

PHẦN 2

VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

1. Những quy tắc chung trong công sở:

- Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của cơ quan và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.

THỰC HIỆN LỐI SỐNG VĂN MINH

- * LUÔN CÒI MỞ
- * THÂN THIỆN CHÀO HỎI MỌI NGƯỜI KHI ĐẾN CƠ QUAN LÀM VIỆC, NƠI ĐẾN CÔNG TÁC
- * KHÔNG NÓI TỤC, CỬ XỬ SUÔNG SÁ, HÀNH ĐỘNG ĐỀ DỌA NHÂN VIÊN, ĐỒNG NGHIỆP... TẠI NƠI LÀM VIỆC...



- Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp hiệu quả để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.

- Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức.

- Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực

tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.

- Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.

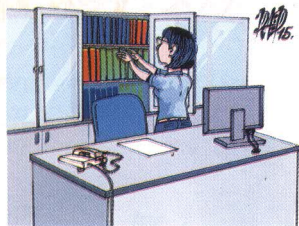
- Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác.

- Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước.

- Khi thực hiện nghi thức bắt tay nên thực hiện theo quy tắc người lớn tuổi, người có địa vị cao, phụ nữ đưa tay ra trước.

- Giữ gìn, bảo vệ uy tín của cơ quan.

- Giữ gìn cảnh quan môi trường, CBCNV tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ.



- Nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

- Không nói tục, cư xử suông sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

* **Trang phục:** Khi đến công sở làm việc bạn phải ăn mặc lịch sự và tuân theo nội quy của công sở.



* **Chào hỏi:** Biết cách chào hỏi đúng mực. Tùy theo đối tượng để bạn thể hiện sự chào hỏi cho phù hợp.

* **Nụ cười công sở:** Khởi sự cho một niềm vui và sự thành công trong giao tiếp.



* **Biết nói lời "cảm ơn" và "xin lỗi".**

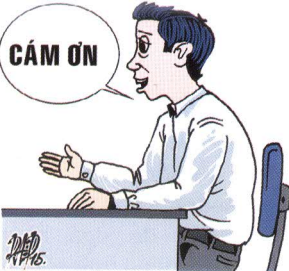
* **Tiết kiệm** sẽ làm tăng thu nhập cho bạn.



* **Siêng năng chăm chỉ** là đức tính tạo dựng sự thành công.

* **Giao tiếp qua điện thoại:**

- **Khi gọi:** Cần chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi. Khi có người cảm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp; trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải; kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào. Nếu nhầm số phải xin lỗi. Không nên gọi vào những giờ nghỉ ngơi, giờ sinh hoạt cá nhân.



- **Khi nghe:** Phải có lời chào hỏi; nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải; trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp; có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

* **Ứng xử trong cuộc họp:** Luôn dự họp đúng giờ. Nếu là cuộc họp do bạn chuẩn bị hãy đến sớm hơn 10 phút. Chuyển điện thoại sang chế độ rung khi tham dự cuộc họp. Nếu bạn muốn nghe điện thoại khi thật cần thiết hãy xin lỗi và ra khỏi phòng họp. Các cuộc họp phải nghiêm túc và đánh giá, góp ý chân thành, không chỉ trích. Không làm việc riêng trong cuộc họp, không bỏ ra về trước.



