

*business*  
edge

HỌC ĐỂ THÀNH CÔNG | HỌC ĐỂ GIÀU

# GIAO TIẾP TRONG QUẢN LÝ ĐỂ TRÁNH NHỮNG LỖI GIAO TIẾP HẰNG NGÀY!

*(Tái bản lần thứ nhất)*

**ilm**



BỘ SÁCH TẶNG HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CÁ NHÂN

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

# Mục Lục

---

<b>Giới thiệu cuốn sách</b>	<b>i</b>
1 Cuốn sách này cần thiết cho ai?	i
2 Giới thiệu chung	i
3 Mục tiêu của cuốn sách	iii
4 Tôi sẽ tìm được gì từ cuốn sách?	iii
5 Phương pháp học	iv
6 Trước khi bắt đầu	vii
7 Hãy đặt mục tiêu học cho mình!	viii
<b>Phần A Bản chất của giao tiếp</b>	<b>1</b>
1 Dẫn nhập	1
2 Giao tiếp là gì?	1
3 Tầm quan trọng của việc giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc	3
4 Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	8
5 Một mô hình của quá trình giao tiếp	11
6 Những rào cản trong giao tiếp	25
7 Lập kế hoạch giao tiếp	29
8 Tóm tắt	38
9 Suy ngẫm	39
<b>Phần B Các kỹ năng gửi thông tin: viết và nói</b>	<b>41</b>
1 Dẫn nhập	41
2 Các kênh giao tiếp	41
3 Các nguyên tắc cơ bản	42
4 Các phương pháp giao tiếp	44
5 Tóm tắt	69
6 Suy ngẫm	71

## **Phần C Kỹ năng nhận: lắng nghe 73**

1	Dẫn nhập	73
2	Tầm quan trọng của việc lắng nghe	73
3	Những rào cản đối với việc lắng nghe có hiệu quả	74
4	Các kỹ năng và quá trình chủ động lắng nghe	77
5	'Lắng nghe' cách ứng xử	90
6	Tóm tắt	98
7	Suy ngẫm	99

## **Đánh giá kết quả 101**

1	Bài kiểm tra nhanh	101
2	Bài tập tình huống	105

## **Tóm lược và suy ngẫm 107**

1	Tóm lược và suy ngẫm	107
2	Kế hoạch hành động	109
3	Đáp án các bài tự đánh giá	111
4	Đáp án bài thực hành	117
5	Đáp án bài kiểm tra nhanh	118
6	Đáp án bài tập tình huống	122