

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM

I. Nội dung chương trình:

STT	Chủ đề	Thời lượng	Đối tượng tham dự	Mô tả	Học viên sẽ học được gì
1	Giao Tiếp Hiệu Quả Với Kỹ Thuật NLP	2	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> NLP là gì? Cách giao tiếp của não bộ, ý thức, tiềm thức. 3 loại giao tiếp quyết định thành bại một đời người Tiềm thức điều khiển tất cả Điều khiển tiềm thức để giao tiếp Những tiền đề giao tiếp xuất chúng Khám phá đặc tính não trong giao tiếp Kỹ thuật Pacing - Leading dẫn dắt giao tiếp 	→ Giao tiếp để đạt được hiệu quả khi truyền tải các thông điệp giữa đồng nghiệp và các đối tác
2	Giao Tiếp Theo Tính Cách Áp Dụng DISC	1	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> Đặc tính con người theo 4 chiều kích 4 tính cách DISC Ứng dụng DISC chinh phục người khác trong giao tiếp 	
3	Kỹ Năng Lập Kế Hoạch Và Quản Lý Thời Gian Hiệu Quả	1	Mọi đối tượng học viên.	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu được tầm quan trọng của việc hoạch định & tổ chức công việc hiệu quả Biết cách lập & triển khai kế hoạch một cách hiệu quả nhằm hoàn thành mục tiêu phòng ban, mục tiêu chung của doanh nghiệp Nhận biết được khi nào và làm thế nào để ủy thác công việc một cách hiệu quả Tạo thói quen lập kế hoạch, theo dõi, kiểm tra & điều chỉnh kế hoạch. Từ đó làm chủ được công việc, cuộc sống vì hoạch định tốt mọi việc 	→ Lập kế hoạch & quản lý tốt thời gian để đạt mục tiêu đề ra cho doanh nghiệp và cho bản thân.

				<ul style="list-style-type: none"> Những nguyên tắc quản lý thời gian hiệu quả Quy trình quản lý thời gian Các công cụ quản lý thời gian hiệu quả nhất của thế kỷ 21 	
4	Quản Lý Cảm Xúc & Quản Lý Stress	1	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> Bạn đang là ông chủ hay nô lệ của cảm xúc? Những yếu tố ảnh hưởng cảm xúc Trở thành ông chủ của cảm xúc Sử dụng hình thể quản lý cảm xúc Kỹ thuật dán nhãn quản lý cảm xúc 	→ Kiểm soát cảm xúc và giải quyết các xung đột, mâu thuẫn
5	Kỹ Năng Ứng Dụng Tư Duy Hiệu Quả Trong Giải Quyết Vấn Đề Và Ra Quyết Định	2	Quản lý cấp trung Quản lý cấp cao	<ul style="list-style-type: none"> Tư duy đúng đối mặt với vấn đề Quy trình giải quyết vấn đề Ứng dụng đặc tính não và DISC để giải quyết vấn đề hiệu quả nhanh chóng Các loại vấn đề trong công việc Nhận diện vấn đề Các công cụ xác định nguyên nhân vấn đề Quy trình và công cụ tìm giải pháp Quy trình sàng lọc tìm giải pháp tốt nhất Ra quyết định 	→ Giải quyết vấn đề, điều hành hoạt động nhóm đảm bảo hiệu quả công việc.
6	Kỹ năng Trình Bày Linh Hoạt theo kỹ Thuật NLP	2	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> Bí quyết để có bài thuyết trình thành công Các bước để có bài thuyết trình thành công Bí quyết thuyết trình của Quán quân cuộc thi tìm kiếm tài năng diễn giả MTC Challenge do Singapore tổ chức. 	→ Cách chuẩn bị và trình bày 1 bài thuyết trình hoàn chỉnh phù hợp với đối tượng người nghe (VD khi thuyết trình cho các manager sẽ khác với các expert bình

	Kỹ Năng Thuyết Trình Theo Kỹ Thuật “ Stories Telling”	2	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> Bộ công cụ truyền thông hiệu quả 3S (Speech, Story, Symbol) mà những nhà lãnh đạo truyền cảm hứng như Steve Job, Martin L. King, Ronal Reagan đã sử dụng. Khám phá hành trình thay đổi hành vi của khán giả Truyền tải thông điệp lay động người nghe và lan tỏa sức ảnh hưởng Xây dựng câu chuyện truyền cảm hứng cho người nghe Chiến lược trình bày trước nhà điều hành cấp cao Xây dựng bài thuyết trình cuốn hút chuẩn điện ảnh 	thường nên sẽ dùng ngôn từ phù hợp → Trong bài thuyết trình sẽ đẩy mạnh dùng hình ảnh sinh động để thu hút người xem hơn là dùng quá nhiều thông tin bằng chữ.
7	Kỹ Năng Quản Lý	2	Quản lý	<ul style="list-style-type: none"> Vai trò và chức năng của quản lý Thách thức của quản lý Phong cách quản lý Cách đề xuất ý tưởng với sếp Cách truyền đạt với nhân viên và đồng nghiệp Các giai đoạn phát triển của đội & vai trò của người tổ trưởng Cách lập kế hoạch, hành động Quản lý xung đột Góp ý & khen thưởng 	→ Quản lý nhân viên - Xây dựng đội nhóm hoạt động hiệu quả cao → Biết cách lập & triển khai kế hoạch một cách hiệu quả nhằm hoàn thành mục tiêu phòng ban, mục tiêu chung của doanh nghiệp
8	Kỹ Năng Lãnh Đạo Tạo Ảnh Hưởng	2	Quản lý cấp trung Quản lý cấp cao	<ul style="list-style-type: none"> Tư duy ảnh hưởng Tư duy mục tiêu 5 tiền đề ảnh hưởng Các cấp độ ảnh hưởng và lộ trình VAKAd, DISC biết người biết ta trăm trận trăm thắng Những câu nói vạn năng của người có sức ảnh hưởng Hiệu quả trong công việc 	→ Hiểu Mô hình lãnh đạo hiệu quả và biết cách áp dụng các công cụ, kỹ thuật để gây ảnh hưởng người khác nhằm đạt được hiệu quả cao trong công việc

9	Kỹ Năng Lãnh Đạo Theo Tình Huống	2	Quản lý cấp trung Quản lý cấp cao	<ol style="list-style-type: none"> Vượt qua những Niềm tin và trở ngại trong lãnh đạo <ul style="list-style-type: none"> Tìm hiểu những phong cách lãnh đạo thường gặp Khám phá mô hình Lãnh đạo linh hoạt theo tình huống Kỹ năng Nhận biết của nhà lãnh đạo theo tình huống <ul style="list-style-type: none"> Xác định cấp độ phát triển và năng lực của một nhân viên trong tình huống và mục tiêu cụ thể Khả năng linh hoạt của nhà lãnh đạo theo tình huống <ul style="list-style-type: none"> Xác định hành vi hỗ trợ và hướng dẫn Hiểu rõ 4 phong cách lãnh đạo: Hướng dẫn, huấn luyện, hỗ trợ và ủy quyền Kỹ năng thích nghi của nhà lãnh đạo theo tình huống 	<p>→ Nâng cao khả năng giao tiếp linh hoạt và sự tin tưởng trong vai trò lãnh đạo</p> <p>→ Ứng dụng mô hình lãnh đạo theo tình huống để nâng cao hiệu quả công việc</p> <p>→ Tạo ra sự độc lập, năng lượng và động lực làm việc cho đội ngũ</p> <p>→ Gia tăng tính hợp tác, tinh thần đồng đội hướng đến các kết quả lâu dài trong đội ngũ và tổ chức</p> <p>→ Hoàn thiện sự hiệu quả của nhà lãnh đạo trong thiết lập mục tiêu, hướng dẫn, lắng nghe, quan sát và nhận/đưa phản hồi</p>
10	Kỹ Năng Tạo Động Lực Và Ủy Thác Công Việc Hiệu Quả.	2	Quản lý cấp trung Quản lý cấp cao	<ul style="list-style-type: none"> Động lực là gì? Bộ ba động lực cốt lõi thúc đẩy động lực nhân viên Các phương pháp tạo động lực Khái niệm, tầm quan trọng của ủy thác công việc Quyền hạn và trách nhiệm Ưu điểm của việc ủy thác công việc Những rào cản trong việc ủy thác và cách vượt qua rào cản 	<p>→ Xây dựng sự hợp tác và tin tưởng, tạo động lực với đội ngũ để cùng phát triển hướng đến mục tiêu chung của doanh nghiệp</p>

				<ul style="list-style-type: none"> • Ủy thác phù hợp – Những tiêu chí giúp nhận định công việc phù hợp cho việc ủy thác • Trao quyền và trách nhiệm - giá trị của sự trao quyền, xác định những điều giúp khuyến khích mọi người thực hiện tốt và chịu trách nhiệm cá nhân 	
11	Kỹ Năng Đàm Phán & Thương Lượng	2	Mọi đối tượng học viên.	<ul style="list-style-type: none"> • Đàm phán là gì? • Những kiểu đàm phán thường gặp • Các giai đoạn đàm phán • Công cụ và phương pháp khiến đối tác đồng ý trong đàm phán • Các phương pháp chốt đàm phán 	Cung cấp các kiến thức, kỹ năng, công cụ cần thiết để: <ul style="list-style-type: none"> ➔ Hiểu rõ tầm quan trọng của đàm phán trong môi trường kinh doanh ➔ Nâng cao kỹ năng đàm phán ➔ Áp dụng vào công việc hàng ngày.
12	Kỹ Năng Chăm Sóc Và Giải Quyết Khiếu Nại Của Khách Hàng	2	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> • Khái niệm về dịch vụ chăm sóc khách hàng – Mối liên hệ giữa chăm sóc khách hàng chu đáo và sự trung thành của khách hàng • Tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng nội bộ • Các phương pháp tiếp cận khác nhau đối với những kiểu khách hàng khác nhau • Đáp ứng có hiệu quả nhu cầu của khách hàng • Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng trực diện hoặc qua điện thoại • Áp dụng công thức SIIRE trong việc chăm sóc khách hàng mỗi ngày • Xử lý các ý kiến phản bác, khiếu nại quản lý với các khách hàng khó tính 	

				<ul style="list-style-type: none"> Ngăn ngừa các vấn đề tái diễn Hình thành thái độ và động lực cá nhân theo tinh thần “khách hàng là quan trọng hơn cả” Lập kế hoạch tự hoàn thiện bản thân 	
13	Kỹ Năng Quản Lý Dự Án		Quản lý cấp trung	<ul style="list-style-type: none"> Nhận ra được định nghĩa của những nội dung yêu cầu của dự án Lên kế hoạch, quản lý dự án để thỏa mãn được đầu ra của kế hoạch Những yếu tố đóng góp cho sự thành công của dự án Khởi động, thực hiện và kết thúc dự án Áp dụng công nghệ trong quản lý dự án Lập kế hoạch thực hành 	Cung cấp cho học viên kiến thức và kỹ năng thực hiện Quản lý dự án một cách có hệ thống và hiệu quả cao. Thực hành mô hình quản lý dự án trên cơ sở các tình huống thực tiễn của đơn vị để giúp học viên có kỹ năng cơ bản ứng dụng vào thực tế một cách có hiệu quả.
14	Kỹ Năng Huấn luyện – kèm cặp cho Quản Lý	2	Quản lý cấp trung	<ul style="list-style-type: none"> Coaching là gì? Tại sao nhân viên cần được coach? Tiền đề coaching hiệu quả Quy trình coaching Hải Đăng 	<p>Biết các phương pháp và kỹ năng hướng dẫn thực hành (coaching), bao gồm các kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Quy trình Coaching Grow → 5 nguyên tắc Coaching → 6 dạng ngày Coaching → Nhận diện các dấu hiệu tiêu cực → Áp dụng kỹ năng tư vấn (counselling) và định hướng nghề nghiệp cho NV.
15	Tư Duy Phản Biện	1	Mọi đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu các định nghĩa và các thành phần của tư duy phản biện Đánh giá kiến thức, bằng chứng và lỗi trong suy nghĩ 	

				<p>ảnh hưởng đến việc giải quyết vấn đề như thế nào.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phân tích vai trò của lý trí và cảm xúc trong tư duy phản biện. • Xây dựng lập luận hiệu quả. • Đánh giá cấu trúc logic. 	
--	--	--	--	---	--

II. Liên hệ Phòng Đào tạo:

Viện tiêu chuẩn Anh - BSI Việt Nam

- **Trụ sở chính: Tầng 15, Tòa nhà AP, 518B Điện Biên Phủ, Phường 21, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh**

Huy Pham (Mr) - Course Development Manager | BSI Training Academy

T: +84 (28) 3820 0066 (ext.111) | M: +84 (0) 938 025 552

Email: Minhhuy.pham@bsigroup.com

- **Văn phòng Hà Nội: Tầng 12, Tòa nhà PV Oil, 148 Hoàng Quốc Việt, Phường Nghĩa Tân, Quận Cầu Giấy, Thủ Đô Hà Nội**

Trần Thị Thanh Bến (Ms) - Training Sales Executives | BSI Training Academy

T: +84 24 3762 1170 (Ext:103) | M: +84 369 001 875 (Zalo)

Email: thanhben.tranthi@bsigroup.com