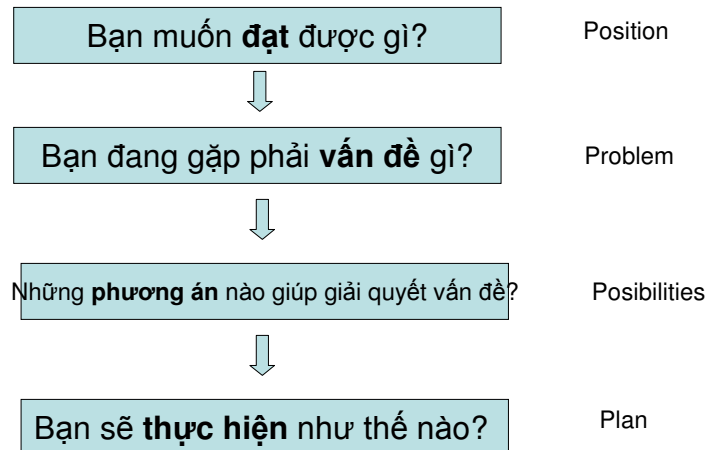


## Công cụ 4Ps: Hỗ trợ giúp nhân viên giải quyết vấn đề



### Mô hình 4Ps



## Bạn muốn đạt được gì? (position)

Những gì

- Bắt buộc phải đạt
- Nên đạt
- Cần đạt

## Bạn đang gặp phải vấn đề gì? (problem)

- Vấn đề là gì?
- Ảnh hưởng của nó ra sao?
- Những nguyên nhân khả dĩ là gì?



Khi nêu vấn đề,  
cần:

- Khách quan
- Cụ thể
- Cởi mở

## Những phương án nào sẽ giúp giải quyết vấn đề? (possibilities)

- Bạn thực hiện những hành động/ biện pháp nào để đạt mục tiêu?



- Hai cách nghĩ:
  - Suy nghĩ logic
  - Suy nghĩ **sáng tạo**

## Bạn sẽ thực hiện như thế nào? (Plan)

- Phương án nào ít tốn kém mà mang lại hiệu quả?
- Hậu quả/ rủi ro/ hạn chế khi thực hiện phương án?
- Cần thêm nguồn lực gì?

## Mô hình 4Ps



## Kỹ năng đặt câu hỏi

- Câu hỏi **đóng**
  - Xác nhận
  - Kiểm tra sự hiểu biết
  - Tìm kiếm chi tiết cụ thể
- Câu hỏi **mở**
  - Ai? Cái gì? Khi nào? Ở đâu
  - Tại sao? Như thế nào?
  - Khai thác thông tin chiều sâu

## Kỹ năng đặt câu hỏi: các bước

1. Hỏi rõ ràng và chính xác
2. Dừng lại cho người nghe có thời gian suy nghĩ
3. Hỏi lại cách khác nếu người nghe không trả lời được



## Kỹ năng đặt câu hỏi: Nên & Không nên

Nên	Không nên
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hỏi rõ ràng và chính xác tập trung vào một vấn đề.</li><li>• Đưa ra câu hỏi khơi gợi suy nghĩ ở người học.</li><li>• Đưa ra câu hỏi phù hợp với sự hiểu biết của người học.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đặt câu hỏi mơ hồ, bao gồm nhiều vấn đề.</li><li>• Đặt câu hỏi không khuyến khích người học suy nghĩ.</li><li>• Đưa ra câu hỏi nhưng người học không trả lời được.</li><li>• Đưa ra câu hỏi để bẫy người học.</li></ul>

## Kỹ năng lắng nghe

Những 'vấn đề' với việc nghe:

1. Chúng ta không chú ý
2. Chúng ta không nắm được ý đồ thực sự của người nói.
3. Chúng ta bị cảm xúc chi phối
4. Chúng ta nghĩ ngợi và bỏ qua những gì đang nói



## Kỹ năng lắng nghe – công thức

### LACE

- **L**isten: Lắng nghe người khác nói gì
- **A**cknowledge: Biểu lộ là đã nhận được thông tin
- **C**heck: Kiểm tra liệu mình có hiểu đúng ý
- **E**nquire: Hỏi thêm thông tin

## Những kỹ thuật để dẫn dắt buổi nói chuyện



- Đưa ra câu hỏi mở
- Dừng
- Hỏi lại/ Nhắc lại ý vừa nói
- Tóm tắt ý
- Đưa ra câu hỏi đóng