

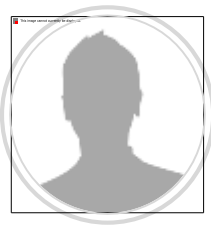


HORENSO

REPORT - CONTACT - CONSULTATION



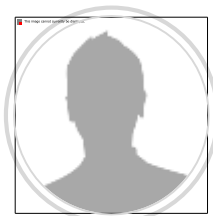
SAN CLEMENTE TEAM



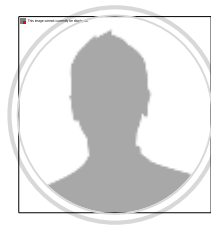
Dương Vân
Leader



Lan Hoa
Member



Thanh Hải
Member



Bùi Ngọc
Member



Đỗ Ninh
Member



Hồng Nhung
Member



Hương Trang
Member



Nguyễn Trang
Member



AGENDA

- Định nghĩa chung
- HO - Report
- REN - Contact
- SO - Consultation



1

HORENSO

Giới thiệu chung về HORENSO

“ HORENSO là một phương pháp giao tiếp và làm việc nhóm đặc trưng của Nhật Bản. HORENSO rất đơn giản nhưng hiệu quả, giúp giảm thiểu tình trạng mù mờ thông tin và hiểu lầm trong công việc.



BA PHẦN CHÍNH TRONG HORENSO

- **HO**(Hokoku) - Report - Báo cáo
- **REN**(Renraku) - Contact - Liên lạc
- **SO**(Soudan) - Consultation - Thảo luận



2

H0(Hokoku) - Report

Định nghĩa và cách thực hiện



ĐỊNH NGHĨA

- Dùng để chia sẻ thông tin cho Leader/Manager/ PIC hoặc người liên quan.
- Báo cáo chứa thông tin được tuyển lọc và phân tích.
- Mục đích để mọi người có thể nắm được tình hình.





CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

- Báo cáo kết quả
- Giải thích lý do, bối cảnh và các thông tin cần thiết
- Đưa ra ý kiến, quan điểm của bạn
- Tóm tắt các điểm mà bạn muốn báo cáo
- Phân biệt giữa thực tế và quan điểm cá nhân
- Cung cấp thông tin chính xác



THỜI ĐIỂM THỰC HIỆN BÁO CÁO

- Báo khi hoàn thành công việc được giao
- Báo cáo định kì tiến độ, tình trạng với công việc kéo dài trong 1 khoản thời gian
- Khi có sự thay đổi cách tiến hành công việc
- Khi nhận được thông tin mới
- Khi tìm ra phương pháp cải tiến mới cho công việc
- Khi làm sai



TẦM QUAN TRỌNG CỦA BÁO CÁO

- *Tình huống xấu phải được báo cáo càng sớm càng tốt*
- *Báo cáo theo định kì một cách chính xác*
- *Không tự giải quyết vấn đề*
- *Luôn luôn ghi chép lại những điều quan trọng*
- *Báo cáo càng sớm càng tốt khi cảm thấy không chắc chắn về quyết định của mình*
- *Chủ động báo cáo, đừng chờ đợi*
- *Tư vấn giải pháp trong những báo cáo*



MỘT SỐ SAI LẦM KHI BÁO CÁO

- *Ngẫu hứng*
- *Thiếu chính xác*
- *Ít thông tin*
- *Tin tốt báo trước*
- *Văn phong thiếu tôn trọng*
- *Thông tin mang tính thống kê*
- *Chỉ hỏi và tham khảo*



CÁCH TỐT NHẤT ĐỂ THỰC HIỆN BÁO CÁO

- *Đừng ngại báo cáo với leader/manager ngay cả khi họ đang bận*
- *Báo cáo tình trạng và điều kiện công việc với leader/manager*
- *Tự tạo thói quen báo cáo thường xuyên*
- *Chọn cách tốt nhất để báo cáo*



7 ĐIỀU CẦN NHỚ KHI BÁO CÁO

1. Báo cáo phải được ưu tiên hơn công việc thường nhật hằng ngày
2. Nếu bạn gặp rắc rối, hãy báo trực tiếp với leader/manager của bạn
3. Tình huống xấu phải được báo cáo càng sớm càng tốt
4. Báo cáo theo: Kết luận - bối cảnh của tình huống - quan điểm
5. Trước khi báo cáo các vấn đề phức tạp, tóm tắt những điều thực tế sẽ được report
6. Phân biệt giữa thực tế và ý kiến cá nhân
7. Cố gắng tự phát hiện vấn đề rồi báo cáo trước khi có ai đó báo lại với bạn

3

REN(Renraku) - Contact

Định nghĩa và cách thực hiện

**“ Cung cấp thông tin cho người mà
bạn nghĩ cần phải được thông
báo.**



CÁC CÁCH LIÊN LẠC

- Đối với việc đơn giản hay cần gấp: có thể liên lạc bằng miệng, điện thoại, fax... và chỉ nói những điểm cần thiết Nhanh và Kịp thời (realtime)
- Có thể sử dụng cuộc họp buổi sáng, cuộc họp kết thúc trong ngày hoặc dùng bản tin nội bộ công ty để thông báo.
- Những việc liên quan tới phương châm, cải tiến chất lượng, rút kinh nghiệm lần sau....thì nên sử dụng văn bản để liên lạc.





CÁC BƯỚC LIÊN LẠC

- *Nói kết quả*
- *Giải thích nguyên nhân, bối cảnh và các thông tin liên quan*
- *Xác nhận những gì bạn vừa giải thích*



NỘI DUNG LIÊN LẠC

- Sự việc đã xảy ra
- Tình hình thực tế
- Tình trạng hiện tại
- Thông tin cần chia sẻ





CONFIRM NHƯ THẾ NÀO

- Tóm tắt và sắp xếp những thứ mà chúng ta muốn nói
- Xác nhận về nội dung liên lạc. Luôn luôn làm 5w3h trong mỗi lần
- 5W: Who, What, When, Why, Where
- 3H: How, How many, How much





ĐẶC ĐIỂM KHI LIÊN LẠC

- Giải thích các tình huống cho sếp và yêu cầu hướng dẫn
- Thông báo và phối hợp với các phòng ban khác hoặc người có liên quan.
- Liên hệ với khách hàng để báo cáo kết quả
- Thông tin cho người chịu trách nhiệm
- Trong trường hợp khẩn cấp, hãy cố gắng giải quyết vấn đề càng sớm càng tốt



NHỮNG ĐIỀU QUAN TRỌNG KHI NHẬN MESSAGE



- Viết ra mọi message
- Lặp lại message đó
- Thông báo tên sau khi bạn nhận được message đó



CÁCH TỐT NHẤT ĐỂ LIÊN LẠC

- *Thực hiện việc liên lạc với những người có liên quan mỗi khi kết thúc 1 giai đoạn công việc*
- *Thảo luận về những thứ khác khi chúng ta có cơ hội làm điều đó*
- *Chọn cách tốt nhất để gửi tin nhắn thông báo, chẳng hạn như: điện thoại, fax và e-mail tùy theo tình hình của bạn.*



7 ĐIỀU CẦN NHỚ

1. Liên hệ trong tình huống cấp bách thì quan trọng hơn công việc thường ngày
2. Tóm tắt và chuẩn bị các điểm phức tạp của vấn đề trước khi gửi message
3. Thực hiện theo bước này: kết luận → lý do, bối cảnh và tình hình
4. Khi gửi message thông báo, đảm bảo rằng các message thông báo là chính xác



7 ĐIỀU CẦN NHỚ

5. Khi chúng tôi được yêu cầu gửi 1 message, các bước là: take note → lặp lại tin nhắn → cho biết tên của bạn
6. Nếu thông báo là khẩn cấp, thông báo cho người có liên quan đến vấn đề đó
7. Thời gian tốt nhất để gửi message là trong mỗi khi chúng ta kết thúc giai đoạn làm việc

4

SO(soudan) - Consultation

Định nghĩa và cách thực hiện

“ Tham khảo các ý kiến đóng góp và xây dựng từ phía leader/manager hoặc những người có liên quan đến công việc của bạn khi bạn không chắc chắn về công việc hoặc không chắc chắn về quyết định của mình.



CÁC BƯỚC THAM KHẢO

- Phân tích tình huống và hiểu vấn đề một cách chính xác
- Tự nghĩ cách giải quyết vấn đề
- Tham khảo ý kiến của leader/manager và đồng nghiệp
- Chuẩn bị dữ liệu trước khi tham khảo ý kiến
- Tôn trọng những ý kiến phê bình, phản hồi từ người khác



ĐẶC ĐIỂM KHI THAM KHẢO Ý KIẾN

- *Không phụ thuộc vào ý kiến cá nhân*
- *Lắng nghe tham khảo ý kiến của người khác*





CÁCH TỐT NHẤT ĐỂ THAM KHẢO Ý KIẾN

- *Hiểu tại sao mà leader/manager nói “KHÔNG”*
- *Hỏi ý kiến từ đồng nghiệp hoặc người có nhiều kinh nghiệm*
- *Tham khảo ý kiến giúp giữ mối quan hệ tốt đẹp trong công việc*



7 ĐIỀU QUAN TRỌNG KHI THAM KHẢO Ý KIẾN

1. Hỏi ý kiến của người khác khi chúng ta không thể giải quyết vấn đề
2. Nhờ tư vấn khi bạn không chắc với quyết định của mình
3. Trước khi tham khảo ý kiến, hãy tự mình nghĩ ra cách giải quyết
4. Chuẩn bị dữ liệu cần thiết
5. Đừng phụ thuộc vào quan điểm cá nhân
6. Hỏi ý kiến của đồng nghiệp hoặc người có nhiều kinh nghiệm
7. Tham khảo ý kiến giúp giữ mối quan hệ tốt đẹp trong công việc

TÀI LIỆU THAM KHẢO



<http://labs.septeni-technology.jp/none>



<https://anhnguyet.files.wordpress.com/2011/01/level-vietnam.pdf>



<http://tomonivj.jp/cung-tim-hieu-ve-ho-ren-so/>



<http://nicvn.com/news-5381-quy-tac-horenso-lam-viec-nhom-nang-suat-nhu-nguoi-vi.html>





THANKS!

Any questions?