



# TÁC PHONG LÀM VIỆC CHUYÊN NGHIỆP

*Cập nhật tháng 04, 2017*

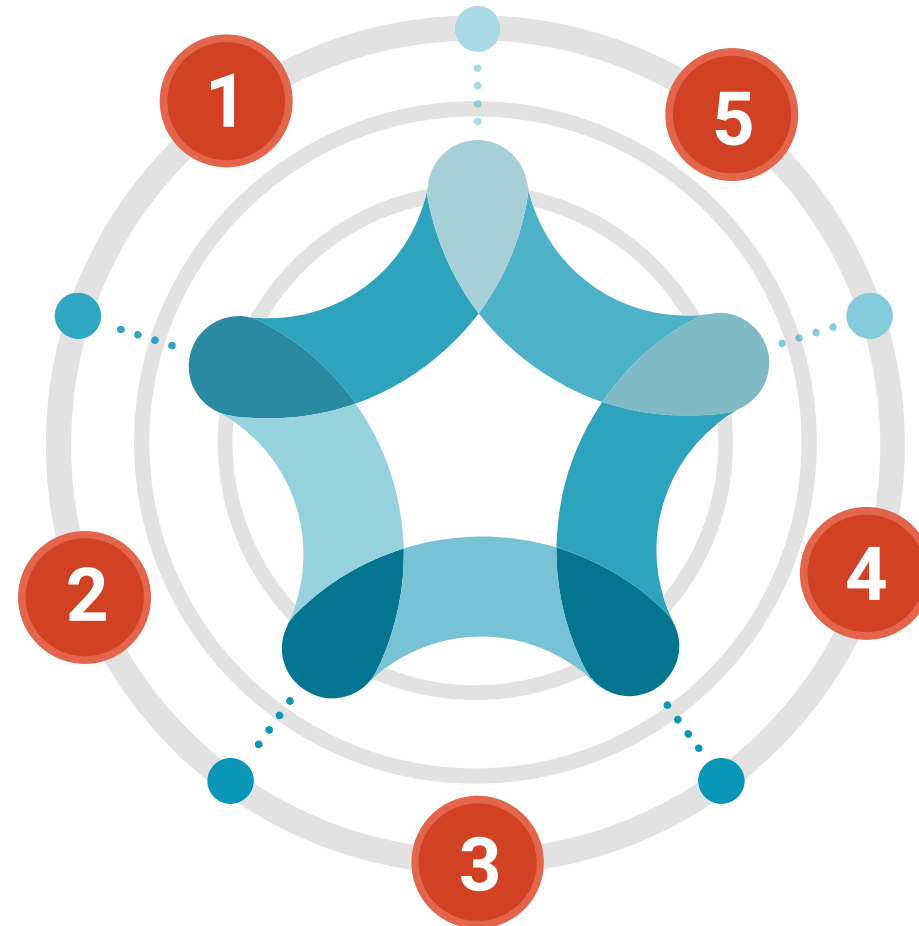


*\*Tài liệu được phát triển độc lập và duy nhất bởi công ty Giải Pháp A+ Việt Nam (A+).  
Do vậy, mọi hình thức xuất bản, sao chụp, phân phối dưới dạng in ấn hoặc văn bản  
điện tử mà không có sự cho phép của A+ đều là vi phạm pháp luật\**

# Mục tiêu khóa huấn luyện

Khóa học hướng tới giúp bạn chuyển đổi ở những nội dung sau:

1. Cách hấp dẫn người khác
2. Biết cách giao tiếp chuyên nghiệp



3. Biết cách làm việc hiệu quả
4. Biết cách tương tác với nhân viên mới
5. Biết cách để cân đối và tỏa sáng

# Giảng viên

**Th.S HIRO LÊ**

[c47@aplusvietnam.com](mailto:c47@aplusvietnam.com)

0120-501-8686

✓ Tốt nghiệp cử nhân kinh tế Đại học Yokohama (Nhật Bản) và Thạc sĩ Kinh doanh quốc tế Đại học Latrobe (Úc)

✓ Hơn 15 năm kinh nghiệm làm việc doanh nghiệp Nhật Bản tại Nhật Bản và Việt Nam

✓ Nhiều năm kinh nghiệm đào tạo và tư vấn cho các doanh nghiệp nước ngoài

✓ Hiện là phó giám đốc Công ty giải pháp A+

✓ Lĩnh vực tư vấn: Kinh doanh nhà hàng, khách sạn, Tác phong làm việc chuyên nghiệp, Cải tiến hiện trường...

# Cam kết khi tham gia huấn luyện



**Đúng giờ**



**Không sử dụng điện thoại**



**Làm việc tích cực**



**Để giảng viên thúc đẩy**

# Mục lục

1. Tác phong làm việc chuyên nghiệp là gì?
2. Tác phong cơ bản
3. Tác phong công việc hàng ngày
4. Thăm và tiếp đãi khách hàng



5. Thăm viếng - Hiếu hỉ - Tặng quà
6. Một số "tuyệt chiêu" trong công việc
7. Để được đánh giá cao trong công việc
8. Sống tích cực để gặt hái thành công

01

# Tác phong làm việc chuyên nghiệp là gì?

---

## 1.1. Một vài hình ảnh so sánh về sự chuyên nghiệp (1)



Cổ áo sơ mi bần

Mùi thuốc lá



Buồn ngủ

Áo nhăn nhúm

Chân thối

*Trang phục, phụ kiện và cách ăn mặc có thể tạo nên những ấn tượng rất khác...*

## 1.1. Một vài hình ảnh so sánh về sự chuyên nghiệp (2)



Dây chuyền vàng

Váy ngắn

Túi xách hàng hiệu



Tóc nhuộm tím

Nước hoa nồng nàn

Giày cao gót đỏ

*Trang phục, phụ kiện và cách ăn mặc có thể tạo nên những ấn tượng rất khác...*



## 1.1. Một vài hình ảnh so sánh về sự chuyên nghiệp (3)



*Chỉ là mấy phút thôi mà, liệu giờ giấc có quan trọng đến thế không?*

## 1.2. Vì sao cần sự chuyên nghiệp?

Ai muốn làm việc cùng bạn, ai sẽ muốn trả lương cho bạn khi mà bạn thiếu sự chuyên nghiệp trong công việc?



*Bạn có muốn mình trở nên chuyên nghiệp hơn không?*

## 1.3. Tác phong chuyên nghiệp thể hiện ở điểm nào?

Theo nhóm của mình,

Bạn hãy mô tả hình ảnh 01 người nhân viên chuyên nghiệp nhất (10 phút)

**WHAT IS  
PRO?**

*Khái niệm về sự chuyên nghiệp theo mỗi người là khác nhau, bạn muốn mình như thế nào?*

## 1.3. Tác phong chuyên nghiệp thể hiện ở điểm nào?

Chúng ta sẽ học trọn đời để trở nên chuyên nghiệp. Nhưng bước đầu để trở nên chuyên nghiệp hơn, bạn hãy tập trung cải thiện dần một số nội dung sau:



*Khái niệm về sự chuyên nghiệp theo mỗi người là khác nhau, bạn muốn mình như thế nào?*

# Thái độ gốc quyết định thành công của bạn



**THÁI ĐỘ GỐC**

*Bạn hãy chăm sóc thái độ gốc mỗi ngày để đón nhận thành công!*

02

# Tác phong cơ bản

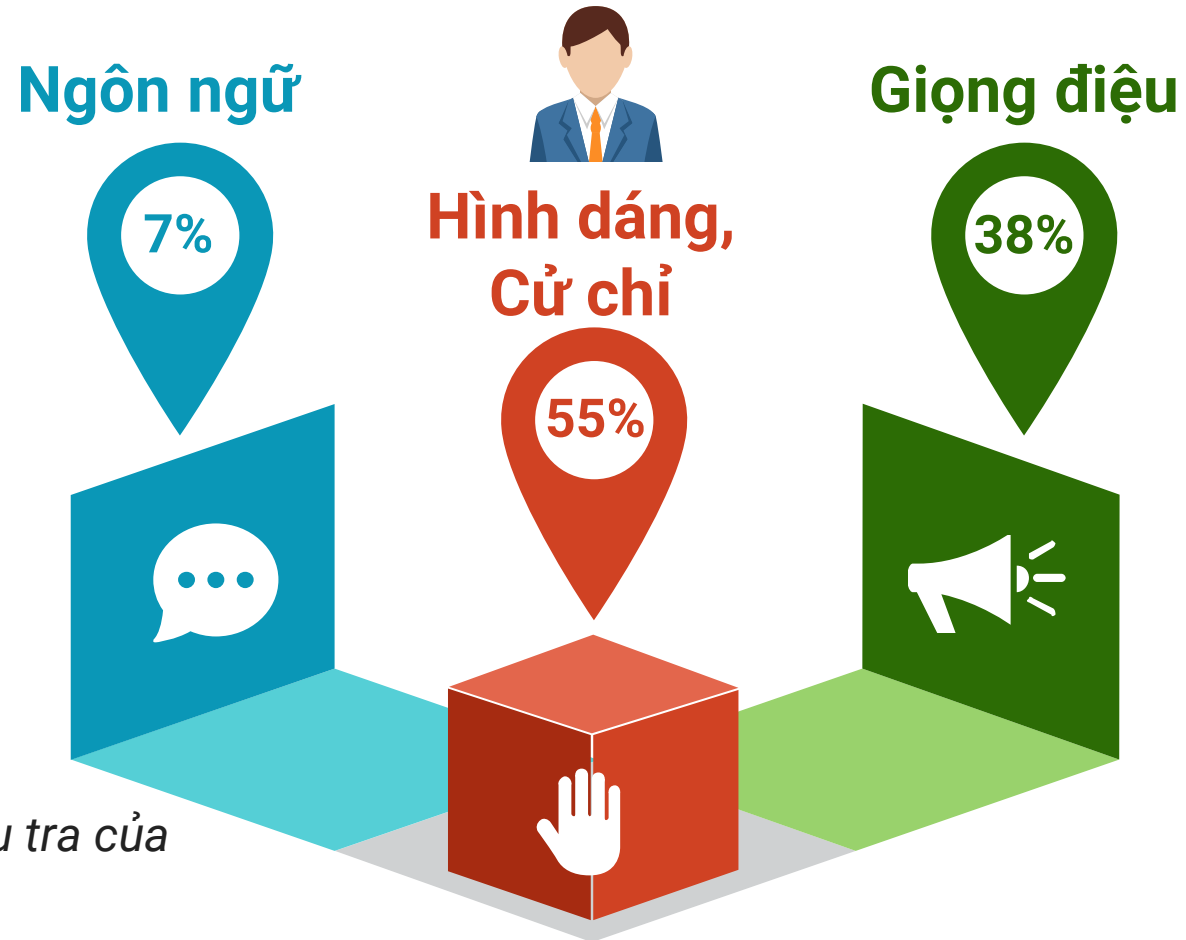
---



# Nội dung chính về Tác phong cơ bản



## 2.1. Tạo ấn tượng ban đầu



*\*Chú thích: Theo điều tra của Dr. Albert Mehrabian*

*Chưa cần nói gì, thì bạn đã có thể thắng 50%!*



## Hình ảnh cá nhân chuyên nghiệp



## 2.1. Để tạo được dấu ấn tốt (1)

Tùy theo đối tượng khách hàng là ai và bạn muốn được nhìn nhận ra sao mà bạn có thể chọn một phong cách phù hợp (nhất là cho lần gặp ban đầu).



Khách của  
mình là...?

*...sự năng động, sáng tạo và tươi mới... hay sự bình an khi tiếp xúc?!*

## 2.1. Để tạo được dấu ấn tốt (2)

Hãy lưu ý 4 điểm sau về hình ảnh bên ngoài của bạn:

1. Vệ sinh cá nhân

2. Phụ kiện tiện lợi  
(quần áo, giày dép...)

4. Thích hợp với hình ảnh doanh nghiệp

3. Tích cực trong giao tiếp



## 2.1. Hình ảnh bên ngoài (Nam giới)

Nam giới cần lưu ý tới vệ sinh cá nhân và chọn trang phục phù hợp. Đặc biệt, phải chắc chắn về 3 nội dung sau:



**1.** Sạch sẽ, tinh tươm  
(không bẩn, không nhăn,  
đầu tóc râu ria gọn gàng)



**2.** Vest chọn  
xanh dương  
hoặc tối màu



**3.** [Sự Đúng Đắn]  
quan trọng hơn  
[Cá Tính]

*Cần tạo được ấn tượng nghiêm túc, phù hợp TPO, chuyên nghiệp và đáng tin cậy!*

## 2.1. Hình ảnh bên ngoài (Nữ giới)

Tương tự như nam giới, chị em phụ nữ cũng cần tạo ấn tượng sạch sẽ, khỏe mạnh và năng động bằng cách tập trung ở 3 điểm sau:

**01**

Tạo  
cảm giác  
sạch sẽ



**02**

Hạn chế mang đồ  
trang sức quá nổi,  
tránh hở bạo



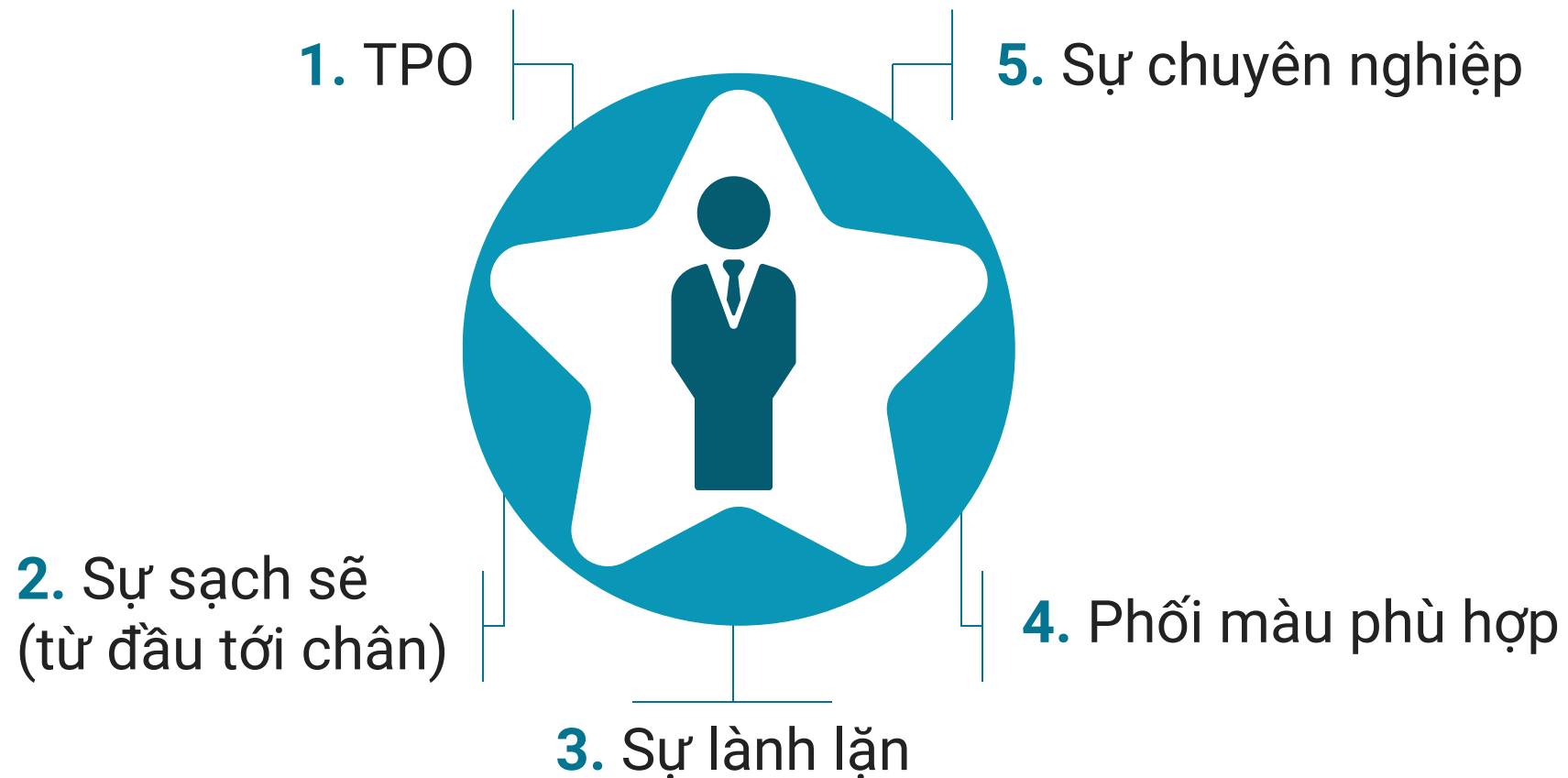
**03**

Trang điểm, sơn  
móng ở mức độ  
(màu tự nhiên)



*Không vì trời nóng mà ăn mặc hở hang, làm khó mọi người!*

## 2.1. Hình ảnh bên ngoài (Lưu ý chung)



*Cần tạo cảm giác đang sẵn sàng cho công việc lên tới 1000%!*

## 2.2. Hãy chào hỏi đúng cách

Biết cách chào hỏi sẽ giúp bạn mở cánh cửa giao tiếp dễ dàng hơn  
Hãy cùng nhau ghi nhớ 3 điểm sau khi thực hiện việc chào hỏi:

**01** Lời chào có năng lượng kèm khuôn mặt rạng rỡ, tích cực



Chào trước từ phía bản thân mình (với bất kỳ ai) **02**

**03** Lời chào và cách chào phù hợp với TPO

*Bạn sẽ có được những mối quan hệ tốt hơn khi làm được 3 điều trên!*

## 2.2. Thời điểm chào hỏi

Có nhiều hoàn cảnh, thời điểm chúng ta nên thực hiện việc chào hỏi





## 2.3. Giao tiếp nội bộ

Để xây dựng và duy trì tốt việc giao tiếp nội bộ tại doanh nghiệp mà bạn đang cống hiến, hãy lưu ý 5 điểm sau để được tổ chức ghi nhận

- 1 Đúng hạn
- 2 Đừng quên chào hỏi và nụ cười
- 3 Lắng nghe người đối diện
- 4 Tiếp xúc công bằng với mọi người
- 5 Giữ thái độ đúng mực

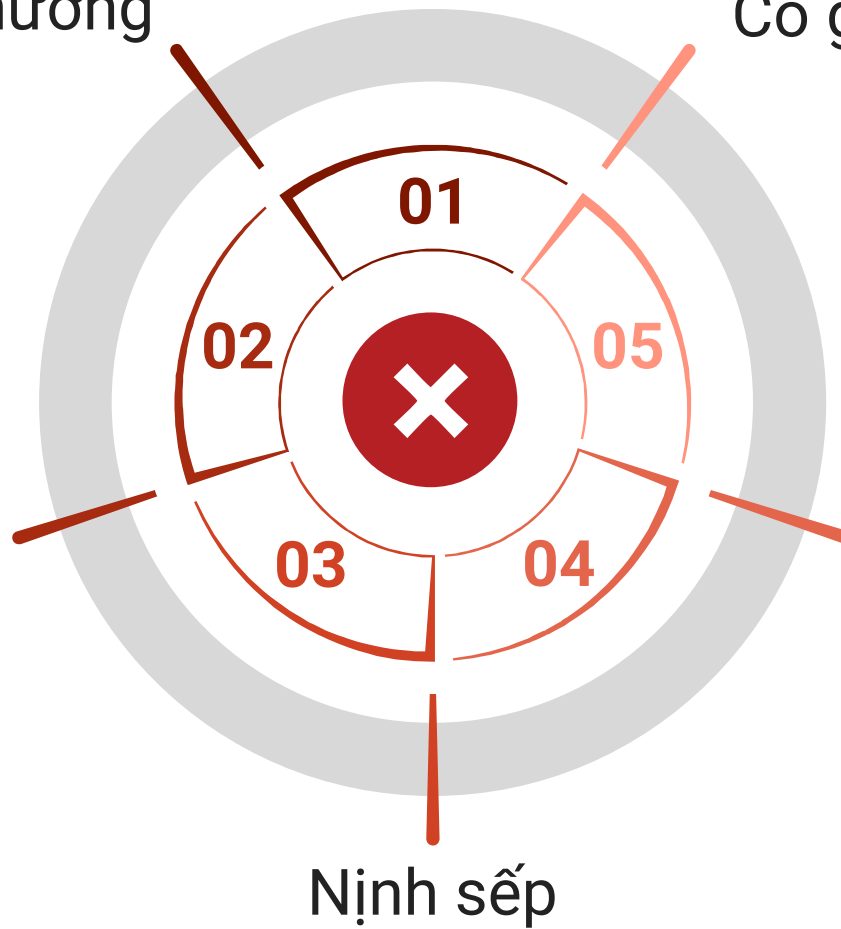
## 2.3. Giao tiếp nội bộ (Những điều cần tránh)

Nghỉ nhiều hoặc thường xuyên đến muộn

Cố gắng làm xấu hổ người khác

Luộm thuộm

Đổ lỗi cho người khác



## 2.4. Trao đổi công việc

Tích cực trao đổi thông tin cho những người liên quan để đảm bảo hiệu quả công việc cao nhất

Trao đổi công việc: vừa là chất kết dính vừa là chất bôi trơn để tổ chức của bạn phát triển bền vững!



*HORENSO sẽ giúp bạn thực hiện điều này theo cách chuyên nghiệp nhất!*

## 2.5. Lưu ý chung về tâm thế trong công việc

Là một thành viên quan trọng của tổ chức, bạn cần tự giác khi lựa chọn thái độ và hành động của mình

01

Không làm việc riêng trong giờ làm việc

02

Không sử dụng tài sản công ty cho bản thân

03

Giữ sạch khu vực làm việc

04

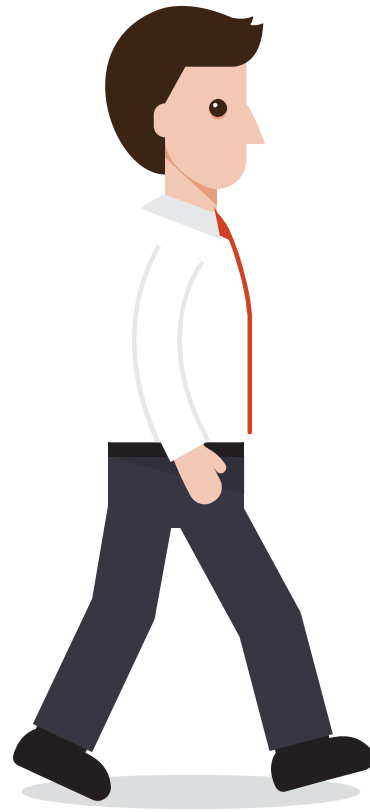
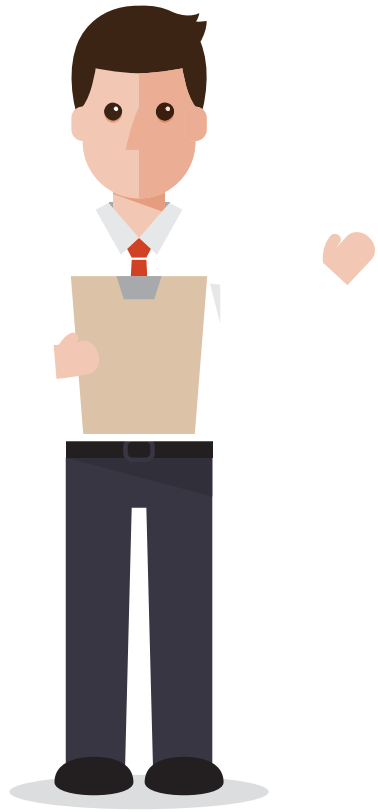
Nghỉ ngơi theo giờ quy định (quy tắc 5 phút)

05

Ý thức về hiệu quả công việc của bản thân (mỗi ngày)

## 2.6. [BTCN] Luyện tập động tác (Đứng – Đi – Ngồi)

Đứng – Đi & Ngồi là động tác chính của chúng ta tại công sở.  
Vì vậy các bạn hãy luyện tập thành thục những nội dung này nhé!



*Làm sao để thoát lên về tích cực và sự chuyên nghiệp!*

## 2.6. [BTCN] Luyện tập động tác (Trao Tài Liệu)

Cách bạn cầm và trao tài liệu cho sếp (hay khách hàng) cũng thể hiện bạn là ai, bạn làm việc như thế nào...



Cầm ở vị trí ngang ngực, trao 2 tay



Khi sếp qua lấy, phải đứng dậy trao tài liệu



Hướng chữ của tài liệu khi trao thuận với hướng nhìn của sếp

*Tất nhiên để được đánh giá tốt, còn phụ thuộc vào nội dung tài liệu mà bạn chuẩn bị ntn!*

## 2.6. [BTCN] Luyện tập động tác (Đóng Mở Cửa)

Động tác Đóng Mở Cửa sẽ cho thấy bạn biết quan tâm và tôn trọng khách hàng của mình ở mức độ nào



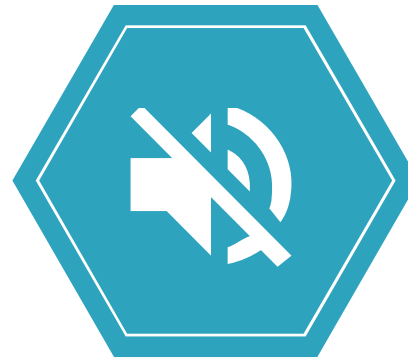
Gõ cửa khi vào phòng



Chào hỏi và xoay mình đóng cửa



Khi ra chào, ra ngoài xoay mình đóng cửa



Không để gây tiếng ồn khi mở và đóng cửa



Thể hiện sự tôn trọng đặc biệt với VIP trong phòng

*Làm được điều này, bạn sẽ gây được thiện cảm đặc biệt với mọi người!*

## 2.7. Xây dựng hình ảnh cá nhân

Bạn hãy hình dung về một bản thân mà bạn muốn trở thành,  
Hãy khắc họa chân dung chính mình về KAS, Output và Nét riêng của bạn



*Sau đó đừng quên xây dựng một kế hoạch phát triển bản thân để có thể đạt tới hình ảnh đó!*



03

# Tác phong công việc hàng ngày

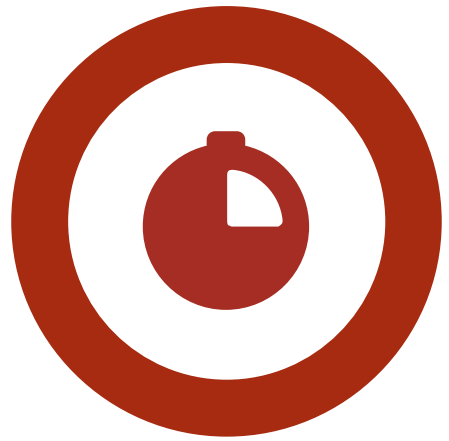
---

# Cách bắt đầu công việc một ngày mới



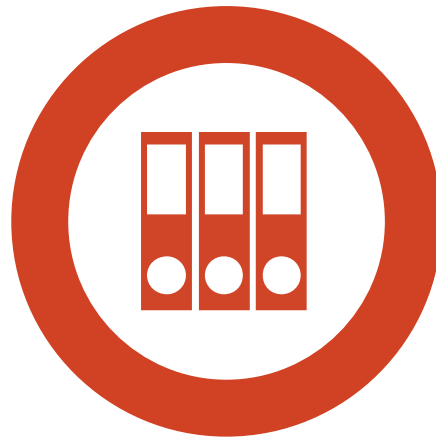
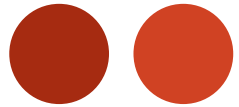
## 3.1. Cách bắt đầu công việc (1)

Để đón nhận một ngày mới thành công, hãy chắc chắn rằng bản thân bạn đang làm tốt 3 điểm sau:



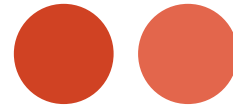
**01**

Có mặt trước  
giờ làm tối  
thiếu 15 phút



**02**

Chuẩn bị công việc  
xong trước khi bắt  
đầu giờ làm việc

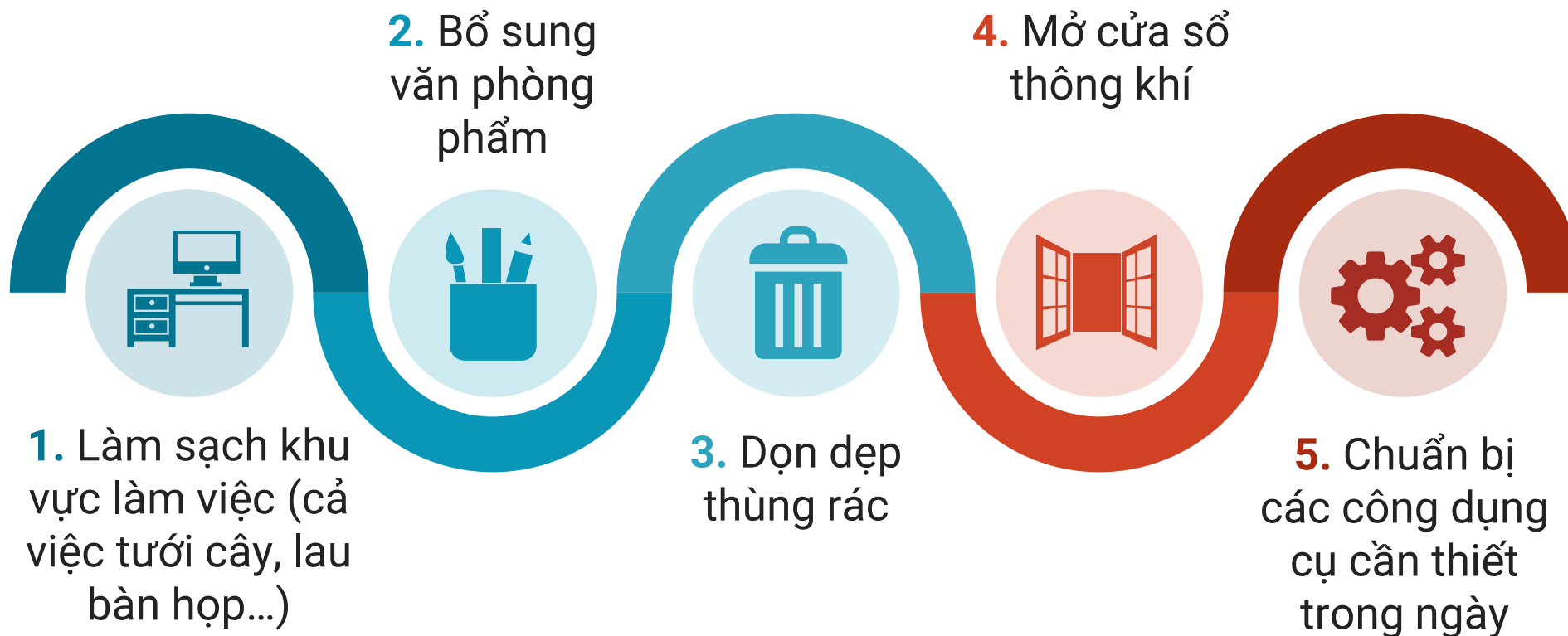


**03**

Tuyệt đối không  
đến muộn (hãy đi  
để không muộn)

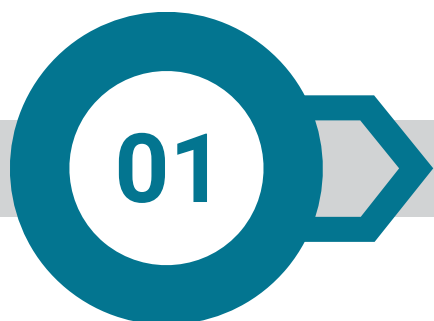
## 3.1. Cách bắt đầu công việc (2)

Bạn cũng nên đóng góp vào những việc nhỏ nhỏ để giúp cho không gian làm việc trở nên tốt hơn

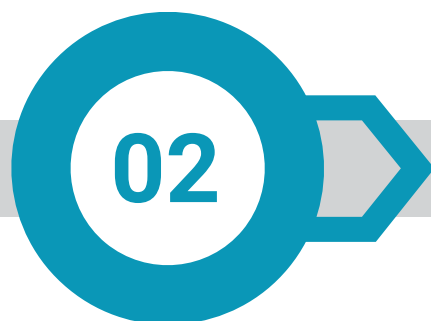


## 3.3. Chuẩn bị cho cuộc họp

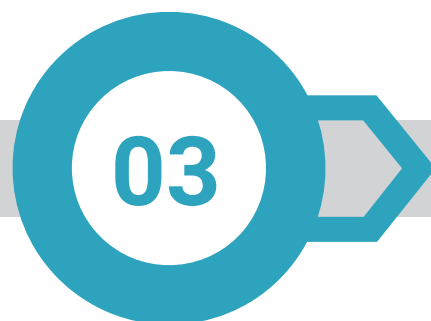
Thuộc bộ phận tổ chức cuộc họp, bạn cần nắm rõ mục đích cuộc họp và thực hiện việc liên lạc cho các thành viên tham dự



Nắm rõ nghị đề và mục đích cuộc họp



Quyết định ngày và địa điểm họp (theo mục đích và lịch chung)



Liên lạc mời họp (và gửi thông tin cần thiết)



Xác nhận ý chí của người tham gia

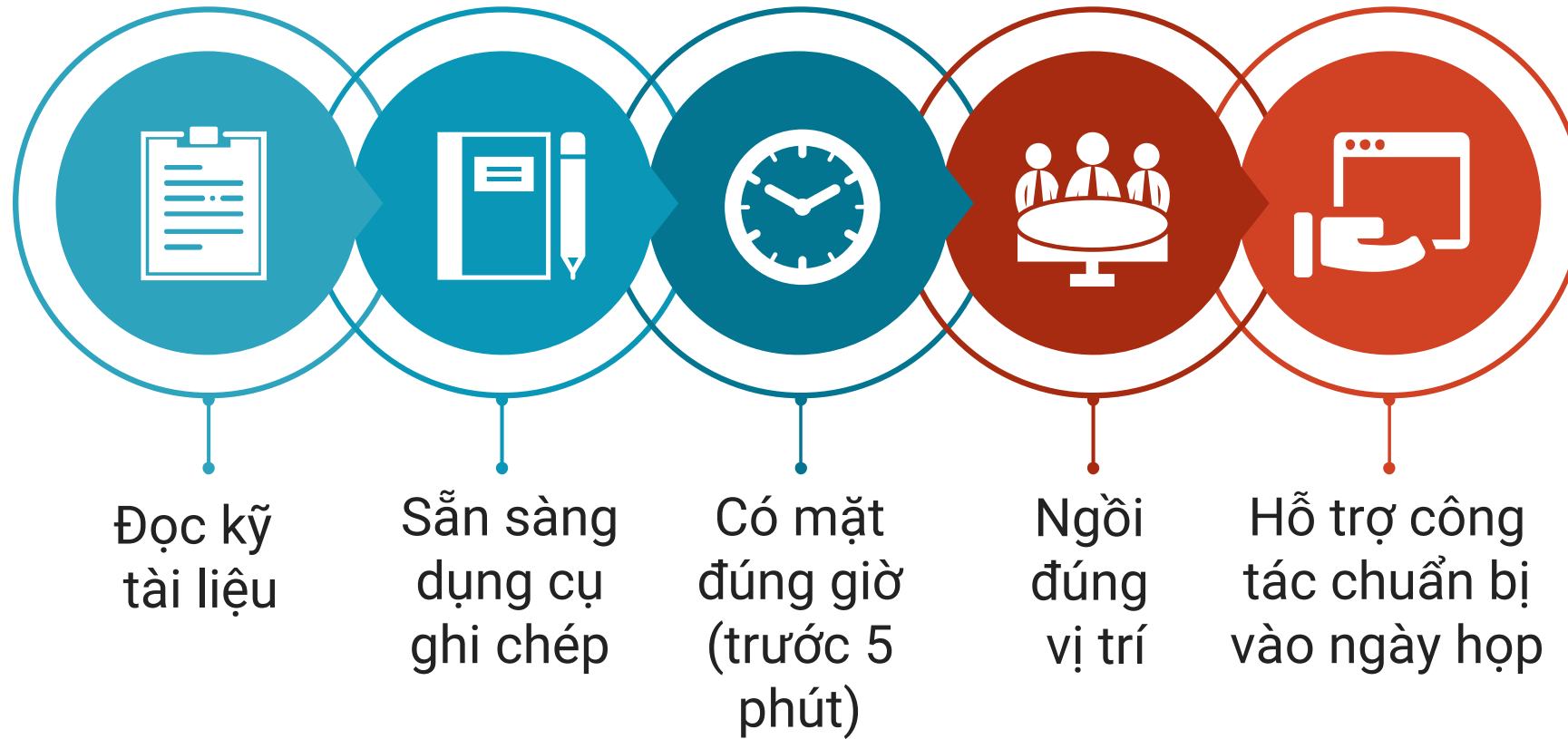


Chuẩn bị sẵn sàng tài liệu

*Hãy chuẩn bị thêm 01 vài bộ tài liệu phòng trường hợp có người tham gia bất chợt!*

## 3.5. Chuẩn bị tham gia cuộc họp

Là thành viên của một cuộc họp, bạn hãy tìm hiểu kỹ thông tin, sẵn sàng câu hỏi và ý kiến xây dựng



## 3.6. Khi tham gia cuộc họp




Hãy chứng tỏ bạn là PRO khi dự một cuộc họp



- 01** | Tích cực trao đổi ý kiến, chia sẻ kết quả
- 02** | Phát ngôn súc tích, luận điểm rõ ràng
- 03** | Tập trung nghe và ghi lại ý kiến của người

## 3.6. Khi tham gia cuộc họp (Lưu ý)

Nếu là PRO, bạn sẽ không làm những điều sau khi dự một cuộc họp

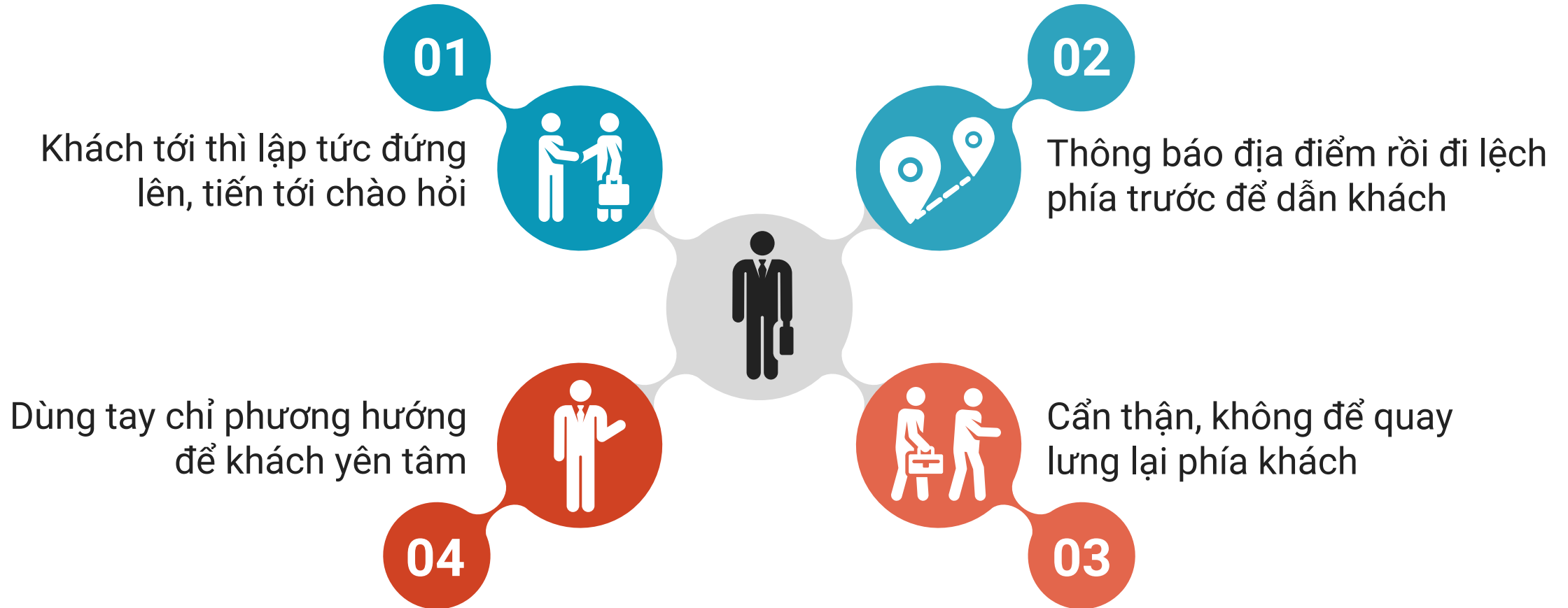
- 01** Ý kiến không rõ ràng 
- 02** Thường xuyên rời chỗ ngồi 
- 03** Để điện thoại kêu 

*Nhưng hãy nhớ tích cực tham gia dọn dẹp sau cuộc họp...*

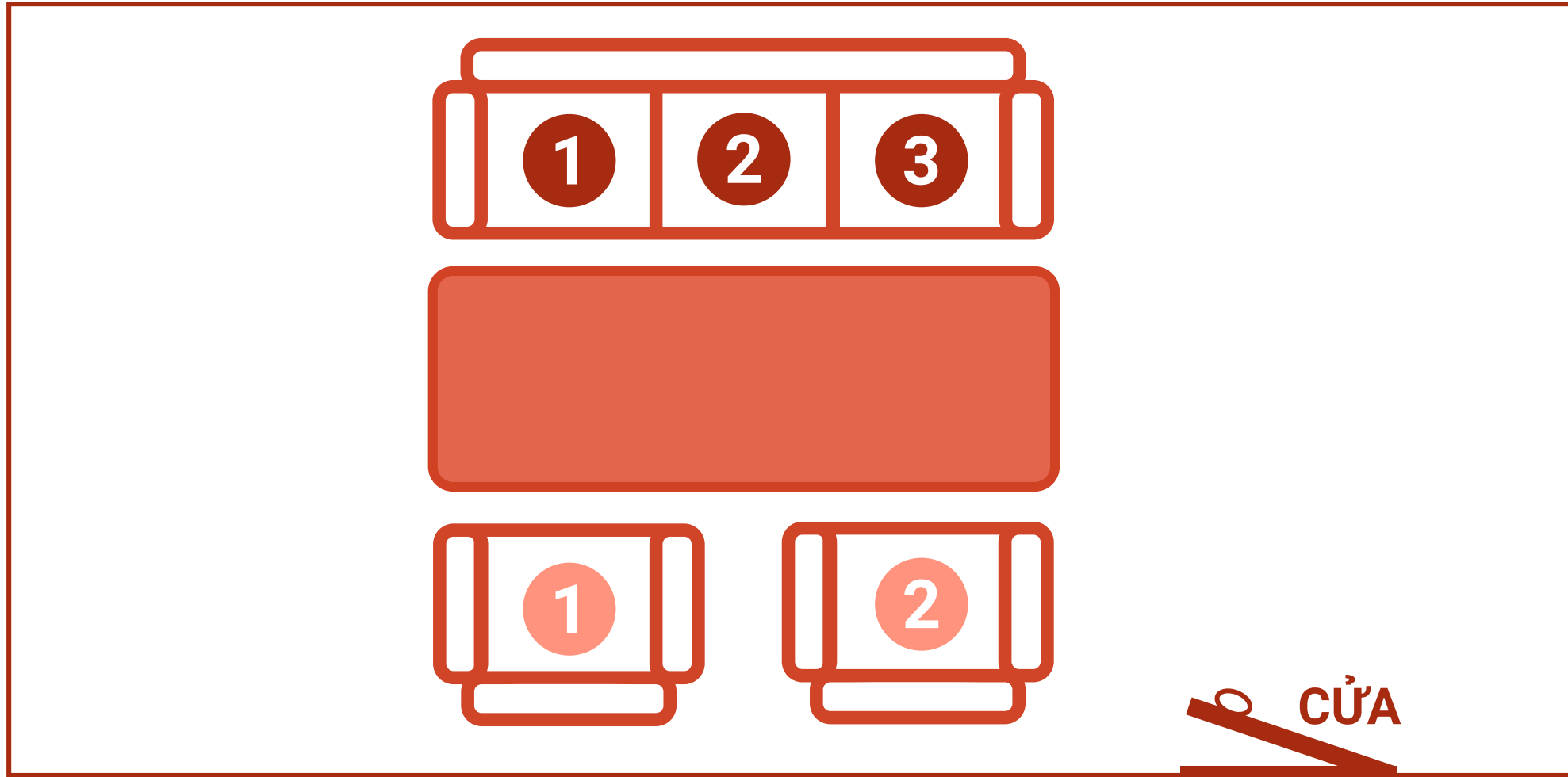


## 3.8. Cách đón tiếp khách hàng (Khi khách hàng tới)

Đón tiếp khách hàng là một khâu vô cùng quan trọng, thể hiện đẳng cấp của doanh nghiệp

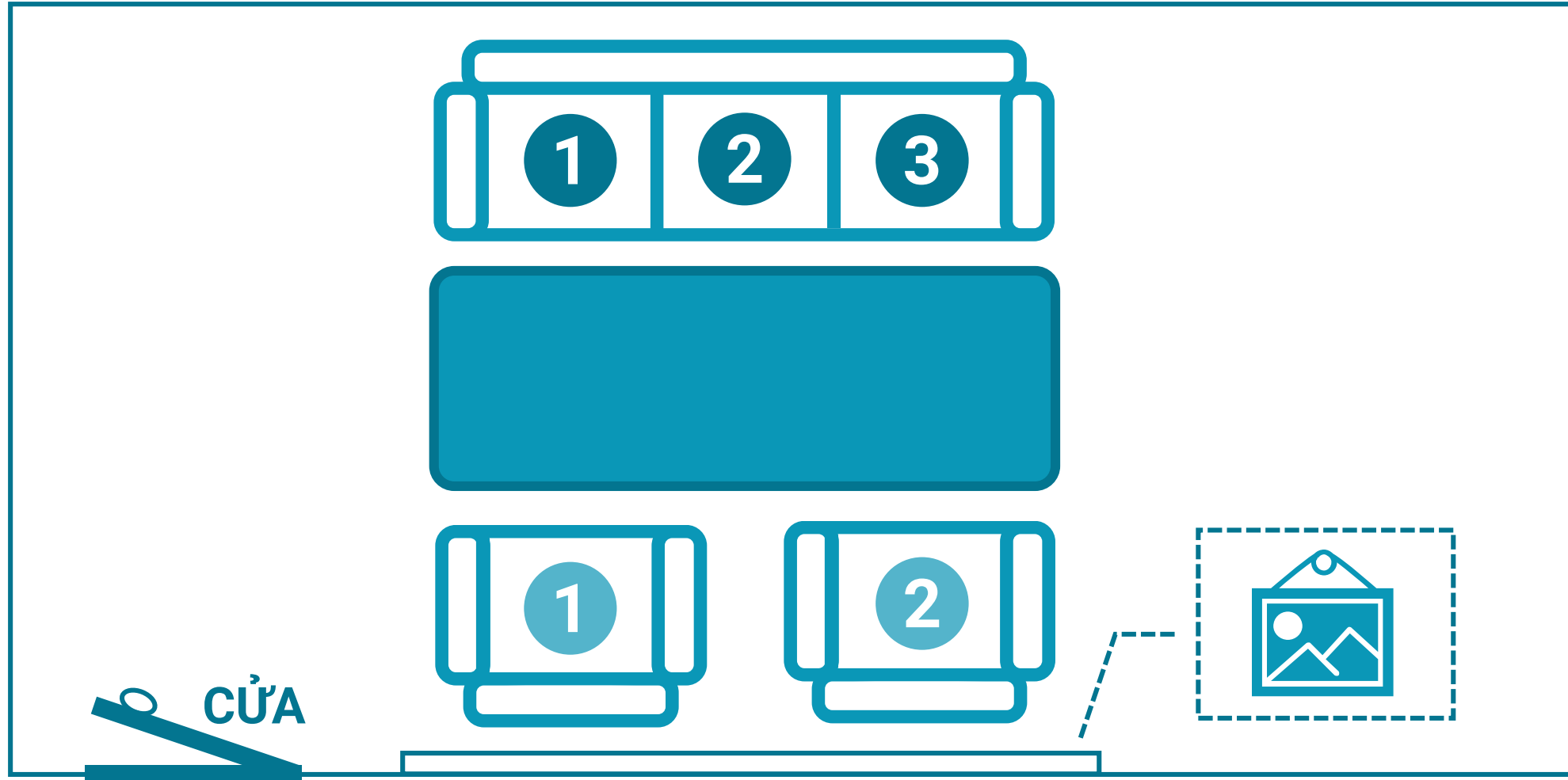


## 3.10. Cách đón tiếp khách hàng (Thứ tự trong phòng họp)



*Ghế dài, ghế xa cửa nhất là dành cho khách...*

## 3.10. Cách đón tiếp khách hàng (Thứ tự trong phòng họp)



*Ghế có hướng nhìn lên tranh treo tường hay có cửa sổ view đẹp là dành cho khách...*

## 3.11. Cách mời trà (cà phê)

Thứ tự mời trà tuân theo vị trí VIP (cũng chính là thứ tự chỗ ngồi)



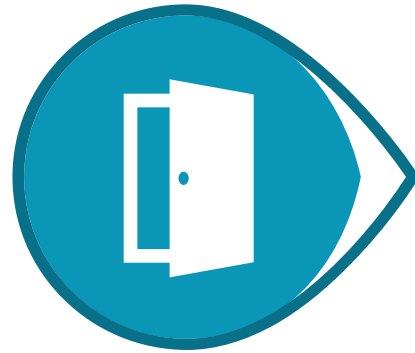
*Đừng quên lời mời lịch sự và tư thế khi rút khỏi phòng...*

## 3.12. Cách tiễn khách ra về

Để vừa lòng khách đi, bạn hãy lịch sự đối ứng cho đến khi khách rời hẳn đi



Kết thúc  
thương  
đàm hãy  
nói lời  
cảm ơn



Mở  
cửa  
tiễn  
khách



Với khách  
quan trọng  
hãy tiễn  
khách ra  
tới tận  
cổng



Hãy  
tiễn khách  
cho tới  
khi bóng  
khách  
khuất hẳn



Thậm chí  
còn cúi  
chào cho  
tới khi... xe  
của khách  
khuất hẳn

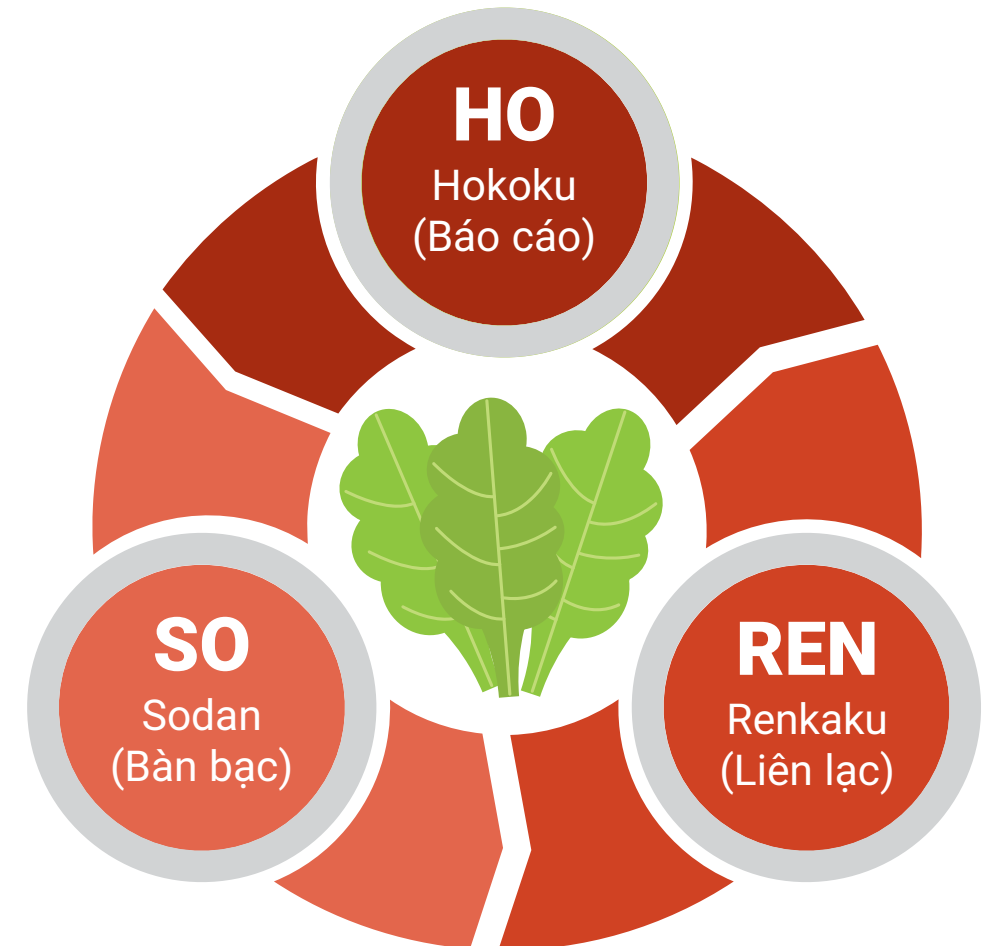
*Điều quan trọng là phải có lòng biết ơn với khách hàng đã tới thăm công ty!*

## 3.13. Triệt để Báo Cáo – Liên Lạc – Bàn Bạc bằng HORENSO

Thần dợc HORENSO của Nhật Bản sẽ giúp bạn tự tin hơn trong giao tiếp trong kinh doanh

**HORENSO** là 3 từ tiếng Nhật viết tắt, ghép thành có nghĩa là **Báo cáo, Liên lạc, và Bàn bạc.**

Là công cụ hỗ trợ giao tiếp siêu việt đợc người Nhật áp dụng tích cực trong công việc từ rất sớm.



# 04

## Thăm và tiếp đãi khách hàng

---

## 4.1. Để được khách hàng đánh giá tốt

Ở công việc mới, bạn cần thăm hỏi tiếp xúc khách hàng thường xuyên hơn.

Làm sao để bạn có thể đặt được cuộc hẹn với khách hàng?

Bạn chuẩn bị thế nào để cuộc gặp gỡ trao đổi có kết quả WIN – WIN?





## 4.1. Để được khách hàng đánh giá tốt

Sau đây là cách tốt nhất để đặt cuộc hẹn thành công với khách hàng



### Bước 01

Hẹn trước 1 tuần

### Bước 02

Chọn giờ thuận lợi cho khách

### Bước 03

Điện thoại xác nhận hôm trước

*Nhưng khách hàng có dễ gật đầu theo mong muốn của bạn không?*

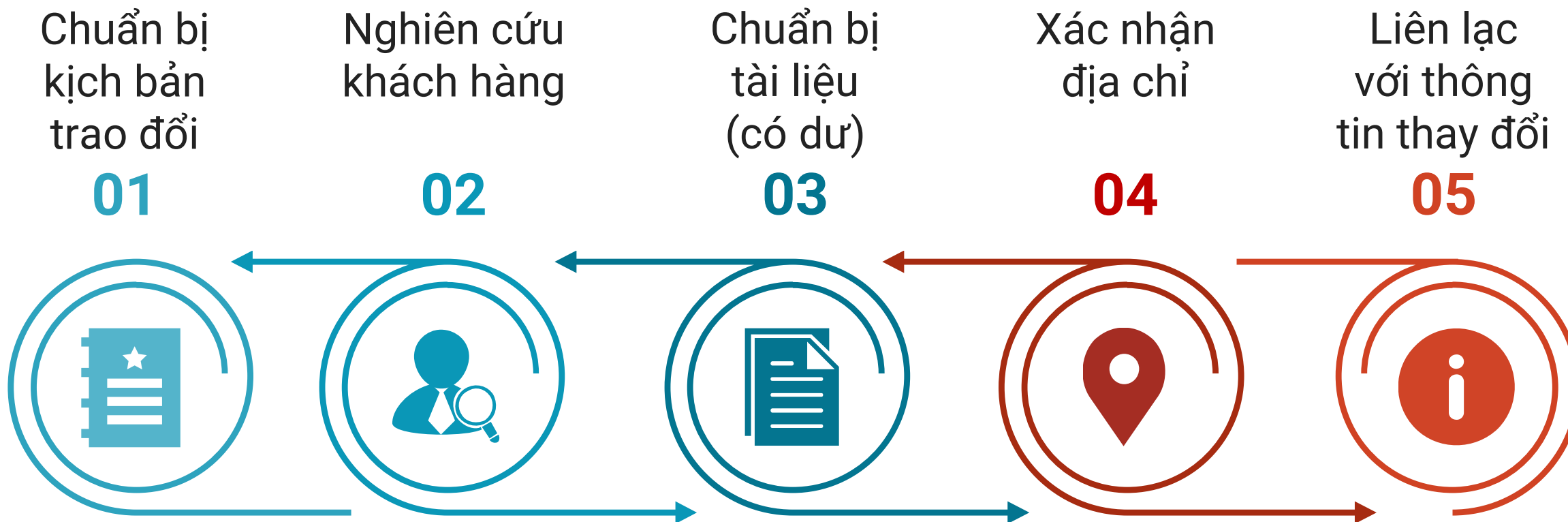
## 4.2. Các bước để đặt cuộc hẹn

- 1 Xưng hô lịch sự
- 2 Mục đích rõ ràng (khách được lợi gì)
- 3 Có vài lựa chọn thời gian
- 4 Xác nhận nội dung theo 5W2H
- 5 Lời cảm ơn chân thành (kèm email?)

*Bạn nhớ sẵn sàng trong tay thông tin khách hàng, lịch bàn, dụng cụ ghi nhớ!*

## 4.3. Chuẩn bị cho cuộc hẹn

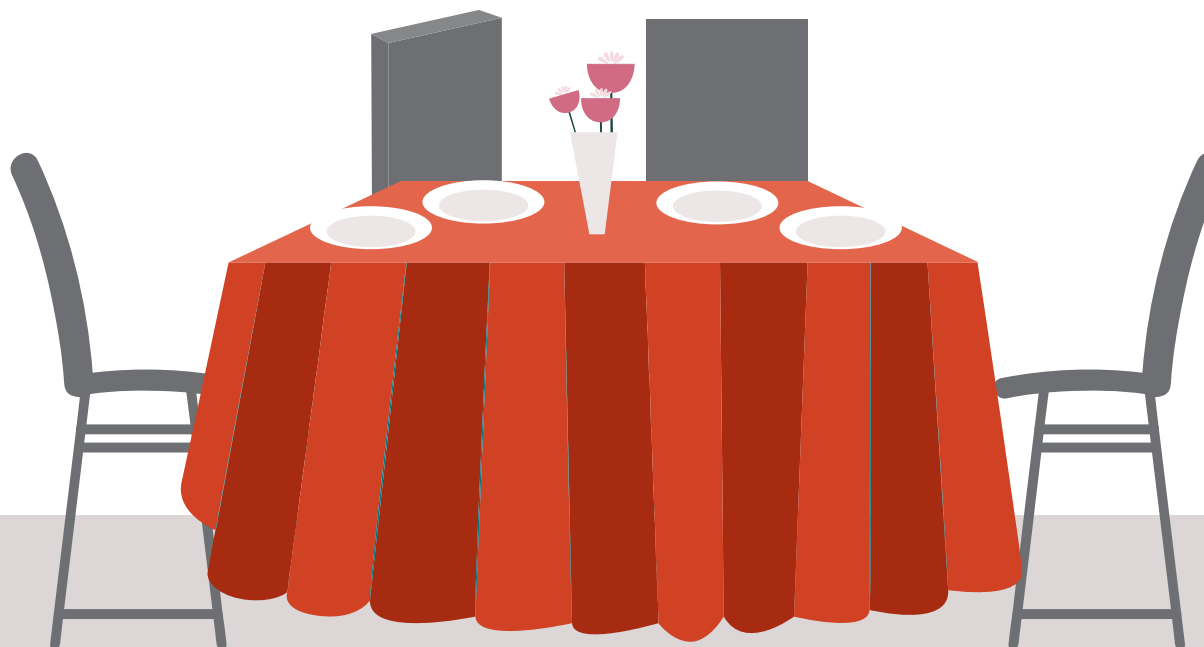
Mai đi thăm khách hàng tiềm năng rồi, bạn đã làm tốt những công việc sau?



*Đừng quên là bạn cần tới sớm chừng 10 phút!*

## 4.4. Chiếm cảm tình khách hàng qua việc tiếp đãi

“ Tiếp đãi khách hàng không chỉ là chiêu đãi một bữa tiệc với tấm chân tình mà đó còn là một nghệ thuật đỉnh cao của giao tiếp trong kinh doanh. ”



*Hãy khiến cho khách hàng hài lòng với mọi dịch vụ tốt nhất có thể!*

05

# Thăm viếng – Hiếu hỉ - Tặng quà

---

## 5.1. Hiểu rõ ý nghĩa Thăm viếng - Tặng quà

Thăm viếng và tặng quà có ý nghĩa lớn hơn công việc.

Đó là sự chân thành, thể hiện tình cảm và sự mong muốn cùng trưởng thành.



## 5.2. Món quà là ĐẶC BIỆT

Ý thức đặc biệt, là riêng và duy nhất



*Đừng mong chờ điều gì lớn lao quá khi tặng quà, bạn nhé!*

06

# Một số "tuyệt chiêu" trong công việc

---





## 6.1. Giữ bàn làm việc gọn gàng (1)

Quản lý dụng cụ theo cách thông minh để nâng cao hiệu suất công việc.



*Tìm kiếm tài liệu hay dụng cụ làm việc là một lãng phí điển hình mà ta có thể loại bỏ!*

## 6.1. Giữ bàn làm việc gọn gàng (2)

Nguyên tắc 2S sẽ giúp bạn luôn đảm bảo bàn làm việc được gọn gàng



01

Quy định vị trí  
cho từng đồ  
vật, tài liệu



02

Trả đồ  
dùng xong  
về vị trí cũ



03

Loại bỏ  
đồ không  
cần thiết

*Ở mức cao hơn nữa, cuối ngày trên bàn không có đồ vật và luôn để một ngăn kéo trống...*

## 6.2. Sắp xếp bảo quản tài liệu (1)

Có nhiều lý do để chúng ta cần lưu trữ tài liệu.

Tuy nhiên, doanh nghiệp nên xây dựng quy định rõ ràng về vấn đề này.



*Hãy áp dụng công nghệ số trong lưu trữ tài liệu để nâng cao hiệu suất tìm kiếm.*

## 6.2. Sắp xếp bảo quản tài liệu (2)

Lưu trữ tài liệu phải đảm bảo việc dễ nhìn, dễ thấy và dễ lấy



01

Quy định thời gian lưu

02

Quản lý phân biệt bằng File màu

03

Sử dụng móc và giấy ghi nhớ

04

Tài liệu khẩn không thể bị bỏ sót

05

Hủy tài liệu khi hết hạn lưu trữ

*Mấu chốt là quản lý bằng mắt!*

## 6.3. Suy nghĩ Logic

Là nhân viên chuyên nghiệp, chúng ta phải *chủ động tìm vấn đề, linh hoạt trong suy nghĩ để có thể giải quyết khó khăn theo cách hiệu quả nhất*



- A** ● Nhìn nhận khách quan
- B** ● Tập trung đến gốc rễ của vấn đề
- C** ● Tích cực cải tiến

*Không gì là không thể, nếu chúng ta có niềm tin!*

## 6.3. Suy nghĩ Logic

Với một tình huống (vấn đề) xảy ra...

Thế nào được cho là bạn đã suy nghĩ khách quan?

Bình tĩnh xác định SỰ THỰC



Thay đổi góc tiếp cận

02



Suy nghĩ về nguyên nhân  
sâu xa (sự sáng tạo)

03



Ý chí khắc phục, cải tiến

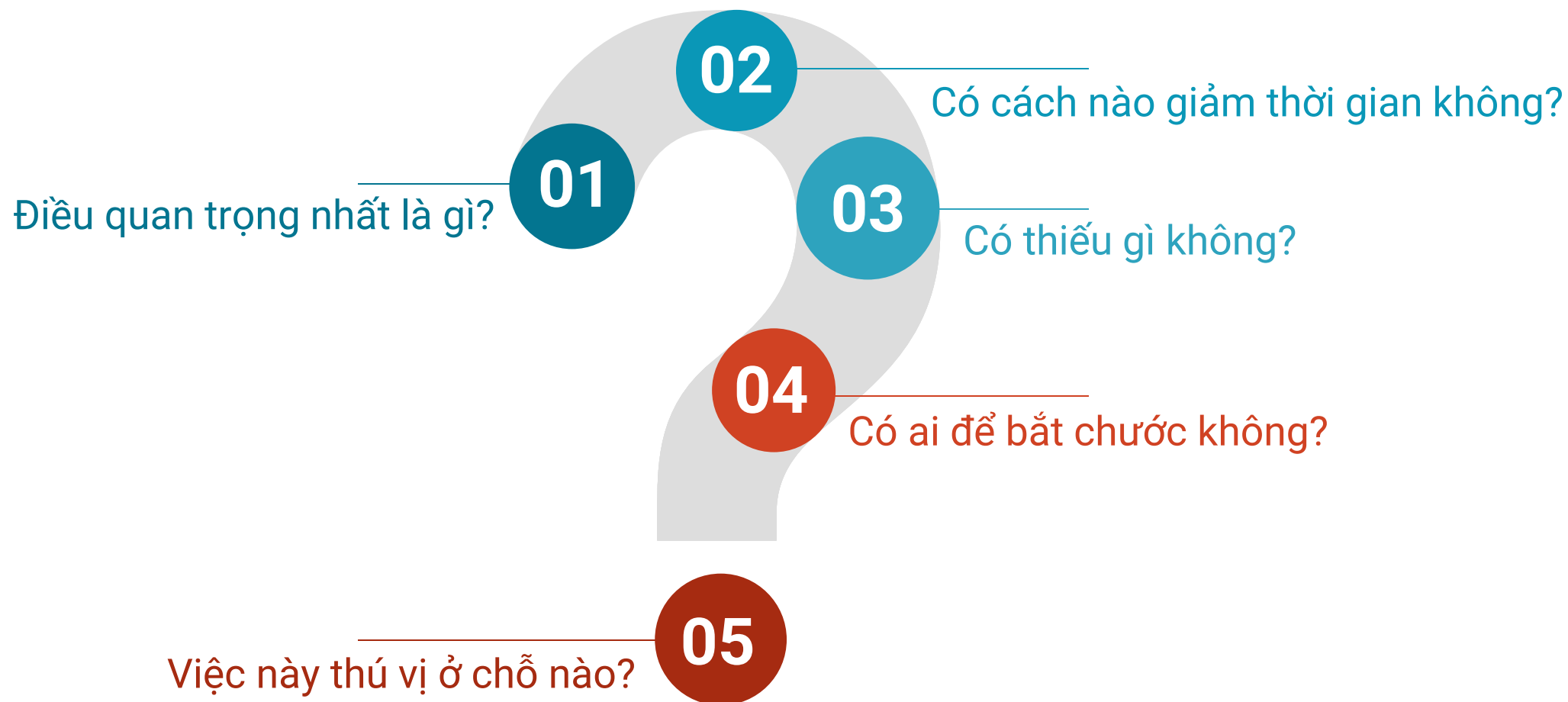
04



*Thay vì tìm cách đổ lỗi, bạn hãy cùng tổ chức nghĩ cách giải quyết vấn đề!*

## 6.3. Suy nghĩ Logic

Trước một vấn đề, bạn hãy trả lời 5 câu hỏi sau xem sao nhé!



*Nghĩ đúng cách và hành động đúng cách, thành công sẽ ghé thăm bạn!*

## 6.4. Chuẩn bị công việc

Công việc đầu tiên của bạn khi tới công ty là gì?

Công việc của bạn có thực sự trôi chảy?

Bạn thường xuyên phải ở lại để hoàn thành nốt công việc?

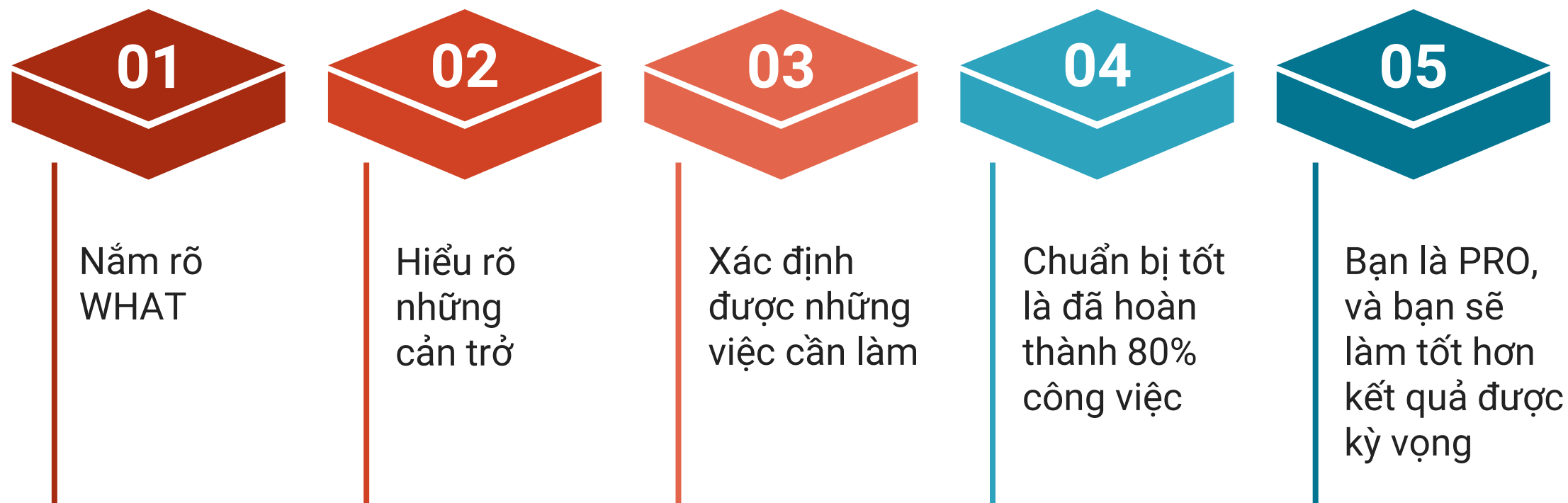


Nếu câu trả lời mang tính chất phủ định,  
Có lẽ bạn nên xem lại cách thức **CHUẨN BỊ CÔNG VIỆC!**



## 6.4. Chuẩn bị công việc

Khi được giao phó 1 công việc, bạn phải chắc chắn những điều sau:



*Vì tổ chức và cá nhân mình, bạn nhận việc là để hoàn thành!*

## 6.4. Chuẩn bị công việc

Cách bạn sử dụng thời gian trong công việc có thực sự hiệu quả?  
Nếu bạn chưa hài lòng hãy thử vận dụng kết hợp 5 nội dung sau:



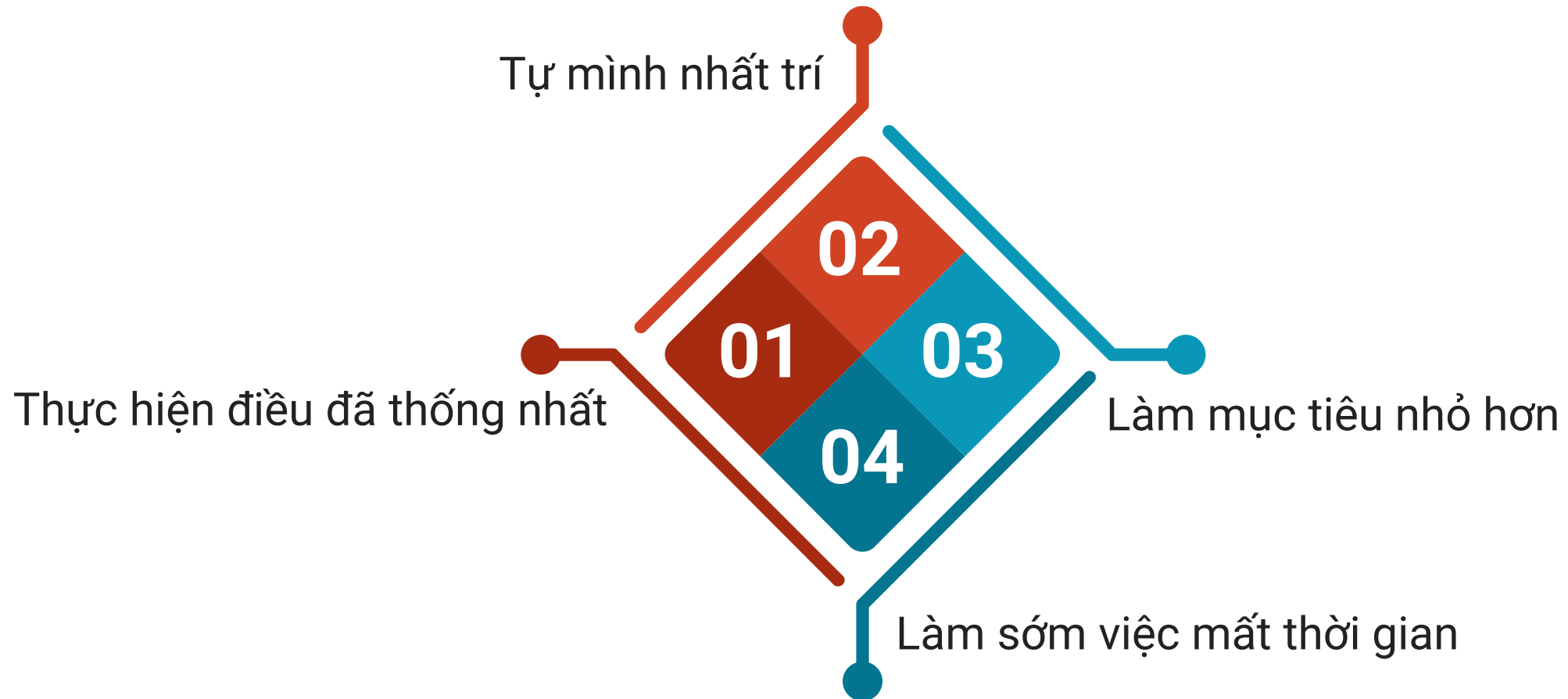
## 6.5. Lập kế hoạch

Hãy lập kế hoạch là để thành công



## 6.6. Thực hiện & Quản lý tiến độ

Ý tưởng thì tốt rồi, hơn nhau là ở tốc độ hành động tạo ra kết quả



## 6.6. Thực hiện & Quản lý tiến độ

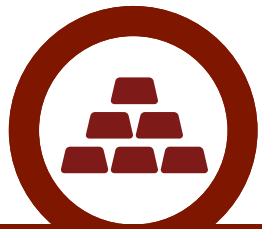
Quản lý tiến độ mang lại sự phát triển nên doanh nghiệp cần chú trọng

1. Nắm bắt hiện trạng
2. Số hóa kết quả hiện tại
3. Quản lý rủi ro



*Năng lực thực hiện là mấu chốt để đánh giá sự chuyên nghiệp!*

## 7 lãng phí cơ bản (1)



**1.**  
Sản  
xuất  
dư  
thừa

**2.**  
Tồn  
kho

**3.**  
Chờ  
đợi

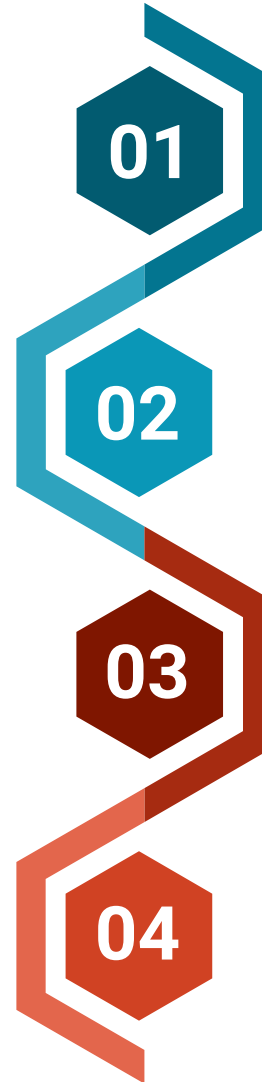
**4.**  
Vận  
chuyển

**5.**  
Động  
tác

**6.**  
Sửa  
chữa,  
làm  
lại

**7.**  
Tiến  
trình  
gia  
công

## 7 lãng phí cơ bản (2)



### 2. Khi làm báo cáo

- Số liệu sai, phải làm lại
- Báo cáo khó hiểu, phải xác nhận lại

### 4. Khi thao tác

- Hướng dẫn không rõ ràng
- Thiết bị không kiểm tra đầy đủ
- Bỏ qua, không cải thiện vấn đề

### 1. Khi báo cáo hoặc trong cuộc họp

- Trả lời không đúng nội dung
- Báo cáo lan man, lạc đề
- Có người đến trễ

### 3. Khi bắt đầu công việc

- Không chuẩn bị trước (cắm máy chiếu, đếm nguyên liệu...)
- Thời gian chờ đợi lâu, vô ích

## 5S và Quản lý bằng mắt



### 1. **Sàng lọc**

Phân loại cần/không cần, và loại bỏ những thứ không cần



### 2. **Sắp xếp**

Sắp xếp gọn gàng sao cho những thứ cần thiết có thể dùng được ngay



### 3. **Sạch sẽ**

Vệ sinh sạch sẽ máy móc và nhà máy



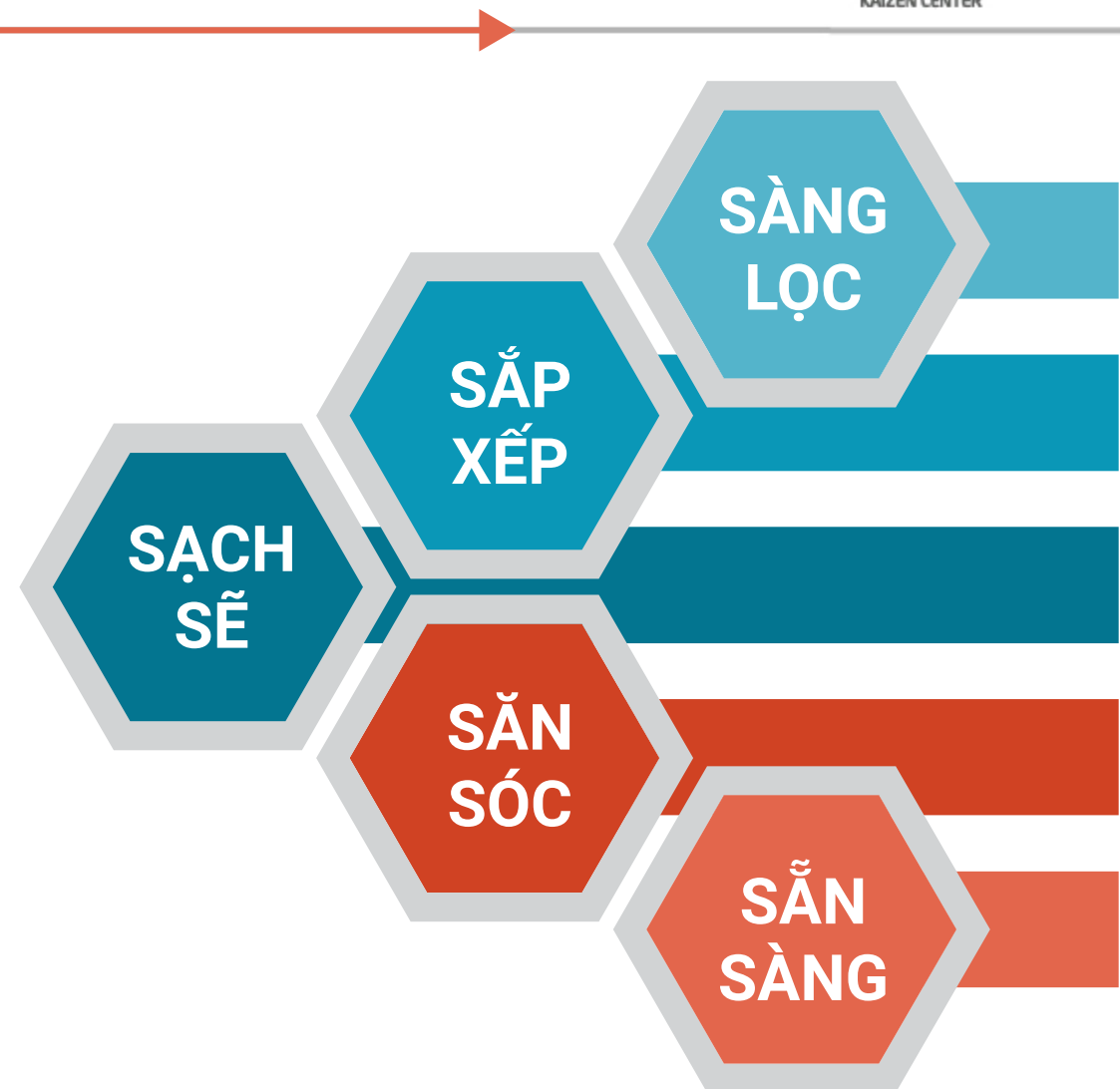
### 4. **Sẵn sàng (Tiêu chuẩn hoá)**

Triệt để thực hiện và duy trì  
*Sàng lọc - Sắp xếp - Vệ sinh sạch sẽ*



### 5. **Sẵn sàng (Tính kỷ luật)**

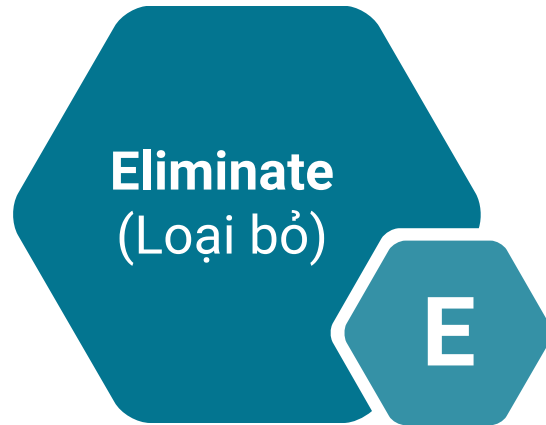
Nhất định tuân thủ quy định của nhà máy



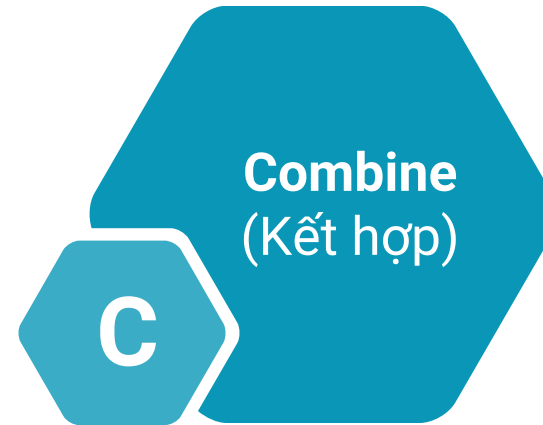


# Nguyên tắc cải tiến ECRS

Làm cho mất đi những lãng phí



**Combine**  
(Kết hợp)



Ghép cùng với nhau

Thay đổi thứ tự thao tác & công đoạn

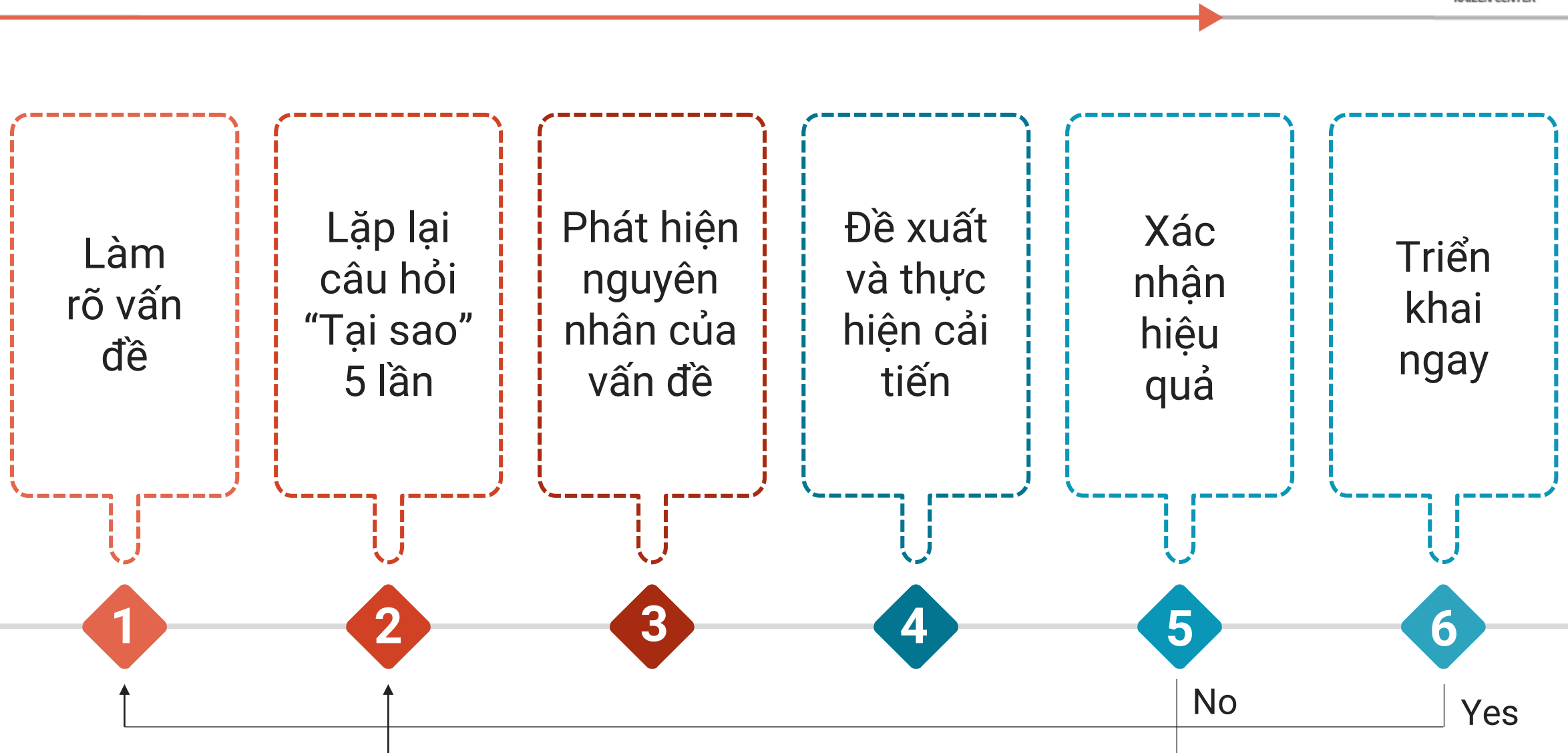


**Simplify**  
(Đơn giản hoá)



Làm cho đơn giản hơn, huỷ bỏ hoặc làm ít đi những thao tác phức tạp

# Các bước tiến hành cải tiến



# Tiến hành PDCA

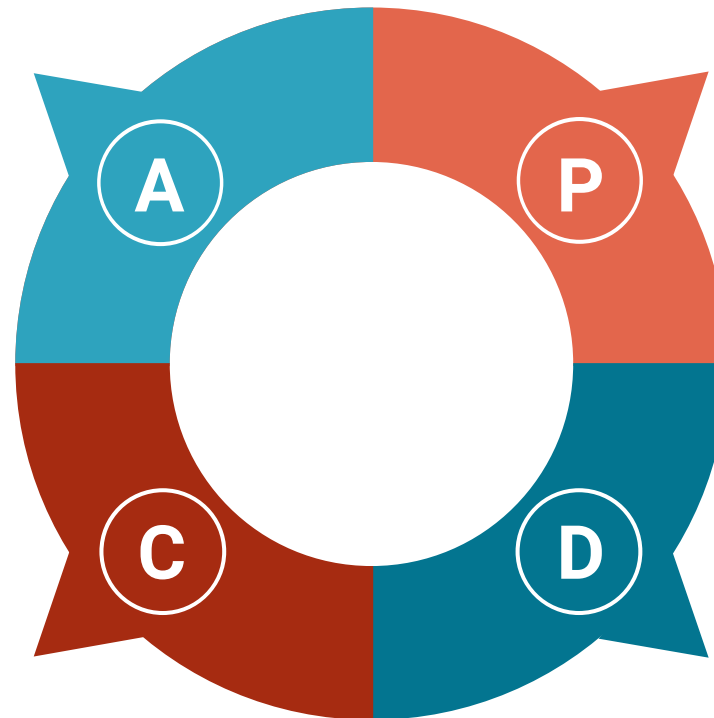
## Action

- Chỉnh sửa mục tiêu
- Xem lại kế hoạch cải tiến

## Check

- Đánh giá toàn thể
- Đánh giá kế hoạch cải tiến
- Đánh giá tình hình, tiến độ

Khởi đầu vấn đề



Ổn định và duy trì  
hoạt động cải tiến

## Plan

- Thiết lập chủ đề & mục tiêu (cho tập thể và cá nhân)
- Lập kế hoạch hoạt động

## Do

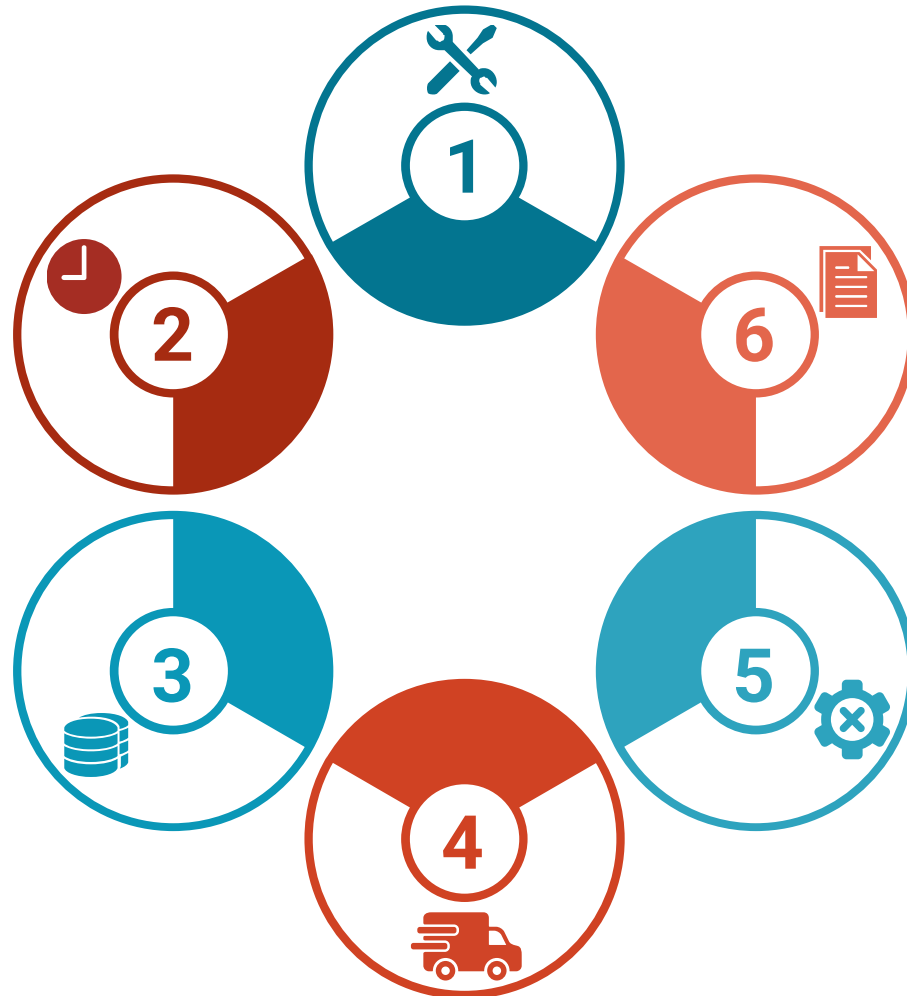
- Cụ thể hoá vấn đề
- Xác định phương án cải tiến (thu thập → phân loại → lựa chọn)
- Thực thi cải tiến

## Gợi ý về cải tiến

**1.** Những công cụ có thể sử dụng ngay khi cần thiết không?

**2.** Những thứ cần thiết có tìm thấy ngay không? Mất mấy phút?

**3.** Có thừa lượng hàng tồn không?

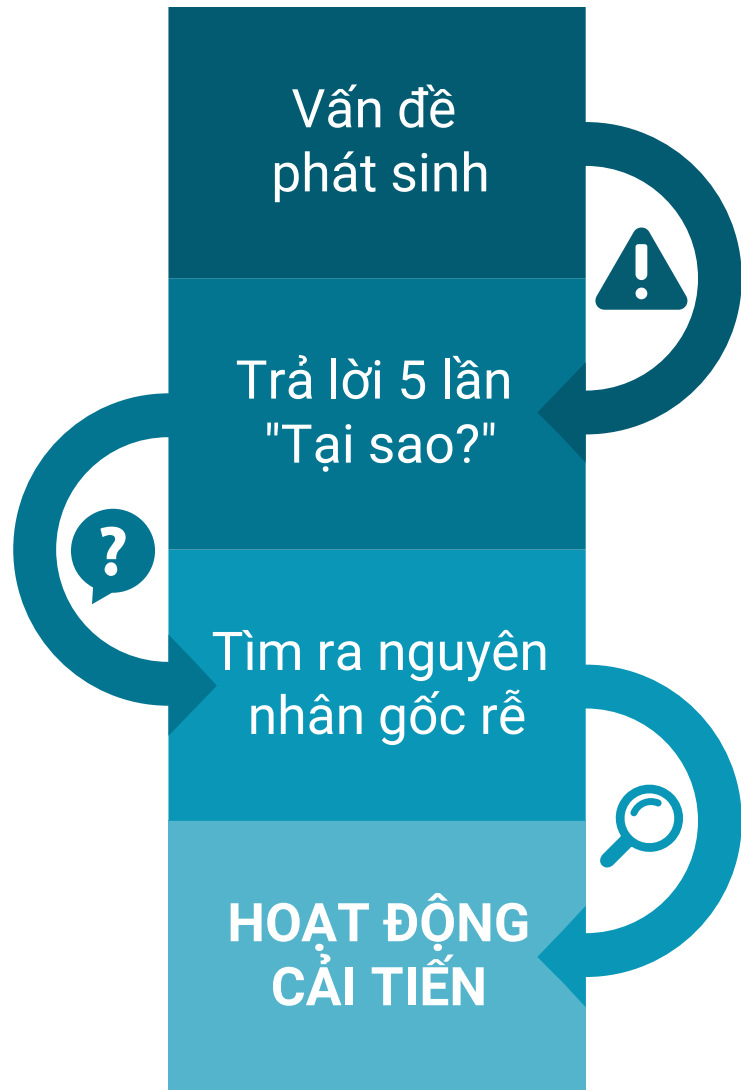


**6.** Giấy tờ, tài liệu có được sắp xếp ngăn nắp, dễ tìm không?

**5.** Có sự cố mà cả dây chuyền bị dừng lại không?

**4.** Có đảm bảo tiến độ để giao hàng đúng hạn không?

# Phân tích tại sao (5 WHY)



## Khen ngợi và khiển trách (1)

### **Quy tắc 1:** Khen từ đáy lòng

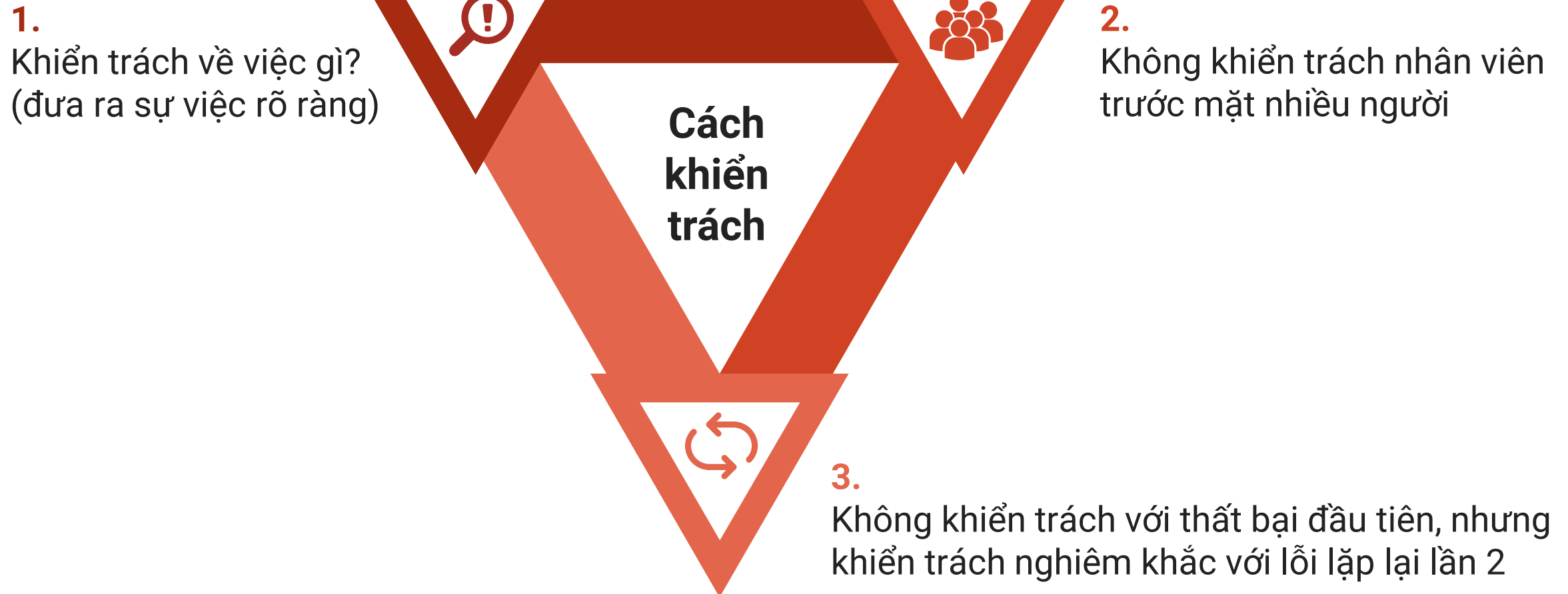
- Đánh giá cao, khen ngợi thành lời
- Chúc mừng, chúc phúc

### **Quy tắc 2:** Khen ngợi cụ thể từng việc



## Cách khen ngợi

## Khen ngợi và khiển trách (2)



## 6.8. Tiếp xúc khách hàng

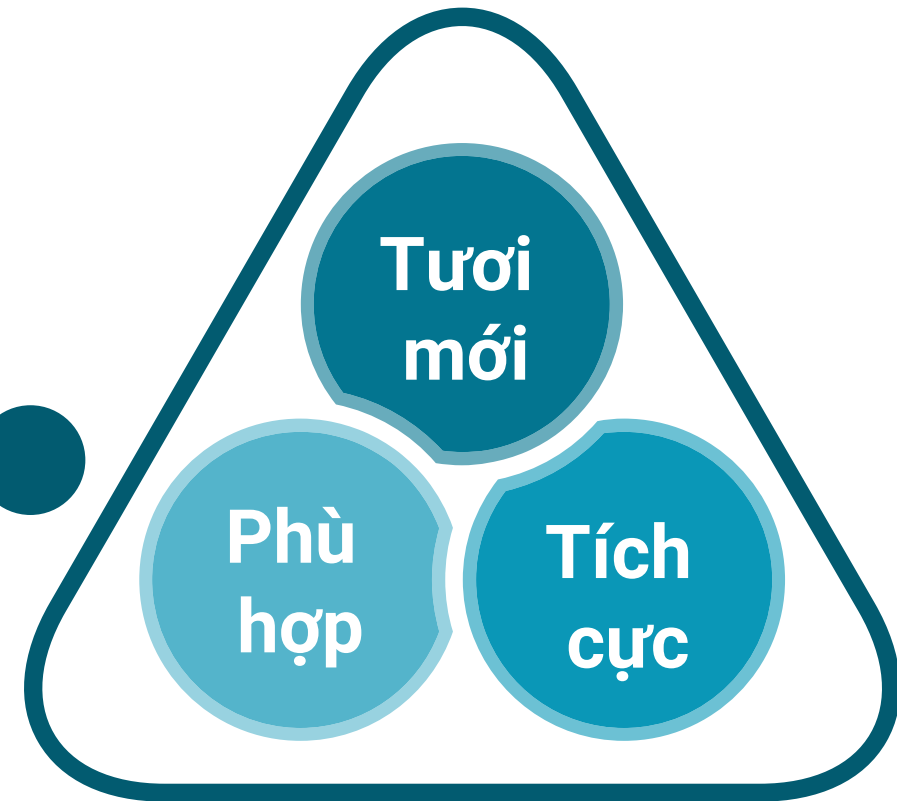
Chỉ lưu ý vài điểm này thôi, khách hàng sẽ không bỏ bạn



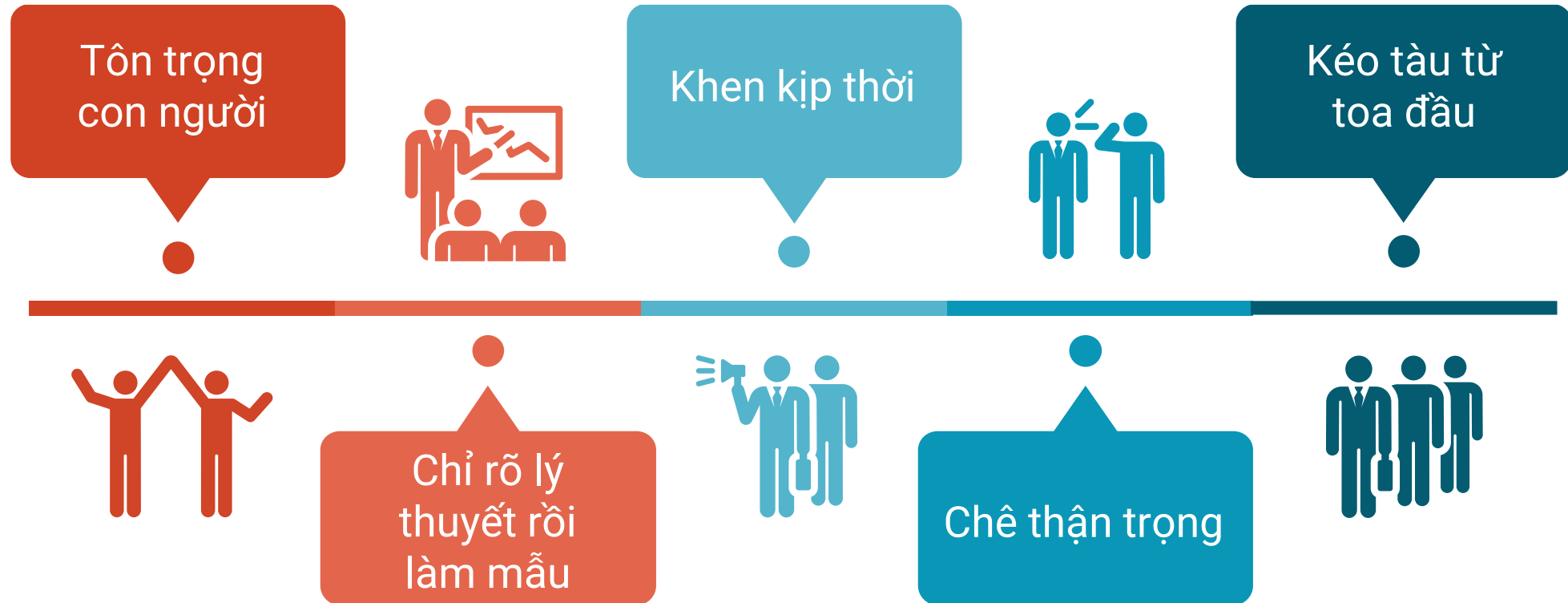


## 6.9. Cách "8" nơi công sở

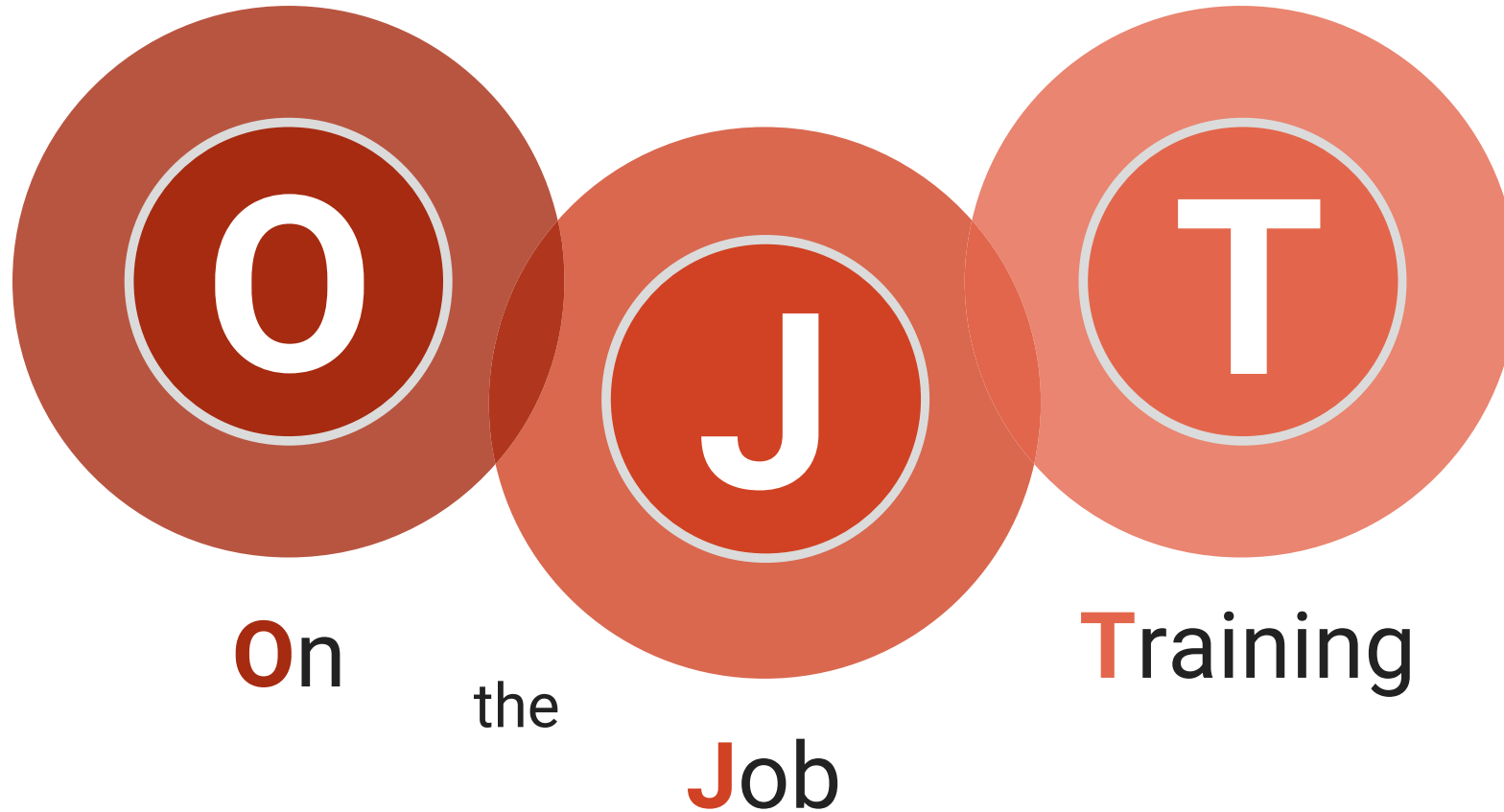
Môi trường làm việc tốt không chỉ có công việc mà còn bao gồm rất nhiều những hoạt động văn hóa giữa các thành viên và "8" là một điển hình. Tuy vậy, đã "8" thì cũng hãy thật chuyên nghiệp với:



## 6.10. Tương tác với nhân viên mới

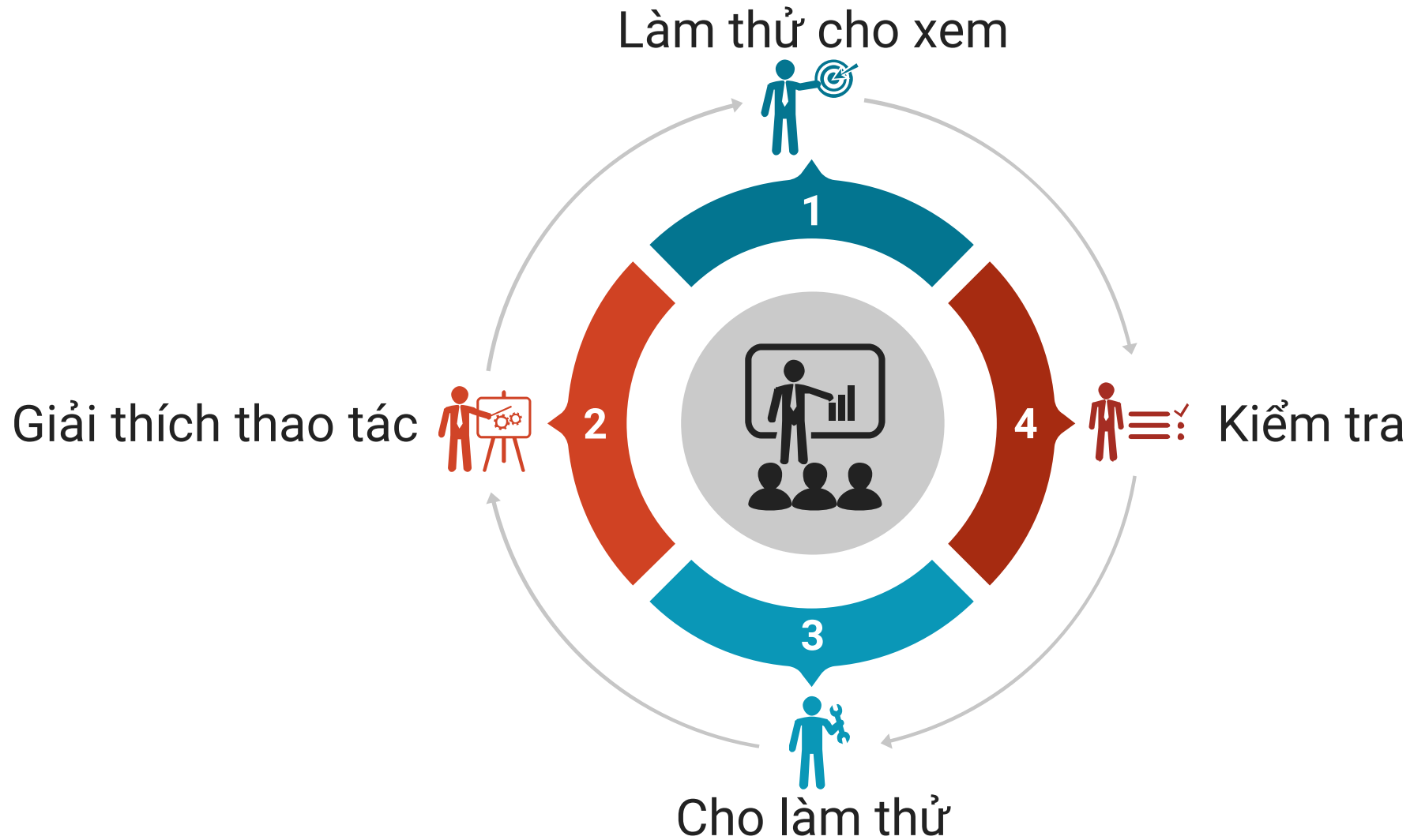


## 6.10. Tương tác với nhân viên mới (2)



**OJT** = Chìa khóa thành công

## 4 bước đào tạo nhân viên



07

**Để được đánh giá  
cao trong công việc**

---

## Cách làm việc với sếp hiệu quả



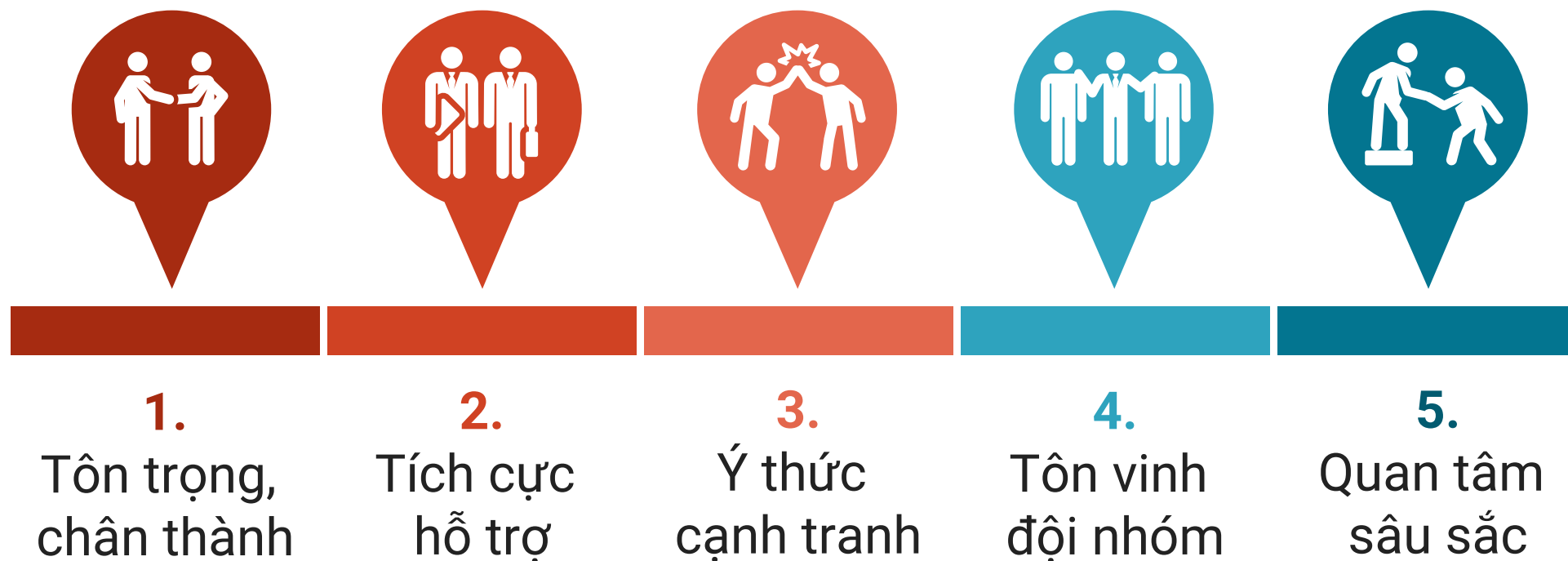
## 7.1. Để được sếp đánh giá

Bạn nhất thiết phải hiểu sếp và mang lại kết quả trên kỳ vọng



## 7.2. Để được đồng nghiệp ghi nhận

Nếu chỉ được sếp ghi nhận còn đồng nghiệp thì không, chắc chắn bạn sẽ khó thành công và cảm thấy yêu công việc của mình.



*Hãy “chăm sóc” đồng nghiệp của mình, bạn nhé!*



# 08

## Sống tích cực để gặt hái thành công

---

## 8.1. Hoạt động thể thao

Hãy yêu thương và chăm sóc từng tế bào, từng bộ phận cơ thể bạn



**1.**  
Chọn  
một môn  
thể thao



**2.**  
Duy trì  
là sức  
mạnh



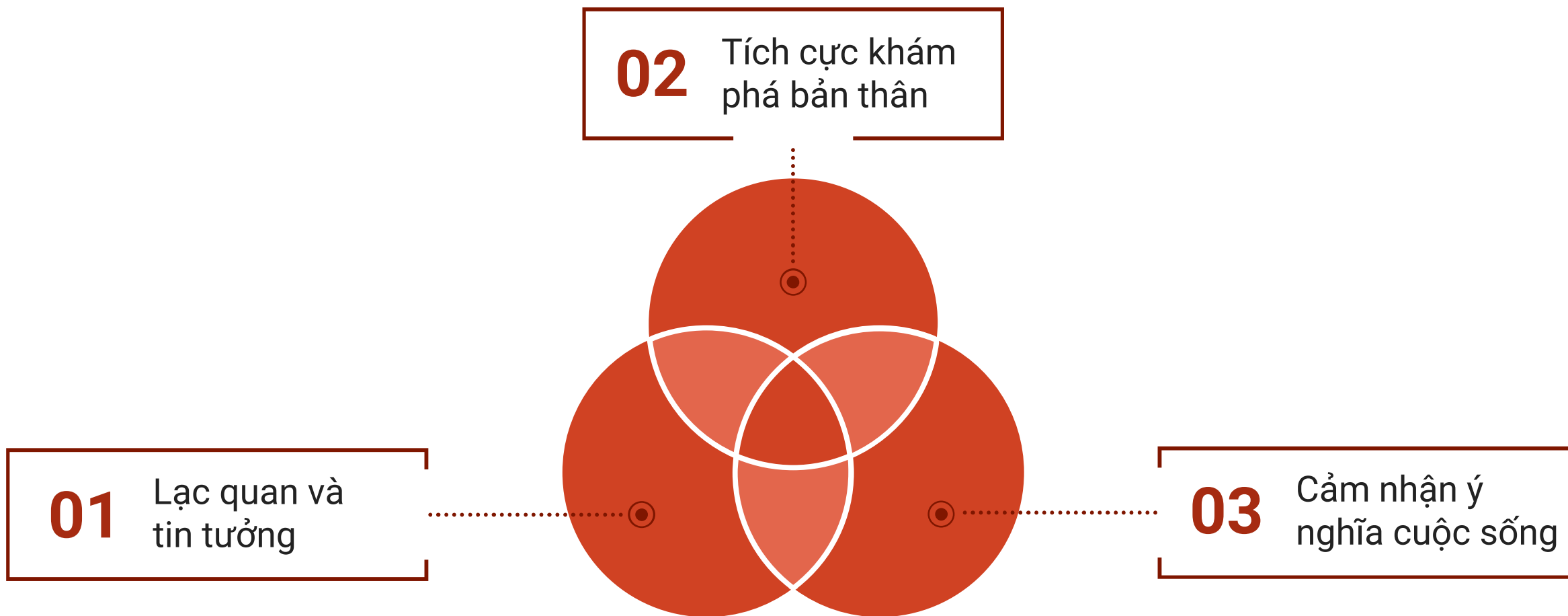
**3.**  
Cảm  
nhận



**4.**  
Hướng  
tới mục  
tiêu

*Sức khỏe tốt sẽ giúp bạn trở nên mạnh mẽ hơn cả về tinh thần!*

## 8.2. Chăm sóc tinh thần



*Chúng ta đều là người chiến thắng và là tượng trưng cho cái đẹp trong thế giới này!*

## 8.3. Duy trì sự dư giả

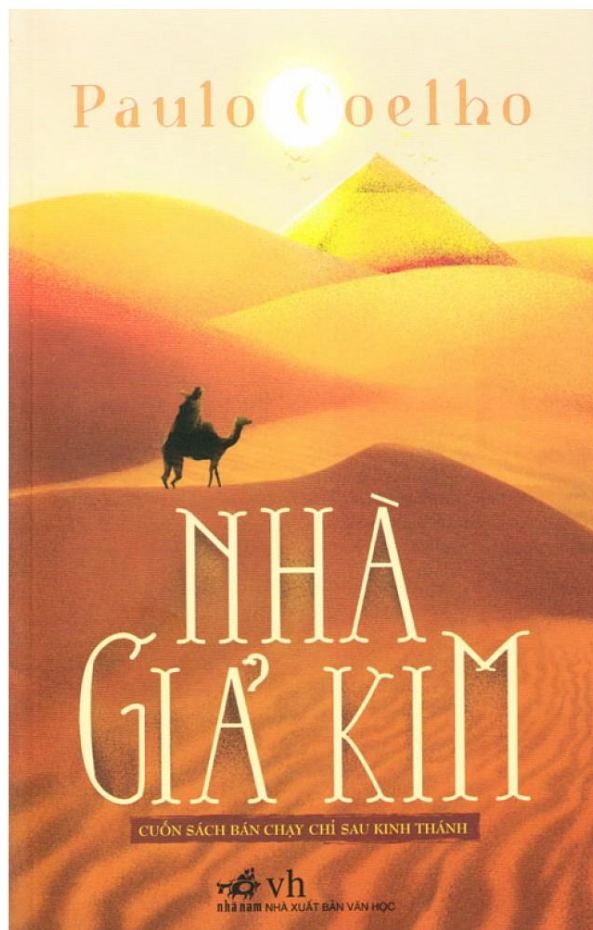
*“Dư Giả chính là sự chủ động tự trong tâm...”*

*Có được Dư Giả thì mọi việc sẽ dễ dàng hơn trong bất kỳ việc gì”*



1. Tích cực, nhiệt huyết nhưng trong tâm lại sáng
2. Bình an và bao dung
3. Cảm nhận được thế giới là vô thường
4. Không thấy có vấn đề gì là khó khăn
5. Muốn làm tốt hơn cho mọi người

## 8.4. Đừng từ bỏ giấc mơ



*“Khi người nào muốn  
điều gì thì cả vũ trụ sẽ  
chung sức lại để người ấy  
đạt được điều mơ ước.”*

## 8.5. 10 điều nằm lòng trong công việc

Để sớm thành công, chúng ta nên mài dũa 10 nội dung sau:



1. Năng lực con người
2. Giao tiếp tích cực
3. Nghĩ xa hơn vì người khác
4. Công tư tương hỗ
5. Rời nhà là công việc



6. Ưu tiên kết quả (hi sinh cá nhân)
7. Công việc phải có thời hạn
8. Ý thức PRO (đại diện cho DN)
9. Suy nghĩ như chủ doanh nghiệp
10. Giữ quan hệ Win - Win



**Chúc mừng bạn đã hoàn thành khóa huấn luyện đặc biệt của Công Ty Giải Pháp A+ Vietnam!**

*Chúng tôi hi vọng rằng bạn sẽ gặt hái được nhiều thành công hơn nữa với Tác Phong Làm Việc Chuyên Nghiệp!*