|  |
| --- |
| **UBND TỈNH LÂM ĐỒNG**  **TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT**            **GIÁO TRÌNH**  **MÔN HỌC/MÔ ĐUN: GIAO TIẾP VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN CHO KHÁCH HÀNG**  **NGÀNH/: CÔNG NGHỆ SINH HỌC**  **TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**    *Ban hành kèm theo Quyết định số:           /QĐ-... ngày ………tháng.... năm…… …........……… của …………………………………..*                  **Lâm Đồng, năm 2018**  ***( Lưu hành nội bộ )*** |

**TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

**LỜI GIỚI THIỆU**

Để đáp ứng nhu cầu về tài liệu giảng dạy và học tập cho sinh viên các chuyên ngành Công nghệ sinh học, trình độ cao đẳng; đặc biệt là yêu cầu đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo; Trường Cao đẳng Đà lạt tổ chức biên soạn giáo trình học phần đang được triển khai giảng dạy. Thực hiện chủ trương trên, Khoa Nông nghiệp-SHUD biên soạn Giáo trình Giao tiếp và Cung cấp thông tin cho khách hàng. Giáo trình Giao tiếp và Cung cấp thông tin cho khách hàng được biên soạn dựa theo đề cương chi tiết học phần Giao tiếp và Cung cấp thông tin cho khách hàng và tham khảo các tài liệu, giáo trình của một số nguồn, tác giả trong và ngoài nước phục vụ giảng dạy ở một số trường, học viện như: Học viện Chishom Úc…

Nội dung của giáo trình bao gồm 05 Bài cụ thể:

|  |
| --- |
| Bài 1: Mở đầu Khái niệm chung về giao tiếp |
| Bài 2: Kỹ năng giao tiếp |
| Bài 3: Tiêu chuẩn, quy tắc, quy trình và/hoặc yêu cầu của doanh nghiệp |
| Bài 4: Cung cấp thông tin cho khách hàng |
| Bài 5: Yêu cầu về quản lý môi trường và an toàn sức khỏe nghiệp (OHS) |

*Chân thành cảm ơn các cơ quan liên quan, các đơn vị và cá nhân đã tham gia đóng góp ý kiến để hoàn thành giáo trình này.*

Lâm Đồng ngày 10 tháng 10 năm 2018

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: Lê Văn Hải

**MỤC LỤC**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **TRANG** |
| 1. Lời giới thiệu | 2 |
| 2. Mục lục | 3 |
| 3. Chương trình Modul | 4 |
| 4. Bài 1. Bài 1: Mở đầu Khái niệm chung về giao tiếp | 6 |
| 5. Khái quát về hoạt động giao tiếp | 6 |
| 6. Các phương pháp giao tiếp | 7 |
| 7. Bài 2: Kỹ năng giao tiếp  8. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh  9. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp  10. Kỹ năng về soạn thảo văn bản, đàm phán | 10  10  12  13 |
| 11. Bài 3: Tiêu chuẩn, quy tắc, quy trình và/hoặc yêu cầu của doanh nghiệp | 20 |
| 12. Thư mục thông tin | 24 |
| 13. Dữ liệu trực tuyến | 27 |
| 14. Kiểm soát quy trình doanh nghiệp | 31 |
| 15. Bài 4: Cung cấp thông tin cho khách hàng | 41 |
| 16. Đánh giá các yêu cầu thông tin và / hoặc tư vấn khách hàng. | 41 |
| 17. Chuẩn bị nội dung câu trả lời cho khách hàng | 44 |
| 18. Cung cấp thông tin và/ hoặc lời khuyên cho khách hàng | 45 |
| 19. Ghi chép chi tiết yêu cầu và phản hồi cho khách hàng | 48 |
| 20. Bài 5: Yêu cầu về quản lý môi trường và an toàn sức khỏe nghiệp (OHS) | 50 |
| 23. Tài liệu tham khảo | 58 |
|  |  |

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Giao tiếp & Cung cấp thông tin cho khách hàng

Mã mô đun: MĐ09

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

Là mô đun cơ sở trong chương trình Cao đẳng Công nghệ sinh học

2. Tính chất:

Là mô đun trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, tư vấn đưa ra lời khuyên, giải đáp và cung cấp thông tin phục vụ cho khách hàng.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Giao tiếp với mọi người đảm bảo theo yêu cầu của doanh nghiệp, kỹ năng giao tiếp hiệu quả, ghi chép thông tin đảm bảo chính xác.

- Dịch vụ chăm sóc cho khách hàng nội bộ và ngoài doanh nghiệp với nhận thức rõ về bối cảnh xã hội và văn hóa

- Sức khỏe và an toàn nghiệp và các quy định về môi trường

- Mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp và các chỉ sổ hoạt động quan trọng để làm cơ sở khi làm việc với khách hàng

- Thông tin của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp

chi tiết kỹ thuật về các phương pháp, dữ liệu và tthu thập mẫu và những đặc điểm chủ yếu của kết quả thí nghiệm

- Các yêu cầu về sức khỏe, an toàn và môi trường có liên quan

2. Về kỹ năng:

- Tuân thủ các quy trình của doanh nghiệp trong giao tiếp và cung cấp thông tin cho khách hàng

- Xắp xếp thứ tự ưu tiên giải đáp yêu cầu thông tin

- Định vị và tổng hợp các thông tin cần thiết sử dụng các nguồn thích hợp

- Cung cấp các thông tin có thẩm quyền chính xác, có liên quan và trong định dạng theo yêu cầu

- Sử dụng các thuật ngữ phù hợp với khách hàng và không dùng biệt ngữ

- Giao tiếp với khách hàng một cách có hiệu quả bằng thái độ lịch sự, cần nghĩ đến nhu cầu của khách hàng

- Duy trì an ninh và bảo mật thông tin

- Ghi lại và nộp các bản ghi âm yêu cầu và thông tin mà khách hàng cung cấp

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học tự rèn luyện kỹ năng qua các bài tập về nhà, có trách nhiệm hoàn thành các bài tập theo yêu cầu của giáo viên. Đạt được kết quả sau khi kết thúc mô đun.

**Bài 1: Mở đầu Khái niệm chung về giao tiếp**

**MĐ 09 - 1**

***Mục tiêu:***

- Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp

- Mô tả được quá trình giao tiếp

- Phân biệt được các loại hình giao tiếp

- Giải thích được các học thuyết về giao tiếp

**1. Khái niệm:**

Giao tiếp là một quá trình qua đó các đối tác trao đổi, chia sẻ những hiểu biết, ý tưởng, tình cảm, kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức (gọi chung là thông tin).

**2. Các thành tố cấu thành quá trình giao tiếp:**

**- Người gửi và người nhận thông tin:** Trong quá trình giao tiếp bao giờ cũng có người gửi và người nhận thông tin thông qua ngôn ngữ và hành động.

**- Thông tin được trao đổi**: bao gồm những hiểu biết, ý tưởng, tình cảm, kinh nghiệm kỹ năng được bộc lộ.

**- Phương pháp truyền tin**: Là cách truyền đạt thông tin đến người nhận tin bằng cách sử dụng các giác quan của con người như: nghe, nói, nhìn và biểu lộ trực tiếp hoặc gián tiếp qua phương tiện nghe nhìn khác.

**- Sự phản hồi**: Là sự trao đổi giữa người nhận tin với người cho tin nhằm làm rõ thông tin vừa được truyền đạt.

**- Bối cảnh giao tiếp**: Bao gồm không gian, thời gian, địa điểm, các tình huống, vai trò của đối tác và mục đích của của cuộc giao tiếp v.v...

Các thành tố trên có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, hỗ trợ nhau, tạo nên hiệu quả trong giao tiếp và liên kết với nhau bằng sơ đồ sau:

**3. Các hình thức giao tiếp:**

Trong cuộc sống và công tác thường có hai hình thức giao tiếp sau:

- **Giao tiếp gián tiếp**: Thường được thực hiện thông qua các phương tiện trung gian như: văn bản, điện thoại, thư tín, truyền thanh, truyền hình, đồ hoạ (hình vẽ, đồ thị, bản đồ, mật mã, ký hiệu v.v...)

**- Giao tiếp trực tiếp**: Là khi các đối tác trực tiếp gặp gỡ để trao đổi thông tin với nhau, thông qua sử dụng ngôn ngữ lời nói và ngôn ngữ không lời (thái độ, cử chỉ, động thái, vẻ bề ngoài và trang phục...)

Để biểu đạt thông tin chính xác và cảm hoá đối tác, tăng hiệu quả của giao tiếp nên sử dụng nhiều hình thức giao tiếp trực tiếp.

**4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp:**

Muốn giao tiếp thành công thì phải nắm vững các yếu tố sau:

***- Xác định rõ mục đích giao tiếp****:* trong mỗi cuộc giao tiếp, các đối tác có thể có mục đích chung cũng có thể có mục đích riềng. Sự hoà nhập giữa các mục đích riêng với các mục đích chung là sự cần thiết để giúp các đối tác xích lại gần nhau trong giao tiếp.

***- Nắm vững nội dung trong giao tiếp****:* Các đối tác phải hiểu rõ nội dung cần giao tiếp, có nhiều thông tin mới, đáp ứng mong muốn của người nghe.

***- Vai trò của các đối tác*** có ảnh hưởng đến nội dung, thái độ, phong cách giao tiếp.

*-* ***Tâm trạng của các đối tác****:* có thể ảnh hưởng đến thái độ, phương pháp đối xử, cách nhìn nhận vấn đề trong giao tiếp. Tâm trạng của các đối tác mà vui vẻ, thoải mái, bình tĩnh sẽ tạo cho các bên sự cởi mở, hiểu nhau hơn.

***- Mối quan hệ giữa các đối tác****:* Sự quen biết hay chưa quen biết giữa các đối tác cũng có ảnh hưởng đến cách giao tiếp. Mối quan hệ giữa các đối tác có thể thay đổi theo thời gian và tiến trình của cuộc giao tiếp. Chẳn hạn, có thể từ xa lạ lúc ban đầu dần dần qua tiếp xúc, cảm hoá mối quan hệ sẽ thân thiện, cởi mở hơn.

***- Nắm vững quy tắc giao tiếp:*** Là sự cầu thị, tôn trọng và biết lắng nghe nhau. Hiểu rõ mình trong mối quan hệ với đối tác, tránh áp đảo trịnh thượng.

***- Ngôn ngữ trong giao tiếp:*** Biết cách sử dụng nhuần nhuyễn ngôn ngữ nói và ngôn ngữ không lời trong giao tiếp. Cách sử dụng các loại ngôn ngữ trên như thế nào đều ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp.

***- Môi trường giao tiếp****:* Bao gồm không gian, thời gian địa điểm, các phương tiện hỗ trợ, ngữ cảnh nơi diễn ra giao tiếp. Sự lựa chọn môi trường như thế nào cũng ảnh hưởng tới kết quả giao tiếp.

**5. Một số lưu ý khi giao tiếp:**

***- Giao tiếp bằng lời***

+ Nói rành mạch, đủ câu, đủ ý

+ Dùng từ phù hợp với đối tượng

+ Nói đúng vấn đề

***- Giao tiếp không lời***

+ Nhìn về phía đối tượng, bao quát chung

+ Cử chỉ, phong thai tự nhiên, thoải mái, tự tin

+ Vẻ mặt tươi vui, không đăm chiêu hoặc lo sợ

+ Thái độ chân thành, lịch sự, cởi mở, tôn trọng và lắng nghe

**6 – Kỹ năng cho và nhận phản hổi**

**a. Khái niệm**

Trong quá trình giao tiếp, khi nghe và nhận thông tin, người nghe thường phản ánh về hành vi của người truyền tin có ảnh hưởng đến người nghe như thế nào. Thí dụ nội dung trình bày rõ hay không rõ, nói đủ nghe hay nhỏ, tự tin hay thiếu bình tĩnh, cảm xúc của người nghe như thế nào...Sau đó người truyền tin tiếp thu những ý kiến phản ánh.

Sự phản ánh ý kiến giữa người nghe và người truyền tin gọi là phản hồi. Ý kiến phản hồi rất cần thiết. Nó cung cấp thông tin giúp người nhận phản hồi tự xem xét để điều chỉnh hành vi của mình nhằm nâng cao hiệu quả truyền tin.

|  |
| --- |
| Phản hồi là phương pháp cho, nhận thông tin về hành vi của một người. Ý kiến phản hồi là ý kiến xây dựng, không phê phán, chỉ trích. |

**b. Nguyên tắc phản hồi**

Giữa lời khen tặng và sự phản hồi tích cực, giữa lời chỉ trích với phản hồi tiêu cực có sự khác nhau. Phản hồi tích cực là lời khen ngợi nhưng ở mức độ cao hơn bằng cách xác định cụ thể các hành động xuất sắc. Chỉ trích là lời chê bai chung chung, không giải thích cụ thể**.**

**Khi đưa ra phản hồi, nên:**

- Tập trung vào việc cải thiện năng lực thực hiện. Đừng dùng ý kiến phản hồi chỉ để chỉ trích hay nhấn mạnh kết quả yếu kém. Cần lưu ý đến việc thực hiện yếu kém, nhưng đồng thời cũng cần phải khẳng định, tăng cường sự phản hồi về những phần việc được thực hiện tốt. Điều đó sẽ giúp người nhận thông tin học hỏi được từ những gì họ đã làm đúng.

- Đưa ra phản hồi kịp thời. Cố gắng đưa ra ý kiến phản hồi càng sớm càng tốt sau khi người gủi tin quan sát được hành vi muốn điều chỉnh hoặc củng cố.

- Tập trung vào hành vi mà không nhận xét thái độ hay tính cách con người. Điều này sẽ làm cho người gủi tin không có cảm giác là mình đang bị công kích cá nhân.

- Phản hồi cần cụ thể, rõ ràng mà không chung chung.

- Phản hồi một cách chân thành với mục đích người gửi tin cải thiện được tình hình.

- Người nhận tin nói về cảm xúc của mình mà không xúc phạm người gủi tin

- Không đưa ra lời khuyên

**Khi nhận phản hồi nên:**

* Lắng nghe và ghi chép
* Không lý giải điều mình đã làm hoặc đã nói
* Có thể hỏi lại những ý chưa rõ.

Vì phản hồi có tính chất hai chiều, nên người gửi tin cần cởi mở đón nhận ý kiến phản hồi cũng như sẵn sàng đưa ra phản hồi. Vì thế hãy khuyến khích người nhận tin đưa ra ý kiến phản hồi. Người gửi tin cần tập trung khi nhận ý kiến phản hồi của người nhận tin. Người gửi tin thể hiện sự tập trung của mình bằng cách thỉnh thoảng nhắc lại những mình hiểu.

**Câu hỏi ôn tập bài 1**

*Câu 1: Trình bày khái niệm giao tiếp?*

*Câu 2: Trình bày các kỹ năng giao tiếp?*

**Bài 2: Kỹ năng giao tiếp**

**MĐ 09 - 2**

*Mục tiêu:*

Học xong bài này, người học có khả năng:

- Vận dụng được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh

- Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả

- Ứng dụng được kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh

***Nội dung:***

**1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh**

Chúng ta sử dụng **kỹ năng giao tiếp** hằng ngày, qua những cuộc nói chuyện với mọi người xung quanh. Vì thế việc giao tiếp trở nên dễ dàng với quen thuộc với mỗi người. Nhưng việc giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày và **kỹ năng giao tiếp** trong kinh doanh không giống nhau. Nếu bạn có thể sử dụng những câu nói xã giao, dí dỏm để nói chuyện với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp thì ngôn ngữ giao tiếp trong kinh doanh không như vậy. Vậy cần có những kỹ năng gì để buổi nói chuyện thành công, đạt kết quả như ý?

*Chú ý tới ngôn ngữ cơ thể*

Ngôn ngữ cơ thể là điều đầu tiên bạn cần cho kỹ năng giao tiếp, gặp gỡ khách hàng. Có thể bề ngoài của bạn không xinh đẹp, hấp dẫn nhưng không có nghĩa khách hàng chấp nhận một đối tác ăn mặc lôi thôi tới gặp mình.

Ngoài trang phục bạn cũng cần chú ý đến cách đi lại, biểu hiện của khuôn mặt… Tất cả những điều tưởng như rất nhỏ đó lại là vấn đề mấu chốt cho việc mở đầu cuộc trò chuyện được thuận lợi.

*Chuẩn bị trước cho câu chuyện của bạn*

Cần phân biệt rõ ràng giao tiếp trong kinh doanh và đời sống. Trong kinh doanh, cần sự chính xác và rõ ràng, vì vậy để không làm lãng phí thời gian và có thể làm chủ cuộc trò chuyện bạn nên chuẩn bị trước cho câu chuyện của mình. Bạn hãy chuẩn bị những câu hỏi bạn muốn hỏi khách hàng và chuẩn bị trước những câu trả lời mà khách hàng có thể sẽ hỏi bạn. Việc làm này sẽ giúp bạn tự tin hơn khi đứng trước đối tác của mình và cũng là cách làm cho đối tác đánh giá cao về bạn.

*Cười và chào đối tác một cách thân thiện*

Khi gặp đối tác của mình, bạn không nên giữ vẻ mặt nghiêm nghị mà hãy nở nụ cười và tiến lại gần chào họ một cách thân thiện. Cách làm này sẽ giúp cho bạn lấy được cảm tình của đối tác và cũng là cách giúp cho việc mở đầu cuộc trò chuyện suôn sẻ.

*Sử dụng ngôn từ chuẩn mực và chính xác*

Bạn nên biết ngôn ngữ sử dụng giao tiếp trong kinh doanh cần sự chuẩn mực và chính xác. Không phải cứ nói nhiều mới thể hiện bạn là người hiểu biết hay làm chủ cuộc trò chuyện, mà bạn cần biết khi nào cần nói và khi nào không. Ngôn ngữ giao tiếp trong kinh doanh cũng cần lịch sự và trang trọng hơn một cuộc nói chuyện bình thường khác.

*Biết lắng nghe*

Dù bạn là người làm chủ cuộc trò chuyện hay không cũng cần phải biết lắng nghe đối tác của bạn. Bạn không nên dành nói quá nhiều mà cần phải lắng nghe ý kiến của đối phương để biết họ nghĩ gì, muốn gì. Điều đó không chỉ thể hiện bạn là người lịch sự, tôn trọng đối tác mà còn giúp bạn có thêm thông tin từ phía bên kia.

*Tôn trọng đối tác*

Tôn trọng đối tác nghĩa là bạn luôn đặt họ lên hàng đầu, khi trò chuyện bạn phải dành hết sự tập trung cho câu chuyện và quan sát, lắng nghe họ. Không nên nói chuyện với khách hàng mà mắt liên tục đảo xung quanh hoặc có những hành động, lời nói khó nghe.

*Hãy đưa ra lời khuyên đúng thời điểm*

Giao tiếp trong kinh doanh đòi hỏi bạn phải là người nhanh nhạy trong việc nắm bắt thông tin truyền đạt từ đối tác. Vì vậy, khi đối tác của bạn nói lên suy nghĩ, ý định của họ bạn hãy lắng nghe cẩn thận để chắc chắn rằng đã hiểu rõ những gì họ muốn truyền đạt, sau đó hãy từ tốn đưa ra lời khuyên nếu họ muốn nghe ý kiến của bạn. Đừng vội vàng đánh giá suy nghĩ của đối phương, cho dù theo bạn đó là một ý tưởng tồi và bạn có ý tưởng hay hơn.

*Sự rõ ràng*

Khách hàng sẽ không có nhiều thời gian để nghe bạn vòng vo về điều bạn muốn nói, vì vậy cách tốt nhất là bạn hãy đi thẳng vào vấn đề chính của câu chuyện. Bởi trong kinh doanh, nếu bạn nói bóng gió sẽ khiến cho đối tác cảm thấy khó chịu và có thể bạn sẽ để mất điểm trong mắt khách hàng vì điều này.

*Kiên định quan điểm*

Tôn trọng và đặt khách hàng lên trên hết là điều cần thiết để bạn thuyết phục họ, nhưng không có nghĩa là bạn chấp nhận nhượng nhịn. Dù trong bất kỳ hoàn cảnh nào, bạn hãy kiên trì với quan điểm của mình. Những khách hàng thông minh sẽ chọn những đối tác có chính kiến, kiên định quan điểm chứ không bao giờ chọn đối tác dễ thay đổi vì sự tác động từ bên ngoài.

*Làm chủ cảm xúc khi giao tiếp với khách hàng*

Cảm xúc của mỗi người rất khác nhau, nhất là đối với những người ưa nói nhiều. Nhưng khi tiếp xúc với khách hàng bạn hãy luôn nhắc nhở bản thân không để cảm xúc riêng của cá nhân chi phối cuộc trò chuyện. Bởi như vậy rất dễ làm hỏng cuộc nói chuyện, tệ hơn nữa họ có thể đánh giá bạn là người không lịch sự và không đáng tin tưởng để hợp tác.

Giao tiếp trong kinh doanh không khó nhưng bạn cũng đừng nên xem nhẹ nó, bởi khi bạn nói ra điều gì đó với đối tác, khách hàng nghĩa là bạn đã có dự định trước và điều đó rất quan trọng đối với bạn. Vì thế, bạn nên chuẩn bị thật kỹ cho những lần giao tiếp như vậy, bởi bạn không thể nói với khách hàng một điều gì đó xong lại nói rằng tôi nhầm, đó không phải là sự thật… Điều đó sẽ khiến đối tác của bạn khó chịu và đẩy bạn vào thế bị động, làm ảnh hưởng đến kết quả cuộc trò chuyện của cả hai bên.

**2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp**

*“Người chỉ giỏi thuyết trình không để lại ấn tượng nhiều bằng người biết lắng nghe thực sự”*

Bản chất của việc trở thành người có kỹ năng giao tiếp tốt là vai trò của bạn trong quá trình nghe, chứ không phải nói. Hãy tưởng tượng rằng khi bạn gặp và tâm sự với một người bạn về những khó khăn bạn đang trải qua, nghĩa là bạn đang tìm kiếm một người biết lắng nghe thực sự . Bạn không yêu cầu người bạn đó giải quyết vấn đề thay bạn , bạn chỉ muốn người đó lắng nghe và thực sự THẤU HIỂU. Vì vậy, khi bạn tích cực lắng nghe anh ấy / cô ấy, bạn có thể hiểu rõ hơn tình trạng người đó đang gặp phải bằng cách phát hiện ra những thay đổi về tình cảm của họ.

Khi giao tiếp, người có [kỹ năng lắng nghe](https://camnanggiaoduc.org/ky-nang-lang-nghe/) sẽ không ngắt lời đối phương. Tuy nhiên nếu chỉ ngồi yên và lắng nghe sẽ làm đối phương lo lắng, không biết bạn có đang thực sự lắng nghe và chú tâm đến những gì họ đang nói hay không. Do vậy trong quá trình lắng nghe, hãy phản hồi lại bằng các động tác như gật đầu, mỉm cười, ngạc nhiên,… để đối phương hiểu bạn đang lắng nghe và quan tâm đến câu chuyện của họ.

**3. Kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh**

3.1. Soạn thảo thư tín

3.2. Soạn thảo công văn

3.3. Soạn thảo hợp đồng kinh doanh

4. Kỹ năng soạn đàm phán

**4.1- Khái niệm đàm phán:**

Đàm phán là phương tiện cơ bản để đạt được cái mà ta mong muốn từ người khác. Đó là quá trình giao tiếp có đi có lại được thiết kế nhằm thỏa thuận trong khi giữa ta và bên kia có những quyền lợi có thể chia sẻ và có những quyền lợi đối kháng.

Francois de Cailere, một nhà đàm phán, thương thuyết nổi tiếng của Pháp ngay từ năm 1716 đã khẳng định: "Một nhà đàm phán kinh doanh giỏi phải là người mềm dẻo như ngọn cỏ và cũng phải cứng rắn như một khối đá. Người đó phải có phản xạ ứng xử nhanh nhậy và phải là người biết lắng nghe, lịch sự và có thể đem lại cảm giác dễ chịu cho đối tác. Song đồng thời cũng phải biết tranh luận, thuyết phục bằng cách biết hé lộ, đưa ra những thông tin có vẻ là bí mật đối với người khác.

Nhà đàm phán giỏi còn phải biết tự chế ngự mình để thông tin có vẻ là bí mật đối với người khác để tránh bị mắc vào chủ định, thậm chí bẫy của đối tác, tránh buột miệng nói những lời chưa kịp nghĩ và không bị chi phối bởi định kiến chủ quan.

**4.2 - Những nguyên tắc cơ bản:**

1. Đàm phán là một hoạt động tự nguyện.

2. Một bên muốn thay đổi tình hình hiện tại và tin rằng có thể đạt được.

3. Mục đích của đàm phán là thỏa thuận.

4. Không phải mọi cuộc đàm phán đều kết thúc bằng thỏa thuận.

5. Không đạt được thỏa thuận có khi là kết quả tốt.

6. Thời gian là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến tiến trình và kết quả đàm phán.

7. Không để cuộc đàm phán bị phá vỡ hoàn toàn.

8. Kết quả mỹ mãn là cải thiện được tình hình hiện tại của cả 2 bên.

9. Tiến trình bị ảnh hưởng bởi những người đàm phán của các bên.

**4.3 - Các hình thức đàm phán:**

Do đàm phán là quá trình có tính mục đích nên trong thực tế có rất nhiều cách được thể hiện để đàm phán. Tựu chung lại có thể chia đàm phán theo hình thức thể hiện, gồm đàm phán bằng văn bản, đàm phán bằng gặp mặt và đàm phán qua điện thoại.

Trong kinh doanh, mỗi một hình thức đàm phán được sử dụng phát huy những hiệu quả rất rõ rệt nếu doanh nhân biết sử dụng chúng đúng nơi, đúng lúc.

**a -Đàm phán bằng văn bản**

Các dạng đàm phán bằng văn bản thường thấy trong hoạt động kinh doanh là:

- Hỏi giá: Do người mua đưa ra và không ràng buộc người hỏi phải mua

- Chào hàng

+ Chào hàng cố định: Người chào hàng bị ràng buộc với chào hàng của mình trong thời hạn hiệu lực của chào hàng.

+ Chào hàng tự do: Người chào hàng không bị ràng buộc với chào hàng của mình.

- Đổi giá: Đổi giá xảy ra khi một bên từ chối đề nghị của bên kia và đưa ra đề nghị mới. Khi đó đề nghị mới trở thành chào hàng mới và làm cho chào hàng cũ hết hiệu lực.

- Chấp nhận. Một chấp nhận có hiệu lực phải đảm bảo:

+ Hoàn toàn, vô điều kiện.

+ Khi chào hàng vẫn còn hiệu lực.

+ Do chính người được chào hàng chấp nhận.

+ Được truyền đạt đến tận người chào hàng.

- Xác nhận:

Là việc khẳng định lại những điều thỏa thuận cuối cùng giữa các bên để tăng thêm tính chắc chắn và phân biệt với những đàm phán ban đầu.

**b-Đàm phán bằng gặp mặt**

- Bắt tay

Bắt tay khi gặp mặt và chia tay nhau trong cùng một ngày tại cùng một địa điểm hoặc khi bày tỏ sự chúc mừng người khác.

Các nguyên tắc bắt tay thông dụng:

+ Người chìa tay trước: Phụ nữ, người lớn tuổi,người có chức vụ cao, chủ nhà

+ Cần tránh: đeo găng tay, bóp quá mạnh, cầm tay hờ hững, lắc quá mạnh, giữ quá lâu.

+ Mắt nhìn thẳng, tập trung, nét mặt vui vẻ

- Giới thiệu

Giới thiệu trẻ với già, người địa vị xã hội thấp với người địa vị xã hội cao, nam với nữ, khách với chủ…..

- Trao và nhận danh thiếp, Khi trao danh thiếp cần chú ý:

+ Đưa mặt có chữ dễ đọc

+ Không cầm cả hộp đựng danh thiếp để trao

+ Đưa bằng hai tay

+ Vừa đưa vừa tự giới thiệu họ tên mình

+ Trao cho tất cả những người có mặt

- Khi nhận danh thiếp cần chú ý:

+ Nhận bằng 2 tay với thái độ trân trọng, tránh hờ hững, tránh vồ vập

+ Cố gắng nhớ tên và chức vụ của người trao rồi mới cất đi

+ Trao danh thiếp của mình. Nếu không có thì phải xin lỗi, hẹn lần sau.

- Ứng xử với phụ nữ

Luôn tỏ ra quan tâm, săn sóc, tôn trọng và giúp đỡ. Ví dụ

+ Lối đi hẹp, nhường phụ nữ đi trước

+ Chỗ khó đi, phải đi trước mở đường

+ Phải để phụ nữ chủ động khoác tay chỗ quãng đường khó đi

+ Lên cầu thang, phụ nữ đi trước, xuống cầu thang phụ nữ đi sau.

+ Kéo ghế mời phụ nữ ngồi

+ Muốn hút thuốc phải xin lỗi

+ Không chạm vào người phụ nữ khi chưa được phép, nhưng phụ nữ được quyền chạm vào nam giới mà không cần xin phép.

- Thăm hỏi

Nếu muốn thăm hỏi, cần báo trước xin được thăm hỏi. Nếu tặng hoa thì tặng tận tay, nếu tặng quà thì chỉ để trên bàn. Đến và ra về đúng giờ đã hẹn.

- Tiếp chuyện

Trong phòng khách xếp ghế nệm dài, chủ nhà bên trái, khách bên phải, những người khác lần lượt ngồi các ghế tiếp theo theo thứ tư trên dưới theo vị trí xuất khẩu hay tuổi tác. Không rung đùi hay nhìn ngang liếc dọc, không lấy thứ gì ra xem khi chủ nhà không giói thiệu.

**c- Đàm phán qua điện thoại**

- Người gọi tự giới thiệu mình là ai? Ở đâu? Lý do gọi?

- Người nhận thể hiện sự sẵn lòng nghe

- Hãy mỉm cười khi nói chuyện điện thoại

- Khi cần giữ máy, hãy chứng tỏ mình vẫn đang cầm máy.Nếu cần giữ quá lâu thì hãy yêu cầu người gọi xem mình có thể gọi lại cho họ không?

- Sẵn sàng ghi chép khi điện thoại

- Để người gọi kết thúc cuộc nói chuyện

**4.5 - Những lỗi thông thường trong đàm phán**

1. Bước vào đàm phán với đầu óc thiếu minh mẫn

2. Không biết đối tác ai là người có quyền quyết định

3. Không biết điểm mạnh của mình là gì và sử dụng nó như thế nào

4. Bước vào đàm phán với mục đích chung chung

5. Không đề xuất những quan điểm và lý lẽ có giá trị

6. Không kiểm soát các yếu tố tưởng như không quan trọng như thời gian và trật tự của các vấn đề

7. Không để cho bên kia đưa ra đề nghị trước

8. Bỏ qua thời gian và địa điểm như là 1 vũ khí trong đàm phán

9. Từ bỏ khi cuộc đàm phán dường như đi đến chỗ bế tắc

10. Không biết kết thúc đúng lúc

*Những điểm cơ bản để tránh lỗi thông thường*

1. Không ngắt lời bên kia. Nói ít và tích cực nghe

2. Đặt các câu hỏi mở có mục đích để tạo sự hiểu biết

3. Sử dụng chú giải, những bình luận hài hước và tich cực

4. Sử dụng viêc ngừng đàm phán để kiểm soát được nội bộ

5. Lập 1 mục tiêu rõ ràng, cụ thể và thực tế trước khi đàm phán

6. Tóm tắt thường xuyên

7. Liệt kê những điểm cần giải thích và những điểm đã hiểu

8. Tránh dùng những ngôn ngữ yếu

9. Không chỉ trích bên kia. Tìm ra những điểm chung của cả 2 bên để đi đến thỏa thuận

10. Tránh chọc tức

11. Tránh đưa ra quá nhiều lý do cho đề nghị của mình.

12. Tránh bộc lộ cảm xúc bột phát, khiển trách, công kích hay chế nhạo cá nhân.

**4.6 - Các nguyên tắc dẫn đến thành công trong đàm phán**

**a. Ấn tượng ban đầu.**

Không nên đối đầu ngay với đối tác đàm phán bằng những yêu cầu đòi hỏi. Trước hết phải tạo ra một không khí tin cậy, dễ chịu bằng một vài câu nói mang tính cá nhân bằng cử chỉ và thái độ vui vẻ, dễ chịu. Bạn luôn nhớ rằng sẽ không bao giờ có cơ hội lần thứ hai để gây ấn tượng ban đầu. Sau đó bạn sẽ bắt đầu nói về chủ đề nội dung mà bạn định đàm phán, thương thuyết với đối tác.

**b. Chú ý tới các cử chỉ, thái độ và động tác của cơ thể trong khi đàm phán.**

Ít nhất một nửa thông tin định truyền đạt trong đàm phán được thông qua và tiếp nhận qua các cử chỉ, thái độ và động tác của cơ thể bạn. ít nhất một phần ba thông tin được tiếp nhận thông qua tiếng nói, giọng điệu và cách nói của người đàm phán. Một gương mặt hồ hởi, thái độ cởi mở sẽ nhanh chóng tạo nên thiện cảm từ phía đối tác đàm phán. ý thức đánh giá cao, coi trọng đối tác của người đám phán sẽ thể hiện ngay trong cách thể hiện, giọng điệu và cách nói. Chỉ có thể đàm phán và thuyết phục thành công

nếu tự người đàm phán không có ý thức và cảm giác mình sẽ hoặc đang đóng kịch với đối tác.

**c. Phải xác định rõ mục tiêu đàm phán và luôn luôn bám sát theo đuổi mục tiêu này trong suốt quá trình đàm phán.**

Người nào không biết rõ mình muốn gì thì sẽ thường đạt được kết quả mà mình không mong muốn. Vì vậy, trước khi vào cuộc đàm phán thương thuyết, người đàm phán phải cố gắng chia tách mục tiêu cuối cùng của mình thành những mục tiêu nhỏ mà mình phải trao đổi với đối tác và đạt được kết quả. Nếu càng có nhiều mục tiêu cụ thể và luôn theo đuổi các mục tiêu này trong quá trình đàm phám thì kết quả cuối cùng của đàm phán càng chóng đạt được.

**d. Người đàm phán tốt phải biết rèn cho mình có khả năng lắng nghe đối tác nói.**

Người ta nói rằng người thắng cuộc bao giờ cũng là người biết nghe. Chỉ có ai thật sự quan tâm chú ý lắng nghe đối tác đàm phán với mình nói gì, muốn gì thì người đó mới có những phản ứng, lý lẽ phù hợp có lợi cho mình. Khi nghe đối tác trình bày cần phải biết phân biệt tâm trạng, thái độ của họ. Xem họ có biểu hiện trạng thái quá hưng phấn, bốc đồng, ức chế hay bực bội không. Cũng có thể đối tác đàm phán đang muốn lôi kéo, cuốn hút về một hướng khác và tìm cách khai thác thêm thông tin.

**e. Phải biết trình bày, sử dụng từ ngữ một cách khôn khéo, linh hoạt.**

Đừng bao giờ nói rằng vấn đề này mình có quan điểm khác mà nên nói về cơ bản mình cũng nghĩ như vậy nhưng chỉ muốn nhấn mạnh thêm điểm này. Ðừng nói thẳng rằng đối tác có cách nhìn nhận sai lầm mà nên nói đó cũng là một cách nhìn nhận đúng nhưng chúng ta cũng thử lật lại vấn đề một lần nữa xem sao. Ðừng bao giờ nói hàng hóa, dịch vụ của mình là rẻ vì rẻ thường đem lại ấn tượng hay suy diễn không tốt về chất lượng. Khi đang tranh cãi, đàm phán về giá cả thì đừng nói: chúng ta sẽ không đạt được kết quả nếu chỉ đàm phán về giá mà nên chuyển hướng. Trước khi tiếp tục đàm phán về giá cả, chúng ta nên trao đổi xem xét thêm chất lượng, hình thức của hàng hoá, phương thức thanh toán,... Nếu đối tác bị ấn tượng thì vấn đề giá cả không còn quá gay cấn khi tiếp tục đàm phán.

**f. Người đàm phán kinh doanh phải biết hỏi nhiều thay vì nói nhiều.**

Người nào hỏi nhiều thì người đó sẽ có lợi thế, không chỉ về thông tin mà cả về tâm lý, về tính chủ động trong đàm phán. Những câu hỏi hợp lý khéo léo sẽ chứng minh cho đối tác là mình luôn luôn lắng nghe, quan tâm đến điều họ đang nói. Chính trong thời gian lắng nghe bạn có thể phân tích, tìm hiểu các động cơ, ý muốn của đối tác đàm phán.

Tùy từng trường hợp có thể đặt câu hỏi trực tiếp hay gián tiếp.

+ Câu hỏi trực tiếp thường được đặt ra khi mới bắt đầu đàm phán, giúp giảm bớt khoảng cách giữa hai bên đàm phán và có được nhiều thông tin trước khi thật sự bắt đầu đàm phán.

+ Các câu hỏi gián tiếp cũng có thể là câu hỏi đón đầu, thường sử dụng ở những giai đoạn sau của cuộc đàm phán thương thuyết. Khi cần làm rõ hay khẳng định một điều gì, nên đặt câu hỏi sao cho đối tác chỉ cần trả lời có hay không.

Tất nhiên phải thận trọng nếu đặt nhiều câu hỏi loại này vì sẽ gây cho đối tác cảm giác bực mình, khó chịu.

**g. Người đàm phán cần phải biết mình có thể được phép đi tới đâu, tự do đàm phán tới giới hạn nào.**

Ðâu là điểm thấp nhất mà mình có thể chấp nhận được. Ðâu là điểm mình không bao giờ được thay đổi theo hướng có lợi cho đối tác. Biết được giới hạn đàm phán, tức là sẽ biết được thời điểm phải ngừng hay chấm dứt đàm phán và chuyển hướng, tìm phương án giải quyết khác. Không phải cuộc đàm phán thương thuyết thương mại nào cũng dẫn đến ký kết hợp đồng thương mại. Người có khả năng đàm phán tốt phải là người có đủ dũng cảm và quyết đoán không chịu ký kết một hợp đồng kinh doanh nếu có thể gây bất lợi cho mình. Ðể đàm phán thành công, không nên thực hiện cứng nhắc theo nguyên tắc "được ăn cả, ngã về không".

h. Ðể thành công trong đàm phán kinh doanh, cần có một ý thức, tư duy sẵn sàng thoả hiệp nếu cần thiết.

Có khi "một món quà nhỏ", một sự nhường nhịn, chấp nhận nhỏ cho đối tác thì có thể đem lại cho bạn cả một hợp đồng kinh doanh béo bở. Ðàm phán kinh doanh là một quá trình thường xuyên phải chấp nhận "cho và nhận"; phải cân nhắc so sánh, phải tranh luận và chờ đợi. Ðừng nên để xuất hiện cảm giác lộ liễu có người thắng và người thua sau cuộc đàm phán kinh doanh, nếu như bạn còn tiếp tục kinh doanh với đối tác đó.

Kết quả đàm phán là cả hai bên đều có lợi, là sự trao đổi tự nguyện giữa hai bên. Vì vậy, khi đàm phán không chỉ chú ý cứng nhắc một chiều quyền lợi, mục đích riêng của một bên mà phải chú ý đến cả nhu cầu của bên kia.

j. Ðể tránh cho những hiểu lầm vô tình hay hữu ý và để tránh nội dung đàm phán, thương thuyết bị lệch hướng,

Nhà đàm phán phải biết nhắc lại kết luận những điểm đã trao đổi, thống nhất giữa hai bên trước khi chuyển sang nội dung đàm phán mới. Làm được điều đó tức là nhà đàm phán đã chủ động điều tiết buổi thương thuyết. Những điểm chưa rõ có thể sẽ được giải quyết khi được nhắc lại. Nếu khéo léo thì nhà

thương thuyết có thể đưa cả hướng giải quyết cho điểm nội dung đàm phán tiếp theo. Thực hiện việc nhắc lại và tóm tắt từng nội dung đã đàm phán sẽ giúp cho nhà thương thuyết luôn luôn không xa rời mục tiêu đàm phán, quá trình đàm phán trở nên có hệ thống, bài bản và là cơ sở cho những lần đàm phán tiếp theo.

5. Thực hành

- Tổ chức hội thảo giới thiệu sản phẩm của phong thí nghiệm CNSH đến doanh nghiệp và người dân

4. Kiểm tra

**Câu hỏi ôn tập bài 1**

*Câu 1: Trình bày các Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh?*

*Câu 2: Trình bày các Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp?*

*Câu 3: Trình bày các Kỹ năng soạn thảo văn bản ?*

*Câu 4: Trình bày các Kỹ năng về đàm phán?*

**Bài 3: Tiêu chuẩn, quy tắc, quy trình và/hoặc yêu cầu của doanh nghiệp**

**MĐ 09 - 3**

***Mục tiêu của bài:***

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- Hiểu được các hướng dẫn sử dụng thiết bị, bản ghi của phòng thí nghiệm, các yêu cầu của Hiệp hội các cơ quan Xét nghiệm Quốc gia (NATA), các tiêu chuẩn Úc

- Thực hiên được các quy trình thao tác chuẩn

- Kiểm soát quy trình doanh nghiệp đúng theo quy định.

## Nội dung 1: Thư mục, Tiếp nhận thông tin và thực hiện theo hướng dẫn

Phần này bao gồm nội dung về **Thư mục, tiếp nhận thông tin và thực hiện theo hướng dẫn.**  
Sau khi hoàn thành phần này, người học có thể:

* Chăm chú lắng nghe hướng dẫn và phản hồi một cách thích hợp
* Làm rõ thông tin hướng dẫn để đảm bảo hiểu hoàn toàn công việc.

### Lắng nghe và phản hồi hướng dẫn

Hướng dẫn để thực hiện công việc hàng ngày hoặc công việc được yêu cầu có thể dưới các dạng sau:

* Quy trình chuẩn (SOPs): Standard Operating Procedures - SOPs
* Hướng dẫn về an toàn sức khỏe lao động
* Thẻ công việc
* Các quy đinh về tình trạng khẩn cấp

Các bước trong quy trình chuẩn phải được tuân thủ nghiêm ngặt khi thực hiện bất kỳ công việc hàng ngày hoặc công việc được yêu cầu. Khi có sự khác nhau giữa hướng dẫn bằng lời nói hoặc văn bản và yêu cầu an toàn sức khỏe lao động thì yêu cầu về an toàn sức khỏe lao động *luôn* được ưu tiên.

Nếu hướng dẫn bằng lời nói hoặc văn bản không rõ ràng hoặc mơ hồ thì nhóm trưởng nên đưa ra các ý kiến hoặc làm rõ thông tin hướng dẫn trước khi bắt đầu công việc. Không được phỏng đoán khi chưa rõ hướng dẫn

Theo thứ tự các công việc thực hiện nên chuẩn bị trước và ghi vào bảng công việc.

Trường hợp công việc không thể hoàn thành trong một ca thì thông tin phải được chuyển giao và thảo luận các vấn đề trong suốt quá trình chuyển giao, vì vậy ca tiếp theo phải hoàn thành công việc đảm bảo an toàn theo hướng dẫn.

### Làm rõ thông tin để đảm bảo hiểu hoàn toàn nội dung công việc

#### Lấy thông tin phản hồi

Lấy thông tin đúng là rất quan trọng. Có thể lấy thông tin bằng cách:

* Đặt câu hỏi
* Nhắc lại thông tin.

Ví dụ minh họa. John làm việc tại khu đóng gói trong phòng thí nghiệm. Người giám sát của anh ấy thường bận rộn với rất nhiều công việc và đưa cho anh ấy hướng dẫn công việc. John thường mắc các lỗi nhỏ khi người giám sát ở xung quanh, chẳng hạn như đặt sai vị trí hoặc không theo đúng thứ tự. Người giám sát nói những câu như : ‘Đặt nó ở đó’ hoặc ‘Để đó làm sau’. John cố gắng hiểu những gì người giám sát nói, nhưng không đặt câu hỏi – Anh ấy cảm thấy giống như một người ngu dốt. John dễ bị nản lòng và nhanh chóng mất tự tin vào bản thân. Anh ấy mắc nhiều lỗi và qua công việc cuối cùng của mình, anh ấy biết rằng một số người có quyền có thể làm cho cuộc sống con người khó khăn giống như anh ấy. Nhưng John cũng để ý rằng một trong những đồng nghiệp luôn hỏi người giám sát những câu hỏi cụ thể như:

* ‘Bạn có thể chỉ cho tôi chính xác nơi đặt thứ này?’
* ‘Số lượng mẫu mà bạn muốn lấy? ’
* ‘Bạn có đề cập đến thứ tự hóa chất? ’
* ‘Tôi nên thực hiện công việc sau khi ăn trưa hay sau khi tôi hoàn thành công việc cho Joe?’

Những câu hỏi nghe rất đơn giản nhưng có thể giúp bạn hiểu được những thông tin bạn lấy được là đúng hay sai. Cố gắng nghe những câu hỏi của những người xung quanh bạn. Sau đó áp dụng cho bản thân bạn.

Những câu hỏi của bạn đã đủ các thông tin cần thiết?

* Cụ thể?
* Rõ ràng?
* Chính xác?

Việc bạn đang làm là dễ hay khó chính là do suy nghĩ của bản thân bạn quyết định. Những thông tin hướng dẫn không chỉ là nói phải làm những gì mà bạn cần phải đặt ra những câu hỏi và có tiếng nói.

#### Nhắc lại thông tin

Chắc chắn rằng bạn nghe được các thông tin đúng và bạn có thể nhắc lại. Lạ hơn là chúng ta giả vờ nghe hoặc hiểu mọi thứ khi chúng ta không biết. Chúng tôi làm điều này vị một số lý do:

* Chúng tôi không muốn nghe những từ như ngu dốt hay dốt nát.
* Chúng tôi không muốn nghe những từ thô lỗ khi yêu cầu ai đó làm lại việc gì.
* Chúng tôi không muốn gặp rắc rối.

Tuy nhiên, khi yêu cầu ai đó làm lại việc gì đôi khi cũng rất quan trọng. Đó gọi là ‘phản hồi’. Một trong những vai trò quan trọng của người nghe là đưa ra phản hồi cho người nói, mọi đánh giá được thực hiện, người nói biết người nghe đang lắng nghe và hiểu thông tin. Phản hồi có thể được thể hiện qua cách người nghe quan tâm đến những gì bạn nói và muốn người nói tiếp tục.

Có 4 kiểu phản hồi từ người nghe:

1. Nhìn chăm chú vào người nói, mắt chú ý, biểu cảm tập trung
2. Thi thoảng gật đầu đồng ý
3. Những lời bình luận ngắn gọn thể hiện sự tán thành, đồng ý như: ‘tôi thấy, ‘thực sự’, ‘rất thú vị, ‘hmmm’.
4. Tóm tắt lại các trường hợp (‘Bạn nghĩ rằng …’) hoặc lặp lại một vài từ cuối cùng mà bạn nói

Nên khuyến khích những ý kiến phản hồi từ người nghe hơn là phê phán và để cho người nói biết bạn có những phản hồi tích cực.

#### Không đồng ý với người nói

Hãy thận trọng khi đưa ra những phản hồi tiêu cực. Tránh ngắt lời khi không đồng ý với người nói.

Chú ý lắng nghe và không tranh luận. Không được cản trở người nói. Tránh xúi giục để gây tạm dừng chẳng hạn như lợi dụng cơ hội để chuyển chủ đề khác. Không được ngắt lời người nói trong thời gian dài.

Khi thông báo đã xong thì bạn nên dành thời gian suy nghĩ trước khi đưa ra các ý kiến phản hồi.

#### Đưa ra các hướng dẫn

Các hướng dẫn có thể khác với thông tin mà chúng ta nghe được theo nhiều cách. Vì vậy bạn phải đặt những câu hỏi để đảm bảo mọi người đều nhận được thông tin đúng.

* Đảm bảo mọi người hiểu được những gì bạn nói. Luôn nhớ rằng, một số vấn đề bạn có thể nói không rõ ràng. Chúng ta thường có xu hướng đổ lỗi cho những người nghe. Bạn có thường xuyên nghe người khác nói:
* ‘Bạn phải nói một số vấn đề 100 lần!’
* ‘Người nghe không nghe được những gì bạn nói!’
* ‘Mọi người chỉ nghe những gì họ muốn nghe!’

Với người nói – cách để đưa ra các hướng dẫn – phải được kiểm tra để đảm bảo truyền đạt thông tin đúng.

Mọi người tại nơi làm việc có thể:

* Có kỹ năng giao tiếp giới hạn
* Tiếng anh là ngôn ngữ sử dụng thứ hai
* Không được đào tạo chuyên sâu.

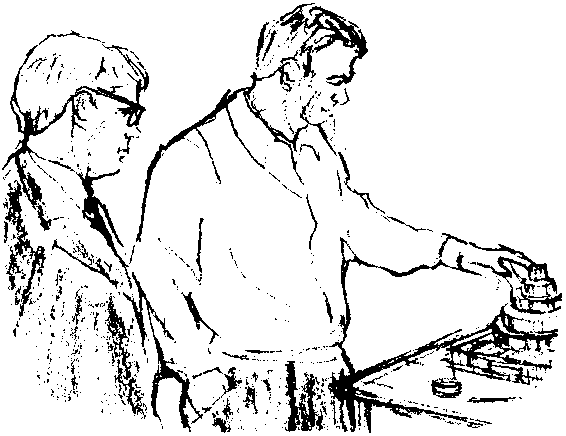
Các hướng dẫn bằng lời nói hoặc văn bản nên đơn giản, rõ ràng và nếu bằng tiếng anh thi nên ngắn gọn, xúc tích để mọi người dễ dàng hiểu được. Trước khi đưa ra hướng dẫn phải có kế hoạch hợp lý. Các thông tin hướng dẫn phải được tổ chức và đưa ra từ từ, nối tiếp nhau. Người đưa ra thông tin phải có trách nhiệm với những thông tin hướng dẫn đưa ra để đảm bảo người nhận:

* Hiểu các nội dung của hướng dẫn
* Có những kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết để thực hiện hướng dẫn.

Người đưa thông tin hướng dẫn nên đặt những câu hỏi để đảm bảo người nhận thông tin không những hiểu hướng dẫn mà còn có thể thực hiện chúng.

Nếu mọi người không chắc chắn về khả năng thực hiện theo hướng dẫn của mình thì có thể tìm người có nhiều kinh nghiệm hơn hỗ trợ:

* Tai nạn hoặc trường hợp khẩn cấp
* Quy trình không đúng hoặc có sự chậm trễ
* Hư hỏng thiết bị hoặc thời gian chết.



Hướng dẫn phải rõ ràng và ngắn gọn

#### Quy tắc về đạo đức

Phải có các quy tắc về đạo đức trong phòng thí nghiệm. Quy tắc về đạo đức bao gồm các quy tắc về đạo dức trong hoạt động kinh doanh, trong sản xuất. Đó cũng là nguyên tắc cơ bản để hướng dẫn nhân viên:

* Tôn trọng mọi người, cơ hội bình đẳng, chống phân biệt đối xử và công bằng với mọi người.
* Tôn trọng và công bằng với tất cả nhân viên và khách hàng.
* Thúc đẩy tạo môi trường làm việc có sự tin tưởng, tôn trọng, hỗ trợ lẫn nhau, trung thực và có trách nhiệm.
* Tạo cơ hội bình đẳng cho mọi người trong tất các các khía cạnh công việc và không chấp nhận các hành vi phân biệt đối xử và xâm hại bất hợp pháp dưới bất kỳ hình thức nào.
* Báo cáo các trường hợp phân biệt đối xử và/hoặc đối xử không công bằng về nguồn lực con người vi phạm quy định. Luật chống xâm hại cần được thực hiện để ngăn chặn các vi phạm.

Đảm bảo các yêu cầu về sức khỏe và an toàn

**Nội dung 2: Dữ liệu trực tuyến, Tiếp nhận và truyền đạt thông tin**

### Phác thảo nội dung

Phần này bao gồm nội dung về **Dữ liệu trực tuyến, Tiếp nhận và truyền đạt thông tin**.  
Hoàn thành phần này, người học có thể:

* Tiếp nhận thông tin qua lời nói hoặc văn bản và có phản hồi thích hợp
* Ghi lại à truyền đạt lại những thông tin đã hiểu rõ.

#### Tiếp nhận thông tin qua lời nói hoặc văn bản và có phản hồi thích hợp

#### Thông báo qua lời nói hoặc văn bản

Thông báo là thông tin được gửi hoặc truyền từ người truyền đạt thông tin tới người nhận thông tin, người nhận thông tin phải hiểu và thực hiện theo thông báo. Truyền đạt thông tin có thể là kết quả của giao tiếp một chiều hoặc hai chiều.

Để cho thông báo có hiệu quả tốt nhất thì nên thực hiện giao tiếp hai chiều giữa người truyền đạt thông tin và người nhận thông tin.

#### Yêu cầu bằng văn bản

Khi yêu cầu thông tin như kiểm tra, bảo dưỡng hoặc vật tư tiêu hao, mẫu yêu cầu tại nơi làm việc hoặc các văn bản khác phải được sử dụng để theo dõi các giao dịch và đảm bảo các văn bản được trả về đúng lúc.

Những lợi thế của yêu cầu bằng văn bản là:

* Một bản ghi gồm tất cả các mục yêu cầu
* Tránh quên các yêu cầu
* Tránh bỏ qua một số mục yêu cầu
* Tránh được việc nhận các thông tin sai hoặc không cần thiết

#### Yêu cầu bằng lời nói

Yêu cầu bằng lời nói đảm bảo thông tin được hiểu và tiếp nhận nhanh chóng.

Những lợi thế của yêu cầu bằng lời nói:

* Có thể đặt những câu hỏi để đảm bảo hiểu được yêu cầu
* Thông tin thường nhạn được nhanh hơn

Yêu cầu bằng nời nói thường được dùng khi:

* Cần giải thích về kỹ thuật phòng thí nghiệm hoặc những chủ đề tương tự khác
* Làm rõ yêu cầu về một quy trình cụ thể
* Giao tiếp trực tiếp – người với người
* Giao tiếp gián tiếp– người với người qua điện thoại, radio hai chiều, ghi chú, sổ ghi nhớ, bản fax hoặc thư điện tử v.v.

Truyền đạt thông tin không bị hiểu sai là điều cần thiết để hoạt động phòng thí nghiệm nhịp nhàng và đảm bảo an toàn. Trách nhiệm của cả người truyền đạt và người nhận thông tin là đảm bảo thông tin được hiểu đúng. Truyền thông tin nói chung là một quá trình tương tác hai chiều trong đó: người truyền đạt thông tin thực hiện truyền thông tin đến người nhận và người nhận thông tin có thể đặt các câu hỏi để làm rõ thông tin. Không dược làm gián đoạn hay cắt ngang trong khi đang tuyền đạt thông tin, trừ khi nó rất quan trọng. Hãy là một người biết lắng nghe. Đặt những câu hỏi là một cách để làm rõ thông tin để đảm bảo những thông tin được hiểu đúng.

#### Các hình thức truyền đạt thông tin

Tùy thuộc vào cách truyền đạt thông tin mà thông tin có thể dễ dàng được làm rõ.

* ***Truyền đạt thông tin trực tiếp người với người:*** thông tin dễ hiểu nhất là thông qua ngôn ngữ cơ thể, nét mặt và sự tự nhiên là một phần không thể thiếu được trong truyền đạt thông tin.
* ***Truyền đạt thông tin qua điện thoại hoặc radio:*** được dùng khi truyền đạt thông tin ở khoảng cách xa. Truyền đạt thông tin qua điện thoại và radio có thể bị lỗi ngữ âm, gián đoạn tín hiệu và tiếng ồn xung quanh. Truyền đạt thông tin qua giọng nói, người nhân thông tin không thể nhìn thấy ngôn ngữ cơ thể và nét mặt của người truyền đạt thông tin.
* ***Truyền đạt thông tin qua thiết bị:*** đây là giao tiếp một chiều. Các phương tiện thông tin như chữ viết, bảng ghi nhớ, bản fax, thư điện tử hoặc thông báo báo động là thông tin một chiều cần phải được giải thích và làm rõ khi giao tiếp giữa người với người không thực hiện được.

### Nhận và truyền đạt thông tin

#### Thông tin cho người khác:

Khi nhận thông tin, có thể yêu cầu hành động của người khác. Điều này là rất cần thiết nều thông tin được nhận dành cho người khác, như người giám sát hoặc nhân viên kỹ thật khác, thông tin được ghi nhận như sau:

* Thời gian và ngày nhận thông tin
* Tên và bộ phận thông tin sẽ được truyền đạt
* Tên và bộ phận hoặc nơi làm việc của người truyền đạt thông tin
* Nội dung của thông tin, tốt nhất là một đoạn ngắn

Khi thông tin được ghi lại, cần đọc lại cho người gọi để làm rõ chính xác thông tin được. Nếu thông tin được nhận dành cho đồng nghiệp hoặc người giám sát công việc thay đổi ca trực, thông tin nên được lưu lại ở những nơi thích hợp như bảng thông báo, hộp thư cá nhân, khay đựng tài liệu hoặc một nơi dễ thấy trên bàn làm việc của họ. Đảm bảo thông tin được chuyển đến kịp thời và chính xác cho người nhận thông tin.

#### Câu hỏi

Những câu hỏi qua điện thoại về những thông tin nhận được như hoạt động của phòng thí nghiệm, thiết bị cụ thể, an toàn hoặc vấn để môi trường, những nơi mà người nhận thông tin không có hiểu biết, kinh nghiệm hoặc thẩm quyền cung cấp phản hồi hoặc thông tin. Trong trường hợp này, người gọi cần phải chuyển đến người có thẩm quyền thích hợp, nếu có, hoặc thông tin được chuyển đến người thích hợp. Các thông tin cụ thể như thông tin chính xác, tên người gọi, nội dung, thời gian, ngày, số điện thoại, fax hoặc thư điện tử phải ghi lại.

## Nội dung 3: Tài liệu thể hiện kỹ năng giao tiếp thích hợp tại nơi làm việc

### Sơ lược nội dung trong phần

Phần này bao gồm nội dung năng lực Tài liệu thể hiện kỹ năng giao tiếp thích hợp tại nơi làm việc

Hoàn thành phần này, học viên có thể:

* Thực hiện theo các quy trình tại nơi làm việc để phản ánh các luật về cơ hội bình đẳng, chống phân biệt đối xử và chống xâm hại theo các yêu cầu pháp lý
* Thể hiện kỹ năng giao tiếp hiệu quả giữa các cá nhân trong quá trình tiếp xúc hàng ngày.

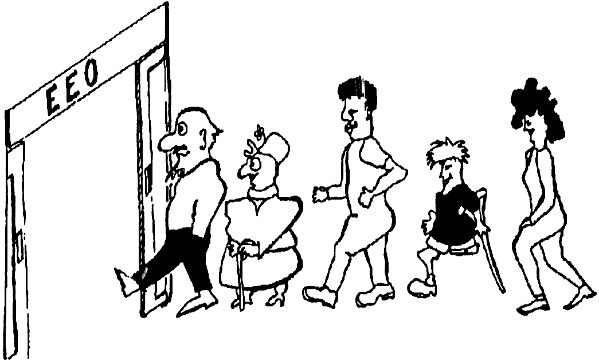
***Thực hiện theo các quy trình tại nơi làm việc để phản ánh các luật về cơ hội bình đẳng, chống phân biệt đối xử và chống xâm hại theo các yêu cầu pháp lý***

Trong tổ chức, bạn sẽ tìm thấy một số người có trách nhiệm đối với các vấn đề cụ thể có liên quan đến nơi làm việc. Tùy thuộc vào quy mô của nơi làm việc, một cá nhân có thể có nhiều phạm vi trách nhiệm. Trong các tổ chức nhỏ, hai hoặc nhiều người có thể chia sẻ trách nhiệm về một vấn đề cụ thể có liên quan đến nơi làm việc. Thông thường, bạn sẽ thấy rằng hầu hết các công ty đều có người phụ trách một số hoặc tất cả cá lĩnh vực sau đây:

* Đào tạo
* Cấp cứu
* An toàn và kiểm soát môi trường
* Phòng cháy – chữa cháy và/hoặc các phương tiện dùng trong trường hợp khẩn cấp
* Quan hệ nghiệp, bao gồm cả vấn đề công bằng, điều kiện làm việc, vv
* Đảm bảo chất lượng

**Chính sách cơ hội việc làm công bằng (EEO) đảm bảo tất cả mọi người được đối xử công bằng**

### Cơ hội việc làm công bằng



Hầu hết các nhà tuyển dụng phụ thuộc vào luật về cơ hội việc làm bình đẳng (Equal Employment Opportunity - EEO) của cả liên bang và nhà nước pháp luật. Mỗi tiểu bang và vùng lãnh thổ có một hệ thống tòa án thực thi và tòa án giám sát các luật riêng. Ngoài ra, người lao động trong bất kỳ tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ nào khác đều có thể sử dụng các hệ thống tòa án và tòa án liên bang.

Luật về cơ hội việc làm công bằng (EEO) có nghĩa là bạn và bất kỳ người lao động nào khác đều có quyền hợp pháp để hy vọng rằng sẽ không bị phân biệt đối xử về điều kiện làm việc và các mối quan hệ tại nơi làm việc.

Các hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật xảy ra khi một hoặc nhiều người bị đối xử khác nhau về giới tính, chủng tộc, tuổi tác, khuyết tật, tình trạng hôn nhân, sở thích tình dục, niềm tin tôn giáo hay tù nhân chính trị.

#### Chính sách chống xâm hại

Theo luật liên bang và nhà nước, xâm hại là hành vi bất hợp pháp. Là một hình thức phân biệt đối xử. Điều này có nghĩa là bạn phải được đối xử công bằng, bình đẳng và không phải chịu hành vi bất công, phân biệt đối xử hoặc hành vi cản trở từ người quản lý hay nhân viên khác.

**Ví dụ**

Một kỹ thuật viên trẻ, hấp dẫn mới bắt đầu làm việc tại một phòng thí nghiệm. Khi cô ta cúi xuống để nhặt một vài chiếc hộp, một kỹ thuật viên khác véo một cái vào phía dưới của cô ấy. Cô ấy tát kỹ thuật kia, sau đó bỏ đi và cảm thấy rất khó chịu.

Sau buổi sáng hôm đó người giám sát phòng thí nghiệm nghe được vụ việc và yêu cầu kỹ thuật viên kia phải xin lỗi nhân viên mới.

### Thể hiện kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân có hiệu quả

#### Các quy tắc ứng xử

Chúng ta đã biết rằng, không được phép có các hành vi phân biệt đối xử hoặc xâm hại, nhưng có những điều khác mà chúng ta nên làm hoặc không nên làm.

Bạn nên đối xử với mọi người một cách lịch sự, không nên chú ý tới các vấn đề cá nhân. Hãy suy nghĩ cho đồng nghiệp của bạn. Nếu bản thân thân bạn không là một chiếc ‘thảm chùi chân’, thì hãy cố gắng để được trợ giúp cho những người khác và không gây cản trở hiệu quả công việc của người khác. Bạn là một phần của nhóm và điều đó có nghĩa là bạn phải có trách nhiệm với những thành viên khác trong nhóm để chia sẻ công việc

Trong mọi trường hợp, bạn không được làm việc sau khi sử dụng rượu hoặc ma túy, hoặc sử dụng chúng trong công việc. Ngoài việc vô văn hóa, tình trạng của bạn có thể gây ra một tai nạn nghiêm trọng.

Chúng ta biết về những ảnh hưởng của việc hút thuốc thụ động, hút thuốc tại nơi làm việc được coi là vô văn hóa. Vì lý do này, và cũng quan trọng hơn để đảm bảo an toàn trong phòng thí nghiệm, phải cấm hành vi này ở hầu hết các khu vực của nơi làm việc.

Khi thực hiện công việc bạn nên mặc quần áo phù hợp và đảm bảo duy trì một chế độ vệ sinh cá nhân thích hợp

Đạo đức cá nhân của bạn là rất quan trọng. Đó là những gì bạn nghĩ là đúng về mặt đạo đức. Có thể là một tình huống phát sinh tại nơi làm việc, trái ngược với đạo đức cá nhân của bạn, cũng có thể là do các nguyên nhân chính trị, môi trường hoặc tôn giáo. Có thể rất căng thẳng nếu bạn gặp những tình huống này. Gây ra các mâu thuẫn giữa mong muốn của bạn là một nhân viên tốt, hoặc một đồng nghiệp tốt, và những gì cá nhân bạn nghĩ là đúng.

Nếu bạn được yêu cầu làm một số công việc, hoặc việc bạn làm có liên quan đến vấn đề đạo đức, sau đó gây căng thẳng cho bạn, khi đó hãy thảo luận với người giám sát/quản lý của bạn hoặc những người có trách nhiệm về vấn đề này. Họ sẽ cùng với bạn giải quyết vấn đề.

#### Thái độ và trách nhiệm của mỗi cá nhân

Để phân biệt giữa một nhân viên tốt và được quý trọng và một nhân viên bình thường, người ta dựa vào thái độ trong công việc của mỗi cá nhân . Người quan tâm đến công việc, đồng nghiệp và các tổ chức mà họ làm việc là những nhân viên được quý trọng . Nếu bạn làm việc chu đáo và có hiệu quả, bạn sẽ thấy hài lòng hơn trong công việc, được đồng nghiệp và người quản lý tôn trọng

Hãy nhớ rằng bạn không nên làm việc độc lập - bạn là một thành viên của nhóm. Và hơn nữa, công việc của bạn trong nhóm là một phần trong công việc chung của nhóm - của tổ chức mà bạn làm việc. Làm việc cùng nhau theo nhóm là một cách làm việc hiệu quả giúp:

* Các cá nhân giúp đỡ lẫn nhau
* Thể hiện sự tôn trọng và quan tâm đến sức khỏe của các thành viên

Làm việc theo nhóm là một cách hiệu quả trong thực hiện công việc, nhưng nhóm chỉ có ít thành viên làm việc có hiệu quả.

Điều quan trọng là bạn phái có trách nhiệm và thái độ quan tâm đến nhiệm vụ của bạn.

* Thực hiện công việc theo cách thức đặt ra trong các quy trình để đảm bảo sự an toàn cho các đồng nghiệp, môi trường và cho bản thân bạn.
* Tự hào về chất lượng công việc của bạn và tư cách nghiệp.
* Hãy nhớ rằng bạn đang cung cấp một dịch vụ cho người tiêu dùng, và nếu bạn là người tiêu dùng, bạn sẽ mong chờ hiệu quả, chất lượng của các dịch vụ và sản phẩm.

#### Phương pháp hướng dẫn

* Để giao tiếp có hiệu quả và hiệu quả và có năng suất, hướng dẫn đưa ra phải:
  + - Rõ ràng và chinh xác
    - Thái độ lịch sự và hỗ trợ.
* Không nên đưa ra hướng dẫn theo cách:
  + - Làm nhục người khác
    - Có thái độ chỉ trích
    - Lên giọng với người nghe.
* Giao tiếp với đồng nghiệp hoặc cấp dưới mà làm nhục, chỉ trích hay lên giọng thì họ sẽ gây ra phản ứng cảm xúc tiêu cực như:
  + - Bực tức
    - Cảm thấy bất an
    - Thiếu tự tin
    - Mất tinh thần
* Hướng dẫn cần đưa ra và thông tin được nhận theo cách hỗ trợ sẽ làm cho mọi người tăng năng suất lao động và tinh thần hợp tác trong công việc
* Sau khi đưa ra hướng dẫn cần phải đặt câu hỏi cho người nhận thông tin để đảm bảo mọi người đã hiểu hoàn toàn các hướng dẫn
* Để đảm bảo mọi người đã hiểu các hướng dẫn, các câu hỏi nên được diễn đạt theo cách để người nhận không thể đưa ra những phản hồi đơn giản "có" hoặc "không", những phản hồi như vậy không chứng minh được là họ đã hiểu.
* Những câu hỏi được trình bày để người nhận có thể phản hồi theo cách đưa ra các kiến thức và hiểu biết, Những câu hỏi thường bắt đầu bằng các từ:
* Tại sao
* Làm thế nào
* Cái gì
* Ở đâu
* Khi nào
* Cái nào
* Phản hồi với các câu hỏi sẽ cho biết:
  + - Cách người nhận hiểu được các hướng dẫn
    - Người nhận thông tin có các kỹ năng và kiến thức để làm theo hướng dẫn hay không
* Khi hướng dẫn trực tiếp, các yếu tố như nét mặt và ngôn ngữ cơ thể có thể giúp xác định xem người nhận hiểu hoặc có thể thực hiện theo các hướng dẫn hay không
* Nếu thấy người nhận có các dấu hiệu như hồi hộp, lo lắng, bồn chồn hoặc không quan tâm, thì có thể họ không hiểu đầy đủ các hướng dẫn hoặc không có khả năng thực hiện nó.
* Khi hướng dẫn gián tiếp qua điện thoại, giọng nói và phản ứng với câu hỏi có thể cho thấy sự hiểu biết và tự tin của người nhận thông tin trong việc thực hiện các hướng dẫn

Nếu hướng dẫn bằng văn bản, bản fax, thư điện tử hoặc hòm thư nội bộ, qua sử dụng ngôn ngữ cơ thể không thể kiểm tra người nhận hiểu được hướng dẫn hay không. Trong trường hợp này, cần phải yêu cầu phản hồi qua văn bản hoặc tốt hơn là qua điện thoại để có thể kiểm tra người nhận có hiểu được hướng dẫn hay không.

## Nội dung 4: Kiểm soát quy trình doanh nghiệp, Cung cấp thông tin phù hợp

### Nội dung cơ bản của phần

Phần này bao gồm nội dung năng lực: **Kiểm soát quy trình doanh nghiệp Cung cấp thông tin phù hợp.**Sau khi kết thúc phần này, học viên có thể:

* Giải quyết các yêu cầu phù hợp với các yêu cầu phục vụ người tiêu dùng của doanh nghiệp
* Qua việc đặt câu hỏi và tóm tắt, thiết lập các yêu cầu cụ thể
* Truy cập và cung cấp các thông tin có liên quan để dáp ứng các yêu cầu về bảo mật và giấy phép cá nhân
* Gửi các yêu cầu tới các cá nhân có liên quan để giải quyết nếu vượt quá phạm vi trách nhiệm của mình
* Hoàn thành tất cả các văn bản tại nơi làm việc rõ ràng và chính xác và phù hợp với các thủ tục của doanh nghiệp.

#### Giải quyết các yêu cầu phù hợp với các yêu cầu phục vụ người tiêu dùng của doanh nghiệp

#### Phục vụ người tiêu dùng

Mục đich phục vụ người tiêu dùng là để cung cấp tiêu chuẩn phục vụ tốt nhất cho người tiêu dùng trong và ngoài nước . Có thể đạt được điều này bằng cách cải thiện hiệu suất công việc cá nhân và các công việc có liên quan với cá nhân khác.

Khi nhận được yêu cầu về thông tin, cần phải phản hồi các yêu cầu kịp thời và lịch sự. Vì vậy:

* Tất cả thông tin về yêu cầu không được hiểu một cách mơ hồ
* Thu thập các thông tin yêu cầu trong cuộc điều tra và chuyển đến các cá nhân có liên quan trong giới hạn thời gian theo yêu cầu.
* Không được bộc lộ các biểu cảm tiêu cực vì những biểu cảm này có thể làm giảm hiệu quả giao tiếp trong tương lai
* Những sự cản trở không cần thiết không gây ra sự chậm trễ trong quá trình sản xuất hoặc tạo ra những mối nguy hại cho mọi người.

#### Làm rõ yêu cầu

Khi nhận được yêu cầu cung cấp thông tin, nếu có chi tiết nào trong lời yêu cầu không hiểu rõ hoặc mơ hồ, cần phải đặt các câu hỏi để làm rõ nội dung.

Khi mọi thông tin được hiểu đầy đủ, cần tóm lược lại những chi tiết trong lời yêu cầu và liên hệ lại tới người đòi hỏi thông tin.

Cũng như việc xác định các chi tiết của yêu cầu, các thông tin cá nhân của người yêu cầu cần phải được ghi lại để cho phép chuyển các thông tin đến các cá nhân có liên quan.

Thông tin các nhân về người yêu cầu có thể gồm:

* tên
* chức vụ hoặc tước vị
* địa chỉ
* số điện thoại và số fax
* địa chỉ email

#### Bảo mật và an toàn thông tin

Giữ bí mật quy trình sản xuất tại nơi làm việc và thông tin khách hàng là rất quan trọng.

Nhật ký công việc , trong đó các dữ liệu ghi lại ban đầu, tính toán công việc và các bản sao báo cáo phải được lưu trữ trong một môi trường an toàn. Những thông tin này phải được giữ lại như tài liệu hợp pháp để chứng minh hoàn thành công việc

Chúng cần phải được lưu giữ cẩn thận để ngăn chặn thiệt hại, hư hỏng hay mất mát bất ngờ xảy ra. . Những tài liệu này có thể chứa những thông tin bí mật và các bước thực hiện quy trình, vì vậy cần phải giữ chúng ở nơi an toàn. Hạn chế lấy các tài liệu này bằng cách khóa các tập tin hoặc đặt mật khẩu máy tính để ngăn chặn sự truy cập trái phép.

Ghi trên giấy có thể được lưu trữ trong ngăn kéo file hoặc hộp lưu trữ. Một hệ thống thích hợp các chỉ mục và trình tự là rất cần thiết để cho phép truy xuất các thôngnhanh chóng nếu và khi cần thiết. Thêm các bản sao của hồ sơ máy tính nên được lưu trữ trên ổ đĩa di động hoặc sao lưu băng. Nếu chúng được in ở dạng bản giấy để phân phối cho khách hàng, một bản in ra bản sao phải được giữ lại.

Tài liệu bằng văn bản có thể lưu trữ trong các ngăn kéo hoặc thùng lưu trữ tài liệu. Một hệ thống danh mục và sắp xếp hợp lý là điều cần thiết, cho phép truy xuất các thông tin nhanh chóng khi cần thiết. Các bản sao bổ sung của tài liệu trong máy tính nên được lưu trong ổ đĩa di động hoặc băng sao lưu. Nếu các tài liệu được in ra giấy để đưa cho người tiêu dùng thì phải giữ lại một bản sao.

Bạn nên giữ bí mật tất cả các thông tin của khách hàng trừ khi người giám sát của bạn yêu cầu. Các kết quả điều tra có thể chỉ ra lỗi tiềm tàng của sản phẩm hoặc chứa các thông tin cá nhân gây cản trở bệnh nhân.

Đối thủ cạnh tranh khách hàng của bạn có thể gọi điện thoại cho phòng thí nghiệm với yêu cầu thông tin dường như vô hại về khách hàng của bạn là ai và các điều tra mà bạn thực hiện. Trong khi điều này có thể xuất hiện vô hại cho bạn, những thông tin này có thể cho thấy một nghĩa hoàn toàn khi liên quan đến những vấn đề khác mà người yêu cầu phải biết. Một đối thủ cạnh tranh có thể học được rất nhiều về một sản phẩm mới ra thông qua những điều tra mà bạn thực hiện và các phương pháp mà bạn sử dụng

Ở nhiều nơi làm việc, không được phép cung cấp thông tin khách hàng qua điện thoại - thậm chí khi khách hàng yêu cầu. Trong trường hợp như vậy, bạn cần phải kiên quyết nhưng cũng cần phải lịch sự và giải thích lý do của quy định về mối quan tâm lớn nhất của khách hàng.

Hãy chắc chắn rằng bạn có quyền truy cập thông tin trong phòng thí nghiệm của bạn trước khi bạn tìm kiếm. Một số tài liệu có quyền truy cập bị giới hạn, chỉ một vài người có quyền truy cập. Nếu bạn tìm thấy một số thông tin mà bạn nghĩ là thông tin nhạy cảm, hãy báo cáo cho người giám sát của bạn.

Hãy chắc chắn rằng bạn không loại bỏ thông tin nhạy cảm vào thùng rác. Khi người dọn dẹp vệ sinh mang thùng rác này ra khỏi phòng thí nghiệm, nó sẽ không nằm trong sự kiểm soát của bạn và có thể rơi vào tay của cộng đồng nói chung.

Nếu bạn không chắc chắn về việc truy cập hoặc phát tán thông tin, hãy hỏi người giám sát của bạn trước. Các chi phí pháp lý cho việc tranh chấp và yêu cầu bồi thường thiệt hại có thể rất lớn, và bạn sẽ mất khách hàng nếu phòng thí nghiệm của bạn có tiếng xấu về tiết lộ thông tin nhạy cảm.

### Chuyển yêu cầu đến các cá nhân có liên quan

Điều quan trọng là bạn phải sở hữu các yêu cầu mà bạn nhận được, bạn không phải cung cấp các thông tin được yêu cầu

Yêu cầu nhận được có thể là về vận hành máy móc, chi tiết cụ thể của thiết bị, an toàn hoặc môi trường, lĩnh vực mà bạn có thể không có kiến thức, kinh nghiệm hoặc thẩm quyền cung cấp thông tin phản hồi hoặc thông tin

Các yêu cầu có thể về một vấn đề nằm ngoài phạm vi trách nhiệm của bạn hoặc bạn có thể thiếu sự tự tin khi giải quyết yêu cầu nếu nó đặc biệt phức tạp.

Nếu bạn không thể giải quyết yêu cầu , bạn nên giải thích điều này cho khách hàng và đảm bảo với khách hàng sẽ có những cá nhân thích hợp trả lời các yêu cầu.

Trong tình huống này, các yêu cầu được chuyển đến cá nhân có thẩm quyền thích hợp hoặc một thông báo được chuyển đến cá nhân thích hợp ở giai đoạn sau. Chi tiết của yêu cầu và tên của người yêu cầu, tiêu đề yêu cầu, điện thoại liên lạc, số fax hoặc địa chỉ thư điện tử phải được ghi lại và chuyển đến cá nhân thích hợp.

Chi tiết của yêu cầu nên được lưu trữ ở một nơi thích hợp như bảng tin, hòm thư cá nhân hoặc trong khay tài liệu, hoặc ở một nơi dễ thấy trên bàn làm việc

Bạn không nên buộc khách hàng thực hiện các cuộc điện thoại lòng vòng bằng cách đơn giản là chuyển chúng cho người khác khi bạn không chắc chắn họ có thể giúp đỡ. Các yêu cầu của khách hàng đã được cá nhân thích hợp giải thích và họ không muốn làm tất cả điều này lặp đi lặp lại.

Tất nhiên, điều này có nghĩa là bạn sẽ phải tìm đúng cá nhân để cung cấp các thông tin. Bạn cần phải làm quen với vai trò của các cá nhân làm việc trong phòng thí nghiệm để bạn biết ai có thể hỏi và cho những lời khuyên tốt nhất.

Điều đó phụ thuộc vào việc bạn có đảm bảo thông điệp được chuyển tiếp kịp thời và chính xác cho người nhận thông báo hay không.

Điều quan trọng là bạn không được đưa ra câu trả lời bạn nếu bạn không chắc chắn khi bị khách hàng thúc giục. Danh tiếng của phòng thí nghiệm của bạn phụ thuộc vào việc cung cấp những lời khuyên chính xác và đáng tin cậy. Lời khuyên này không phải lúc nào cũng có sẵn ngay lập tức. Hãy hỏi người giám sát của bạn hoặc một thành viên cấp cao trong đội ngũ nhân viên để được giúp đỡ nếu bạn không chắc chắn.

**Hoàn thành tất cả các văn bản tại nơi làm việc rõ ràng và chính xác và phù hợp với các thủ tục của doanh nghiệp**

Sử dụng văn bản gọn gàng để việc tính toán và kết quả sẽ không được hiểu sai về sau. Việc ghi các kết quả chính xác trên cơ sở dữ liệu máy tính thực hiện rất khó khăn khi các cá nhân khác nhập các dữ liệu chậm trễ. Thường gặp ở các cá nhân không thể đọc chữ viết tay của mình do viết vội vàng hay không cẩn thận. Các tài liệu bằng chữ viết tay xấu có thể dẫn đến các chi phi về sửa lỗi cho khách hàng của bạn.

Chữ viết tay gọn gàng sẽ không tạo ra các thông tin không chính xác. Khi bạn hoàn thành các văn bản tại nơi làm việc, bạn cần phải kiểm tra tỉ mỉ các thông tin bạn ghi lại từ một nguồn khác. Một điều cũng rất quan trọng là bạn phải điền các thông tin vào vị trí chính xác trên các mẫu và các hồ sơ khác

Đừng cho rằng tất cả mọi thứ bạn nhìn thấy là đúng. Những cá nhân khác có thể mắc các lỗi. Nếu phát hiện ra các lỗi sai hoặc bất thường bạn nên hỏi lại. Bạn không nên bối rối khi hỏi người giám sát của bạn để được tư vấn. Các hậu quả của việc bỏ qua một lỗi có thể nghiêm trọng.

#### Chiến lược thu thập thông tin

Có nhiều chiến lược khác nhau được sử dụng để tìm kiếm và tổ chức thông tin. Những chiến lược này giúp bạn tổ chức những suy nghĩ của bạn trước khi bạn bắt đầu nghiên cứu. Chúng cũng giúp bạn theo dõi các thông tin mới. Phần này sẽ giớ thiệu ba phương pháp tiếp cận:

1. Câu hỏi trọng tâm  
   Bạn có thể thấy rằng phương pháp tiếp cận này phù hợp với các tài liệu ngắn sử dụng các định dạng theo quy định
2. Tình huống – phân tích chi tiết – hành động (SDA)  
   Phương pháp tiếp cận này có thể sử dụng tốt nhất cho các văn bản không phức tạp hoặc đơn giản.
3. Lập biểu đồ  
   Phương pháp tiếp cận này phù hợp với:

* Các tài liệu dài có nhiều phần
* Khi bạn quyết định về định dạng tài liệu.

#### Câu hỏi trọng tâm

Câu hỏi trọng tâm có thể giúp bạn liệt kê các tiêu đề và tiêu đề phụ của nội dung trước khi bắt đầu nghiên cứu.

Nội dung chính của chiến lược này là tạo ra một danh sách các câu hỏi kiểm tra giúp tập trung vào nghiên cứu, tổ chức và văn bản của bạn.

Một số câu hỏi hữu ích bao gồm:

* Có phải những thông tin này sẽ giúp tôi viết một tài liệu lấy người đọc làm trung tâm?
* Có phải tôi đã rõ ràng về những thông tin phản hồi mà tôi nhận được?
* Có phải tôi đã có đủ thông tin để cho phép người đọc đưa ra phản hồi mà tôi muốn?
* Có phải tôi đã có đủ thông tin để có thể đề nghị các phản hồi thay thế nếu không có phản hồi ưa thích của tôi? Nơi mà người đọc của tôi có thể tìm thêm thông tin về chủ đề này?

Để thấy các chiến lược sử dụng như thế nào, hãy xem các câu hỏi trọng tâm được sử dụng như thế nào để giúp thực hiện thư mẫu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Câu hỏi trọng tâm** | **Thư** | **Nhận xét** |
| Tôi đang đại diện cho ai khi tôi viết bức thư này? | *Phần đầu thư* | Nếu bạn không có phần đầu thư, ghi địa chỉ ở góc trái |
|  | *10/11/1995* | Ngày |
|  |  |  |
| Tôi viết thư này cho ai? | *International Pty. Ltd. PO Box* | Địa chỉ người nhận thư |
| Tôi đang viết về cái gì? Chủ đề của bài viết này là gì? | *Thông báo về việc đã nhận được mẫu.* |  |
|  |  |  |
| Người đọc của tôi cần biết thêm điều gì về chủ đề? | *Chúng tôi vừa nhận được mã mẫu của bạn.*  *Chúng tôi đã sang tên mã đó.*  *Mã này nên được sử dụng trong thư từ qua lại với chúng tôi, và phải được trích dẫn khi công bố kết quả* |  |
| Người đọc của tôi cần phải làm gì? | *Làm ơn kiểm tra lại những chi tiết đã được ghi chép chính xác phía dưới.* |  |
| Ai sẽ gửi bức thư này? | *Thân mến* | Chỗ ký tên |
|  | *Ký tên* |  |

#### Tình huống – Phân tích chi tiết – hành động (SDA)

Trong chiến lược này bạn phải:

* mô tả tình huống
* Cung cấp các chi tiết về tình huống và đưa ra những đáp ứng có thể thực hiện được
* Phác họa về hoạt động mà bạn muốn xảy ra.
* Ví dụ về SDA, được sử dụng ở khu làm việc điển hình để viết sổ ghi nhớ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SDA** | **Sổ ghi nhớ** | **Ghi chú** |
| Tình huống | *Người nhận: Tất cả các nhân viên làm việc buổi tối và ban đêm*  *Người gửi: Jo*  *Nội dung: Sự cố đáng lo ngại trong phòng thí nghiệm* | Sử dụng trong công ty |
| Cụ thể | *Chúng ta đã có một số sự việc xảy ra gây lo lắng cho mọi người trong phòng thí nghiệm trong vài tuần qua*  *Ví dụ một tập tin máy tính bị xóa một phần, những tập tin khác có thông báo lỗi, bộ cảm biến ánh sáng của một trong số các tủ lạnh đã bị hỏng và nhiệt kế trong bể nước đã bị vỡ tối qua* | Chủ đề mở rộng |
| Hoạt động | *Tôi băn khoăn liệu ngài có thể xem xét vấn đề.* |  |
|  | *Cảm ơn nhiều!*  *Jo* | Chỗ ký tên |

#### Bản đồ vấn đề liên quan

Chiến lược này khuyến khích bạn sử dụng những thông tin từ kinh nghiệm đã có mà bạn nhớ một cách rõ ràng.

Nhiều thông tin sẽ ở đó mà bạn không nhận ra.

Bản đồ vấn đề là một kỹ thuật bạn có thể sử dụng để dùng những kinh nghiệm đã có. Nó là một quy trình gồm 4 bước:

1. nghĩ về những điều bạn đã biết
2. thu thập thông tin ở những nơi thích hợp
3. tổ chức lại các thông tin đó theo cách mà theo bạn nó sẽ giúp giao tiếp một cách có ý nghĩa với người đọc và giúp đạt được mục đích của bạn
4. thu thập những thông tin bạn chưa biết.

Trước khi bạn bắt đầu viết tài liêu, bạn cần phải đảm bảo rằng bạn có đủ thông tin để hỗ trợ cho từng ý tưởng. Bạn có thể biết khá nhiều về một vài ý tưởng chính. Mặt khác, có thể có một vài điểm để thêm thông tin trước khi bạn có thể viết một cách tự tin.

Trong giai đoạn này, bạn phải quyết định những thông tin nào bạn cần và cần bao nhiêu thông tin. Bạn cần kiểm tra lại một số sự việc hoặc bạn cần nhiều thông tin chi tiết và cụ thể hơn. Bạn phải quyết định nơi bạn có thể tìm được thông tin này và làm thế nào để bạn tìm thông tin.

#### Xử lý thông tin

Sự kết hợp mà bạn vừa tạo ra và ghi lại là nguyên liệu thô dùng đê xây dựng tài liệu của bạn. Để những ý tưởng và sự kết hợp này được sử dụng hiệu quả, chúng cần được sửa lại và sắp xếp theo thứ tự.

Việc sửa lại và sắp xếp tốt nhất nên làm sau khi bạn quên công việc trong một khoảng thời gian. Khi bạn trở lại với các ý tưởng thu thập được, bạn nên nghỹ về:

* Người nghe
* Mục đích.

Người nghe và mục đích của bạn sẽ là những yếu tố chính giúp bạn tổ chức lại những ý tưởng.

#### Ví dụ về bản đồ liên quan:

Xem xét trường hợp của Manuel, trợ lý trong một phòng thí nghiệm thực phẩm liên kết với nhà máy chế biến thực phẩm quốc gia. Phòng thí nghiệm phụ trách việc kiểm tra những thành phần thô và những thành phần đã được chế biến. Nó cũng giám sát lượng vi khuẩn, giá trị dinh dưỡng, mùi vị và hình thức

Một kỹ thuật viên phòng thí nghiệm thực phẩm giám sát Manuel. Anh ta là một thành viên của một nhóm làm việc gồm 4 người – 2 người trong phòng thí nghiệm và 2 người trong nhà máy chế biến. Nhiệm vụ của anh ta bao gồm:

* làm sạch và khử trùng các thiết bị bằng nồi hấp
* Bổ sung dụng cụ
* lấy các mẫu thành phần thô và đã chế biến
* trực tiếp thực hiện đếm vi khuẩn bằng kính hiển
* Vận hành máy tính – thiết bị kiểm soát
* Ghi lại kết quả vào bảng dữ liêu hoặc cơ sở dữ liệu
* Giữ liên lạc với nhân viên sản xuất
* Tham gia các buổi họp cấp phép của NATA
* Tham gia các cuộc họp của nhân viên hoặc nhóm làm việc

Manuel được yêu cầu đóng góp cho nhật ký làm việc của một cuộc họp nhóm đề cập đến những vấn đề ở phòng thí nghiệm. Bản đồ vấn đề chuẩn bị cho buổi gặp mặt được trình bày dưới đây:

Sự tham gia

Sự cấp phép

**Vấn đề quan tâm**

Làm sạch khu vực

**Kỹ thuật vô trùng**

Nguyên nhân kết quả bất thường

Nguyên lý

Đồng nghiệp

Xử lý văn bản

Kỹ năng thống kê

Lý do

**Hệ thống kiểm soát chất lượng**

Sự quan trọng

Nhóm làm việc

**Giao tiếp**

Môi trường

* Sạch sẽ
* Gọn gàng

Tủ hút

Tổ chức

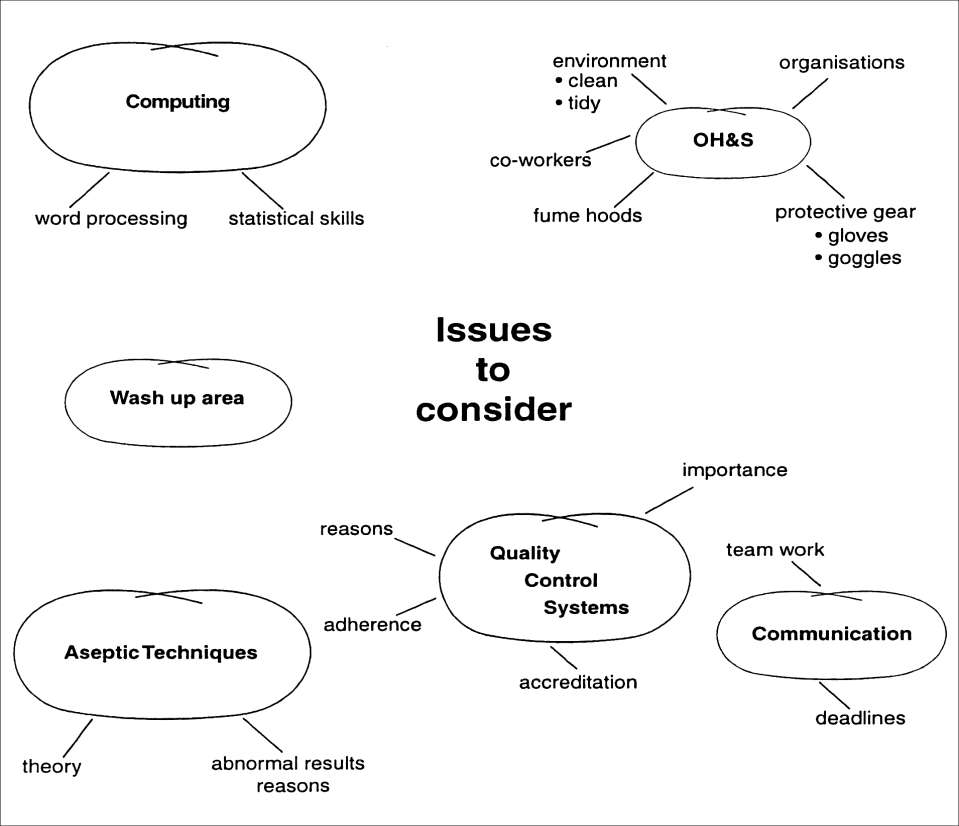
Thiết bị bảo hộ

* Găng tay
* Kính

Thời hạn

**An toàn và vệ sinh lao động**

Máy tính



Ví dụ về tổ chức thông tin từ một biểu đồ khái niệm:

|  |
| --- |
| **Những vấn đề cần quan tâm**  Hệ thống kiểm soát chất lượng   * Những lý do phía sau sụ cấp phép * Sự quan trọng của quản lý chất lượng * Cân phải tuân thủ các phương pháp và quy trình   Kỹ năng máy tính   * Báo cáo viết sử dụng các chương trình xử lý văn bản * Sử dụng các chương trình và công cụ thống kê   Giao tiếp   * Với tất cả nhân viên * Nhóm làm việc * Đặc biệt là trong thời gian khối lượng công việc nhiều, áp lực công việc cao để đáp ứng đúng thời hạn   Kỹ thuật vô trùng   * Nguyên lý và lý do kiểm tra * Nhanh chóng phát hiện các kết quả bất thường * Tính toán kết quả * Phân tích sai số * Nhận xét đúng sự thật   WHS   * Thiết bị bảo hộ * Găng tay * Kính * Áo khoác phòng thí nghiệm * Tủ hút và tủ đựng dụng cụ * Quan tâm đến đồng nghiệp * Sự quan trọng của môi trường làm việc |

Thu thập những thông tin ban chưa biết:

1. Xác định những nơi bạn có thể lấy thông tin
2. Tìm kiếm thông tin
3. Ghi lại thông tin

**Câu hỏi ôn tập bài 2**

*Câu 1: Trình bày kỹ năng giao tiếp với khách hàng trong Lab?*

*Câu 2: Trình bày kỹ năng tiếp nhận, xử lý, truyền thông tin hiệu quả trong Lab?*

**Bài 4: Cung cấp thông tin cho khách hàng**

**MĐ: 09 -4**

***Mục tiêu của bài:***

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- Phân loại được khách hàng nội bộ và bên ngoài, cộng đồng người dân, doanh nghiệp, nhà khoa học, chuyên gia để cung cấp thông tin phù hợp.

- Biết cách cung câp thông tin về kết quả phân tích.

- Có khả năng đánh giá, theo dõi và giảm thiểu rủi ro

# Cung cấp thông tin cho khách hàng

# *Phần 1: Đánh giá yêu cầu thông tin và / hoặc tư vấn*

# Phần này bao gồm các yếu tố năng lực: Đánh giá các yêu cầu thông tin và / hoặc tư vấn.

# Sau khi hoàn tất phần này, học viên sẽ có thể:

# • Làm rõ và xác nhận nguồn gốc, bản chất và tính ưu tiên của yêu cầu

# • Chuyển các yêu cầu tới các bên, bộ phận hoặc người liên quan, nếu phù hợp

# • Ghi nhận các yêu cầu phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp

### Làm rõ và xác nhận nguồn gốc, bản chất và tính ưu tiên của yêu cầu

### Nguồn gốc yêu cầu

Yêu cầu thông tin hoặc một trong các dịch vụ mà doanh nghiệp của bạn cung cấp sẽ đến từ khách hàng.

Điều quan trọng là bạn có thể xác định khách hàng của bạn là ai và làm thế nào để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của họ. Cung cấp một mức độ cao của dịch vụ khách hàng liên quan đến việc thể hiện các kỹ năng giao tiếp hiệu quả và cam kết với khách hàng một cách tiếp cận tập trung trong tương tác khách hàng.

Yêu cầu thông tin hoặc dịch vụ có thể đến từ một khách hàng bên ngoài hoặc nội bộ. Khách hàng bên ngoài là những người sử dụng hay trả tiền cho các sản phẩm và dịch vụ kinh doanh của bạn cung cấp, nhưng không phải là người của doanh nghiệp. Khách hàng nội bộ là những người trong doanh nghiệp của bạn, có thể ở trong các phần hoặc các bộ phận khác, mà bạn cung cấp dịch vụ, không phân biệt là họ trả hay không cho các dịch vụ.

#### Tính ưu tiên trong đàm phán

#### Bạn nên bao gồm các tình trạng ưu tiên / tính cấp thiết của bất kỳ yêu cầu nào nhận được. Trong khi hầu hết ưu tiên khách hàng là những 'khẩn cấp - phải có ngay lập tức', điều này là phản tác dụng cho bất kỳ quá trình nào. Một sự truyền thông tin rõ ràng giữa khách hàng nội bộ và cung cấp dịch vụ là điều cần thiết. Khách hàng nội bộ có thể nhầm lẫn tin rằng nhà cung cấp sẽ tự ưu tiên cho yêu cầu của họ, vì tất cả họ làm việc cho cùng một tổ chức. Điều này thường không phải là ngoại lệ. Một cuộc trao đổi về ưu tiên phải là một phần của buổi nói chuyện đề đạt nguyện vọng hoặc phải được nêu trong bảng công việc.

### Chuyển hướng yêu cầu đến các bộ phận, phòng ban hoặc người có liên quan, nếu thích hợp

### yêu cầu của Khách hàng mà bạn nhận được từ khách hàng bên ngoài có thể cần phải được chuyển đến các bộ phận, phòng ban liên quan. Trong trường hợp này, điều quan trọng là bạn ghi lại các thông tin có liên quan (như tên và số điện thoại liên lạc của khách hàng), và làm rõ các yêu cầu để chắc chắn là nó cần phải được chuyển đi hay không, và đến đâu.

### Bạn phải lưu trữ thông tin cẩn thận và phù hợp với các nguyên tắc bảo mật. Hãy nhớ rằng thông tin khách hàng phải được bảo mật và phải được lưu trữ an toàn. Lập kế hoạch về cách thông tin khách hàng được lưu trữ và chia sẻ kế hoạch cùng với tất cả các nhân viên.

### Ghi nhận các yêu cầu phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp

### Bất kể một yêu cầu được thực hiện như thế nào, thường có những thủ tục chuẩn tại chỗ để tiếp xúc và giải đáp thắc mắc của khách hàng. Đó là thực tế tốt để thử bao gồm tất cả các thông tin về yêu cầu, không phân biệt những thông tin nào thực sự cần thiết để thực hiện yêu cầu.

### Có rất nhiều cách để thu thập thông tin, bao gồm:

* Mẫu đơn đặt hàng
* Thắc mắc
* Khiếu nại
* Hình thức theo yêu cầu của khách hàng
* Thẻ phản hồi
* Phần mềm thí nghiệm

Khi truyền đạt thông tin kỹ thuật dưới dạng văn bản tới khách hàng, trước tiên bạn nên cân nhắc những câu hỏi như "Mục đích để đặt nó vào văn bản là gì? (ngược với truyền đạt thông tin bằng lời) "và "độc giả của tôi cần biết điều gì? ". Tốt nhất là nên sử dụng những câu viết tốt ngắn, với những đoạn ngắn. Và cũng rất quan trọng để định nghĩa tất cả các thuật ngữ có tính chất kỹ thuật để đảm bảo người đọc hiểu được.

Hãy nhớ rằng hầu hết các nơi làm việc sẽ có chính sách về nội dung, tính bảo mật và / hoặc tính riêng tư của thông tin dạng văn bản được gửi cả bên trong và bên ngoài tổ chức. Vì vậy, bạn nên làm quen với bất kỳ chính sách hiện tại nào ở cơ quan bạn.

## Phần2: Chuẩn bị câu trả lời cho khách hàng

Phần này đề cập đến bộ tiêu chuẩn: **chuẩn bị câu trả lời.**

Sau khi hoàn tất phần này, học viên sẽ có thể:

* Xác định vị trí và lấy thông tin cần thiết, nếu có sẵn
* Nếu không có sẵn, quyết định xem lấy hoặc tạo ra các thông tin cần được ưu tiên và các chi phí liên quan đến
* Tìm kiếm sự chấp thuận / quyền yêu cầu công bố thông tin trước khi xử lý.

### Tìm và lấy thông tin cần thiết nếu có sẵn

Giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin cho một loạt các khách hàng khác nhau là một phần quan trọng trong công việc của bạn như là một kỹ thuật viên phòng thí nghiệm. Bạn sẽ được yêu cầu để đánh giá các yêu cầu về thông tin, chuẩn bị câu trả lời và cung cấp thông tin và ghi lại chi tiết những cách mà sẽ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng của bạn.

Một cách đơn giản để lưu trữ thông tin khách hàng là sử dụng một bảng tính điện tử. Nếu bạn có thông tin chi tiết hơn, cơ sở dữ liệu quản lý quan hệ khách hàng (CRM) có thể là phù hợp hơn. Một CRM có thể giúp bạn tìm và phân tích thông tin khách hàng để có được thông tin cần xác định tình trạng yêu cầu.

### Nếu không có sẵn, hãy quyết định xem tìm hay tạo ra thông tin cần thiết có đưa mức độ ưu tiên và giá cả liên quan.

Thông tin khách hàng chỉ hữu ích nếu nó được cập nhật. Điều quan trọng là phải thường xuyên kiểm tra độ chính xác của thông tin của khách hàng, và cập nhật nó khi cần thiết.

Khi bạn nhận được một yêu cầu, khiếu nại hay yêu cầu từ một khách hàng, bạn nên ghi lại các chi tiết bao gồm yêu cầu về những gì và làm thế nào để tiếp nối(các phản ứng). Thông tin này sau đó có thể được lưu trữ để tham khảo trong tương lai để cung cấp một cách tiếp cận tập trung để giải quyết với khách hàng.

### Những cố gắng đòi hỏi sự chấp thuận/ phê chuẩn để đưa ra thông tin trước khi tiến hành

Tính bảo mật trong thực hiện và thận trọng hiển thị một cách tiếp cận chuyên nghiệp để giao dịch với các yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng. Khi giao dịch với khách hàng, điều quan trọng là hãy nhớ rằng bạn đang đại diện cho công ty của bạn. Đảm bảo rằng các thông tin chính xác và phù hợp. Điều quan trọng là có được sự cho phép của cán bộ có liên quan trước khi đưa thông tin.

## Phần 3: Cung cấp thông tin và/ hoặc lời khuyên cho khách hàng

### *Đề mục*

Phần này đề cập đến bộ tiêu chuẩn: **cung cấp thông tin và/ hoặc lời khuyên**

Kết thúc phần này, học viên có khả năng:

* Đảm bảo thông tin là chính xác, phù hợp và phù hợp với yêu cầu doanh nghiệp / luật định
* Duy trì thông báo khách hàng về tiến độ khi không thể trả lời ngay lập tức (như đã đề cập ở trên)
* Thông báo cho nhân viên có liên quan khác về yêu cầu và đáp ứng phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp
* Sử dụng các phương pháp truyền thông phù hợp nhất được ưu tiên, chi phí và cơ sở hạ tầng cho khách hàng
* Cung cấp thông tin trong một định dạng phù hợp với khách hàng (đã đề cập trong Chương 1)
* Kiểm tra các phản ứng đáp ứng nhu cầu của khách hàng và có những hành động thích hợp nếu cần thiết
* Trả lời khách hàng một cách lịch sự, hiệu quả và phù hợp, và phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp

### Đảm bảo rằng thông tin là chính xác, phù hợp và phù hợp với các yêu cầu doanh nghiệp/ luật định

Phát triển và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng là nền tảng để hành kinh doanh. Sự cạnh tranh giữa các công ty khác nhau cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tương tự là rất mạnh và nếu bạn không cung cấp dịch vụ tốt, bạn sẽ không thu hút và duy trì được khách hàng. Nếu không có khách hàng, bạn không kinh doanh được.

Các nghiên cứu về thái độ của khách hàng cho thấy khiếu nại phổ biến liên quan đến dịch vụ kém bao gồm:

* Được truyền từ người này sang người
* Điện thoại liên tục bận
* Phải chờ đợi mà không có lời giải thích
* Phục vụ khách hàng không theo lần lượt
* Cung cấp thông tin sai
* Có kiến thức không thông thạo về các sản phẩm và / hoặc dịch vụ
* Thiếu quan tâm trong việc giúp đỡ
* Hứa hẹn nhiều hơn những gì họ cung cấp
* Không được gọi trở lại
* Dịch vụ sao lãng hoặc hoàn toàn thô lỗ.

**Thông báo cho nhân viên có liên quan khác của yêu cầu và đáp ứng phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp**

Nghiên cứu về hành vi của khách hàng cũng có một số kết quả thú vị (sự khôn khéo được chấp nhận trong lĩnh vực dịch vụ khách hàng), như sau [1] [2] [3] [4].

* Nghiên cứu cho thấy rằng chỉ có một trong 20 khách hàng không hài lòng sẽ không bao giờ phàn nàn ‘một cách chính thức’. Tuy nhiên, họ sẽ nói với mười người khác về kinh nghiệm tồi tệ của họ. Khi khách hàng có một kinh nghiệm tốt, họ có thể nói với ba người khác về nó.
* Lý do số một khách hàng dừng kinh doanh với một công ty, thậm chí sau nhiều năm, bảo trợ, là dịch vụ khách hàng nghèo. Gần bảy trong số mười người chuyển việc kinh doanh của họ đến nơi khác về vấn đề khách hàng.
* Nghiên cứu chỉ ra rằng để thu hút một khách hàng mới chi phí tốn gấp khoảng từ sáu đến tám lần so với giữ được khách hàng hiện tại.
* Lên đến 70 phần trăm khách hàng khiếu nại duy trì lại kinh doanh với cùng công ty nếu họ cảm thấy đơn khiếu nại của họ đã được giải quyết với sự hài lòng.
* 80 phần trăm doanh thu của một tổ chức đến từ 20 phần trăm khách hàng của họ.
* Trong khi cung cấp thông tin đến khách hàng,đảm bảo rằng bạn có tất cả các chi tiết thông tin chính xác theo đúng thủ tục của doanh nghiệp.

**Sử dụng phương pháp truyền thông thích hợp nhất dựa trên sự ưu tiên, chi phí và tiên lợi của khách hàng**

Trong quá trình làm nhiệm vụ của bạn là một kỹ thuật viên phòng thí nghiệm, bạn sẽ phải đáp ứng yêu cầu thông tin từ các khách hàng nội bộ và bên ngoài. Trong những tình huống này, bạn nên thực hiện theo các thủ tục chuẩn để xử lý các yêu cầu và chứng minh bằng kỹ năng giao tiếp dùng lời nói và bằng văn bản phù hợp. Các bước để thực hiện nhiệm vụ này như sau.

* Trao đổi bằng lời
* Các phàn nàn của khách hàng
* Thông tin bằng văn bản.

### Chúng ta luôn cần phải nhớ rằng giao tiếp là một quá trình hai chiều. Nó giúp cho chính bạn cũng như cho công ty khi bạn giao tiếp hiệu quả với khách hàng. Tuy nhiên, không phải tất cả các tương tác với khách hàng sẽ diễn ra trơn tru. Giải quyết các yêu cầu phức tạp hơn đòi hỏi sự kiên nhẫn và kỹ năngl. Luôn duy trì thông tin khách hàng về tiến độ dự án. Không ai thích bị che giầu về chậm trễ hoặc yêu cầu đến phút cuối cùng để biết thêm thông tin.

**Kiểm tra xem các phản hồi có đáp ứng nhu cầu của khách hàng không và có những hành động thích hợp nếu cần thiết**

Chất lượng dịch vụ khách hàng của bạn là gần như hoàn toàn quyết định bởi khả năng bạn đáp ứng mong đợi của khách hàng. Chất lượng dịch vụ được xác định chủ yếu bởi nhận thức của khách hàng, đó là lý do tại sao đáp ứng mong đợi của khách hàng là một phần thiết yếu của quá trình.

Một số trong những kỳ vọng chung và cơ bản nhất cho các khách hàng đối với hầu hết các doanh nghiệp bao gồm:

### Dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả và chính xác

### Sản phẩm chất lượng cao với giá cả cạnh tranh

### Nhân viên dịch vụ thân thiện hữu ích để cung cấp thông tin và trả lời các câu hỏi

### Cố gắng đáp ứng yêu cầu của họ, dù là trực tuyến, qua điện thoại hoặc trực tiếp

### Có đầy đủ nguồn hàng để đáp ứng nhu cầu của họ mà không cần chờ đợi lâu

### Một nhân viên được đào tạo mà có thể xử lý các thắc mắc của họ mà không đề cập đến chúng .

**Giải quyết với khách hàng một cách lịch sự, hiệu quả và phù hợp, và phù hợp với các thủ tục doanh nghiệp**

Đối xử với một khách hàng lịch sự bao gồm rất nhiều những điều nhỏ mà chứng minh cho khách hàng rằng chúng ta ghi nhận và tôn trọng họ như những cá nhân và chúng tôi đánh giá cao những đóng góp của họ làm cho sự thành công của tổ chức. Điều này bao gồm:

## Chào hỏi khách hàng bằng tên

## Mỉm cười và duy trì giao tiếp bằng mắt

## Đề nghị được hỗ trợ họ

## Xin phép trước khi hỏi họ những câu hỏi

## Không ngắt lời họ hoặc nói to hơn họ

## Cảnh giác với bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào mà họ có thể có

## Cung cấp thêm các dịch vụ thích hợp

## Cám ơn họ đã lựa chọn

Nói lời tạm biệt và khuyến khích họ quay trở lại

## Phần 4: Ghi chép chi tiết yêu cầu và đáp ứng cho khách hàng

### Nội dung chính

Phần này bao gồm yếu tố học phần: **Ghi chép chi tiết yêu cầu và phản hồi**

Khi hoàn thành phần này, người học có thể

* Ghi chép tất cả thông tin chi tiết một cách chính xác phù hợp với quy trình doanh nghiệp
* Đảm bảo rằng tất cả thông tin được viết ra chính xác và/hoặc hợp pháp
* Sắp xếp tất cả bản ghi chép ở nơi được chỉ định và phù hợp với quy trình doanh nghiệp

### Ghi chép tất cả thông tin chi tiết một cách chính xác phù hợp với quy trình doanh nghiệp

Bạn có thể cần giải quyết với khách hàng bên ngoài theo một nền tảng chuyên nghiệp. Điều này cần phải đánh giá yêu cầu của họ về thông tin, chuẩn bị đáp ứng, cung cấp thông tin chính xác và ghi chép chi tiết yêu cầu của khách hàng.

Giải quyết với những phàn nàn của khách hàng rất quan trọng. Thỉnh thoảng được nhắc lại cách tốt nhất để giải quyết sự phàn nàn này có ích hơn là lại quay về những thói quen cũ là đổ lỗi cho khách hàng đã tạo ra vấn đề. Một danh sách cần làm để giải quyết với sự phàn nàn được kể ra chi tiết như sau:

*Giải quyết phàn nàn của khách hàng: Lắng Nghe, Bình Tĩnh và Kiểm Soát*

1. Bình tính - Đừng cá nhân hóa vấn đề.
2. Lắng nghe một cách chủ động - Công nhận sự quan tâm của khách hàng.
3. Đặt câu hỏi - Có được chi tiết của vấn đề từ khách hàng
4. Sử dụng nguồn lực có sẵn - yêu cầu sự giúp đỡ nếu cần thiết
5. Hành động - Đạt được thỏa thuận về những gì cần làm.
6. Theo dõi - Giám sát sự hài lòng của khách hàng.

### Đảm bảo tất cả thông tin được viết chính xác và/hoặc hợp pháp.

Để tiếp tục cung cấp dịch vụ tốt đến khách hàng hằng ngày, việc ghi nhận chi tiết yêu cầu của khách hàng và sự đáp ứng của tổ chức rất quan trọng. Điều này cho phép công ty theo dõi mức độ hài lòng hiện tại và cung cấp thông tin cho tương lại để duy trì và cải thiện hệ thông dịch vụ khách hàng.

#### Hệ thống dịch vụ khách hàng

Bạn đã bao giờ:

* Điền một form về sự hài lòng khách hàng
* Liên hệ một công ty sử dụng số miễn phí của họ được viết trên gói sản phẩm
* Nhận dịch vụ khách hàng đào tạo kinh nghiệm làm việc trước nào chưa?
* Sử dụng hộp thư góp ý để cung cấp phản hồi về cách công ty có thể cải thiện dịch vụ của họ
* Tìm kiếm trên trang hỗ trợ sản phẩm trên Internet?

Quy trình trên là những khía cạnh của hệ thống dịch vụ khách hàng của công ty mà nhằm mục đích duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng và thu được phản hồi của họ. Phản hồi khách hàng (dù là tích cực hay tiêu cực) là thông tin có giá trị để một công ty quyết định khách hàng của họ cần gì và làm thế nào họ có thể cung cấp dịch vụ chất lượng cho khách hàng. Ví dụ, ghi nhận và theo dõi những phàn nàn sẽ cung cấp những thông tin thống kê mà có thể được kiểm tra trong xu hướng về tổng thể sự hài lòng khách hàng.

**Sắp xếp tất cả hồ sơ vào nơi được chỉ định và phù hợp với quy trình doanh nghiệp**

Trong thử nghiệm ghi nhận những yêu cầu và phản hồi từ khách hàng và đảm bảo rằng chúng được lưu trữ ở nơi thích hợp, là một phần rất quan trọng của việc duy trì và cải thiện dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Một sự tiếp cận tập trung và thống nhất duy trì sự đồng nhất trong mối quan hệ khách hàng và sự chính xác của thông điệp khi giải quyết với khách hàng và cũng có thể cung cấp thông tin về về cách hệ thống có thể được cải thiện.

**Câu hỏi ôn tập bài 4**

*Câu 1: Trình bày cách đánh giá các yêu cầu thông tin và / hoặc tư vấn khách hàng?*

*Câu 2: Trình bày cách chuẩn bị nội dung câu trả lời cho khách hàng?*

*Câu 3: Trình bày cách Ghi chép chi tiết yêu cầu và phản hồi cho khách hàng?*

**Bài 5: Yêu cầu về quản lý môi trường và an toàn sức khỏe nghiệp (OHS)**

**MĐ: 09 -5**

***Mục tiêu của bài:***

Sau khi học xong bài này người học có khả năng:

- Biết được các quy định để tuân thủ yêu cầu về sức khỏe, an toàn lao động và quản lý môi trường.

- Lập được giả định tính chất nguy hiểm tiềm tàng của mẫu và yêu cầu áp dụng biện pháp phòng ngừa chuẩn

- Biết được cách tiếp cận và áp dụng những kiến thức của ngành về kiểm soát lây nhiễm được xuất bản bởi Hội đồng Y tế quốc gia và nghiên cứ y học (NHMRC) và bộ, sở y tế của quốc gia/vùng lãnh thổ

## Nội dung: Đảm bảo an toàn khi thực hiện tất cả các công việc

### Phác thảo nội dung

Phần này bao gồm những vấn đề về **đảm bảo an toàn khi thực hiện tất cả công việc**

Hoàn thành phần này, người học có thể:

* Thực hiện những công việc đã định và sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân để đảm bảo an toàn cho bản thân và mọi người trong phòng thí nghiệm
* Dọn dẹp, theo dõi và cất giữ thiết bị, vật liệu, thuốc thử theo yêu cầu
* Giảm thiểu phát sinh rác thải và tác nhân ảnh hưởng tới môi trường
* Đảm bảo xử lý an toàn các sự cố trong phòng thí nghiệm/chất thải nguy hại

**Thực hiện những công việc đã định và sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân để đảm bảo an toàn cho bản thân và mọi người trong phòng thí nghiệm**

Thực hành công việc an toàn bao gồm những việc sau đây:

* Lưu giữ và bảo mật
* Ghi nhãn
* Phòng ngừa sự lây nhiễm chéo
* Sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE)
* Duy trì vệ sinh cá nhân

Nơi làm việc của bạn sẽ có những quy trình chuẩn (SOPs ) liên quan đến từng khía cạnh để sắp xếp công việc cụ thể. Bạn cần phải nhận thực được điều này. Sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân phù hợp để bảo về an toàn và sức khỏe của bạn trước những mối nguy hại cụ thể. Đôi khi, mặc thiết bị bảo hộ cá nhân không thoải mái nhưng phải nhớ lý do phải sử dụng chúng.

Để sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân có hiệu quả cần phải ghi nhớ 4 diều sau:

* Phải phù hợp với từng mối nguy hại và/hoặc theo quy định – Bạn phải sử dụng thiết bị bảo hộ khác nhau để lấy mẫu, xử lý và sắp xếp mẫu.
* Phải tuân thủ tiêu chuẩn quốc gia Úc và trong điều kiện làm việc – kiểm tra trước khí sử dụng, thiết bị bảo hộ cá nhân có thể hoàn thiện, không bị lỗi hoặc bị hư hỏng– nếu có vấn đề báo cáo cho người quản lý/giám sát của bạn hoặc nhân viên ẩm bảo an toàn.
* Phải phù hợp – nếu không bạn sẽ không được bảo vệ.
* Phải sử dụng đúng cách – Người sử dụng lao động có trách nhiệm đảm bảo nhân viên của mình được đào tạo về cách sử dụng tất cả các thiết bị bảo hộ cá nhân và có trách nhiệm tham gia đào tạo

**Dọn dẹp, theo dõi và cất giữ thiết bị, vật liệu, thuốc thử theo yêu cầu**

Nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng là điều cần thiết để đảm bảo an toàn và hiệu quả công việc. Như một quy tắc chung, bạn nên dọn dẹp và cất giữ các vật liệu sau khi thực hiện xong công việc của bạn. Khi được thông báo có sự cố ‘tràn’ phải xử lý ngay lập tức.

Sau khi kết thúc quá trình lấy mẫu và chuẩn bị hoạt động, bạn nên làm sạch tất cả thiết bị, kiểm tra xem có lỗi hay không và để ở nơi thích hợp, sẵn sàng để sử dụng trong thời gian tới.

Làm sạch thiết bị lấy mẫu là việc làm cần thiết giúp cho kết quả kiểm tra có độ tin cậy. Không nên cho rằng thiết bị lấy mẫu sạch sẽ trừ khi chính bạn làm sạch nó hoặc hệ thống làm sạch tại nơi làm việc của bạn đang hoạt động. Lượng mẫu rất nhỏ của mẫu còn sót lại trong lần hoạt động cuối cùng của thiết bị sẽ làm nhiễm tạp cho mẫu mới, điều này sẽ làm cho kết quả kiểm tra không đáng tin cậy. Nếu mẫu bị nhiễm tạp thì lấy mẫu và kỹ thuật kiểm tra tốt sẽ ít có hiệu quả.

Bạn nên có thói quen làm sạch mẫu và chuẩn bị thiết bị trước khi sử dụng. Nếu bạn quên không làm điều này thì người tiếp theo sử dụng thiết bị sẽ thấy được sự thiếu cẩn thận của bạn.

Đảm bảo các băng ghế, sàn nhà và các phần khác của khu vực chuẩn bị sạch sẽ và gọn gàng. Một số phòng thí nghiệm có những yêu cầu làm sạch đặc biệt để ngăn chặn sự lây nhiễm chéo của mẫu. Những yêu cầu này bao gồm: rửa tường, trần nhà, ánh sáng đầy đủ và những đồ đạc khác trong phòng chuẩn bị mẫu.

Bạn phải đặc biệt cẩn thận khi phân chia các vật liệu sinh học. Cần phải khử trùng thiết bị và bình chứa bằng nồi hấp và nồi khử trùng hoạt động bề mặt để phòng ngừa thiệt hại cho bạn và cho những nhân viên khác trong phòng thí nghiệm.

Phương tiện đi lại cũng cần phải làm sạch sau khi sử dụng. Đảm bảo các mẫu bị rơi hoặc đổ ra đã được loại bỏ, thiết bị được sắp xếp gọn gàng và hoàn thành nhật ký di chuyển trước khi bạn đưa nó đi . Nguyên tắc chung khi chia sẻ tất cả các thiết bị trong phòng thí nghiệm là ‘nếu bạn làm bẩn các thiết bị, thì sau khi sử dụng bạn phải làm sạch’ Nguyên tắc này áp dụng cho cả phương tiện bên trong lẫn bên ngoài.

Đảm bảo vật tư tiêu hao được cung cấp đầy đủ và xử lý rác thải một cách hợp lý.

### Giảm thiểu phát sinh rác thải và các tác nhân ảnh hưởng tới môi trường

Công việc trong phòng thí nghiệm tạo ra rác thải. Mọi cố gắng được thực hiện để giảm thiểu rác thải trong phòng thí nghiệm. Các chất thải hóa học khác nhau không nên đổ lẫn vào nhau hoặc đổ xuống bồn rửa. Trộn ngẫu nhiên các chất thải hoá học có thể tạo ra phản ứng nguy hiểm. Đổ hóa chất xuống chậu rửa cũng gây ra những phản ứng nguy hiểm – khí độc có thể xuất hiện ở các ống dẫn, hệ thống dẫn nước trở nên bị ô nhiễm bởi dư lượng các kim loại độc, phản ứng hóa học có thể xảy ra qua việc nhân viên khác trong phòng thí nghiệm loại bỏ những hóa chất và nhân viên bảo trì có thể gặp các rủi ro trong hệ thống cống ngầm. Phòng thí nghiệm cần phải thực hiện đầy đủ việc thu gom và xử lý rác thải.

Việc thu gom và xử lý rác thải có thể khá tốn kém đối với doanh nhiệp. Vấn đề rác thải có thể được giải quyết bằng cách thay đổi phương thức làm việc để tạo ra ít rác thải hơn trong khâu đầu tiên.

Giấy, bìa cứng, đồ thủy tinh Nếu không bị ô nhiễm bởi các chất thải khác thì có thể được tái chế. Vật liệu được tái chế nên được thu gom, để trong thùng có đánh dấu rõ ràng và để riêng với các rác thải khác.

Thùng chứa rác thải có nhãn riêng biệt và rõ ràng để đựng rác thải là mảnh vỡ thủy tinh, rác thải ướt như giấy lọc, hóa chất rắn, dung dịch của kim loại, chất thải hữu cơ và chất thải sinh học.

Lưỡi dao dùng một lần và dụng cụ thủy tinh vỡ bị bẩn nên để vào thùng chứa ‘vật sắc nhọn’ để không bị đâm thủng. Những rác thải này không được để vào thùng rác chung vì có thể gây nguy hiểm cho nhân viên dọn dẹp, bị chấn thương hoặc lây nhiễm. Những vật sắc nhọn được xử lý bằng cách dùng thiêu đốt ở nhiệt độ cao.

Những dụng cụ sử dụng một lần và dụng cụ thủy tinh bị làm bẩn tái sử dụng cần được thu gom và đựng trong những thùng chứa riêng biệt. Phòng thí nghiệm của bạn có thể thêm yêu cầu về viêc thu gom và lưu giữ rác thải khác nhau vào các thùng chứa riêng biệt.

Bạn phải để rác thải vào thùng chứa thích hợp. Chúng được xử lý bằng các cách khác nhau tùy theo khối lượng rác thải. Một số thì được ngâm trong thuốc sát trùng và hấp. Một số khác được đóng gói an toàn và được các nhà thầu được cấp phép xử lý. Một số rác thải được chôn lấp theo quy định, trong khi một số rác thải khác yêu cầu phải đốt.

Không trộn lẫn các loại rác thải với nhau. Đảm bảo an toàn là ưu tiên hàng đầu. Bạn phải đảm bảo mỗi loại rác thải được xử lý theo đúng cách. Ngoài ra, chi phí xử lý mỗi loại rác thải khác nhau. Nếu không cần thiết, bạn không cần phải trả chi phí quá nhiều.

Một cách để xử lý rác thải là cho rác thải vào túi đã được ghi nhãn, sau đó cho vào nồi hấp, vì vậy mỗi loại rác sẽ được xử lý theo cách thích hợp. Điều quan trọng là những chất thải khác nhau được giữ riêng biệt, vì vậy chũng sẽ không được trộn lẫn vào nhau và xử lý không đúng cách. Ghi nhãn rõ ràng thống kê các loại rác thải nên được đặt ở trước mỗi túi trước khi khử trùng.

Thùng rác vứt bỏ được sử dụng để thu gom thiết bị bị nhiễm bẩn bởi vi sinh vật hoặc vật chất sinh học. Những loại thùng rác này chứa dung dịch khử trùng ( thường là dung dịch natri hypochlorite). Dụng cụ thủy tinh được xử lý tại đây sau đó được hấp và/hoặc tiệt trùng trước khi tái sử dụng. Tái sử dụng dụng cụ thủy tinh làm giảm lượng rác thải phát sinh (so với dụng cụ bằng nhựa dùng một lần). Tuy nhiên, một số phương pháp và quy định yêu cầu thùng chứa đặc biệt để thu gom và xử lý. Bạn cùng với người quản lý/giám sát nên kiểm tra kỹ trước khi thay dụng cụ trong phòng thí nghiệm.

#### Xử lý chất thải

Các nhà thầu được cấp phép thu gom một số loại rác thải phù hợp theo quy định để xử lý. Trách nhiệm của nơi làm việc/phòng thí nghiệm là tạo điều kiện cho các nhà thầu được cấp đảm bảo quy trình xử lý rác thải phù hợp. Nơi làm việc/phòng thí nghiệm của bạn sẽ có các biên lai cho tất cả các loại rác thải theo quy định được vận chuyển ra ngoài..

Tất cả rác thải phải được để ở nơi thích hợp, ghi nhãn trước khi vận chuyển ra ngoài và phải đầy đủ cá giấy phép về vận chuyển theo yêu cầu. Các văn bản phải được lưu giữ theo số lượng và loại rác thải được thu gom.

#### Vấn đề môi trường

Làm cách nào để bạn xử lý các mẫu có thể ảnh hưởng đến môi trường của bạn. Môi trường gồm các thực thể sống và không sống trong không khí, nước và đất xung quanh chúng ta. Vấn đề môi trường gây ra bởi hiểu đúng quy trình hóa học và sinh học, cũng như hoàn toàn không hiểu và chưa hiểu rõ. Nơi làm việc của bạn sẽ phải điều tra những tác nhân tiềm tàng gấy nguy hiểm cho môi trường và phát triển chiến lược để giải quyết.

#### Vấn đề công nghệ

Xử lý mẫu không đúng cách có thể gây ra những hậu quả sau:

* Làm hỏng thiết bị hoặc dụng cụ qua việc không làm sạch hoặc không thích hợp tiếp xúc, sự ăn mòn, tạo các lỗ trên thiết bị.
* Làm tăng dư lượng và nồng độ chất nền gây ảnh hưởng đến quá trình xử lý mẫu trong bụi, vi khuẩn, các chất gây ô nhiễm
* Gây nhầm lẫn giữa mẫu cũ và mẫu mới.
* Trong tất cả các trường hợp, bạn phải thực hiện các quy định đã đặt ra cho mẫu cụ thể. Mỗi mẫu sẽ được đánh giá mức nguy hại và xử lý nếu cần thiết, làm sạch và các phương pháp bảo vệ được mô tả trong các quy định về xử lý.

### Đảm bảo xử lý an toàn các sự cố trong phòng thí nghiệm/chất thải nguy hại.

Một nhiệm vụ của phòng thí nghiệm sẽ yêu cầu bạn xử lý và loại bỏ an toàn những thứ có hại hoặc những rác thải khác. Bạn phải biết cách phân loại rác thải, thu gom và để riêng chúng, sau đó xử lý để làm giảm những mới nguy hiểm và lưu trữ hoặc xử lý chúng đúng cách.

Quy định về xử lý các loại rác thải phòng thí nghiệm:

1. Thủy tinh vỡ phải được để trong trùng rác đựng thủy tinh vỡ, nhưng những vật sắc nhọn khác sử dụng trong lấy mẫu và kiểm tra nển để trong ‘thùng rác đựng vật sắc nhọn’ để công ty rác thải y tế hoặc nhà thầu được cấp phép theo quy định thu gom.
2. Khăn giấy và những rác thải vô hại khác không bị nhiễm vi sinh vật, có thể để vào thùng rác chung.
3. Chât lỏng hòa tan có thể đổ xuống bồn rửa với nhiều nước, nhưng acid hoặc kiềm cần phải được trung hòa trước khi đổ.
4. Rác thải hữu cơ/dễ cháy cần để vào thùng chứa dư lượng hữu có thích hợp.
5. Rác thải vô cơ, đặc biệt những loại có chứa kim loại nặng phải được thu gom riêng.
6. Rác thải độc hại với môi trường cần phải thu gom riêng hoặc ưu tiên xử lý để loại bỏ. Thùng rác đựng rác thải lây nhiễm được dùng để đựng các rác thải bị lây nhiễm  – thùng rác được lót túi để đựng các rác thải có thể hấp trong nồi hấp trước khi nhà thầu được cấp phép thu gom xử lý. Dụng cụ thủy tinh có thể tái chế được thu gom riêng để hấp trong nồi hấp. Thùng chứa riêng biệt có chứa dung dịch sát trùng được dùng để thu gom rác thải thủy tinh và nhựa không tái chế. Nước thải và hệ thống thoát nước nên được ưu tiên xử lý để loại bỏ hoặc đóng kín ngay lập tức để thu gom và xử lý tại cơ sở xử lý rác thải.

**Câu hỏi ôn tập bài 5**

*Câu 1: Trình bày các Quy định luật pháp nhà nước về quản lý môi trường và an toàn sức khỏe nghiệp (OHS)?*

*Câu 2: Trình bày Biện pháp phòng ngừa tai nạn nghiệp?*

**Tài liệu tham khảo**

- Ambrose, Harrison W., and Ambrose, Katharine

Peckham. *A Handbook of Biological Investigation.* 6th ed. Winston-Salem, NC: Hunter

Textbooks, 2002. (This short handbook includes practical statistical information in an easy to

understand format.)

- Gunter, Bert. “Fundamental Issues in Experimental Design.” *Quality Progress* (June

1996): 105-13.

(A short, well-written article that addresses some bas techniques in molecular biology.)

- Zatz, Joel L., and Teixeira, Maria Glaucia. *Pharmaceutical Calculations.* 4th ed. Hoboken, NJ: Wiley-Interscience, 2005zic principles of statistical thinking.)