

BÀI 8

KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI DẪN DẮT & LẮNG NGHE TÍCH CỰC



1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

1. Câu hỏi đóng :

- Dùng xác định thông tin
- Dạng câu hỏi: **có, không** Hoặc chọn cái này hoặc chọn cái kia
- Hỏi 1 -> trả lời 1
- Dùng để xác định thông tin

2. Câu hỏi mở :

- Dùng tìm hiểu nhu cầu
- Dạng câu hỏi: Ai ?, Cái gì ?, Khi nào ?, Ở đâu?, Tại sao?, Như thế nào? (5w + 1H)
- Hỏi 1 -> trả lời 5 – 10 – Dùng để khai thác thông tin sâu hơn

1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

Tell!

SELL

1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

Sell như thế nào?

Câu hỏi dẫn dắt!



CÂU HỎI DẪN DẮT – LEADING QUESTIONS

Câu hỏi dẫn dắt là câu hỏi mà khéo léo khiến đối tượng trả lời theo một hướng đặc biệt nào đó.

(Media College.com)



TÁC DỤNG CỦA CÂU HỎI DẪN DẮT

1. Đối tượng trả lời theo ý mình muốn
2. Đối tượng tự thuyết phục bản thân
3. Có vẻ được chọn lựa câu trả lời



CÁC LOẠI CÂU HỎI DẪN DẮT – LEADING QUESTIONS

1. Câu hỏi giả định (**assumption**)
2. Câu hỏi liên kết chứng cứ (**linked statements**)
3. Câu hỏi hàm ý (nguyên nhân – kết quả) (**implication**)
4. Câu hỏi yêu cầu trả lời đồng ý (**ask for agreement**)
5. Câu hỏi đuôi (**tag question**)
6. Câu hỏi cưỡng bức (**coercive**)

THỰC HÀNH (10P)



- a. Đếm số 1, 2, 3
- b. Đặt câu hỏi dẫn dắt để đối tượng đồng ý với mình
 1. Trường hợp nhân viên đề xuất mà không có khả năng thực hiện
 2. Nhân viên tìm cách đùn đẩy công việc
 3. Nhân viên không nhận chỉ tiêu hoặc công việc mới

2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE



Lắng nghe thông thường

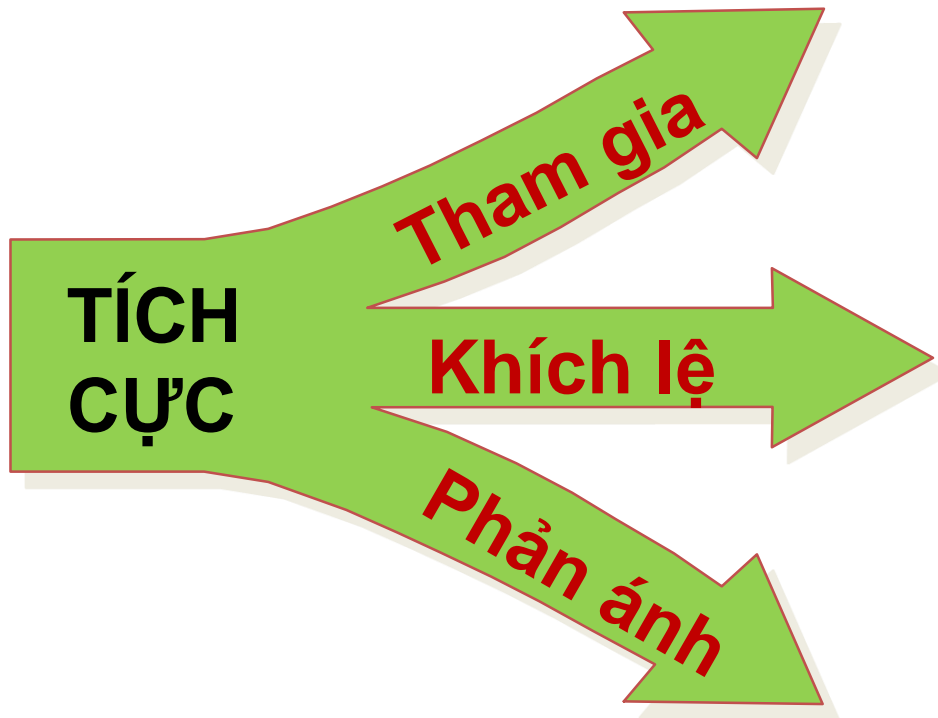
Lắng nghe tích cực

Câu chuyện lắng nghe tích cực



© www.OhMyGoodness.com

LẮNG NGHE TÍCH CỰC



*Nội dung
chính xác*

+

*Cảm xúc
thích hợp*

PHƯƠNG PHÁP LẮNG NGHE TÍCH CỰC

**1. Lắng nghe:
từ & ý chính**



**2. Nhắc lại:
hỏi lại, làm rõ ý**



**3. Tóm tắt và
xác nhận**



**4. Đề xuất
hành động**



BÀI TẬP VỀ NHÀ

- Chọn tình huống/ kỹ năng cần đạt được
- Chọn đối tượng đang bị thiếu/ yếu
- Đặt câu hỏi dẫn dắt (selling questions)
- Lắng nghe tích cực và phản hồi cụ thể cho đối tượng
- Theo dõi, hỗ trợ và kiểm tra kết quả



HẾT BÀI 8

KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI DẪN DẮT & LẮNG NGHE TÍCH CỰC

