

Bốn cách mở lời. Và vì sao có người vừa nói đã được lắng nghe.

Từ bài học Sếp Đàn chia sẻ cùng cả nhà

Sếp Đàn vừa gửi cả nhà một bài học về cách mở lời khi muốn xin một cuộc hẹn. Bốn nguyên tắc rất gọn, nhưng đọc kỹ thì thấy nó không chỉ dùng cho email. Nó dùng được ở mọi cuộc trò chuyện trong ngày làm việc của mình, từ lúc đứng trước khách cho đến khi trao đổi giữa các bộ phận.

01 • NHẮC BỐI CẢNH, ĐỪNG BẮT NGƯỜI TA NHỚ HỌ

Give Them A Foothold

Nguyên tắc gốc: mở đầu bằng bối cảnh đã gặp gỡ, để người nhận nhớ ra mình là ai.

Ở nhà mình, điều này diễn ra mỗi ngày. Một câu chào có bối cảnh khác hẳn một câu chào trống: "Chào anh, hôm qua anh có hỏi em quán bún chả gần đây, anh tìm được chưa ạ?" Vị khách lập tức thấy mình được nhớ, chứ không phải là lượt khách thứ bao nhiêu trong ca.

Giữa các bộ phận cũng vậy: "Chị ơi, hôm trước chị nhắc chuyện đổi ca cho bạn Trần, giờ mình chốt được chưa ạ" đỡ mất thời gian hơn nhiều so với "chị ơi vụ đó sao rồi".

02 • CHI TIẾT LÀ BẰNG CHỨNG CỦA SỰ QUAN TÂM

Detail Is Proof

Nguyên tắc gốc: thể hiện mình đã tìm hiểu về người đối diện, không nói chung chung.

Câu hỏi chung chung nhận về câu trả lời chung chung. "Anh chị đi chơi vui không ạ" thường chỉ nhận lại một chữ "vui". Nhưng "Hôm nay anh chị đi Bà Nà đúng hôm nắng to, có mệt lắm không ạ" thì mở ra cả một câu chuyện, và vị khách biết rằng mình có để ý lịch trình của họ.

Trong họp cũng thế: người đọc tài liệu trước rồi hỏi một câu đúng chỗ luôn được đánh giá cao hơn người nói nhiều mà không có chi tiết nào.

Sự quan tâm không diễn được. Nó chỉ hiện ra qua chi tiết mà mình nhớ.

03 • NÓI GIÁ TRỊ MÌNH MANG LẠI, KHÔNG NÓI ĐIỀU MÌNH XIN

Offer, Do Not Ask

Nguyên tắc gốc, và cũng là ý mạnh nhất: thay vì trình bày điều mình muốn xin, hãy nói rõ giá trị mình mang lại.

Cùng một đề nghị, chỉ đổi chỗ đứng là đổi hẳn kết quả.

Thay vì "em muốn xin nghỉ thứ Bảy", hãy nói: "em đã đổi ca với bạn Hằng và bàn giao xong phần khách đoàn, thứ Bảy em xin phép nghỉ ạ".

Thay vì "anh giúp em vụ này với", hãy nói: "vụ này có anh xem qua thì mình tránh được rủi ro về sau, em xin anh mười phút ạ".

Với khách, thay vì "chị đặt thêm tour đi ạ", hãy nói: "tour này đi sáng sớm sẽ tránh được nắng và đông, em giữ chỗ giúp chị nhé".

Người nghe không phải trả giá tâm lý cho việc giúp mình, vì họ thấy rõ mình được gì.

04 · ĐƯA LỰA CHỌN, ĐỪNG ĐƯA CÂU HỎI MỞ

Offer Choices, Not Questions

Nguyên tắc gốc: chủ động đề xuất khung giờ cụ thể kèm phương án hai, thay vì hỏi chung chung.

Người bận rộn ngại câu hỏi mở, vì trả lời nó tốn công suy nghĩ. "Chị rảnh lúc nào ạ" bắt người khác mở lịch, cân nhắc, rồi mới trả lời. "Chị xem giúp em ba giờ chiều nay hay chín giờ sáng mai tiện hơn ạ" thì chỉ cần chọn.

Với khách cũng vậy: "Anh chị muốn ăn gì ạ" khó trả lời hơn "Sáng nay nhà mình dùng phở hay bánh mì ốp la ạ".

05 · ĐIỂM CHUNG CỦA CẢ BỐN

What They Share

Đọc kỹ thì cả bốn nguyên tắc chỉ nói một điều: chuyển phần khó về phía mình.

Mình nhớ hộ bối cảnh. Mình tìm hiểu trước. Mình nghĩ hộ phần lợi ích. Mình thu hẹp hộ lựa chọn. Người đối diện chỉ còn việc gật hoặc lắc.

Đó cũng chính là nghề của mình. Một vị khách bước vào sảnh, điều họ cảm nhận được không phải mình nói hay đến đâu, mà là mình đã gánh giúp họ bao nhiêu phần suy nghĩ.

Người vừa mở lời đã được lắng nghe, là người đã chuẩn bị sẵn phần khó cho người nghe.

1 người · 1 ngày · 1% · cố lên ♥

Ngô Thanh Tú

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP