

MỤC LỤC

09 | Lời tác giả

12 | Lời cảm ơn

16 | **VÌ SAO TA LỰA CHỌN NGHỀ COACH**

18 | Chương 1: Coaching là gì?

34 | Chương 2: Coaching giúp ích cho quá trình phát triển như thế nào?

50 | Chương 3: Tiềm năng của nghề Coach

64 | Chương 4: Những điều cần có để bắt đầu nghề Coach

76	PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỖI - NĂNG LỰC COACH
78	Chương 5: Những nguyên tắc khai vấn không thể bỏ qua
98	Chương 6: Phát triển kỹ năng đặt câu hỏi
118	Chương 7: Phát triển kỹ năng lắng nghe
136	Chương 8: Phát triển kỹ năng tạo thiện cảm
154	Chương 9: Phát triển kỹ năng phản hồi hiệu quả
162	Chương 10: Phát triển kỹ năng sử dụng trực giác
172	Chương 11: Khoảnh khắc khai vấn
178	Chương 12: Mô hình khai vấn
196	Chương 13: Bánh xe cuộc sống
200	Chương 14: Lựa chọn niềm tin
212	XÂY DỰNG THÀNH CÔNG SỰ NGHIỆP COACH
214	Chương 15: Xác định ngách thị trường và định vị bản thân
224	Chương 16: Xây dựng Business Model
232	Chương 17: Chiến lược thu hút khách hàng
240	Chương 18: Bộ công cụ bắt đầu nghề coach của tôi
258	Lời chào tạm biệt và hành trình mới bắt đầu
260	Phụ lục
294	Chú Thích

VÌ SAO TA LỰA CHỌN NGHỀ COACH

18	Chương 1 Coaching là gì?
34	Chương 2 Coaching giúp ích cho quá trình phát triển như thế nào?

50	Chương 3 Tiềm năng của nghề Coach
64	Chương 4 Những điều cần có để bắt đầu nghề Coach

Trước khi bước vào bất kỳ lĩnh vực nào, cá nhân tôi tin rằng việc nắm vững một nền tảng kiến thức chuyên môn là vô cùng quan trọng. Với Coaching, việc bạn có được những nhận thức về công việc này cũng giống như đặt những bước chân đầu tiên trên hành trình trở thành một bản thể sống có ý nghĩa. Nội dung Phần 1 sẽ tổng hợp cho bạn đọc những thông tin bao quát, căn bản nhất về lĩnh vực Coaching để bạn có thể tự tin khởi đầu ngay cả từ con số 0.

COACHING LÀ GÌ?

Hãy thử trải nghiệm cuộc hội thoại khai vấn

Để hiểu quy trình một buổi khai vấn và cách làm việc với Coachee trong một buổi khai vấn, bạn hãy cùng tôi trải nghiệm một cuộc hội thoại khai vấn sau đây. Bất kể buổi khai vấn kéo dài bao lâu, điều quan trọng nhất là nó phải tập trung vào việc Coachee đạt được các mục tiêu mà họ đã xác định.

Bối cảnh: Đăng – một quản lý cấp cao trong một tổ chức – đã có cuộc tranh cãi nảy lửa với khách hàng của mình. Đăng lo lắng khách hàng sẽ phàn nàn về điều này với cấp trên của anh. Nếu điều đó xảy ra, Đăng nghĩ rằng sự nghiệp của mình sẽ bị ảnh hưởng. Đăng thuê một Life Coach (Chuyên gia khai vấn cuộc sống) để chia sẻ và thảo luận về tình huống này.

Phần khởi động

Coach: Xin chào Đăng. Hôm nay em thế nào?

Coachee: Chào anh. Hôm nay em ổn, cảm ơn anh. Anh thế nào ạ?

Coach: Anh ổn. Cảm ơn em. Đăng ơi, trước khi chúng ta bắt đầu, cho anh nhắc lại một chút, anh sẽ làm việc với em trong vai trò một người Coach. Với tư cách là Coach, anh sẽ tạo điều kiện tối đa để phiên coach diễn ra suôn sẻ cũng như đảm bảo đúng nguyên tắc khai vấn mình đã thoả thuận (thoả thuận được chia sẻ là một phần nhiệm vụ của Coach trước đó), các ranh giới, những điều nên và không nên làm. Anh sẽ không phải là người đưa ra cho em giải pháp, anh cũng không hướng dẫn, không đưa ra lời khuyên. Anh sẽ sử dụng các công cụ và kỹ thuật khai vấn để giúp em tìm thấy câu trả lời cho riêng mình, bằng cách khai thác những nguồn lực và khả năng bên trong của riêng em. Phiên coach sẽ được bảo mật và chỉ có hai chúng ta biết mình đã thảo luận gì hôm nay. Tuy nhiên, phiên coach này cũng sẽ được ghi âm lại để chia sẻ cho tổ chức đào tạo về coach nơi anh đang thi chứng chỉ cấp độ cao hơn. Em có đồng ý để anh ghi âm không? Danh tính của em sẽ không được tiết lộ. Bản ghi âm chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá thôi.

Coachee: Chắc chắn rồi, em hoàn toàn hiểu vai trò và ranh giới của coach. Và em đồng ý để anh ghi âm để sử dụng cho mục đích đánh giá!

Coach: Cảm ơn Đăng. Em sẵn sàng để bắt đầu chưa?

Coachee: Vâng, em sẵn sàng ạ!

Phần chính

Coach: Tuyệt vời. Vậy mục tiêu trong phiên coach ngày hôm qua của mình là gì em nhỉ?

Coachee: Em đã tranh cãi lớn tiếng với khách hàng vào tuần trước và giờ em lo rằng điều đó có thể ảnh hưởng không chỉ tới dự án sắp diễn ra mà còn cả chuyện thăng tiến của em nữa.

Coach: Anh thấy rồi. Còn gì nữa không em?

Coachee: Em muốn biết làm sao để có thể quản lý những tình huống như vậy. Và sau chuyện này em cũng muốn tạo ra mối quan hệ tốt hơn với không chỉ khách hàng này mà cả các khách hàng khác nữa.

Coach: Chắc chắn, chúng ta sẽ cùng làm việc để đạt được điều đó. Vậy kết quả em muốn đạt được trong phiên này là gì?

Coachee: Em đang trải qua sự lo lắng do hậu quả cuộc tranh cãi, do đó em không thể tập trung vào công việc được. Điều này ảnh hưởng tới hiệu suất của em. Em đang nghĩ xem có cách nào để thoát khỏi nó, để thấy thư giãn hơn và quản lý trạng thái tâm trí của bản thân em. Em cũng muốn rèn luyện thêm kỹ năng quản lý mối quan hệ với khách hàng nữa.

Coach: Tại sao điều này lại quan trọng với em?

Coachee: Vâng, với tính chất công việc của em thì quản lý tốt các mối quan hệ khách hàng là điều cực kỳ quan trọng; nó sẽ ảnh hưởng tới các cơ hội kinh doanh mà công ty có. Công ty của khách hàng đó đã có thời gian hợp tác với bên em khá dài. Với cá nhân em, việc nhận

phản hồi tiêu cực từ khách hàng chắc chắn sẽ ảnh hưởng tới sự thăng tiến của em. Theo kế hoạch, em đang được cất nhắc để thăng chức làm quản lý bộ phận khách hàng. Hầu hết công việc của em cũng cần phụ thuộc vào mối quan hệ mà em xây dựng với khách hàng. Điều này rất quan trọng với công việc của em.

Coach: Anh hiểu. Vậy theo em, hôm nay, phiên coach như thế nào sẽ coi là thành công? Làm sao để em biết rằng phiên coach này trở nên hữu ích cho em?

Coachee: Em hy vọng mình sẽ có được kế hoạch hành động để làm việc với khách hàng và quản lý tình hình khi kết thúc phiên. Em nghĩ như vậy là thành công.

Coach: Ok. Trước đó, em đã đề cập tới chuyện khách hàng phản hồi tiêu cực. Làm thế nào để em biết rằng khách hàng của em sẽ đưa ra phản hồi tiêu cực?

Coachee: Em đã nói chuyện với khách hàng vào tuần trước và không đạt được thoả thuận. Em đã cung cấp thêm dữ liệu theo quan điểm của em nhưng khách hàng không hài lòng và gạt bỏ hết (Coachee bắt đầu kể sâu hơn về bối cảnh câu chuyện). Em đã cố gắng thuyết phục nhưng khách không sẵn sàng lắng nghe và tỏ ra khó chịu.

Coach: Rồi, làm thế nào để em biết rằng việc không đạt được thoả thuận có nghĩa là khách không hài lòng hoặc sẽ phản hồi tiêu cực về em? Những điều đó liên quan thế nào?

Coachee: Em nghĩ đó là hành vi bình thường, nó vẫn diễn tiến như vậy mà.

Coach: Hành vi bình thường mà em nói là theo quan điểm của ai?

Coachee: Đó là hành vi mà bản thân em sẽ có, và em thấy mọi người xung quanh cũng phản ứng như thế.

Coach: Mọi người xung quanh em đều phản ứng như vậy? Hoặc có trường hợp ngoại lệ không?

Coachee: Chà, có lẽ không phải tất cả mọi người nhưng chắc chắn nhiều người trong số họ!

Coach: Ok, vậy em hãy thử nhớ tới những người mà em nghĩ họ sẽ hành động khác đi trong tình huống này!

Coachee: Uhm, em có thể nghĩ ra vài người. Ví dụ là sếp cũ của em, người có mối quan hệ rất tốt với em. (Chia sẻ chi tiết hơn về người này)

Coach: Được rồi. Bây giờ làm thế nào để em biết chắc chắn rằng khách hàng của em không hài lòng và họ sẽ báo cáo với quản lý của em?

Coachee: Ummm, thật ra thì em cũng không chắc lắm. Nhưng nếu nó xảy ra, em chắc chắn bị ảnh hưởng! (Mặt chuyển sang lo lắng)

Coach: Còn gì nữa không?

Coachee: Khách hàng đó có ảnh hưởng lớn tới công ty và có mối quan hệ thân thiết với quản lý của em. Họ cũng có ảnh hưởng cả ở trong ngành nữa nên nếu anh ấy phản ánh với sếp thì chắc chắn em sẽ không nhận được dự án mới thậm chí không được thăng chức. Tệ nhất là em sẽ khó có cơ hội giải thích với sếp nếu điều đó xảy ra.

Coach: Ok, nhưng điều gì khiến em nghĩ rằng em không có cơ hội giải thích với sếp?

Coachee: Nó diễn ra thường xuyên lắm. Mọi người coi khách hàng là vua, không bao giờ sai. Sếp lại có mối quan hệ tốt với khách hàng rồi nên em càng lo.

Coach: Có phải điều này luôn xảy ra với em và đồng nghiệp không?

Coachee: Em cũng không biết có trường hợp ngoại lệ không nhưng em đã nhiều lần chứng kiến quan điểm của nhân viên không được lắng nghe.

Coach: Em có thể nhớ lại bất kỳ một sự vụ nào mà điều đó không xảy ra và kết quả khác đi không?

Coachee: Để em nhớ lại. Uhm, có vẻ là có. Em có vài lần may mắn, có một lần cũng căng thẳng với khách hàng và quản lý cho em được nghỉ 1-2 ngày.

Coach: Em có thể nhớ lại em đã làm gì khác trong tình huống đó so với hiện tại?

Coachee: (Chia sẻ chi tiết về tình huống)

Coach: Thật tốt vì em đã nhớ lại và chia sẻ. Vậy thì điều gì khiến em tin là lần này chiến lược em từng sử dụng thành công lại không còn hiệu quả nữa?

Coachee: Em không nói là nó không hiệu quả, nhưng em nghĩ lần trước là do em may mắn. Hiện tại vị trí và trách nhiệm của em đã khác trước, thiệt hại có thể lớn hơn.

Coach: Còn gì nữa không em?

Coachee: Mà thật ra em cũng chỉ đang đoán là khách hàng sẽ phản nản thôi. Nếu khách thực sự tức giận có lẽ ông ấy đã không cho em cơ hội về làm lại mà sẽ từ chối thẳng thừng và không gặp mặt nữa.

Coach:Ồ! Vậy thì, Đăng, nếu em ở vị trí khách hàng, em sẽ làm gì?

Coachee: Em cũng chưa nghĩ đến bao giờ (Coachee bắt đầu tưởng tượng và chia sẻ).

Coach: Với sự hiểu biết này, em sẽ làm gì để hiểu được quan điểm của khách hàng?

Coachee: Em sẽ cần suy nghĩ thấu đáo hơn. Chắc em sẽ viết email cho khách hàng tóm tắt cuộc thảo luận và đưa thêm một số nghiên cứu vào. Sau đó em sẽ xem khách có bất kỳ câu hỏi nào không (Chia sẻ về các hành động).

Coach: Tốt. Vậy giờ em sẽ nói chuyện với quản lý của em thế nào?

Coachee: Em nghĩ em sẽ nói chuyện thẳng thắn cởi mở về những gì đã xảy ra. Có lẽ nó sẽ giúp em xây dựng mối quan hệ với sếp và thậm chí cả khách hàng tốt hơn.

Coach: Tuyệt vời, em cảm thấy thế nào bây giờ?

Coachee: Vâng, em thấy tốt hơn, thoải mái hơn rất nhiều rồi!

Coach: Có điều gì khác em muốn chia sẻ nữa không?

Coachee: Dạ không, em thấy hài lòng rồi. Em thực sự thấy thoải mái hơn sau những gì đã thảo luận hôm nay!