lắng, sống vui vẻ

Thành công của một người được quyết định bởi phản ứng của người đó với sự phiền toái và những bất ngờ xảy ra trong một ngày làm việc bận rộn. Sự lo lắng sẽ chẳng giúp ích gì cho bạn nhưng nếu bình tĩnh phân tích tình hình, bạn có thể tháo gỡ được cả một đống vấn đề nan giải.

Luôn mỉm cười và có một tâm trạng vui vẻ là một minh chứng cho sự nhiệt tình đón nhận thử thách của bạn.

Nhận nhiều việc hơn

Chắc chắn bạn sẽ có điểm cộng nếu hăng hái nhận thêm nhiều việc mới. Đó cũng là cách bạn thể hiện sự hứng thú với công việc và khẳng định giá trị của mình. Điều này cũng có nghĩa bạn sẵn sàng cho cuộc đua dài và hoàn thành việc vượt chỉ tiêu cần thiết.

Đến sớm, về muộn

Đến công ty sớm 15 phút khiến đồng nghiệp có ấn tượng rằng bạn luôn luôn ở công sở. Ở lại muộn 10 phút sẽ cho

thấy bạn là người mẫn cán luôn cố gắng hoàn thành công việc đúng thời gian.

Thể hiện sự cống hiến

Hãy mạnh dạn đưa ra những giải pháp cho một trục trặc, góp ý cho một đề án, lên một kế hoạch...

Dù có làm gì thì cũng nên cố gắng khẳng định những ý tưởng đó là của bạn, công sức của bạn; nếu không cẩn thận rất dễ biến thành dã tràng xe cát.

Biết chịu trách nhiệm

Luôn chắc chắn rằng bạn đang chịu trách nhiệm trong một hay nhiều việc cụ thể nào đó, và cũng chuẩn bị sẵn sàng tâm lý nhận trách nhiệm nếu có sai sót. Chỉ những người dám làm dám chịu thì mới có cơ hội để vươn lên.

Đếm số lượng công việc

Đây không phải là việc tủn mủn, mà là cách tốt nhất để chính mình biết năm nay làm việc tốt hơn năm trước.

Ăn mặc ăn uống

Ai chẳng muốn nhân viên của mình có ngoại hình cũng tốt cũng như năng suất làm việc. Điều này có nghĩa là bạn luôn phải giữ đôi bàn tay sạch, quần áo phẳng và càng "thơm" càng tốt. Tất nhiên, cũng phải tùy theo vị trí công việc.

Hỏi khéo về sự thăng tiến

Hãy khéo léo cho người quản lý biết bạn rất hứng thú với công việc và mong được tiến xa hơn ngay trong vài tuần đầu khi bắt đầu một công việc mới. Sếp chẳng những không đánh giá thấp, mà có thể còn rất ấn tượng với cách bạn thể hiện mình là người của công ty như vậy.

Chọn bạn mà chơi

Hòa đồng với mọi người trong công ty sẽ giúp bạn thăng tiến nhanh hơn. Ngồi cạnh họ trong giờ ăn trưa, góp lời cho dăm ba câu chuyện phiếm với họ lúc cuối giờ chiều... là cách để bạn tiếp cận và làm thân.

Biết giúp đỡ sếp

Giúp sếp hoàn thành báo cáo hay cùng sếp bàn những vấn đề cả hai cùng quan tâm, tạo nên một mối quan hệ tốt hơn.

ỨNG VIÊN “NỔI” - “CHÌM”, sếp chọn ai?



Đâu phải ứng viên cứ làm “nổi” mình là tốt, cứ “chìm” là kém? Quan trọng là khi tham gia tuyển dụng, bạn “nổi”, “chìm” ra sao. Hãy nghe hai nhà tuyển dụng chọn “thực đơn” riêng của họ...

1. Khi nào chọn “nổi”, khi nào chọn “chìm”?

Trần Thị Hương Lúa (TTHL), GD TT Vietnamnet Dalink: “Nổi - tức là cách họ chọn để thể hiện ra ngoài rõ nhất giá trị, năng lực bản thân. Bất kỳ vòng tuyển chọn nào cũng đòi hỏi ứng viên phải thể hiện hết khả năng đáp ứng của mình đối với công việc dự tuyển.

Riêng công việc của Công ty tôi yêu cầu ứng viên phải nổi bật. Tôi đã từng gặp một vài trường hợp như thế. Ứng viên đó đã chủ động gửi hồ sơ bằng đĩa CD, hẹn gặp... không đợi đợt tuyển dụng của Công ty. Hiện họ làm việc rất hiệu quả.

Lê Vĩnh Sơn (LVS), GD Công ty Bình nước Sơn Hà: “Tôi lại khác. Tôi cho rằng tìm được ứng viên

“nổi” hiệu quả thực sự không nhiều. Nếu đi xin việc, có lẽ tôi không phải ứng viên “nổi”. Bởi tính cách tôi vốn không thích bề nổi, muốn thể hiện mình một cách “mưa dầm thấm đất”. Vì thế mà khi tuyển dụng, tôi không nghĩ các bạn có thể đánh bóng mình để nổi bật trong mắt nhà tuyển dụng, trong khi cái “chất”, cái “tạng” mình không thể...”

2. Nếu ứng viên “xạo”, bạn có biết được không?

TTHL: “Tôi chắc chắn sẽ có nhiều ứng viên muốn “đánh bóng” mình trong mắt nhà tuyển dụng nhưng lại đi quá mức. Các bạn phải nhớ rằng, nhà tuyển dụng đủ kinh nghiệm và tinh nhạy để nhận ra đâu là ứng viên “xạo” ngay lập tức.

Với tôi, từ vòng tuyển hồ sơ, có thể nhận biết qua: ngôn từ, cách hành văn, chính tả, lỗi soạn thảo văn bản - kiểu như cách chữ rồi mới đánh dấu phẩy... Đó là hồ sơ không chuyên nghiệp. Trong vòng hồ sơ có thể nhìn nhầm ứng viên “xạo” (nếu họ nhờ người làm hộ), nhưng phỏng vấn thì không thể nổi “giả tạo” được đâu”.

LVS: “Một ứng viên “xạo” có thể thể hiện ra khác với mình. Có những ứng viên “nổi” quá, cũng có người tỏ ra... “chìm” quá. Tôi nghĩ có thể nhìn là biết. Tốt nhất các bạn đừng mất công tỏ ra khác mình làm gì.

3. Nếu “chìm” nhưng lại là ứng viên tiềm năng thì sao?

TTHL: “Có thể họ có năng lực nhưng không đánh bóng mình trong mắt nhà tuyển dụng. Nhà tuyển dụng sẽ nhận ra một hồ sơ giản dị với thành tích tốt, hoặc nhận ra ứng viên khiêm lời nhưng có “chất”. Tuy nhiên, công ty tôi vẫn thích ứng viên biết thể hiện bản thân hơn”.

LVS: “Giữa những hồ sơ, cuộc phỏng vấn na ná nhau thì thể hiện mình một cách “chìm”, biết đâu lại ẩn tượng không kém gì “nổi”? Tôi vẫn nghĩ rằng có năng lực chưa đủ mà cũng cần biết marketing bản thân, hay làm “nổi” mình trong mắt nhà tuyển dụng. Nhưng phải giữ: tự tin, khiêm tốn, thận trọng; bằng không sẽ có giá trị ngược. Đó là ứng viên biết kết hợp “nổi” và “chìm”.

4. “Nổi” + “chìm” = ứng viên “chất”, đúng vậy không?

TTHL: Một ứng viên “chất” bao giờ cũng thể hiện sự chuyên nghiệp, chỉnh chu trong bộ hồ sơ: đầy đủ tất cả các giấy tờ, xếp theo đúng thứ tự từ quan trọng nhất, CV thể hiện đúng bản thân và đủ khả năng đáp ứng công việc. Hiện nay, tôi thấy các bạn đã biết tổng hợp các loại CV chứ không chép máy móc một loại nào đó. Đây là tiêu chí sáng tạo.

Thực ra tôi không đòi hỏi ứng viên phải thực sáng tạo trong cách làm hồ sơ. Tôi chỉ cần ứng viên biết

mình cần phải làm gì để lọt vào mắt xanh của nhà tuyển dụng, dù chìm hay nổi! Thậm chí, ứng viên nhờ người viết thư giới thiệu, xác nhận đã từng làm tốt tại tổ chức X trong khi thực tế không thế, tôi cũng chấp nhận. Một ứng viên như thế là ứng viên “chất” thực sự.

LVS: Tôi cũng trọng một ứng viên biết kết hợp nổi, chìm để thành một ứng viên chất. Quan trọng hơn là anh ta phải nắm được nhà tuyển dụng và công việc đòi hỏi gì, mình đáp ứng được đến đâu; thể hiện những điều đó một cách thuyết phục. Như thế sẽ tạo “điểm nhấn” cho bản thân dù bằng cách nổi hay chìm.

Ứng xử khi GIẬN DỮ VỚI ĐỒNG NGHIỆP



Công việc, thái độ quá đáng của một đồng nghiệp nào đó đôi khi cũng khiến bạn nổi giận. Khi đó, bạn sẽ phản ứng thế nào?

Bỏ đi nơi khác

Khi giận dữ, nhiều người muốn tránh xung đột bằng cách bỏ đi.

Thái độ cư xử này khiến đối phương không còn ai để gây gổ, buộc phải im lặng, nhìn lại bản thân hoặc ngồi đó gặm nhấm nỗi tức giận. Nếu bạn có phản ứng này chứng tỏ bạn khá cao ngạo nhưng rộng rãi, "dĩ hòa vi quý", không thích đôi co. Cách này khiến môi trường làm việc của bạn bớt những cuộc cãi vã không đáng có.

Dùng lời lẽ để trút giận

Nhiều người thường dùng lời lẽ để trút giận. Những lời nói cay nghiệt thật ra không giải quyết được vấn đề mà chỉ làm hỏng mối quan hệ đồng nghiệp của bạn thôi vì khi đó đối phương cảm thấy bị xúc phạm nặng nề, khó có thể bỏ qua.

Bạn thường xử sự như vậy ư? Vậy thì trong mắt đồng nghiệp, bạn là người hiếu thắng, nóng tính, đôi khi suy

nghĩ nông nổi nhưng cũng dễ quên, dễ tha thứ. Bạn thật ra cũng biết tự nhận lỗi sau khi đã hết giận.

Hành động

Điều này thường hay xảy ra với nam giới. Họ không dè nén được cảm xúc, phải bộc lộ ra ngoài bằng cách đập phá đồ đạc, thậm chí “thượng cẳng chân, hạ cẳng tay” với đối tượng đang xung đột với mình. Tuyệt đối đừng phản ứng thế này ở công sở. Đồng nghiệp không phải là người nhà của bạn, họ không thể hiểu nổi tại sao bạn lại cuồng nộ lên như thế. Còn sếp thì càng không thể chấp nhận một nhân viên sẵn sàng đập phá mọi thứ khi tức giận.

Đây là mẫu người hướng ngoại, tính tình nóng nảy, thiếu kiềm chế. Vì tính cách này, các đồng nghiệp không thích chơi với họ.

Nước mắt

Khi hờn giận, nhiều người (chủ yếu là phụ nữ) chỉ biết khóc. Họ tự an ủi mình bằng nước mắt và cho đó là vũ khí để chứng minh sự ảm ức. Bạn khóc ở cơ quan cũng chẳng sao, nhưng đừng yếu đuối quá trước mặt đồng nghiệp, họ có thể cười nhạo nhưng cũng dễ coi thường bạn. Nên cứng rắn hơn để giải quyết được mâu thuẫn.

Nếu bạn hay rơi nước mắt khi tức giận đồng nghiệp, bạn là người giàu cảm xúc nhưng nhu nhược, yếu đuối, thậm chí bạn không biết cách tự bảo vệ mình.

Im lặng

Im lặng là cách cư xử khôn ngoan của những người làm chủ được cảm xúc. Họ biết trước hậu quả tệ hại nếu phản ứng tức thời nên tự rút lui. Khôn ngoan hơn, họ đợi đến khi bản thân và đối phương cùng "hạ nhiệt" mới gọi lại chuyện.

Đây là người biết cách hành xử, bình tĩnh trước mọi tình huống và dễ đạt được những thành công lớn. Dù đang rất giận bạn thì đồng nghiệp vẫn cảm thấy khâm phục cách cư xử của bạn.

Làm hòa

Kiểu phản ứng này chỉ có ở những người điềm tĩnh, chín chắn, luôn độ lượng với mọi người. Dù bức tức đến đâu, họ vẫn giữ được bình tĩnh và cố gắng thuyết phục đối tượng bằng lời lẽ nhẹ nhàng, có tình, có lý.

Đây là mẫu người hòa nhã, khôn khéo. Họ "biết người biết ta" nên "trăm trận trăm thắng" trong các cuộc tranh luận nơi công sở.

Ứng xử với "lão làng" NƠI CÔNG SỞ

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu hàng ngày bạn phải đối diện với những đồng nghiệp lớn tuổi nhưng không mấy thân thiện? Cư xử thế nào cho đúng?

Làm việc trong môi trường có nhiều người lớn tuổi không phải chuyện dễ. Bạn có thể được họ cung chiều hoặc bị "khủng bố" đến điều đáng. Điều này hoàn toàn tùy thuộc vào cách ứng xử của bạn với các bậc tiền bối.

"Nấn gôn" đồng nghiệp lớn tuổi

Sự chênh lệch về tuổi tác kéo theo những khác biệt về suy nghĩ, cách làm việc. Đó chính là những bất lợi thường gặp khi bạn làm việc chung với họ.

Tuy nhiên, hiểu rõ tính tình của các tiền bối là một phần quan trọng, giúp bạn dễ dàng dung hòa với họ hơn.

- ☐ **Dễ bị tổn thương:** Chỉ cần một lời nói vô tình của bạn, các đồng nghiệp lớn tuổi cũng có thể bị tổn thương. Cảm giác đó không dễ chịu chút nào. Do đó, bạn cần cẩn thận hơn trong lời ăn, tiếng nói của mình.
- ☐ **Kỷ tính:** Đôi khi bạn cảm thấy mệt mỏi vì tính tỉ mỉ đến vụn vặt trong tác phong làm việc của họ. Có bao giờ bạn nghĩ rằng sự thận trọng này là một đức tính

đáng học hỏi? Nó giúp bạn giảm thiểu sai sót trong công việc và ngày càng hoàn thiện mình hơn.

- ❑ **Ngán ngẩm công nghệ mới:** Máy móc vi tính hiện đại của công ty sẽ khiến những đồng nghiệp thuộc hàng U-50 cảm thấy chật vật để thích ứng. Vì thế, bạn đừng ngạc nhiên khi họ từ chối sử dụng những tiện ích do công nghệ mới đem lại. Hãy tận tình hướng dẫn họ, bạn sẽ được đền ơn.
- ❑ **Không chịu thừa nhận sai sót:** Khó chịu nhất là người lớn tuổi ít khi chịu thừa nhận sai sót của mình. Điều này góp phần cản trở tiến trình công việc. Vì thế, bạn hãy bình tĩnh để có thời gian tìm căn nguyên rõ ràng.
- ❑ **Bệnh hay quên:** Lắm lúc bạn phải bực mình vì sự đãng trí của các đồng nghiệp này. Đôi khi, họ khiến bạn phải làm lại rất nhiều lần cùng một công việc.

Học cách sống chung với “gừng cay”

Cách tốt nhất để dung hòa hai thế hệ già, trẻ trong công ty là tạo ra bầu không khí làm việc thoải mái, hòa đồng. “Dĩ hòa vi quý” sẽ trở thành kim chỉ nam cho bạn khi làm việc cùng với các bậc cô, chú.

Bạn và các đồng nghiệp trẻ khác không nên tạo khoảng cách giữa hai thế hệ. Hãy hạn chế gọi đồng nghiệp lớn tuổi một cách thiếu tôn trọng như: “Bà già ơi!” hay “Bố già ơi!”.

Một khi quan tâm tận tình đến họ, bạn sẽ nhận được nhiều niềm vui bất ngờ. Đó chính là những kinh nghiệm sống đầy bổ ích.



Song ngữ

Một doanh nghiệp địa phương muốn tuyển nhân viên, liền trưng bày bảng: “Tuyển nhân viên gấp. Yêu cầu người có khả năng đánh máy, sử dụng máy tính thành thạo và biết song ngữ. Có hội bình bằng cho mọi ứng viên”.

Sau một thời gian ngắn, có một con chó tên John nhảy lên cửa sổ, nhìn tấm bảng treo và chạy tọt vào trong. Nó nhìn người tiếp tân và vẫy vẫy cái đuôi, sau đó lại chạy tới nhìn tấm biển và rên ư ừ.

Ông giám đốc vô cùng ngạc nhiên khi nhìn thấy ứng viên của mình là một chú chó. Nhưng xem ra John có vẻ rất quyết tâm, nó cứ quanh quẩn không chịu đi. Thế là “ứng viên bất đắc dĩ” được gọi vào trong.

Tới nơi, John nhảy lên ghế và nhìn chằm chằm vào giám đốc. Giám đốc nói: “Tôi không thể thuê cậu được. Bảng thông báo ghi rõ rồi đấy, cậu phải biết đánh máy”.

“Cạch, cạch, cạch”, John nhảy xuống, đi tới máy đánh chữ và gõ được một bức thư trọn vẹn. Gõ xong, John chạy lon ton mang tờ giấy tới cho giám đốc.

Giám đốc sửng sốt lắm, nhưng ông nhìn John đầy ái ngại: “Biểu thông báo yêu cầu cậu phải sử dụng máy tính thành thạo”.

John lại nhảy xuống, đi tới chỗ máy vi tính và bất đầu thể hiện sự thành thực của mình đối với nhiều chương trình khác nhau như tạo một bảng tính mẫu, tập hợp cơ sở dữ liệu...

Thật không thể tin nổi! Vị giám đốc chật lạng vì ngạc nhiên. Ông nhìn chằm chằm vào John và tự hỏi mình: “Một con chó mà có thể làm được những điều này ư?”. Quay sang John, ông nói: “Tôi nhận thấy cậu là một chú chó cực, cực thông minh và có khả năng thú vị. Nhưng tôi vẫn không thể nhận cậu vào làm việc được”.

John nhảy xuống, đi tới chỗ có dán tấm bảng tuyển nhân viên, cào cào chân lên phần chữ “Có hội bình bằng cho mọi ứng viên”. Viên quản lý nói: “Đúng thế, nhưng bảng thông báo yêu cầu cậu phải biết song ngữ”.

Đơn giản thôi, chú chó nhìn thẳng vào một viên quản lý và sủa: “meo, meo”.

Tạo thông điệp

MARKETING HOÀN HẢO

Khi làm marketing cho một doanh nghiệp, điều đầu tiên là bạn phải xây dựng được thông điệp marketing cho doanh nghiệp. 5 bước sau đây sẽ giúp bạn tạo được một thông điệp marketing hoàn hảo.

1. Xác định thị trường mục tiêu

Bước đầu tiên được bắt đầu bằng cách đặt ra câu hỏi: “Đâu là thị trường mục tiêu của mình?”. Một khi thu hẹp dần các đối tượng, bạn sẽ dễ dàng đưa ra được thông điệp cho thị trường đó. Mọi hoạt động kinh doanh thành công đều có một thị trường mục tiêu, dấu rằng chủ doanh nghiệp có biết điều đó hay không?

2. Xác định những vấn đề mà thị trường của bạn gặp phải

Bước thứ hai bắt đầu bằng câu hỏi: “Những vấn đề nào mà thị trường mục tiêu của bạn vấp phải và nhận biết tác động của những vấn đề đó như thế nào?”.

Mỗi thị trường đều phải đối mặt với những thất bại nhất định. Nhiệm vụ là bạn phải xác định những vấn đề, thất bại và đánh giá hậu quả của việc đó.

3. Đưa ra giải pháp cho những vấn đề của thị trường

Bước thứ ba bắt đầu bằng câu hỏi: “Đâu là giải pháp

của bạn dành cho khách hàng tiềm năng?”. Xác định những lợi ích của giải pháp và những lợi ích đó tác động thế nào đến khách hàng tiềm năng.

4. Nêu kết quả của giải pháp mà bạn đưa ra

Bước thứ tư bắt đầu bằng câu hỏi: “Kết quả mà bạn tạo ra như thế nào?”. Việc đó không những cho mọi người biết rằng bạn có giải pháp, mà còn chứng minh tính hiệu quả của giải pháp đó.

5. Giải thích về điều làm bạn khác biệt với các đối thủ cạnh tranh

Bước thứ năm này được bắt đầu bằng câu hỏi: “Điều là điều làm doanh nghiệp của bạn khác biệt với các đối thủ cạnh tranh?”.

Thể hiện tác phong CHUYÊN NGHIỆP QUA EMAIL

Những email xấu về hình thức (viết sai chính tả, font chữ ruộm rà), nội dung không đi thẳng vấn đề... có thể khiến đối tác, khách hàng đánh giá thấp tác phong làm việc của bạn. Do đó bạn cần chú ý một số nguyên tắc cơ bản trong việc sử dụng thư điện tử trong công việc hàng ngày.

❑ Soạn thảo email công việc càng ngắn càng tốt, tập trung vào những vấn đề mấu chốt. Hãy bám theo tiêu đề các công việc bạn cần giải quyết trong email, tránh "lái" sang các vấn đề khác, ngoại trừ việc giải thích, nêu lý do sự việc. Đó chính là điểm khác nhau giữa email công việc và email mang mục đích cá nhân.

❑ Tiêu đề email phải bao quát được nội dung bạn cần giải quyết. Với những người cần giải quyết một khối lượng lớn công việc qua email, thì tiêu đề giúp họ dễ dàng nhận biết, quản lý thư điện tử. Bạn cần tránh việc gửi email mà không đặt tiêu đề. Bên cạnh đó, hạn chế việc lạm dụng các từ QUAN TRỌNG hoặc KHẨN CẤP trong tiêu đề email, hãy để dành việc sử dụng nó cho những công việc cực kì đặc biệt.

Về lỗi chính tả và hình thức email, bạn cần chú trọng vấn đề này bởi nó thể hiện sự chuyên nghiệp và

khoa học của nhân viên. Cách tốt nhất để kiểm tra lỗi chính tả là bật chế độ tự động kiểm tra của máy tính, hoặc tự kiểm tra kỹ lưỡng trước khi gửi thư. Một bức email nhiều lỗi chính tả thể hiện sự thiếu tôn trọng đối tác và khách hàng. Email nên sử dụng câu ngắn, giữa các đoạn cần cách dòng để bức thư được rõ ràng cho người đọc.

❑ Sử dụng file đính kèm đã được ghi chú một cách khoa học. Tên file đính kèm phải rõ ràng, đặt theo trình tự thời gian hoặc nội dung công việc. Ngoài ra bạn cần kiểm tra kéo gửi nhằm file chưa hoàn thiện cho đối tác và khách hàng, điều này cho thấy bạn làm việc không cẩn thận chút nào! Với các file được đặt tên tiếng Việt, bạn nên sử dụng chữ Việt không có dấu để tránh trục trặc khi người nhận mở file.

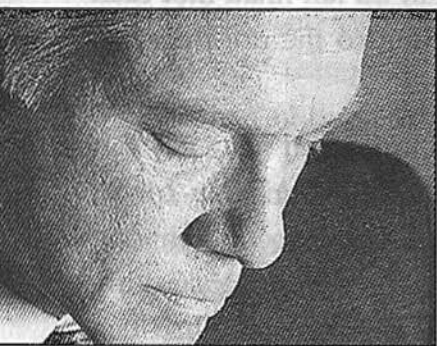
❑ Có ba thói quen khiến người nhận email rất bực mình, đó là viết hoa toàn bộ nội dung, font chữ to nhỏ không đều, chữ in đậm, in nghiêng và màu sắc được sử dụng bừa bãi. Việc viết hoa chỉ nên áp dụng đúng nguyên tắc của nó, nếu bạn viết hoa toàn câu thì một số đối tác nước ngoài sẽ hiểu rằng bạn đang... la hét họ. Tương tự, màu sắc, kiểu chữ nghiêng hay đậm cần thống nhất, giữ cho hình thức bức thư lịch sự, thanh nhã.

- ❑ **Bạn nghĩ sao về việc viết tắt?** Hãy xem email công việc như một bài luận vậy. Mỗi lỗi viết tắt, bạn đã bị khách hàng và đối tác trừ 0,5 điểm trong tác phong và thái độ làm việc. Bởi vậy, những từ thông dụng như "ASAP" (càng sớm càng tốt), BTW (nhân tiện)... bạn chỉ nên sử dụng trong email cá nhân.
- ❑ **Trong các email giao dịch cần sử dụng chữ ký cá nhân mình bao gồm tên, chức danh, địa chỉ và phone.** Người nhận sẽ biết rõ bạn là ai, ở đâu, chịu trách nhiệm cho công việc nào, đặc biệt là với những khách hàng lần đầu làm việc với công ty bạn.
- ❑ **Hãy trả lời email càng sớm càng tốt.** Tại các công ty lớn, vị CEO cao nhất cũng phải giữ cho mình thói quen trả lời email sớm bởi nó thể hiện sự tôn trọng lẫn nhau và làm việc khoa học, tránh dồn công việc ứ đọng. Và cũng cần nhớ, nên đọc kỹ email trả lời ít nhất một lần trước khi click Send (gửi).
- ❑ **Với đối tượng Spam (thư rác), cách tốt nhất là bạn hãy tống nó vào ngăn rác, hoặc sử dụng phần mềm ngăn các bức thư không mời mà đến này.** Việc bạn "thử" click vào thư rác sẽ giúp người gửi xác nhận địa chỉ email của bạn là thực, từ đó, bạn sẽ liên tục bị tấn công.

- ❑ **Hãy copy, forward (gửi chuyển tiếp) thư của bạn cho những người có liên quan, từ sếp đến đồng nghiệp.** Việc bạn c/c email sẽ giúp những người có liên quan theo dõi công việc chung, kiểm tra lẫn nhau một cách dễ dàng. Bên cạnh đó, sếp cũng có thể dõi theo tiến độ công việc của cả hệ thống.
- ❑ **Bên cạnh tính năng soạn, gửi thư, email ngày nay còn được sử dụng để quản lý tài liệu, thời gian biểu...** Phần mềm Microsoft Outlook vẫn được ưa chuộng nhất trong các công ty, bởi nó cho phép người sử dụng kiểm tra hộp thư điện tử tại máy tính cá nhân của mình. Bên cạnh đó, tính năng lịch công tác của phần mềm này cũng cho phép người sử dụng quản lý chặt chẽ công việc, sắp đặt lịch và thông báo cho người khác được biết.

Hãy tạo thói quen sử dụng email theo những nguyên tắc đơn giản trên, bạn sẽ chứng tỏ và duy trì tác phong chuyên nghiệp của mình trong môi trường kinh doanh năng động, không những thế còn tăng hiệu suất công việc.

Theo gương NHÀ LÃNH ĐẠO



Một người lãnh đạo tồi không thể tạo ra một nhóm tốt. Một người lãnh đạo thờ ơ, vô trách nhiệm, cả nhóm sẽ không bao giờ có được kết quả cao. Do đó, người ta nói lãnh đạo là tấm gương cho nhóm quả không sai.

Nhóm của bạn là sự biểu hiện chính bạn. Cách bạn cư xử và làm việc sẽ được các thành viên trong nhóm quan sát kỹ lưỡng và vô tình hoặc cố tình, họ sẽ làm theo bạn.

Nếu không tin, hãy thử quan sát từ những người lãnh đạo mà bạn biết. Nếu bạn là một ông sếp ưa nịnh, chắc chắn không ít các thành viên trong nhóm sẽ tận dụng mọi cơ hội để tâng bạn lên tận mây xanh. Nếu bạn là một người ưa thành tích, họ sẽ chỉ báo cáo những con số làm bạn hài lòng. Nếu lãnh đạo nhóm là một người nhỏ nhen, thích nhận công trạng về mình và đổ lỗi cho nhân viên, thì chắc hẳn không khí làm việc ở nhóm đó chẳng bao giờ bình yên và chẳng bao giờ có được sự nỗ lực cao nhất của tất cả mọi người.

Ngược lại, một nhà lãnh đạo có trách nhiệm, chắc hẳn các thành viên cũng ý thức được trách nhiệm của riêng họ.

Nếu nhà lãnh đạo luôn cư xử đúng mực với mọi người, ông ta sẽ được mọi người yêu mến và kính trọng, và họ cũng sẽ cư xử như vậy.

Các thành viên trong nhóm thường làm theo các đặc điểm, các thói quen, thậm chí cả phong cách riêng của lãnh đạo. Vì thế, các bước quan trọng trong việc xây dựng một nhóm vượt trội là nhìn lại chính mình. Bằng việc nhìn vào hành vi, kiến thức, khả năng của mình, bạn có thể học được rất nhiều về việc nhóm của bạn cần gì để phát triển.

Nhân viên sẽ nhìn vào bạn rõ nhất ở 3 điều, đó là cách truyền thông, cách tổ chức và trình độ chuyên môn.

Trước hết, là cách truyền thông

Thử đọc những câu sau đây và kiểm tra xem chúng có đúng với bạn hay không:

- ☐ Tôi dành thời gian để truyền đạt, kể cả chính thức và không chính thức với nhóm của mình một cách đều đặn.
- ☐ Tôi thường gặp trực tiếp những báo cáo viên của mình, đôi lúc mới thông qua điện thoại và chỉ qua thư khi cần thiết.
- ☐ Khi có thông tin từ các bộ phận khác hoặc từ bộ phận quản lý cao hơn, tôi dành thời gian để chia sẻ với nhóm.

- ☐ Tôi phản hồi cho các thành viên nhóm một cách chủ động và thường xuyên.

Nếu bạn trả lời đúng với những câu trên, có thể bạn có thể mạnh trong việc truyền đạt. Nếu trả lời sai với bất cứ câu nào, bạn nên xem xét lại các thông điệp mà bạn đã truyền tải đến nhân viên. Hãy tìm cách khắc phục để lần sau khi trả lời những câu hỏi đó, bạn chuyển từ sai thành đúng.

Thứ hai là cách tổ chức

Nếu bạn là người có đầu óc tổ chức, hãy dành thời gian để bày các mẹo về cách tổ chức công việc của mình. Còn nếu ngược lại, những mẹo sau có thể giúp ích cho chính bạn.

- ☐ Dành một khoảng thời gian mỗi ngày để chuẩn bị và sắp xếp công việc cho ngày hôm đó, hoặc ngày sau đó, tùy thuộc vào thời điểm bạn chuẩn bị.
- ☐ Xác định những mong muốn thực tế về những điều bạn đang cố hoàn thành. Lên danh sách những việc cần phải làm, thời gian thực hiện, yêu cầu công việc.
- ☐ Dành thời gian để sắp xếp bàn làm việc, các tài liệu thư từ cho gọn gàng ngăn nắp.

Nếu ngay từ những việc nhỏ như vậy, bạn đã thể hiện mình là người ngăn nắp và có tổ chức, thì ở những việc khác bạn mới làm được. Nhân viên cũng sẽ soi vào những việc làm nhỏ như thế để điều chỉnh chính mình. Bất cứ biểu hiện nào của bạn ở nơi làm việc: sự xuất hiện, cử chỉ, thái độ...

cũng ảnh hưởng đến nhóm. Ví dụ, một việc rất nhỏ như cách nói “xin chào” vào mỗi buổi sáng hay cách nói cảm ơn một ai đó. Nếu bạn là người hay đùa, mà tự nhiên một hôm nào đó bạn đến cơ quan với thái độ lầm lì, thì chắc hẳn không khí của cả nhóm hôm đó cũng như “đưa đám”.

Thứ ba, trình độ chuyên môn của bạn cũng là tấm gương để nhân viên soi vào. Không phải cứ là lãnh đạo, nghĩa là bạn đã hơn hẳn nhân viên về trình độ chuyên môn. Ngoài kỹ năng lãnh đạo, nếu có thêm sự xuất sắc trong công việc chuyên môn, các thành viên khác sẽ nể phục và học hỏi ở bạn. Không chỉ vậy, họ còn nỗ lực phấn đấu để tăng cường khả năng của họ và để theo kịp bạn. Ngược lại, nếu trước một vấn đề nào đó, cách xử lý của lãnh đạo không khiến mọi người “tâm phục khẩu phục”, thì bạn sẽ mất đi sự tin nhiệm nhanh chóng.

Thời gian ĐÁNH GIÁ

Khi bạn đã tìm được nhóm các ứng viên thì cũng là lúc để bắt đầu tiến hành quá trình đánh giá. Đây là giai đoạn bạn nên đặc biệt chú ý xem liệu người đó có kỹ năng mà công việc yêu cầu không (không chỉ có phẩm chất tốt hay ở mức giá mà bạn muốn) cũng như khả năng thích nghi với công việc trong môi trường doanh nghiệp. Hiện nay, trên thị trường lao động có rất nhiều người đã từng là những nhân viên thạo việc trong các công ty lớn nhưng không phải tất cả số họ đều phù hợp để làm việc trong doanh nghiệp nhỏ.

Một cách để quyết định xem một người có thể làm việc trong một doanh nghiệp nhỏ hay không là đặt những câu hỏi trái với thông lệ. Các ứng viên thường không sẵn sàng trả lời những câu hỏi trái với thông lệ như vậy, điều đó có nghĩa bạn có thể thu thập những thông tin trung thực về khả năng phán đoán của một người, tính sẵn sàng mạo hiểm và khả năng ra quyết định của anh ta thông qua buổi phỏng vấn. Đây là những phẩm chất mà họ cần để có thể phát triển trong một doanh nghiệp nhỏ.

Kathi Elster thuộc Business Strategy Seminars khuyên nên sử dụng những câu hỏi dưới đây và những câu hỏi tương tự khác để quyết định xem một ứng viên có phù hợp với công việc trong môi trường doanh nghiệp hay không:

- ☐ Những rủi ro nào bạn đã trải qua trong công việc gần đây nhất của bạn và kết quả như thế nào?

Câu hỏi này đạt được rất nhiều mục đích. Trước hết, nó giúp bạn xác định cách nhận thức về rủi ro của ứng viên. Có người nghĩ rằng thăng tiến phản đối lại đường lối của một tổ chức là liều lĩnh, trong khi người khác lại cho rằng đó là thay đổi chiến lược quảng cáo đã được duy trì lâu dài của công ty. Nó cũng giúp bạn nhận biết mức độ theo đuổi những công việc khó khăn mà anh ta hoặc cô ta đang thực hiện và cách mà họ xử lý những thay đổi và sự bất định đó.

- ☐ Bạn dùng phương pháp nào để ra quyết định?

Câu hỏi này sẽ cho bạn biết người đó có gặp khó khăn trong việc ra quyết định hay không. Một người làm mọi việc theo cách mà chúng thường được làm và dựa nhiều vào ý kiến của người khác để ra quyết định có thể không phải là một ứng viên lý tưởng cho một doanh nghiệp nhỏ thường cần những người độc lập có thể ra quyết định trong những tình huống khẩn cấp. Để biết chính xác quá trình ra quyết định của một người, hãy đưa ra câu hỏi tình huống.

- ☐ Những người lao động có nên chỉ trích ông chủ của mình hay không? Chỉ trích theo cách nào?

Bằng cách đặt ra những câu hỏi thông minh, bạn có thể tách những người "ba phải" ra khỏi nhóm các ứng

viên là những người có thể thúc đẩy công việc làm ăn của bạn. Nhưng bạn cũng muốn chắc chắn rằng bạn không thuê phải một người hay tranh luận, người hay bất đồng chỉ vì quyền lợi của mình. Để xác định xem ứng viên thuộc vào loại nào, hãy hỏi xem họ đã bao giờ bất đồng với sếp của mình chưa và trong hoàn cảnh nào. Bạn cũng yêu cầu họ đưa ra một ví dụ về việc họ đã chống đối lại người quản lý của mình và cuối cùng đã kết thúc tốt đẹp việc đó.

□ Bạn đang phương pháp nào để ra quyết định?

Câu hỏi này sẽ cho bạn biết người đó có tập thể hay không. Nếu bạn hỏi một người ra quyết định bằng cách nào, họ sẽ trả lời bằng cách nào. Nếu họ trả lời bằng cách "Tôi hỏi ý kiến mọi người và họ nói rằng..." thì đây là một người tập thể. Nếu họ trả lời bằng cách "Tôi nghĩ về nó và quyết định..." thì đây là một người cá nhân. Nếu họ trả lời bằng cách "Tôi hỏi ý kiến mọi người và họ nói rằng..." thì đây là một người tập thể. Nếu họ trả lời bằng cách "Tôi nghĩ về nó và quyết định..." thì đây là một người cá nhân.

□ Những người lao động có nếp cũ thích ông chủ của mình hay không? Chỉ thích cách nào?

Tổ chức sự kiện – 10 BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

Trung bình hàng năm các doanh nghiệp chi hơn 20 tỉ USD cho việc quảng bá sản phẩm và 15 tỉ USD vào hoạt động tổ chức các sự kiện khác nhau như hội nghị khách hàng, giới thiệu và trưng bày sản phẩm... Tuy nhiên, hầu hết những người làm công tác tiếp thị đều không ý thức được một cách rõ ràng đâu là lợi ích mà khoản đầu tư đó mang lại.

Trên thực tế, việc kết hợp giữa một kế hoạch chu đáo, sự đánh giá các khoản đầu tư với mục tiêu chiến lược chính là giá trị lớn nhất mà khoản đầu tư này mang lại cho doanh nghiệp. Trước hết, bạn cần phải xem xét những nguyên tắc cơ bản có ảnh hưởng quyết định đến sự thành công của hoạt động tổ chức sự kiện, được trình bày một cách cô đọng trong 10 nguyên tắc như sau:

1. Tổ chức sự kiện là kết hợp giữa Bán hàng và Hoạt động tiếp thị

Tổ chức sự kiện là sự phối hợp ăn ý giữa các yếu tố: hoạt động bán hàng, quản lý thông tin khách hàng, quan hệ công chúng, nghiên cứu thị trường, xây dựng nhãn hiệu và thâm nhập thị trường.

Trên thực tế, trong lĩnh vực tiếp thị, tổ chức sự kiện rất gần với hoạt động bán hàng của công ty. Có

thể nói, nó cũng na ná như việc bán hàng kèm theo một mẫu quảng cáo và một chiến dịch PR. Nếu hiểu hoạt động tổ chức sự kiện chỉ đơn giản là “bán hàng” hoặc “tiếp thị” thì chúng ta đã bỏ sót những yếu tố quan trọng khác của nó.

2. Tổ chức sự kiện phải là một thành phần không thể thiếu trong chiến lược tiếp thị hỗn hợp

Hãy xem việc tổ chức sự kiện là một phần của chiến lược đưa sản phẩm ra thị trường, bởi vì nếu chỉ được xem như một hoạt động phụ bổ sung vào chiến lược tiếp thị của công ty và mỗi năm chỉ “làm cho có”, nó sẽ nhanh chóng trở thành một khoản chi thay vì là vốn đầu tư.

Do vậy, doanh nghiệp cần xem xét chiến lược tiếp thị hỗn hợp mà công ty thực hiện hàng năm để điều chỉnh hoạt động tổ chức sự kiện này sao cho có thể mang lại hiệu quả cao nhất. Nhưng bạn cũng đừng quên một điều: tổ chức sự kiện không phải lúc nào cũng là một lực đẩy cần thiết và phù hợp với mục tiêu kinh doanh của công ty.

3. Xác định đối tượng khách hàng mục tiêu

Mức độ thành công của một sự kiện được đánh giá thông qua số lượng và giá trị của những khách hàng mà sự kiện đó thu hút được, kể cả những khách hàng

tiềm năng. Đối với một cuộc triển lãm thương mại, cho dù quy mô của nó có "tầm cỡ" đến đâu, bất kể bạn ra sức tạo ấn tượng như thế nào, nó cũng sẽ trở thành vô nghĩa nếu xác định sai đối tượng khách hàng mục tiêu.

Do đó, khi chuẩn bị tổ chức một sự kiện, bạn hãy lên kế hoạch chi tiết cho những hoạt động của mình nhằm thu hút đúng đối tượng khách hàng cần hướng đến, đồng thời hạn chế những đối tượng không có nhiều tiềm năng để chúng ta có thể làm việc tập trung và hiệu quả hơn. Bạn cần phải biết rõ khách hàng của mình là ai và những thông điệp gì bạn muốn truyền tải đến họ.

4. Đặt mục tiêu cụ thể

Kế hoạch và ngân sách là những căn cứ để chúng ta đánh giá hiệu quả công việc. Lĩnh vực tổ chức sự kiện thường không được chú trọng và đầu tư đúng mức, vì thế khó mà "cân đo" được những kết quả mà hoạt động này mang lại cho danh tiếng của công ty, nếu không đặt ra trước những mục tiêu cần hướng đến. Đặt ra mục tiêu cho hoạt động tổ chức sự kiện là một công việc không hề đơn giản nhưng rất cần thiết, vì chúng ta cần phải đánh giá được hiệu quả công việc sắp tiến hành.

5. Tổ chức sự kiện không phải là một công cụ tiếp thị đa năng

Chẳng hạn, một cuộc triển lãm hàng hóa sẽ không mấy hiệu quả trong việc khuếch trương danh tiếng của công ty. Nếu mục tiêu của bạn chỉ gói gọn trong việc xây dựng một danh sách khách hàng để có thể liên lạc với họ thường xuyên, thì các cuộc triển lãm như thế là một cách làm vừa tốn kém, vừa phô trương.

Có những lựa chọn khác thuyết phục hơn trong số những công cụ tiếp thị mà không phải nhờ sự trợ giúp của bộ phận tổ chức sự kiện. Do đó, không có gì đáng ngại nếu đối thủ cạnh tranh dành ra nhiều ngân sách hơn, đầu tư nhiều hơn cho hoạt động tổ chức sự kiện so với công ty của bạn. Bạn chắc chắn sẽ đạt được những kết quả tốt hơn họ nhờ vào những sự kiện tập trung, có mục đích cụ thể với ngân sách vừa phải.

6. Với một chương trình tiếp thị kéo dài nhiều tháng liền, sự kiện thương mại chỉ cần diễn ra trong một vài ngày

Tổ chức sự kiện chỉ là một phần rất nhỏ trong toàn bộ chiến lược tiếp thị và quảng bá cho doanh nghiệp. Một số công ty nghĩ rằng họ cần kéo dài thời gian tổ chức hoặc tham gia các cuộc triển lãm thương mại. Hãy luôn nhớ rằng, chúng ta đang quản lý một chiến dịch tiếp thị toàn diện, trong đó sự kiện thương mại chỉ là một phần công việc phải được thực hiện mà thôi.

7. Quảng bá sự kiện

Không thể chỉ dựa vào việc điều hành, thực hiện một cuộc triển lãm sản phẩm mà doanh nghiệp có thể nắm bắt được tất cả các cơ hội tiềm năng. Quá trình quảng bá trước khi tổ chức sự kiện có thể nói là việc cần thiết và quan trọng nhất của hoạt động tiếp thị hiện đại, nhờ đó doanh nghiệp có thể xác định được đối tượng khách hàng mục tiêu và thu hút họ tham gia.

Đối với những sự kiện thương mại có sự góp mặt của nhiều công ty khác nhau, bạn càng cần phải tổ chức hoạt động xúc tiến và quảng bá rộng rãi nhằm tranh thủ sự ưu tiên quan tâm của những khách hàng tham dự.

8. Thiết lập và theo sát các mối liên hệ

Nếu triển lãm thương mại đang diễn ra, bạn hãy dồn hết sự tập trung vào "chất lượng", thay vì số lượng các lần gặp gỡ khách hàng. Sau khi kết thúc một sự kiện thương mại như thế, bạn phải theo sát các mối liên hệ đã tạo dựng được để có thể tạo ra lợi nhuận thực sự cho công ty. Việc này là cả một quá trình đòi hỏi sự tập trung và kiên nhẫn. Đừng tiếp tục, nếu công ty của bạn chưa chuẩn bị kế hoạch quản lý những mối liên hệ đó. Hãy làm việc này trước khi quyết định đầu tư vào việc tổ chức một sự kiện khác.

9. Nhân lực là yếu tố quan trọng

Nếu như các sự kiện thương mại là phương tiện quảng bá trực tiếp, thì yếu tố để đạt được mục tiêu quảng bá chính là chủ thể tham gia ở cả hai phía: người nhận thông tin và người thực hiện việc truyền tải thông tin.

Thành công sẽ nằm ở việc xác định đúng đối tượng khách hàng và thuyết phục họ hưởng ứng sự kiện thương mại đó. Đồng thời, việc tuyển chọn, huấn luyện và tạo động lực tốt cho đội ngũ nhân viên để có thể giao tiếp với đối tượng khách hàng, mục tiêu này cũng không kém phần quan trọng.

10. Sự kiện thương mại phải phục vụ cho mục tiêu kinh doanh

Đừng quá chú trọng vào các tiểu tiết mà bỏ quên mục tiêu chính. Tổ chức thực hiện một sự kiện thương mại là một hoạt động cực kỳ phức tạp: nó phải vừa là một cuộc triển lãm hàng hóa hấp dẫn, thu hút, vừa phải tạo được tinh thần hiếu khách, đồng thời bảo đảm các yếu tố hậu cần cũng như vô số những công việc lặt vặt khác.

Tuy nhiên, đó cũng chỉ là một yếu tố, một thành phần trong toàn bộ chiến lược tiếp thị, là phương tiện để hướng đến mục đích cuối cùng và chịu sự chi phối của toàn bộ chiến lược.

TỰ SOI GƯƠNG

Lãnh đạo có nhiều loại người: nóng nảy, đẹp trai, hời hợt, trí thức. Để soi gương nhận diện lại mình, đôi khi lãnh đạo cũng đừng quên câu thần chú “Gương kia ngự ở trên tường...”. Cái gương ở đây không phải là gì khác ngoài chính những nhân viên của mình.

Lãnh đạo có các loại khác nhau, nhưng tựu trung lại, họ có thể chia làm các nhóm sau.



Kiểu “Hoa thủy tiên”

- ☐ **Mô tả:** Là người ích kỷ, chỉ thích yêu bản thân mình. Tất cả mọi quyết định đều nảy sinh trong cái đầu sáng láng của ông ta. “Hoa thủy tiên” chỉ thích đưa ra những lời khuyên. Bản thân ông ta không biết làm gì, nhưng lại không ngừng đưa ra những lời khuyên bảo.
- ☐ **Phong cách lãnh đạo:** Mệnh lệnh trực tiếp. Đó là hình thức tiếp xúc với cấp dưới rất phổ biến và có hiệu quả: “Mệnh lệnh không được thảo luận, mà chỉ cần thực hiện”.

Sự thật, đôi khi dưới dạng mệnh lệnh, “Hoa thủy tiên” nhẹ nhàng chuyển trách nhiệm của mình lên vai cấp dưới. Khi có kết quả thì lại ra mặt tranh công rằng nếu không có ông ta, không ai có thể làm được, còn tất cả những ý tưởng sáng tạo của bạn sẽ được “Hoa thủy tiên” nhận là của mình.

- ❑ **Phản ứng của chiếc “ gương”:** Ca tụng, tăng bốc và khéo léo. Nhân viên sẽ ca tụng từ phong cách ăn mặc quần áo, khả năng tổ chức, kinh nghiệm sống của ông sếp này. Câu cửa miệng mà họ luôn tuôn ra là “Hoa thủy tiên” là không thể so sánh, là độc nhất vô nhị, là nhất trần đời, không có ai bằng.

Kiểu “Keo kiệt”

- ❑ **Mô tả:** Không quan tâm đến gì hết ngoài tiền bạc. Anh ta muốn kiểm soát toàn bộ chi tiêu tài chính và bao giờ cũng đòi hỏi phải có báo cáo chính xác. Anh ta có thể gây ra vụ om xòm, nếu như anh ta biết rằng những văn phòng phẩm mua ở cửa hàng đắt hơn 200 đồng so với việc mua ngay ở nơi sản xuất. Nhưng đôi khi những vị keo kiệt này lại tỏ ra “rất phóng khoáng” đối với những người “cần thiết”. Còn đối với cấp dưới anh ta lại đối xử như với những người sống nhờ ở vậy và thường xuyên đe dọa cắt thưởng.
- ❑ **Phong cách lãnh đạo:** Nói chung loại người này là người có khả năng tổ chức. Đặc biệt là khi phân công

trách nhiệm. Cấp dưới của anh ta thường phải đem công việc về nhà làm thêm, vì trong thời gian làm việc không đủ thời gian để hoàn thành. Sáng kiến đưa ra có thể bị kỷ luật, nhất là nếu sáng kiến đó dẫn đến những chi phí ngoài dự kiến.

- ❑ **Phản ứng của chiếc “gương”:** Để chiếm được tình cảm của loại lãnh đạo này, nhân viên thường tỏ ra là một người rất tiết kiệm và cẩn cơ. Khi họ đưa ra đề nghị, nhất thiết họ sẽ vừa quan sát mặt sếp vừa nhấn mạnh xem nó có lợi thế nào cho công ty. Chỉ có điều, đóng góp nhiều đến mấy, họ cũng sẽ không bao giờ mở miệng và “được phép” đòi tăng lương.

Kiểu “Phản nản”

- ❑ **Mô tả:** Từ sáng đã đau đầu, ban trưa thì thời tiết xấu, còn buổi chiều anh ta không làm được gì, do các cấp dưới hoàn toàn không muốn làm việc. Tất cả những vấn đề được đưa ra chỉ theo đuổi mỗi một mục đích là làm sao thu hút được càng nhiều sự chia sẻ hay đồng cảm càng tốt.
- ❑ **Phong cách lãnh đạo:** Chán nản, thuyết phục và mời cấp dưới cùng chia sẻ. Khi có sáng kiến về một dự án sẽ buộc phải có những cuộc thuyết phục mới. Trong trường hợp này, tất cả những vấn đề người lãnh đạo lẽ ra phải giải quyết thì cấp dưới lại phải làm.

- ❑ **Phản ứng của chiếc “gương”:** Họ sẽ thường tỏ ra cùng chán nản để tìm tiếng nói chung với sếp. Và thế là hết. Cả một ngày trời, cơ quan sẽ chỉ có những cái miệng luôn cần nhai vì trời nắng, trời mưa, hết tiền, vợ mắng...

“Người của tặng phẩm”

- ❑ **Mô tả:** Khi thoát tiếp xúc, không bao giờ mọi người tưởng đây là nhà lãnh đạo. Quần áo luộm thuộm, giọng nói thì “quê quê”, cách giao tiếp khá suồng sã. Nhưng khi tiếp xúc lâu dài, người ta mới hiểu đằng sau vẻ ngoài không hấp dẫn ấy lại ẩn giấu một trí tuệ phi thường và tài thao lược.
- ❑ **Phong cách lãnh đạo:** Mọi chỉ thị đều được thể hiện dưới hình thức không phải mệnh lệnh, mà là một đề nghị. “Người của tặng phẩm” xác định cho nhân viên những định hướng chiến lược hoạt động, còn nhân viên tự xác định cho mình sách lược giải quyết các nhiệm vụ. Đó là người lãnh đạo tuyệt vời với năng khiếu sáng tạo.
- ❑ **Phản ứng của chiếc “gương”:** Nếu “Người của tặng phẩm” hiểu rằng nhân viên A là một người không thể thay thế thì con đường công danh của người đó sẽ được đảm bảo hoàn toàn. Đặc biệt những sáng kiến

và khả năng giải quyết vấn đề bùng nổ của họ sẽ được đánh giá rất cao.

“Người lý tưởng”

- ❑ **Mô tả:** Khi đến nơi làm việc trước hết là để làm việc, sau đó mới quan tâm đến việc để được kính trọng. Là người lãnh đạo có đầu óc tổ chức, có khả năng phân tích. Là nhà chuyên môn thực thụ. Là người lãnh đạo biết mặt và tên các cấp dưới, nhưng không bao giờ cho phép nói chuyện suông sã.
- ❑ **Phong cách lãnh đạo:** Chỉ thị mang tính chất như cái gì đó giữa mệnh lệnh trực tiếp và đề nghị thân thiện. Nhân viên dường như không thể từ chối, nhưng họ lại thấy dễ chịu khi được lãnh đạo đánh giá cao ý kiến nghề nghiệp chuyên môn của bạn.
- ❑ **Phản ứng của chiếc “gương”:** Họ sẽ làm tất cả, và không chỉ vì đồng lương, bởi họ biết người lãnh đạo lý tưởng luôn đánh giá cao khả năng đóng góp của họ.

Lãnh đạo cũng là một con người. Cho dù anh ta có xấu thế nào, thì trong mọi trường hợp vẫn có những phẩm chất nhất định. Do vậy, nhân viên sẽ rất biết cách soi vào đó để học hỏi. Nếu lãnh đạo “đẹp nhất trần đời” thì nhân viên sẽ nói thật và sẽ cố gắng hoàn thiện mình cho bằng lãnh đạo. Còn không, bạn sẽ thấy nhân viên của mình toàn những kẻ góm ghiec,

xấu xí, tệ nạn hay xu nịnh đủ điều. Vì thế, đừng có trách họ ngay, bởi họ chỉ là cái gương phản ánh một góc nào đó chưa hoàn thiện của chính bạn mà thôi.



(*) **Narcisse – Narcissus**

(hoa thủy tiên - được coi là biểu tượng của sự kiêu căng và ích kỷ)

Theo thần thoại Hy Lạp, Narcisse rất đẹp trai, nhưng lại từ chối tình yêu của mọi cô gái xung quanh. Và một người trong số họ quyết tâm trả thù.

Nàng đã kêu gọi sự giúp đỡ của các vị thần và các cô gái bị từ chối để tạo nên sức mạnh, đẩy chàng đi đến một hồ nước trong rừng sâu.

Ở đó, Narcisse sống sót khi bắt gặp bóng mình trong làn nước. Chàng cứ say sưa ngắm nhìn mình cho tới khi

ngã xuống hồ và chết đuối cùng với môi tình của chàng với chiếc bóng.

Nơi mà Narcisse ngồi đã mọc lên một loài hoa màu trắng, được gọi là hoa Narcisse - hoa thủy tiên. Vì thế, sau này, hoa thủy tiên - được coi là biểu tượng của sự kiêu căng và ích kỷ.

Trong tâm lý học, thuật ngữ 'narcissisme' dùng để chỉ những người quá yêu bản thân mình.

Trau chuốt văn bản, báo cáo, diễn văn – Bí quyết THÀNH CÔNG TRONG CÔNG VIỆC

Những bài viết hay báo cáo của các sếp luôn là cơ hội lớn để họ gây được ấn tượng với người khác. Không ít vị quan chức đã từng đọc đoạn nọ xọ đoạn kia chỉ vì những lỗi bất cần. Do vậy, kể cả khi việc viết lách được các sếp khoán gọn cho các trợ lý của mình thì chính người sếp cũng vẫn cần có khả năng để tự kiểm tra lại những văn bản này.

Một số tổ chức gần như đã thất bại trong công việc làm ăn chỉ đơn giản là vì các bài viết, văn bản, báo cáo kế hoạch, thông cáo báo chí... của sếp có quá nhiều lỗi sai không đáng có về ngữ pháp, chính tả, từ ngữ, dấu chấm câu... Chính những văn bản ấy là thứ công cụ hiệu quả để thể hiện hình ảnh và uy tín của mỗi nhà lãnh đạo. Trái lại, nếu văn bản của các sếp được phát ra rộng rãi mà lại chứa đựng quá nhiều sai sót, nó sẽ làm xấu đi hình ảnh của họ.

Bởi vậy, thay vì phải dựa dẫm, ỷ lại vào cấp dưới, bạn nên tự thân vận động, trau dồi khả năng viết lách của mình để hiệu quả hơn trong công việc, nâng cao hình ảnh và vị thế của mình.

- ☐ **Hãy tham khảo các nguồn tài liệu hữu ích cho bài viết của bạn. Mỗi khi phải chuẩn bị các báo cáo, văn bản**

quan trọng, bạn hãy tham khảo những cuốn sách rèn luyện, hướng dẫn về ngữ pháp, kỹ năng soạn thảo văn bản trong công việc (tùy thuộc vào mỗi ngành nghề riêng của bạn). Quan trọng nhất là các cuốn từ điển để bạn có thể kiểm tra lại tính chính xác của từ ngữ và các tài liệu hướng dẫn cách đặt câu cũng như dấu chấm câu đúng. Ngoài các thư viện, nhà sách trung tâm, bạn cũng có thể tìm kiếm những tài liệu này trên mạng Internet.

❑ **Lựa chọn khoảng thời gian và địa điểm phù hợp để tập trung vào việc soạn thảo.** Nếu có thể, hãy tránh viết lách khi bạn đang mất tập trung, ức chế về các vấn đề trong công việc hay quá mệt mỏi sau một ngày làm việc vất vả tại cơ quan. Bạn cũng khó có thể cầm bút tốt tại một văn phòng ồn ào, bận rộn, với tiếng chuông điện thoại réo inh ỏi... Hãy nhớ, một bài viết mạch lạc, chỉnh chu thể hiện trí tuệ minh mẫn của bạn. Và một khi bạn đã thu thập và thể hiện tốt được đầy đủ các ý kiến mình cần truyền đạt, bạn sẽ cảm thấy thật tự tin, thoải mái và thuyết phục được người đọc nhiều hơn.

❑ **Dành thời gian nhất định để kiểm tra và trau chuốt lại một cách kỹ lưỡng các bài viết, văn bản của mình.** Việc tuân thủ chặt chẽ trình tự bốn bước kiểm tra sau sẽ rất hữu ích cho các nhà lãnh đạo:

- ❑ Trước hết, tập trung phát hiện các lỗi sai được thể hiện rõ ràng trong văn bản, chẳng hạn như các lỗi chính tả, ngắt câu không đúng cách, các câu văn sai ngữ pháp, lặp từ quá nhiều trong một đoạn...
 - ❑ Sau đó, đọc thành tiếng bài viết của bạn (bạn dùng ngại việc phải đọc to lên), làm như thế sẽ giúp bạn dễ dàng phát hiện ra các câu chữ còn tối nghĩa, lủng củng, gây hiểu nhầm và phản cảm cho người đọc.
 - ❑ Tại lần kiểm tra thứ ba, hãy phát hiện thêm những chỗ sai sót một lần nữa, tập trung vào những điểm bất hợp lý và mâu thuẫn nhau còn tồn tại trong văn bản.
 - ❑ Cuối cùng, bạn sẽ phải kiểm tra lại tổng thể nội dung, hình thức, bố cục trình bày và tính thống nhất của mỗi bài viết.
- ❑ Tham khảo và nhờ sự giúp đỡ của các chuyên gia trong lĩnh vực này... Với những văn bản, thông cáo báo chí, báo cáo kế hoạch có ý nghĩa quan trọng cho công ty hoặc tổ chức của bạn, bạn có thể tìm đến các chuyên gia về viết lách để họ có thể tư vấn hoặc làm thay cho bạn công việc này.

Địa chỉ hữu ích cho bạn là các văn phòng tư vấn, hoặc các website quản trị. Ngoài phong cách viết lách

đạt chuẩn, mẫu mực, đây là nơi có những người có nhiều kinh nghiệm trong việc nâng cao hình ảnh, vị thế, tạo phong cách riêng của nhà quản lý qua mỗi bài viết.

Hãy học hỏi và ghi nhớ thật kỹ những kinh nghiệm quý báu của những vị chuyên gia này, lưu lại các bản thảo để những khi cần thiết, bạn có thể tự làm lấy thay vì lại phải tốn kém thêm các khoản tiền để thuê mướn hoặc để được họ tư vấn.

Chọn khoảng thời gian nghỉ ngơi hợp lý

Trong quá trình làm việc, bạn cần phải biết nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Đừng quên nghỉ ngơi đúng cách để tránh bị kiệt sức.

Việc nghỉ ngơi đúng cách sẽ giúp bạn duy trì được năng lượng và hiệu suất làm việc.

Trở thành người CÓ TÀI DIỄN THUYẾT

Trong công việc, có những lúc bạn cần phải diễn thuyết. Để đảm bảo không rơi vào thế bị động vì thiếu sự chuẩn bị trước khi đứng trên bục diễn thuyết, bạn nên tránh 8 lỗi thông thường sau đây:

1. **Lỗi thứ nhất: Đánh giá thấp tầm quan trọng của khả năng nói trước đám đông**

Nếu bạn muốn trở thành một nhà lãnh đạo trong công ty, đừng bao giờ đánh giá thấp sự cần thiết của khả năng nói trước đám đông. Khả năng này sẽ là một trong những tiêu chí quan trọng để lãnh đạo xem xét khi có ý định cất nhắc bạn vào một vị trí quản lý nào đó.

Tuy nhiên, khả năng nói trước đám đông không phải tự nhiên mà có, cũng như không thể chờ khi biết lãnh đạo có ý định cất nhắc thì bạn mới tìm cách học nó. Kỹ năng này phải được rèn luyện trong suốt một thời gian dài. Vì vậy, hãy nắm giữ và làm chủ nó trước khi bạn cần đến.

2. **Lỗi thứ hai: Nói những lời “có cánh”**

Eric, một vị phó chủ tịch được xem như là ứng viên sáng giá nhất cho chức danh CEO tại một công ty,

được yêu cầu trình bày một bài diễn thuyết trước toàn thể ban lãnh đạo công ty. Gạt hết những dự án đang làm sang một bên, anh ta quyết định tập trung sức lực để thực hiện một bài diễn văn “có cánh”. Đó là một ý tưởng tồi. Bài diễn thuyết của Eric đã thể hiện sự trau chuốt và lịch sự. Tuy nhiên, người nghe cảm thấy nhạt nhẽo.

Điều đã khiến cho vấn đề của Eric trở nên tồi tệ hơn khi cũng trong ngày hôm đó, một ứng viên khác và là đồng nghiệp của Eric, Fred đã có một bài diễn thuyết rất thành công. Fred đã chuẩn bị rất cẩn thận ở nhà, tổ chức các ý tưởng của mình và tập diễn thuyết vào đêm trước đó. Đối lập với Eric, bài diễn thuyết này được trình bày ngắn gọn, súc tích, thể hiện là một người có đầu óc tổ chức, tinh tế và anh ta đã trả lời các câu hỏi chất vấn một cách dễ dàng.

Bạn hãy thử nghĩ xem, ban lãnh đạo công ty này sẽ quyết định lựa chọn ai vào vị trí CEO mới cho công ty?

3. Lỗi thứ ba: Toàn bộ nội dung được “giao phó” hoàn toàn cho người chuyên viết diễn thuyết

Nếu bạn có thể thuê một người chuyên viết diễn thuyết tốt, bạn nên làm điều đó. Một nhà diễn thuyết có thể sử dụng người nào đó để diễn đạt ý tưởng của mình. Họ sẽ vận dụng sự chuyên nghiệp để tìm cách diễn đạt một cách hay nhất những gì mà bạn phải nói.

Nhưng đừng để người này làm thay cho bạn tất cả. Bởi vì suy cho cùng, bạn phải cảm thấy thoải mái và tự tin với những gì mà bạn sẽ nói. Bạn có thể nhận nhờ họ giúp đỡ, nhưng phải đảm bảo chắc chắn bài diễn thuyết đó là của mình.

4. Lỗi thứ tư: Không trả lời các câu hỏi

Hãy sẵn sàng và vui lòng trả lời một cách trung thực mọi câu hỏi được đưa ra sau khi trình bày bài diễn thuyết. Nếu như bạn cảm thấy khó có thể trả lời một câu hỏi nào đó, hãy nói thật điều đó. Nếu bỏ qua câu hỏi khó trả lời, người nghe sẽ cảm thấy bạn lừa dối họ. Điều này có thể sẽ làm hỏng danh tiếng của bạn. Còn nếu bạn trả lời là không biết, ít ra người nghe cũng sẽ cảm thấy hài lòng vì đó là một câu nói thật.

5. Lỗi thứ năm: Không chú ý đến sự có mặt của người nghe

Những người tham dự buổi diễn thuyết của bạn thường đã gác lại hàng núi công việc của họ để đến và nghe bạn nói. Vậy thì ít ra bạn cũng nên cảm ơn sự có mặt của họ và biến thời gian mà họ dành cho bạn trở nên có ý nghĩa.

Bất kể khi bạn nói trước ban lãnh đạo công ty hay trước toàn thể nhân viên, hoặc thậm chí chỉ là những ứng viên tìm việc làm, điều đầu tiên bạn nên nghĩ xem họ là ai, họ muốn biết điều gì, và điều này phải được

thể hiện ngay từ những từ ngữ mở đầu trong bài diễn văn của bạn.

Nếu cảm thấy không chắc chắn lắm về những gì bạn định nói, có thể phỏng vấn một số người sẽ trở thành người nghe của bạn để có thêm một số thông tin cần thiết. Hãy luôn nhớ đến sự có mặt của người nghe cũng như những gì mà họ muốn nghe, đó chính là cơ hội để họ nhớ đến bạn.

6. Lỗi thứ sáu: Bối rối khi trả lời các câu hỏi

Sau một bài diễn thuyết, người ta thường tập trung chú ý vào các câu hỏi và nhiều người trở nên quá căng thẳng. Thậm chí có người trở nên rất lóng ngóng, vụng về trước các câu hỏi khó. Điều này khiến họ mất tự tin và khiến cho người nghe cảm thấy dường như họ chưa chuẩn bị để sẵn sàng trả lời những câu hỏi đó.

Nhiều người khi đó sẽ phân vân: "Chẳng nhẽ anh ta lại không biết điều này nên trả lời như thế nào hay sao?". Vì vậy, nếu rơi vào trường hợp này, bạn hãy bình tĩnh và lần lượt trả lời từ các câu hỏi dễ trước, để dành thêm thời gian suy nghĩ cho các câu hỏi khó sau.

7. Lỗi thứ bảy: Không biết khi nào nên dừng bài diễn thuyết

Khi đứng trên bục diễn thuyết, chỉ những người có ít kinh nghiệm mới đứng lâu và nói nhiều. Để tránh bị rơi vào cái lỗi chết người này, bạn nên đứng để nói và

nói một cách ngắn gọn. Không nên ngồi và đọc bài diễn văn của mình vì như vậy sẽ mất rất nhiều thời gian. Bên cạnh đó bạn cũng nên nói to, rõ ràng. Bạn nên nhớ rằng, sẽ chẳng có ai chỉ trích rằng bài diễn thuyết của bạn quá ngắn gọn.

8. Lỗi thứ tám: Không biết tạo ra sự hài hước

Sự hài hước và hóm hỉnh sẽ là chiếc cầu nối giữa bạn và người nghe. Hãy kể một câu chuyện ngắn gây cười, hoặc nhận xét một cách vô tư và thoải mái về một tình huống nào đó hay là nói về thời tiết chẳng hạn. Một chút hài hước sẽ khiến cho bầu không khí với người nghe trở nên ấm áp và gần gũi hơn.

Bất cứ ai cũng có thể mắc lỗi khi diễn thuyết trước đám đông. Vấn đề quan trọng là phải rút ra được bài học để tránh mắc phải trong lần diễn thuyết tiếp theo.

Hãy nhớ đến tám lỗi thông thường mà nhiều người mắc phải trên đây và hãy cố tránh khi chuẩn bị, khi tập thử và khi đứng trên bục diễn thuyết.

Tuyệt chiêu để HẠNH PHÚC TRONG CÔNG VIỆC



Củ động là một tính cách đặc biệt của người ưa hành động, chủ động chứng tỏ bạn biết giá trị việc mình làm, không bị phụ thuộc vào người khác. Nhiều chị em thường than tiếc thời gian trôi vèo vào cuối mỗi ngày, họ không nhận ra chính mình đã tiêu phí thời gian của mình. Sau đây là các tuyệt chiêu giúp các bà các cô biết cách chủ động để hưởng hạnh phúc trong công việc.

Hành động theo tuần tự

Người thành đạt biết nhẫn nại trong sự lặng lẽ để tìm ra trình tự của công việc, để làm việc theo cách thức hiệu quả nhất, không bao giờ gấp gáp hay trễ nải ở bất cứ khâu nào của cả dây chuyền công việc. Người lười nhác thường nhàn trước vội sau, rút cuộc tay chân quỳnh quáng làm chậm trễ mọi thứ, khiến hiệu suất giảm hẳn.

Luôn luôn ở thế đang làm

Nhiều khi ỷ vào thế có thể làm việc này trong vòng một giờ, bạn không thực hiện ngay mà lại phân tán vào những chuyện

ngoài lề nào đó, như là ngẩn ngơ nhìn ra ngoài cửa sổ, gọi điện thoại buồn chuyện với người bạn ngày mai đi xa...

Nên xác định: đừng bao giờ tự cho mình một lý do nào đó để xao nhãng công việc. Hãy luôn cập nhật hai chữ hiện tại trong đầu. Công việc luôn phải được diễn ra trong suốt thời gian làm việc của bạn, đó chính là sức mạnh hành động để bạn nuôi giữ ý chí thành đạt.

Nuôi dưỡng tham vọng

Không ít người giữ thái độ lãnh đạm với quyền lực, nhạt nhẽo với tiền bạc, thờ hững với cạnh tranh; xét từ một góc độ nào đó, điều này thể hiện tính cách không cầu tiến, không tích cực với cuộc sống. Làm người sống trong đời hãy nên dốc sức làm việc, đừng nói là ham vật chất phù du, mà chính là để ngày càng tiến gần tới thiên đường hạnh phúc.

Cứ sau một thời gian lại đặt ra cho mình một mục tiêu mới, lớn thì mua xe hơi, nhỏ thì là mua quần áo thời trang. Nhiều khi, áp lực là động lực giúp bạn hăng hái để thành đạt.

Vận đồng hồ nhanh lên mười phút

Muộn giờ là mối lo thường trực của mọi người, nếu không phải vì tham ngủ nướng năm phút thì cũng là cố ăn cho xong bữa sáng, cố trang điểm kỹ để càng đẹp mắt... Bù lại những cái cố ấy là khi cuống cuống chạy xe tư hoặc bắt xe công, sự vội vã là một khởi đầu không trọn vẹn cho ngày

mới của mỗi người. Bí quyết tránh muộn giờ rất đơn giản: vặn đồng hồ nhanh lên mười phút, dù là đồng hồ treo tường, đồng hồ đeo tay hay đồng hồ trên máy tính.

Người có ích ở bên cạnh bạn

Nhiều công ty có quy định bắt thành văn: ai cũng tặng quà cho người mới vào công ty để tỏ ý chào mừng. Lại cũng có người coi đó chỉ là hình thức, bởi không thể kết bạn một cách dễ dàng. Nhưng không thể chối cãi, trong xã hội ngày nay, hiệu quả cho mỗi người chịu ảnh hưởng lớn từ những mối quan hệ chung quanh. Bất kỳ người nào dù ở lâu bên bạn hay chỉ thoáng qua trong đời, đều rất có thể đem lại ích lợi cho bạn.

Dành thời gian cho một tách cà phê

Công việc bận rộn là chuyện thường gặp, nhưng không vì thế mà không thể dành cho nhau chút ân cần nho nhỏ trong nhịp điệu căng thẳng của công sở. Một tách cà phê cho mình và cho đồng nghiệp sẽ vừa giúp bạn giảm stress vừa khiến bạn gần gũi hơn trong đánh giá của người cùng nhiệm sở.

Giữ quan điểm ai cũng là người tài như mình

Tất nhiên trên thế giới có vô số người tài như bạn và hơn gấp nhiều lần bạn nữa, vì thế đừng ngạo mạn và cũng đừng quá khiêm tốn. Giữa cuộc họp cùng xây dựng đề án,

bạn đừng tự ý nói rằng bạn chưa am hiểu cái này cái kia; tốt hơn là mạnh dạn trình bày cách làm của bạn và đề nghị được tham khảo ý kiến của mọi người. Người tự tin có sức thu hút rất lớn, sự vững dạ của bạn sẽ tạo cho bạn quyền chủ động và nâng cao địa vị của bạn.



Hiếu nhau

Người đàn ông đang bay trên kính khí cầu và nhận rằng ông ta đã bị lạc. Ông ta giảm độ cao và nhìn thấy một người ở bên dưới.

Ông ta hạ thấp hơn nữa và gào to:

- Làm ơn giúp tôi với. Tôi hẹn với bạn tôi là tôi sẽ gặp ông ta vào nửa tiếng trước, thế mà đến giờ này tôi vẫn không biết mình đang ở đâu.

Người đàn ông bên dưới nói với lên:

- Ông đang lơ lửng ở độ cao khoảng 10 mét so với cánh đồng này. Ông ở khoảng 40-42 độ Bắc và khoảng 58-60 độ Tây.

- Ông hẳn phải là lập trình viên.

-Ồ, đúng rồi đấy, sao ông biết?

- Mọi thứ ông nói với tôi chính xác về mặt kỹ thuật, nhưng tôi chẳng biết phải làm gì với những thông tin của ông, và thực tế là tôi vẫn cứ lạc.

Người đàn ông bên dưới trả miếng:

- Còn ông hẳn phải làm sếp.

- Đúng đấy, sao mà ông biết được?

- Ông cứ hứa cho dù ông chẳng biết là mình có thể giữ lời hay không, ông mong là tôi sẽ giải quyết vấn đề giúp ông. Thực tế là ông vẫn ở nguyên xi chỗ ban đầu trước khi tôi và ông gặp nhau, thế mà bây giờ, có vẻ như việc ông lạc lại là lỗi của tôi đấy.

"NGHỆ THUẬT" xin thôi việc



Chỉ cần một chút sơ suất, đơn xin thôi việc của bạn có thể gây ra muôn ngàn rắc rối cho chính bạn. Vì vậy, trước khi gửi lá đơn xin thôi việc, hãy cân nhắc kỹ các yếu tố liên quan đến công việc, các mối quan hệ... Sau đây là vài mách nhỏ nếu bạn có ý định xin nghỉ việc.

Sẵn sàng trước "giờ G"

Một vài công ty có "luật", hề nhân viên gửi đơn xin thôi việc là họ phải rời nơi làm việc ngay lập tức. Không có sự trì hoãn. Điều này rất đáng để bạn cân nhắc trước khi gửi đơn.

Hãy tự đặt câu hỏi: Mình đã lấy hết các tài liệu cá nhân trong máy tính ở công ty chưa? Mình đã xóa sạch các dữ liệu trong máy tính và trên bàn làm việc - những thứ có thể là vũ khí để sếp cũ chống lại mình chưa? Cũng cần đặt câu hỏi, nếu mình phải rời công ty ngay lúc này, liệu rằng có khả năng mình sẽ không nhận được thanh toán ngay trong vài tuần tới không?... Do đó hãy nghĩ đến tất cả những việc bạn chưa giải quyết và cần giải quyết ngay trước khi gửi đi lá đơn thôi việc.

Không đùa với luật

Đầu tiên, bạn phải chắc rằng tất cả những thứ mà bạn viết trong đơn xin thôi việc phải đúng và hợp pháp, thậm chí cả về ngày bạn viết đơn, ngày cuối cùng bạn ở công ty. Điều này thực sự rất quan trọng.

Vì sao ư? Điều đó có nghĩa là bạn sẽ không phải có trách nhiệm pháp lý với bất cứ nhiệm vụ nào sau khi bạn xin thôi việc. Tuy nhiên, bạn cũng nên lịch sự tạo cơ hội để công ty của bạn có một khoảng thời gian để chuẩn bị cho sự ra đi của bạn. Ít nhất là 2 tuần.

Thân thiện, hòa nhã đến phút chót

Bạn đang cáu giận? Bạn thực sự muốn viết những lời lẽ gay gắt, cay độc trong lá đơn thôi việc để làm cho sếp cũ choáng váng? Rất sai lầm. Bạn có thể thể hiện bạn ghét công việc hiện tại, bạn ghét ông sếp hiện tại. Nhưng bạn sẽ được gì ngoài việc làm cho không khí càng thêm căng thẳng?

Sẽ có vô cùng nhiều rắc rối nếu bạn làm cho những người ở lại giận dữ. Chẳng hạn, bạn sẽ bị "cố tình quên" được thanh toán một số khoản hoặc có thể gặp rắc rối trong chuyện thanh toán những khoản tiền còn lại trước khi ra đi. Đừng bao giờ đánh giá thấp sức mạnh của lời nói. Và trong nhiều trường hợp, đôi khi ông chủ cũ lại trở thành đồng minh cao nhất của bạn, chỉ cần bạn biết sử dụng sức mạnh của ngôn từ.

Giải thích lý do ra đi - cần không?

Bạn quyết định ra đi bởi vì có nhiều chuyện xảy ra. Tuy nhiên ngay cả khi bạn đã có công việc mới hay bạn chưa ra đi nhưng không thể tiếp tục làm việc được, bạn cũng không nên nói ra lý do mình ra đi.

Hãy tự đặt câu hỏi: liệu rằng việc giải thích lý do từ chức hoặc bỏ việc có ích lợi gì cho mình hay không? Thông thường, xét về lâu về dài, câu trả lời sẽ là không. Hãy cân nhắc mối quan hệ của bạn với ông chủ cũ. Và tùy vào mức độ thân thiết của mối quan hệ này mà bạn tự quyết định có nên nói ra lý do ra đi hay không.

Nhận xét của sếp cũ

Trước khi chuyển công tác, bạn thường mong nhận được những lời nhận xét tốt nhất. Để có được điều này, bạn cần có mối quan hệ tốt với sếp cũng như các đồng nghiệp cũ. Tất nhiên nó phụ thuộc vào thái độ của bạn với những người xung quanh trong suốt thời gian bạn làm việc.

Hãy nhớ, nếu như hồ sơ xin việc của bạn có những lời nhận xét tốt và tích cực từ phía đơn vị cũ, cơ quan cũ, bạn sẽ có nhiều cơ hội nhận được thiện cảm cũng như công việc tốt ở công ty mới.

Mục lục

10 bí quyết cân bằng công việc và gia đình	6
Lựa chọn mục tiêu cuộc đời	11
10 điều gây khó chịu cho cấp trên	16
10 sai lầm phổ biến nhất trong hoạt động bán hàng	20
12 chương ngại vật của sự thăng tiến	27
3 bước đơn giản để "leo thang"	33
5 cách đối phó với đồng nghiệp đố kỵ	36
7 "dấu nhò" để được thăng tiến	39
6 bí quyết lấy lại sự tự tin	42
Bí quyết tự lãnh đạo	44
Chìa khóa của thành công: IQ hay EQ?	48
Ghi điểm trong một cuộc trò chuyện	55
Giải quyết vấn đề trong nhóm	58
Khi bạn chuyển sang công việc mới	61
Khi bạn là "người phát ngôn" của tổ chức	63
Khởi đầu công việc mới một cách suôn sẻ	66
Khi có quá nhiều sếp	71
Khi sếp "làm khó"	75
Kỹ năng làm thư ký điều hành & trợ lý giám đốc	78
Làm thế nào để "chiến thắng" sếp?	82

Mô hình làm việc đội nhóm - những điều cần biết	86
Mối quan hệ của bạn với sếp vẫn tốt chứ?	90
Mở cửa phòng ra, sếp!	93
Nâng cao trách nhiệm của nhân viên	105
Để không bị "tẩy chay" nơi làm việc	109
Những kỹ năng cần thiết của nhóm	112
Đường lên... sếp	115
Ứng viên "nổi" - "chìm", sếp chọn ai?	118
Ứng xử khi giận dữ với đồng nghiệp	122
Ứng xử với "lão làng" nơi công sở	125
Tạo thông điệp marketing hoàn hảo	128
Thể hiện tác phong chuyên nghiệp qua email	130
Theo gương nhà lãnh đạo	134
Thời gian đánh giá	138
Tổ chức sự kiện - 10 bí quyết thành công	141
Tự soi gương	147
Trau chuốt văn bản, báo cáo, diễn văn	153
Trở thành người có tài diễn thuyết	157
Tuyệt chiêu để hạnh phúc trong công việc	162
"Nghệ thuật" xin thôi việc	166

ĐỂ TIỀN THÂN TRONG CÔNG VIỆC

NHÓM SỨC SỐNG MỚI

Chịu trách nhiệm xuất bản:

TS. QUÁCH THU NGUYỆT

Biên tập: THANH LIÊM

Sửa bản in: THANH LIÊM

Bìa và trình bày: PHƯỚC SƠN

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

161B Lý Chính Thống, Q.3, TP. HCM

ĐT: 931 6289 - 931 7849 - 935 0973

Fax: 08. 843 7450

E-mail: nxbtre@hcm.vnn.vn

Website: <http://www.nxbtre.com.vn>

CHI NHÁNH NXB TRẺ TẠI HÀ NỘI

Số 20 Ngõ 91 Nguyễn Chí Thanh - Q. Đống Đa - Hà Nội

ĐT: (04) 773 4544 - Fax: (04) 773 4544

E-mail: vanphongnxbtre@hn.vnn.vn

In 2.000 cuốn, khổ 14 x 20 cm. Tại Công ty Cổ phần In Gia Định, 9D
Nơ Trang Long, Quận Bình Thạnh, ĐT: 8412.644. Số ĐKKH:
55-2008/CXB/761-187/Tre. Quyết định xuất bản số: 259A/QĐ-Tro
ngày 26.02.2008. In xong và nộp lưu chiểu tháng 3 năm 2008.

ĐỂ TIẾN THÂN trong CÔNG VIỆC

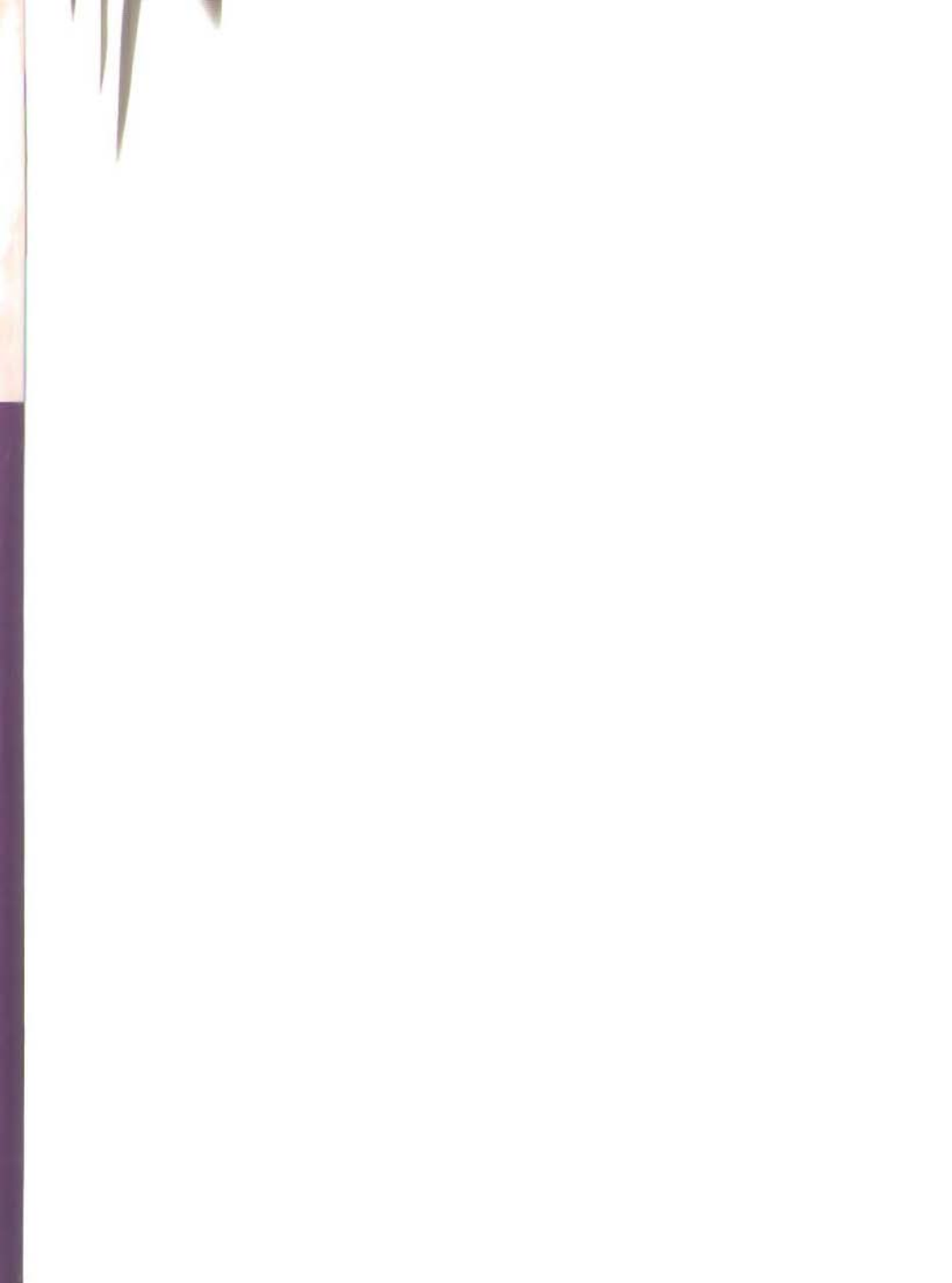
Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng chỉ số EQ là yếu tố quyết định sự thành công trong cuộc sống và công việc của mỗi chúng ta.



Để tiến thân trong công việc



Giá : 22.000 đ



10 bí quyết cân bằng CÔNG VIỆC VÀ GIA ĐÌNH

*10 bí quyết đơn giản được tổng hợp
từ các nữ doanh nhân thành công trên thế giới.*

Ai cũng đồng ý với quan điểm, đàn ông thành công trong sự nghiệp hơn phụ nữ vì họ không vướng bận việc tề gia nội trợ và làm mẹ. Điều này luôn đúng dù cho xã hội có phát triển hiện đại đến đâu (nó chỉ sai nếu đàn ông sinh nở!). Làm thế nào để vừa là một doanh nhân thành đạt vừa là một người mẹ tốt không phải chuyện dễ dàng. Rất nhiều nữ doanh nhân cùng chia sẻ một bản thảo: "Trong lúc làm việc, chúng ta cảm thấy lẽ ra giờ này chúng ta nên ở bên cạnh các con. Nhưng khi ở bên cạnh con, chúng ta lại nghĩ lẽ ra lúc này mình phải làm việc". Tuy nhiên, họ vẫn thành công trong công việc và trong việc chăm sóc con cái, dù chưa bao giờ hết phân vân.

Cô Lisa Druxman, nhà sáng lập kiêm CEO của Stroller Strides, Công ty chuyên về chăm sóc sức khỏe, vóc dáng và làm đẹp cho phụ nữ, là cộng tác viên của nhiều tờ báo lớn, đã tổng hợp 10 bí quyết cân bằng giữa công việc và chăm sóc con cái dành cho nữ doanh nhân. Chúng không phải đúng trong mọi lúc và với mọi người nhưng chắc chắn bổ ích cho những ai biết điều chỉnh nó phù hợp với bản thân.