

Lưu khoa TĐĐT
Hòa An

BỘ XÂY DỰNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐÔ THỊ
KHOA KỸ THUẬT ĐÔ THỊ



GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG MỀM
(Lưu hành nội bộ)

Hà Nội, 2018

Chương I: KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

1. Khái niệm
2. Chức năng và vai trò
3. Các thành phần
4. Các hình thức
5. Các phương pháp
6. Các kỹ năng
7. Các quy định
8. Các tiêu chí
9. Các yêu cầu
10. Các nguyên tắc
11. Các đặc điểm
12. Các lợi ích
13. Các thách thức
14. Các giải pháp
15. Các kết quả
16. Các bài học kinh nghiệm
17. Các ví dụ
18. Các câu hỏi
19. Các bài tập
20. Các tài liệu tham khảo

KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÁCH HÀNG

Chương II: NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1. Kỹ năng lắng nghe
2. Kỹ năng nói
3. Kỹ năng đặt câu hỏi
4. Kỹ năng giải quyết vấn đề
5. Kỹ năng đàm phán
6. Kỹ năng xử lý tình huống
7. Kỹ năng viết
8. Kỹ năng đọc
9. Kỹ năng tính toán
10. Kỹ năng ngoại ngữ
11. Kỹ năng tin học
12. Kỹ năng quản lý thời gian
13. Kỹ năng quản lý tài chính
14. Kỹ năng quản lý nhân sự
15. Kỹ năng quản lý chất lượng
16. Kỹ năng quản lý rủi ro
17. Kỹ năng quản lý môi trường
18. Kỹ năng quản lý xã hội
19. Kỹ năng quản lý văn hóa
20. Kỹ năng quản lý đạo đức

Chương III: GIAO TIẾP TRONG VỚI KHÁCH HÀNG

1. Vai trò của khách hàng và doanh nghiệp
2. Các bước của quá trình tiếp xúc kinh doanh
3. Nguyên tắc xây dựng mối quan hệ với khách hàng
4. Cách thức gửi gắm niềm tin và lòng tin
5. Các lỗi sai lầm khi tiếp xúc với khách hàng
6. Những biện pháp xây dựng mối quan hệ với khách hàng
7. Một số cách ứng xử với các loại khách hàng khác nhau
8. Những việc nên làm và không nên làm để phục vụ khách hàng
9. Tạo dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng

MỤC LỤC

Chương I: KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	1
1. Khái niệm	1
2. Chức năng của giao tiếp	1
3. Quá trình giao tiếp	1
4. Các luận điểm cơ bản trong giao tiếp	1
5. Phân loại giao tiếp	2
6. Các thành tố của quá trình giao tiếp	4
7. Phong cách sử dụng ngôn ngữ giao tiếp	4
8. Đặc điểm tâm lý con người trong giao tiếp	5
Chương II: KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ	6
1. Kỹ năng giao tiếp cơ bản	6
1.1. Khái niệm	6
1.2. Các nhóm kỹ năng giao tiếp	6
1.3. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	
1.3.1. Kỹ năng lắng nghe	6
1.3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi	9
1.3.3. Kỹ năng trả lời	11
1.3.4. Kỹ năng quan sát	12
2. Ấn tượng ban đầu	13
Chương III: RÈN LUYỆN CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP	15
1. Rèn luyện các kỹ năng định hướng	15
2. Rèn luyện các kỹ năng định vị	15
3. Rèn luyện các kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp	15
4. Các phẩm chất cần thiết trong giao tiếp	16
5. Năm bước thực hành kỹ năng giao tiếp hiệu quả	16
Chương IV: GIAO TIẾP ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG	19
1. Vị trí của khách hàng và định hướng của doanh nghiệp	19
2. Đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh (giao dịch)	19
3. Nguyên tắc xây dựng mối quan hệ với khách hàng	19
4. Cách thức giữ gìn mối quan hệ tốt với khách hàng	20
5. Các chỉ số đánh giá mối quan hệ với khách hàng	22
6. Những biện pháp xây dựng mối quan hệ với khách hàng	22
7. Một số cách ứng xử với các loại khách hàng khác nhau	23
8. Những việc nên làm và không nên làm để giao tiếp hiệu quả	25
9. Trao đổi về thực tế giao tiếp khách hàng đối với nghề nghiệp	27