|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | Trong môi trường làm việc ngày nay, khi con người được kết nối toàn cầu 24/7, việc giao tiếp càng quan trọng hơn bao giờ hết.Khóa học này sẽ giải thích một số bước đơn giản mà tất cả chúng ta có thể thực hiện nhằm giao tiếp một cách có đạo đức, có trách nhiệm và chuyên nghiệp. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  | Upon completion of this course, you will be able to:* Use clear, precise, unambiguous language in business communications;
* Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings;
* Select the most appropriate channel for your message; and
* Know where to go for help and support.

This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Sau khi hoàn thành khóa học này, bạn sẽ có thể:* Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, chính xác, rõ ràng trong các tình huống giao tiếp công việc;
* Điều chỉnh giọng điệu và cảm xúc của bạn để tránh gây hiểu lầm;
* Chọn kênh thích hợp nhất để truyền tải thông điệp của bạn; và
* Biết được nơi trợ giúp và hỗ trợ.

Khóa học sẽ có thời lượng khoảng 35 đến 40 phút. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:* The Table of Contents,
* Important contact information, and
* Reference material.

In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | Hãy nhấp vào các biểu tượng ở trên đầu màn hình để truy cập vào các nội dung chính:* Mục lục,
* Thông tin liên hệ quan trọng, và
* Tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, bạn có thể sử dụng biểu tượng Thoát để đóng cửa sổ khóa học. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  | There are several features to help guide you through the course:* The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen.
* A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course.
* The Table of Contents lets you navigate from section to section.
 | Hãy lưu ý một số tính năng dưới đây trong suốt khóa học:* Các mũi tên Quay lại và Chuyển tiếp cho phép bạn di chuyển qua từng màn hình.
* Thanh trượt nằm ngang ở phía cuối màn hình cho biết bạn đang học nội dung nào trong khóa học.
* Mục lục cho phép bạn chuyển từ phần này sang phần khác.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Kiểm tra Kiến thứcSau khi xem hết nội dung khóa học, bạn sẽ cần hoàn thành bài Kiểm tra Kiến thức gồm 10 câu hỏi.Bạn có thể làm bài Kiểm tra Kiến thức bất cứ lúc nào bằng cách nhấp vào biểu tượng Mục lục và chọn Kiểm tra Kiến thức. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | Trong phần này, chúng tôi sẽ giải thích lý do vì sao việc xem xét đối tượng khi giao tiếp là điều quan trọng.Chúng tôi sẽ chứng minh ngôn ngữ, giọng điệu và cảm xúc đóng vai trò quan trọng như thế nào khi thông điệp của bạn được tiếp nhận và diễn giải. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | Việc giao tiếp cẩn trọng trong môi trường kinh doanh đòi hỏi chúng ta phải để ý xem người khác có thể hiểu những gì chúng ta đang nói như thế nào.Điều này đòi hỏi chúng ta phải hiểu rằng những người khác có niềm tin, trải nghiệm, xuất thân và cá tính khác với chúng ta. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | Giao tiếp cẩn trọng không chỉ đơn giản là tránh sử dụng ngôn ngữ xúc phạm và phân biệt đối xử hoặc ngăn bản thân đưa ra những nhận xét không tôn trọng hoặc đe dọa.Một điều được ghi nhận là, những gì bạn đang nói có thể rất rõ ràng với bạn, nhưng với người khác thì có thể là không. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Một cách hay để nghĩ về giao tiếp đó là hình dung hai người đang nói chuyện trực tiếp với nhau.Ở mức độ cơ bản, giao tiếp bao gồm người đưa ra thông điệp, nội dung thông điệp và người tiếp nhận thông điệp đó. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Khi giao tiếp, chúng ta thường cho rằng thông điệp của chúng ta và ý nghĩa của nó là như nhau.Thật không may, điều này có vẻ không phải luôn luôn đúng bởi vì một thông điệp có thể có nhiều cách hiểu khác nhau. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  | Always consider your audience before you communicate.Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.Is this an internal or an external audience?Does the audience speak the same language?Is this going to an individual or a group of people?Is this going to a customer?Are you communicating with your manager or a peer? | Luôn chú ý đến đối tượng tiếp nhận thông tin trước khi giao tiếp.Hãy hình dung xem người khác có thể suy diễn những gì bạn đang nói như thế nào rồi điều chỉnh từ ngữ, ngữ điệu và ngôn ngữ cơ thể của bạn cho phù hợp.NHẤP VÀO TỪNG BIỂU TƯỢNG ĐỂ HIỂN THỊ CÁC CÂU HỎI BẠN NÊN XEM XÉT KHI GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG KINH DOANH.Đây là đối tượng giao tiếp trong nội bộ hay bên ngoài tổ chức?Đối tượng giao tiếp này có nói cùng một ngôn ngữ không?Đây là một cá nhân hay một nhóm người?Đây có phải là một khách hàng không?Bạn có đang giao tiếp với quản lý hoặc đồng nghiệp của mình không? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | Giao tiếp cẩn trọng đòi hỏi bạn phải sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, ngắn gọn, không mơ hồ. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Bạn có thể hiểu rõ thông điệp của mình, nhưng không có nghĩa là đối tượng giao tiếp của bạn sẽ hiểu rõ như vậy.Rủi ro này gia tăng trong giao tiếp bằng văn bản, trong những trường hợp mà không phải lúc nào cũng có phản hồi ngay lập tức và rất khó để đánh giá xem liệu thông điệp mà bạn mong muốn truyền tải có được tiếp nhận hay không. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) Activity: Scenario[14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  | Imagine . . .A country manager sends a group email to employees:We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Hãy hình dung . . .Một quản lý quốc gia gửi email cho một nhóm nhân viên:Chúng ta cần xúc tiến bán sản phẩm này. Chúng ta đang tụt lại so với kế hoạch. Do đó tôi cần các bạn làm bất kỳ điều gì để đảm bảo rằng chúng ta đạt doanh số đề ra tháng này.Không đúng!Đúng!Đúng một phần! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) Activity: Questions[16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  | Do you think this message could pose a risk to the company?[1] Yes[2] No.Submit | Bạn có cho rằng thông điệp này có thể gây rủi ro cho công ty không?[1] Có[2] Không.Gửi |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) Activity: Feedback[15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Trong khi người quản lý quốc gia không có ý định khuyến khích bất kỳ điều gì trái pháp luật, nhưng thực tế là cụm từ “Tôi cần các bạn làm bất kỳ điều gì cần thiết để đảm bảo rằng chúng ta đạt doanh số đề ra” là mơ hồ và có thể dẫn đến các suy diễn khác nhau.Ví dụ: nếu một trong các nhân viên giành được hợp đồng nhưng hành xử trái với chính sách của công ty, thì họ có thể viện dẫn vào email này rồi cho rằng quản lý đã bật đèn xanh để họ có thể làm bất kỳ điều gì cần thiết nhằm giành lấy hợp đồng kinh doanh. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Dưới đây là một kỹ thuật đơn giản để giúp đảm bảo thông điệp của bạn mang ý nghĩa rõ ràng nhất có thể. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  | First, consider your word choice.Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | Đầu tiên, hãy cân nhắc lựa chọn từ ngữ.Đảm bảo rằng bạn sử dụng từ ngữ rõ ràng, chính xác và không mơ hồ. Nói một cách đơn giản, hãy chọn những từ dễ hiểu. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  | Second, check to make sure you have provided sufficient context.By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | Thứ hai, hãy kiểm tra để đảm bảo rằng bạn đã cung cấp đầy đủ ngữ cảnh.Khi cung cấp ngữ cảnh thích hợp, bạn có thể tránh sự nhầm lẫn và mơ hồ.Ví dụ: nếu bạn đang đề cập đến ai đó hoặc điều gì đó, hãy đảm bảo bạn đã cung cấp đủ thông tin chi tiết để đảm bảo diễn đạt rõ ràng về *đối tượng* hoặc *nội dung* mà bạn đang nói tới. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  | Third, avoid using legal terms.Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | Thứ ba, tránh sử dụng thuật ngữ pháp lý.Việc vô tình sử dụng ngôn ngữ pháp lý có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng. Trừ trường hợp bạn là một luật sư và được phép đưa ra ý kiến pháp lý, hãy luôn tránh sử dụng các thuật ngữ pháp lý, chẳng hạn như “thiếu trách nhiệm”, “bất hợp pháp”, “chủ quan” hoặc “phải chịu trách nhiệm pháp lý”. Những thuật ngữ này có thể thay đổi ý nghĩa thông điệp của bạn. Các bên thứ ba cũng có thể hiểu và/hoặc sử dụng những thuật ngữ này như một sự thừa nhận trách nhiệm pháp lý trong kiện tụng. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) Activity: Scenario[21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  | Imagine . . .A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Hãy hình dung . . .Một Quản lý đào tạo gửi email cho đồng nghiệp về một hội thảo trực tuyến mà anh ấy tham dự trong khóa đào tạo sản phẩm mới.Cách họ đào tạo về sản phẩm này là không thể tin được. Không ai học được điều gì cả. Thật là thiếu trách nhiệm!Không đúng!Đúng!Đúng một phần! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) Activity: Questions[23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  | What do you think the training manager is trying to say?[1] They are trying to say that the training observed was not very good.[2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.Submit | Bạn nghĩ quản lý đào tạo đang cố gắng nói điều gì?[1] Họ đang cố gắng nói rằng họ quan sát thấy quá trình đào tạo này diễn ra không hiệu quả lắm.[2] Họ đang cố gắng nói rằng quá trình đào tạo này không tuân thủ các tiêu chuẩn tối thiểu mà luật pháp yêu cầu.Gửi |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) Activity: Feedback[22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | Quản lý đào tạo muốn nói rằng theo ý kiến của anh ta, việc đào tạo đã diễn ra không hiệu quả. Khi sử dụng thuật ngữ “thiếu trách nhiệm”, có thể những người khác sẽ hiểu đó là ý kiến pháp lý cho rằng quá trình đào tạo không tuân thủ các tiêu chuẩn tối thiểu mà pháp luật yêu cầu. Các bên thứ ba sử dụng thông tin này để lập luận rằng quá trình đào tạo của Abbott là không đầy đủ và công ty đang vi phạm pháp luật. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Cuối cùng, tránh sử dụng emoji (hình ảnh biểu tượng cảm xúc) và emoticon (biểu tượng cảm xúc).Mặc dù emoji và emoticon thường được coi là vô hại và vui nhộn, nhưng chúng có thể mang ý nghĩa khác nhau theo các nền văn hóa và bối cảnh xã hội khác nhau. Điều này có thể dẫn đến những hiểu lầm nghiêm trọng khi giao tiếp trong công việc. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | Giao tiếp cẩn trọng cũng gồm việc tránh sử dụng các giả định và trình bày các ý kiến như là sự thật.Điều này không có nghĩa là bạn không thể suy đoán về điều gì đó. Mà có nghĩa là nếu bạn làm như vậy, bạn nên thể hiện rõ ràng rằng bạn đang bày tỏ ý kiến của mình chứ không phải đang trình bày một sự thật.Ví dụ: trong bối cảnh cá nhân, việc gợi ý cho một người bạn rằng “Công ty X sẽ phá sản trong vài năm nữa…” có thể không gây hại gì. Nhưng trong bối cảnh công việc, kiểu suy đoán này có thể bị hiểu sai thành một sự thật hoặc một kết luận có đầy đủ thông tin. Sau đó, suy đoán này có thể được dùng làm cơ sở cho một quyết định trong kinh doanh và quyết định ấy có thể dẫn đến những hậu quả đáng tiếc. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) Activity: Scenario[26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  | Imagine . . .A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!That’s partially correct!That's correct!That's partially correct! | Hãy hình dung . . .Một quản lý bán hàng khu vực nghe được tin đồn rằng một sản phẩm mới đang trong giai đoạn phát triển gặp một số vấn đề về chất lượng. Sau đó, vị quản lý này tham dự một cuộc họp mà ở đó người ta thông báo rằng việc ra mắt sản phẩm mới sẽ bị trì hoãn. Sau cuộc họp, vị giám đốc gửi một tin nhắn văn bản cho đồng nghiệp:Tôi mới nghe thấy . . . Họ đã hủy lễ ra mắt lần hai. Có các vấn đề lớn về chất lượng liên quan đến sản phẩm mới!Điều đó đúng một phần!Đúng!Đúng một phần! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) Activity: Questions[28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?[1] The launch has been canceled.[2] There are quality issues with the new product.[3] Both 1 and 2.Submit | Dựa vào tin nhắn văn bản này, bạn cho rằng tuyên bố nào dưới đây là đúng?[1] Lễ ra mắt đã bị hủy.[2] Sản phẩm mới có vấn đề về chất lượng.[3] Cả 1 và 2.Gửi |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) Activity: Feedback[27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | Hầu hết mọi người sẽ cho rằng cả hai câu đều đúng, đó là hoạt động ra mắt đã bị hủy và lý do của việc hủy là sản phẩm mới gặp “vấn đề chất lượng”.Tuy nhiên, sự thật là quản lý bán hàng không biết điều gì đã gây ra việc hoãn ra mắt sản phẩm. Quản lý đã cho rằng hoạt động ra mắt bị hủy là do (tin đồn về) các vấn đề liên quan đến chất lượng, nên anh ta đưa ra giả định rằng đó là sự thật. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  | How we say something is just as important as what we say.Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | Cách chúng ta nói điều gì đó cũng quan trọng như những gì chúng ta nói.Sử dụng sai giọng điệu khi giao tiếp có thể dẫn đến việc hiểu nhầm ý nghĩa thông điệp của bạn, ảnh hưởng đến nhận thức và gợi lên điều gì đó chúng ta không có ý định nói tới. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) Activity: Scenario[30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  | Imagine . . .A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Hãy hình dung . . .Một đại diện kinh doanh vừa hoàn thành một cuộc đàm phán hợp đồng với khách hàng ở văn phòng của họ đã đăng một bình luận châm biếm trên mạng xã hội:Trời ơi! Khách hàng X vừa mới tu sửa văn phòng của họ. Tất nhiên là văn phòng trông thật khác! Cười bể bụng mất! Chắc họ nghĩ rằng màu da cam là màu đen kiểu mới!Không đúng!Đúng!Đúng một phần! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) Activity: Questions[32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?[1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.[2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.[3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.Submit | Bây giờ hãy hình dung rằng bài đăng này được lan truyền đi. Bạn nghĩ các khách hàng của Abbott và dư luận sẽ phản ứng thế nào?[1] Họ có thể chờ đợi phản hồi chính thức của Abbott trước khi đi tới kết luận.[2] Dù nghi ngờ, họ vẫn sẽ tin tưởng vào đại diện kinh doanh và hiểu rằng đó là một trò đùa.[3] Họ sẽ rất sốc khi thấy một nhân viên Abbott thể hiện thái độ thiếu chuyên nghiệp như vậy.Gửi |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) Activity: Feedback[31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Mặc dù đại diện kinh doanh chỉ nói đùa, nhưng những người không biết người này hoặc tình huống này có thể nghĩ rằng khiếu thẩm mỹ trang trí của khách hàng đang bị chế nhạo. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | Giọng điệu châm biếm, mỉa mai, và hài hước thường bị hiểu sai khi giao tiếp trong công việc.Điều này đặc biệt đúng trong các hoạt động giao tiếp bằng văn bản, khi không tồn tại các tín hiệu thị giác (như ngôn ngữ cơ thể) và tín hiệu thính giác (như sự biến đổi về ngữ điệu). |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Nhận thức sai cũng có thể xuất phát từ việc sử dụng ngữ điệu bí mật và kín đáo.Ví dụ: những cụm từ như “Hãy giữ bí mật điều này nhé”, “Bạn sẽ không tin điều này, nhưng” hoặc “Chỉ cho bạn xem thôi đấy nhé” có thể khiến một hoạt động hoàn toàn phù hợp lại có vẻ không phù hợp hoặc bất hợp pháp. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) Activity: Scenario[35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  | Imagine . . .A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | Hãy hình dung . . .Một viên chức chính phủ đang điều tra cáo buộc gian lận đối với một công ty chăm sóc sức khỏe bị tố cáo che giấu các thông tin tiêu cực về một trong các sản phẩm của công ty này.Trong cuộc điều tra, viên chức này tìm thấy một email do một nhà nghiên cứu của công ty gửi cho một đồng nghiệp:Theo như tôi đã nói trước đây, hãy giữ chuyện này giữa chúng ta thôi. Sẽ là ác mộng nếu chuyện này lan ra ngoài.Không đúng!Đúng!Đúng một phần! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) Activity: Questions[37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?[1] Yes.[2] No.Submit | Với những cáo buộc gian lận trên, bạn có nghĩ có nghĩ rằng các hành động cá nhân này sẽ được điều tra thêm không?[1] Có.[2] Không.Gửi |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) Activity: Feedback[36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Mặc dù nhà nghiên cứu có thể không tham gia vào bất kỳ hoạt động gian lận hoặc che đậy nào, giọng điệu có tính bí mật và bí ẩn trong email đó sẽ khiến sự việc được hiểu như vậy.Khi tìm hiểu thì hóa ra email này đang nói về một vấn đề cá nhân; tuy nhiên do giọng điệu và cách lựa chọn từ ngữ mà nhà nghiên cứu này có thể sẽ vướng vào các cáo buộc. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Khả năng kiểm soát cảm xúc của chúng ta khi giao tiếp có thể ảnh hưởng lớn đến nhận thức của người khác về những gì chúng ta đang nói đến, và cuối cùng là cách họ nhìn nhận chúng ta. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Mặc dù đôi khi chúng ta cảm thấy có lý do chính đáng khi trút sự bực bội hoặc thất vọng của mình lên đồng nghiệp hoặc đối tác kinh doanh, nhưng điều quan trọng là phải duy trì một môi trường làm việc lành mạnh.Ngay cả khi sự bộc phát này ngắn ngủi, đồng nghiệp của bạn có thể nhớ điều đó rất lâu sau khi cảm xúc của bạn đã lắng xuống. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  | Always take the time to calm down before you respond to someone.Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Hãy luôn dành thời gian để trấn tĩnh trước khi trả lời ai đó.Đừng bao giờ gửi tin nhắn khi bạn đang bực tức. Thay vào đó, hãy lưu bản nháp của tin nhắn trong một khoảng thời gian, đọc lại và điều chỉnh hoặc cân nhắc không gửi đi nữa. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Dưới đây là một số cách khác để điều chỉnh cảm xúc của bạn khi giao tiếp.Sử dụng ngôn ngữ trung lập. Ví dụ: việc sử dụng cụm từ “vấn đề” thay vì “rắc rối” hoặc “thách thức” thay vì “thảm họa” giữ cho mọi chuyện khách quan hơn và mang ít cảm xúc hơn.Tránh các cụm từ mang tính cảm xúc, chẳng hạn như “ngu ngốc”, “lười biếng” hoặc “nguy hiểm”. Những từ ngữ như vậy có thể dễ dàng bị hiểu sai.Cuối cùng, nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào về nội dung mà bạn sắp giao tiếp, hãy tham khảo ý kiến của đồng nghiệp hoặc quản lý của bạn. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

Regulate your toneHow we say something is just as important as what we say:* Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.
* Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | Việc giao tiếp cẩn trọng trong môi trường kinh doanh đòi hỏi chúng ta phải cân nhắc xem người khác có thể hiểu những gì chúng ta đang nói như thế nào.Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chính xác, không mơ hồ* Hãy chọn những từ dễ hiểu.
* Hãy kiểm tra để đảm bảo rằng bạn đã cung cấp đầy đủ ngữ cảnh.
* Tránh sử dụng các thuật ngữ pháp lý – trừ trường hợp bạn là luật sư và được phép đưa ra ý kiến pháp lý.
* Tránh sử dụng emoji (hình ảnh biểu tượng cảm xúc) và emoticon (biểu tượng cảm xúc).
* Tránh sử dụng các giả định và tránh trình bày các ý kiến như là sự thật.

Điều chỉnh giọng điệuCách chúng ta nói cũng quan trọng như nội dung chúng ta nói:* Giọng điệu châm biếm, mỉa mai, và hài hước thường bị hiểu sai khi giao tiếp trong công việc.
* Nhận thức sai cũng có thể xuất phát từ việc sử dụng ngữ điệu bí mật và kín đáo.

Kiểm soát cảm xúc* Hãy luôn dành thời gian để bình tĩnh trước khi trả lời ai đó.
* Sử dụng ngôn ngữ trung lập.
* Tránh sử dụng những từ ngữ mang tính cảm xúc.
 |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | Trong phần này, bạn sẽ tìm hiểu cách chọn kênh và công cụ thích hợp nhất để truyền đạt thông điệp của mình. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.This also determines how much control we have over messages once they have been created. | Kênh giao tiếp chúng ta sử dụng có thể có ảnh hưởng đến cách chúng ta xây dựng và truyền tải các thông điệp của mình.Điều này cũng xác định mức độ chúng ta kiểm soát thông điệp của mình khi chúng đã được tạo ra. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Một số phương tiện truyền thông có hiệu quả hơn và phù hợp hơn khi giao tiếp một số loại thông tin nhất định. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | Ví dụ, email là một kênh tuyệt vời để tạo và gửi thông tin công việc hàng ngày.Tốc độ và sự tiện dụng khiến email trở thành một công cụ thuận tiện để trả lời thắc mắc của khách hàng, cập nhật cho đồng nghiệp về các dự án, gửi đề xuất và báo cáo, v.v.Tuy nhiên, email không phải là phương tiện thích hợp dùng để chia sẻ các thông tin bảo mật cao có tính độc quyền. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Các tin nhắn có tính bảo mật cao hoặc các tin nhắn cần có nhiều thông tin về lịch sử và bối cảnh giao tiếp nên được truyền đạt ở thời gian thực, gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại.Hãy luôn suy nghĩ về các loại thông tin bạn sẽ chia sẻ, đối tượng tiếp nhận thông tin đó, và kênh tốt nhất nên sử dụng để giao tiếp. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | Gửi tin nhắn tức thời (IM) và tin nhắn văn bản (TM) là các hình thức giao tiếp phổ biến khác đang ngày càng được sử dụng nhiều cho các hoạt động liên quan đến công việc.IM và TM là những công cụ tuyệt vời có thể được sử dụng để cung cấp cho đồng nghiệp những thông tin cập nhật về các hoạt động của chúng ta, để đặt một câu hỏi nhanh, để nhắc nhở đối tác về xung đột lịch trình, cũng như sắp xếp và lên lịch trình cho các cuộc họp. Tuy nhiên, IM và TM lại không phải là các kênh thích hợp để gửi các thông tin kinh doanh quan trọng như thông tin bán hàng hay đánh giá hiệu quả. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Các cuộc họp trực tuyến như họp qua điện thoại và họp qua video đang được sử dụng thường xuyên hơn.Chúng cung cấp cho chúng ta một cách lý tưởng để quản lý đội nhóm từ xa, tiến hành hoạt động trưng bày sản phẩm mang tính tương tác, v.v. Dù các cuộc họp trực tuyến có nhiều lợi ích, chúng cũng mang đến thách thức và rủi ro. Ví dụ: các cuộc họp trực tuyến không an toàn như các hoạt động giao tiếp trực tiếp, thường diễn ra sau những cánh cửa đóng kín. Vì vậy, đó không phải là nơi thích hợp để thảo luận, chia sẻ thông tin nhạy cảm hoặc bí mật. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | Có lẽ, phương tiện truyền thông xã hội là kênh năng động nhất trong tất cả kênh giao tiếp.Phương tiện truyền thông xã hội mang đến cho chúng ta một cơ hội độc đáo để tương tác trực tuyến, cộng tác và chia sẻ thông tin với khách hàng, người tiêu dùng, bệnh nhân, các nhân viên Abbott khác và công chúng. Cơ hội này cũng tạo ra một thách thức lớn. Vì các tương tác trên phương tiện truyền thông xã hội diễn ra nhanh chóng, năng động và có khả năng lan truyền, nên thông tin, quan điểm và ý kiến có thể nhanh chóng được biết đến, bị tiết lộ hoặc hiểu sai. Do đó, việc sử dụng phương tiện truyền thông xã hội không đúng cách có thể gây ra rủi ro đáng kể cho danh tiếng của Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:* Respond to messages very quickly,
* Use a less formal tone, and
* Take less care in our word choice.
 | Điều quan trọng là cần nhận ra rằng kênh giao tiếp mà chúng ta sử dụng có thể ảnh hưởng đến cách chúng ta xây dựng và truyền tải các thông điệp của mình.Điều này đặc biệt đúng trong trường hợp các giao tiếp điện tử nơi chúng ta có xu hướng:* Trả lời các tin nhắn rất nhanh,
* Sử dụng giọng điệu ít trang trọng hơn, và
* Lựa chọn từ ngữ ít thận trọng hơn.
 |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | Sử dụng phương tiện truyền thông điện tử đôi khi có thể dẫn đến việc chúng ta nói những điều chúng ta không có ý định nói, chia sẻ thông tin với những người chúng ta không nên chia sẻ, hoặc bày tỏ các quan điểm có thể xúc phạm đến người khác.Điều này không có nghĩa là chúng ta không nên sử dụng email, tin nhắn tức thời, cuộc họp trực tuyến hay phương tiện truyền thông xã hội nếu đó là những kênh thích hợp hoặc hiệu quả nhất. Tuy nhiên, chúng ta cần phải thận trọng khi sử dụng những phương tiện này.NHẤP VÀO NÚT GIAO TIẾP CẨN TRỌNG ĐỂ TÌM HIỂU THÊM. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | GIAO TIẾP CẨN TRỌNGTrước khi gửi một email, bạn nên đọc lại những gì mình đã viết và tự hỏi:* Liệu tôi có đang sử dụng từ ngữ phù hợp?
* Liệu tôi có duy trì văn phong chuyên nghiệp?
* Liệu tất cả nội dung có rõ ràng và không gây hiểu lầm?
* Liệu thông tin tôi dự định chia sẻ có phù hợp với tất cả những người tôi dự định chia sẻ?
 |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Trước khi lựa chọn một kênh giao tiếp, chúng ta cũng cần suy nghĩ về mức độ kiểm soát chúng ta có được đối với thông điệp được tạo ra. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.Messages can be forwarded to others.Online posts can easily go viral. | Nhiều người trong số chúng ta đánh giá thấp khả năng bị công khai thông tin khi giao tiếp điện tử.Các email có thể bị gửi nhầm hoặc bị chuyển tới sai người nhận.Các tin nhắn có thể được chuyển tiếp cho người khác.Các bài đăng trực tuyến có thể dễ dàng lan truyền. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | Chúng ta quên rằng về bản chất, không có ranh giới trực tuyến, và rằng một khi chúng ta nhấn nút gửi, những gì xảy ra với tin nhắn của chúng ta hầu như nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng ta.Điều này có thể dẫn đến việc các thông tin, quan điểm và ý kiến nhanh chóng bị nâng cao, bị dùng sai, hoặc hiểu sai. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  | We also forget that electronic communications can last a lifetime.While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | Chúng ta cũng quên rằng các giao tiếp điện tử có thể tồn tại mãi mãi.Trong khi Abbott có những quy tắc rất nghiêm ngặt về lưu giữ và hủy tài liệu, những nơi khác có thể không. Điều đó có nghĩa là các bình luận bạn đã đăng lên một trang web vô danh khi còn học đại học vẫn có thể tồn tại cho đến hôm nay. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Cuối cùng, chúng ta cần nhớ rằng các quan điểm và thông tin cá nhân được chia sẻ qua phương tiện truyền thông xã hội có thể ảnh hưởng tiêu cực đến công việc, công ty, khách hàng, các bên liên quan và các bệnh nhân của chúng ta.Ví dụ, chúng ta cần ý thức được rằng khi sử dụng các phương tiện truyền thông xã hội, danh tính cá nhân và công việc của chúng ta có thể trùng khớp nhau. Những người khác có thể xem những nội dung và bình luận liên quan mà chúng ta tạo ra, dù mục đích ban đầu là chỉ dành cho gia đình và bạn bè, ngay cả khi đã thiết lập bảo mật cá nhân. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | Do rủi ro cao mà phương tiện truyền thông xã hội đem lại cho Abbott và các bên liên quan, chúng ta có Hướng dẫn về Phương tiện truyền thông xã hội, áp dụng cho tất cả người dùng phương tiện truyền thông xã hội cả bên trong và bên ngoài Công ty.NHẤP VÀO CÁC Ô ĐỂ TÌM HIỂU THÊM. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Hiểu các Phương tiện Truyền thôngHiểu các Phương tiện Truyền thôngTuân theo các điều khoản sử dụng của từng nền tảng và đảm bảo bạn luôn cập nhật các thay đổi có thể xảy ra vào bất kỳ lúc nào. Ngoài ra, hãy tìm hiểu văn hóa của các cộng đồng trực tuyến mà bạn tương tác và cách giao tiếp của đối tượng dự kiến. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] Minh bạchMinh bạchKhi nói về Abbott, các thương hiệu hoặc sản phẩm của Abbott, hãy nhớ nói rõ mối liên hệ của bạn với Abbott trong các bài đăng của mình. Điều này giúp đảm bảo rằng mọi người trong mạng xã hội của bạn hiểu rằng bạn có quyền lợi nhất định đối với Abbott.Để nói về mối liên hệ của bạn với Abbott, hãy sử dụng các câu như:“Hãy khám phá … mới của công ty tôi!”.“Tôi làm việc cho Abbott và rất hào hứng với chiến dịch mới của chúng tôi”.“Yêu… mới của công ty tôi”.Bạn cũng có thể sử dụng hashtag ở cuối bài đăng của mình để tiết lộ mối liên hệ của bạn với Abbott, ví dụ:#IWorkAtAbbott (Tôi làm việc tại Abbot)#ProudToBeAbbott (Tự hào là Abbot) |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Tôn trọng Người khác và Đưa ra Ý kiến Hợp lýTôn trọng Người khác và Đưa ra Ý kiến Hợp lýHãy tôn trọng đối tượng giao tiếp dự kiến (và các đối tượng không mong đợi) và quan điểm của họ. Hãy nhớ rằng trên mạng thì không có ranh giới địa lý. Các bài đăng và bình luận nội bộ có thể mang ý nghĩa toàn cầu và ngược lại.Tránh sử dụng những lời lẽ miệt thị dân tộc, tục tĩu hoặc bất kỳ ngôn ngữ/ hoạt động nào có thể vi phạm chính sách của Abbott. Ngoài ra, tránh đưa ra những lời chê bai hoặc tuyên bố sai lệch về bất kỳ ai hoặc bất kỳ điều gì, kể cả đối thủ cạnh tranh của chúng ta hoặc sản phẩm của họ.Tham khảo ý kiến của Bộ phận Quan hệ Công chúng khi cân nhắc xem có nên phản hồi một bình luận tiêu cực được đăng trên một phương tiện truyền thông xã hội bên ngoài của Abbott hay không. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Tạm dừng Trước khi Đăng bàiTạm dừng Trước khi Đăng bàiNói đúng sự thật và tuân theo tất cả các luật và quy định của địa phương về những điều chúng ta có thể nói về doanh nghiệp và sản phẩm của mình. Không đưa ra tuyên bố sai lệch hoặc gây hiểu lầm hoặc hướng dẫn nằm ngoài chỉ định về các sản phẩm của chúng ta, đồng thời không nhận xét hoặc chia sẻ nội dung về các sản phẩm không bán ở quốc gia của bạn. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Hãy để các Chuyên gia Trả lờiHãy để các Chuyên gia Trả lờiNếu bạn không phải là người phát ngôn chính thức của Abbott, đừng trả lời các bình luận hoặc câu hỏi trên các phương tiện truyền thông liên quan đến vị thế công ty của Abbott. Abbott chỉ trả lời các bình luận hoặc thắc mắc trên phương tiện truyền thông thông qua người phát ngôn được chỉ định. Khi nghi ngờ, hãy tìm kiếm thêm hướng dẫn và chuyển các nhận xét cho Bộ phận Quan hệ Công chúng.Đừng quên rằng, ngay cả khi bạn đang sử dụng phương tiện truyền thông xã hội với tư cách cá nhân, mọi người có thể cho rằng bạn đang phát ngôn thay mặt cho Abbott. Vì vậy, hãy luôn làm rõ bình luận nào là của cá nhân bạn. Tránh tạo ấn tượng rằng bạn là người phát ngôn của Abbott khi chia sẻ nội dung chính thức của Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Bảo vệ Quyền riêng tư và Thông tin Bí mậtBảo vệ Quyền riêng tư và Thông tin Bí mậtKhông bao giờ chia sẻ thông tin cá nhân, chẳng hạn như tên, địa chỉ, số điện thoại, chứng minh thư, địa chỉ email hoặc thông tin về thẻ tín dụng của người khác khi chưa có sự đồng ý.Không bao giờ chia sẻ thông tin nhạy cảm và bí mật, như bí mật thương mại, thông tin nhận dạng cá nhân và sở hữu trí tuệ.Không bao giờ sử dụng hoặc đăng thông tin có bản quyền, nhãn hiệu, quyền công khai và các thông tin khác thuộc về Abbott hoặc các bên khác khi chưa có sự cho phép.Hãy nhớ rằng, ngay cả khi một trang web có chế độ cài đặt quyền riêng tư, những người khác thường vẫn có thể xem và chia sẻ thông tin.Nếu bạn tạo ra hoặc quản lý một diễn đàn trên phương tiện truyền thông xã hội của Abbott, hãy tham khảo ý kiến của Bộ phận Pháp lý để đảm bảo rằng bạn tuân thủ các luật liên quan đến cookie và theo dõi trực tuyến. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] Cẩn trọng với Những gì Bạn Chia sẻCẩn trọng với Những gì Bạn Chia sẻBảo vệ mật khẩu, không đăng các thông tin nhận dạng cá nhân của bạn và học cách sử dụng chế độ cài đặt quyền riêng tư.Không sử dụng địa chỉ email Abbott và mật khẩu của bạn trên các trang phương tiện truyền thông xã hội. Những kẻ tấn công có thể đánh cắp thông tin đăng nhập của bạn và sử dụng thông tin đó để truy cập vào hệ thống Abbott.Không bao giờ đăng thông tin nhận dạng cá nhân của bạn (bao gồm ngày sinh, địa chỉ nhà hoặc số điện thoại), vì thông tin đó có thể được sử dụng để đánh cắp danh tính của bạn hoặc tiến hành các cuộc tấn công nhắm vào bạn và những người trong danh sách liên lạc của bạn.Tìm hiểu cách cài đặt chế độ quyền riêng tư trên các nền tảng phương tiện truyền thông xã hội và đọc thông báo về quyền riêng tư của nền tảng ấy để hiểu cách công ty đó sẽ chia sẻ thông tin của bạn.Chỉ kết bạn với những người mà bạn biết. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Luôn Tuân thủ Chính sách của Công ty và Luật pháp Địa phươngLuôn Tuân thủ Chính sách của Công ty và Luật pháp Địa phươngKhi nói về Abbott trên phương tiện truyền thông xã hội – ở góc độ công việc và cá nhân – hãy tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử trong Kinh doanh, các chính sách của Abbott và mọi luật hiện hành ở địa phương.Để biết cách quản trị phương tiện truyền thông xã hội, hãy tham khảo Chính sách Phương tiện truyền thông xã hội Bên ngoài (MKT05) và Trung tâm Tài nguyên Thương hiệu.Bạn có thể tìm thấy đường dẫn liên kết đến những tài nguyên này và các tài nguyên khác trong phần Tài nguyên của khóa học này. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Cuối cùng, hãy luôn lưu ý rằng khi bạn giao tiếp trên một phương tiện bất kỳ, cho dù đó là viết email, trả lời tin nhắn văn bản hay đăng bài trên phương tiện truyền thông xã hội, bạn đang tạo ra một nội dung có thể lưu lại.Trước khi bạn giao tiếp, hãy dừng lại, suy ngẫm và tự hỏi bản thân: Đây có thực sự là điều tôi muốn nói, và đây có phải là cách tốt nhất để nói điều đó không? Đảm bảo rằng những gì bạn đang nói và cách bạn đang nói điều đó đều phù hợp với các chính sách của Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Việc dùng các công cụ và phần mềm được Abbott phê duyệt khi giao tiếp là một khía cạnh quan trọng để quản lý đúng cách hoạt động giao tiếp của bạn. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Bạn phải luôn sử dụng các công cụ và phần mềm này một cách có trách nhiệm và tuân theo luật hiện hành, Bộ Quy tắc Ứng xử trong Kinh doanh và các chính sách của Abbott.Để biết thêm thông tin về phương thức giao tiếp an toàn, hãy truy cập trang web Quản lý Rủi ro và Bảo mật Thông tin (ISRM) trên Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Nếu bạn có thắc mắc hoặc lo ngại nào về một nội dung liên lạc bạn nhận được từ một nhân viên Abbott, một đối tác kinh doanh, một khách hàng của Abbott hoặc bất kỳ người nào khác liên quan đến Abbott, tốt nhất là bạn nên nói chuyện với người quản lý của bạn trước tiên.Quản lý của bạn biết bạn và môi trường làm việc của bạn, đồng thời hiểu rõ nhất về vấn đề đó.Bạn cũng có thể liên hệ với Văn phòng Đạo đức và Tuân thủ (OEC), Bộ phận Pháp lý hoặc Quan hệ Công chúng hoặc gọi Đường dây hỗ trợ về vấn đề Đạo đức và Tuân thủ đa ngôn ngữ phục vụ 24/7 trên toàn cầu. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Nếu bạn có câu hỏi hoặc thắc mắc về việc bảo vệ bản thân và Abbott khỏi các rủi ro tiềm ẩn về an ninh mạng, hãy liên hệ với đội ngũ Bảo mật Thông tin và Quản trị Rủi ro (ISRM).Vui lòng tham khảo phần Tài nguyên của khóa học này để biết các liên kết đến những tài nguyên trên. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Một số phương tiện truyền thông có hiệu quả hơn và phù hợp hơn khi giao tiếp một số loại thông tin nhất định.Giao tiếp qua EmailEmail là một kênh tuyệt vời để tạo và gửi thông tin công việc hằng ngày. Email không phải là phương tiện thích hợp dùng để chia sẻ các thông tin bảo mật cao có tính độc quyền.Giao tiếp với tư cách cá nhânCác tin nhắn có tính bảo mật cao hoặc các tin nhắn cần có nhiều thông tin về lịch sử và bối cảnh giao tiếp nên được truyền đạt ở thời gian thực, gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại.Tin nhắn tức thời (IM) và tin nhắn văn bản (TM)IM và TM là những công cụ tuyệt vời có thể được sử dụng để cung cấp cho đồng nghiệp những thông tin cập nhật về các hoạt động, để đặt một câu hỏi nhanh, để nhắc nhở đối tác về xung đột lịch trình, cũng như sắp xếp và lên lịch trình cho các cuộc họp. IM và TM không phải là kênh giao tiếp phù hợp để tạo và gửi các thông tin công việc quan trọng.Cuộc họp trực tuyến qua điện thoại và qua videoCác cuộc họp trực tuyến mang lại nhiều lợi ích, nhưng chúng không thích hợp để thảo luận hoặc chia sẻ thông tin nhạy cảm hoặc bí mật.Phương tiện truyền thông xã hộiPhương tiện truyền thông xã hội cung cấp cho chúng ta cơ hội độc đáo để tương tác trực tuyến, cộng tác và chia sẻ thông tin. Tuy nhiên, vì các tương tác trên phương tiện truyền thông xã hội diễn ra nhanh chóng, năng động và có khả năng lan truyền, nên thông tin, quan điểm và ý kiến có thể nhanh chóng được biết đến, tiết lộ hoặc hiểu sai.Các công cụ được Abbott phê duyệtLuôn sử dụng các phần mềm và công cụ được Abbott phê duyệt.Tìm kiếm sự hỗ trợNếu bạn có câu hỏi hoặc thắc mắc về giao tiếp, hãy trao đổi với quản lý của bạn hoặc nhân viên thuộc Văn phòng Đạo đức và Tuân thủ (OEC), Bộ phận Pháp lý, Nhân sự hoặc Quan hệ Công chúng. Nếu bạn có câu hỏi hoặc thắc mắc về việc bảo vệ bản thân và Abbott khỏi các rủi ro tiềm ẩn về an ninh mạng, hãy liên hệ với đội ngũ Bảo mật Thông tin và Quản trị Rủi ro (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

Public Affairs Policies and Procedures* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Social Media Resource Center* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.

Human Resources (HR)Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.Human Resources Website* Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.

Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.

LegalContact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.Legal Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).

Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Information Governance Resources* For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.

Office of Ethics and Compliance (OEC)The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.

OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:* Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.* Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | Quản lý của bạnNếu bạn có bất kỳ thắc mắc hoặc lo ngại nào về cách giao tiếp của chính mình hoặc thông tin giao tiếp mà bạn nhận được từ một nhân viên Abbott khác, một đối tác kinh doanh, một khách hàng hoặc bất kỳ ai khác có liên quan đến Abbott, tốt nhất là bạn nên báo cho quản lý của mình.Quan hệ Công chúngHãy liên hệ với đại diện bộ phận Quan hệ Công chúng nếu bạn có thắc mắc về kỳ vọng của Abbott đối với hoạt động trao đổi thông tin nội bộ cũng như với bên ngoài khi bạn đang làm việc tại Abbott.Trang web của Bộ phận Quan hệ Công chúng* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) để truy cập trang web Quan hệ Công chúng trên Abbott World.

Các chính sách và thủ tục về Quan hệ Công chúng* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) để truy cập các chính sách và thủ tục liên quan đến giao tiếp tại Cổng thông tin Chính sách Toàn cầu trên Abbott World.

Trung tâm Tài nguyên Phương tiện Truyền thông Xã hội* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) để truy cập Trung tâm Tài nguyên Phương tiện Truyền thông Xã hội trên Abbott World và khám phá các công cụ giúp hướng dẫn bạn trong quá trình sử dụng phương tiện truyền thông xã hội tại Abbott. Bạn có thể tìm thấy *Chính sách Phương tiện truyền thông xã hội Bên ngoài (MKT05)* trong Trung tâm Tài nguyên Thương hiệu.

Bộ phận Nhân sự (HR)Liên hệ với đại diện Bộ phận Nhân sự về các vấn đề liên quan đến nhân viên, bao gồm mối quan tâm của bạn về việc tương tác với các nhân viên Abbott khác hoặc bất kỳ ai khác có liên hệ với Abbott.Trang web Bộ phận Nhân sự* Nhấp vào [đây](http://myhr.abbott.com/) để truy cập cổng thông tin myHR trên Abbott World.

Các Chính sách Thủ tục Nhân sự – Các chính sách Nhân sự toàn cầu sau đây mô tả các hành vi bị cấm tại nơi làm việc: *Chống quấy rối (C-111)* và *Bạo lực tại nơi làm việc (C-113)*.* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) để truy cập các chính sách trên ở Abbott World.

Bộ phận Pháp lýHãy liên hệ với Bộ phận Pháp lý nếu bạn có thắc mắc hoặc lo ngại về các hậu quả pháp lý của việc giao tiếp thiếu thận trọng.Trang web của Bộ phận Pháp lý* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) để truy cập trang web của Bộ phận Pháp lý trên Abbott World. Trang [Thông tin Bảo lưu Pháp lý](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) trên trang web của Bộ phận Pháp lý cung cấp các thông tin quan trọng về tình trạng tuân thủ của các nhân viên đối với Lệnh Bảo lưu Pháp lý (LHO).

Các Chính sách và Thủ tục Pháp lý – Đề cập đến các chính sách và thủ tục Pháp lý đối với các yêu cầu liên quan đến thông tin bí mật, chống độc quyền và các vấn đề pháp lý khác.* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) để truy cập các chính sách và thủ tục Pháp lý tại Cổng thông tin Chính sách Toàn cầu trên Abbott World.

Tài nguyên về Quản trị Thông tin* Để biết các chính sách, thủ tục và tài nguyên quan trọng về hoạt động quản lý thông tin và hồ sơ, nhân viên của Abbott nên truy cập vào trang web [Quản trị Thông tin](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) trên Abbott World.

Văn phòng Đạo đức và Tuân thủ (OEC)OEC là bộ phận toàn cầu hỗ trợ giải quyết các thắc mắc hoặc quan ngại của bạn về các giá trị và tiêu chuẩn ứng xử của công ty.Trang web OEC – Tham khảo Trang web OEC để biết câu trả lời cho nhiều loại thắc mắc về tuân thủ.* Nhấp vào [đây](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) để truy cập trang web OEC trên Abbott World.

Chính sách và Quy trình của OEC – Để xem các chính sách và quy trình của OEC áp dụng trên toàn cầu và quốc gia sở tại của công ty:* Nhân viên Abbott cần truy cập [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Liên hệ với OEC – Chúng tôi khuyến khích bạn liên hệ với OEC bất cứ khi nào bạn có thắc mắc về vấn đề đạo đức và tuân thủ hoặc thảo luận các mối lo ngại về vi phạm có thể xảy ra đối với tiêu chuẩn, luật hoặc quy định thành văn của chúng ta.* Truy cập trang [Liên hệ với OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) tại [trang web OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) trên Abbott World.

Đường dây Hỗ trợ về vấn đề Đạo đức và Tuân thủ – Truy cập [Đường dây Trợ giúp “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) về Đạo đức và Tuân thủ đa ngôn ngữ của chúng tôi để nêu lên mối quan ngại của bạn về vi phạm tiềm ẩn đối với giá trị và tiêu chuẩn ứng xử của công ty. Đường dây Trợ giúp sẵn có 24 giờ một ngày, 7 ngày mỗi tuần và cho phép bạn gửi quan ngại trực tuyến hoặc bằng cách gọi điện cho tổng đài viên nói ngôn ngữ của bạn. Bạn cũng có thể gửi email tới investigations@abbott.com để báo cáo vi phạm tiềm ẩn. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](file:///C%3A%5CUsers%5CNGUYEHX176%5CDownloads%5Creference%5CQuick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](file:///C%3A%5CUsers%5CNGUYEHX176%5CDownloads%5Creference%5CTranscript.pdf) for a full transcript of the course. | Thẻ Tham khảo NhanhNhấp vào [đây](file:///C%3A%5CUsers%5CNGUYEHX176%5CDownloads%5Creference%5CQuick_Reference.pdf) để xem xét nội dung tóm tắt của khóa đào tạo.Bảng điểm của Khóa đào tạoNhấp vào [đây](file:///C%3A%5CUsers%5CNGUYEHX176%5CDownloads%5Creference%5CTranscript.pdf) để xem toàn bộ bảng điểm của khóa đào tạo. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | Kiểm tra Kiến thức gồm 10 câu hỏi. Bạn cần đạt điểm số từ 80% trở lên để hoàn thành khóa đào tạo này. Nếu bạn chưa thực hiện, hãy dành vài phút để xem lại Thẻ Tham khảo Nhanh của từng phần. Khi bạn đã sẵn sàng, nhấp vào nút **Kiểm tra Kiến thức**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Khi nói về Abbott, các thương hiệu hoặc sản phẩm của Abbott trên phương tiện truyền thông xã hội, bạn nên nói rõ mối liên hệ của bạn với Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Đúng.[2] Sai. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Khi nói về Abbott, các thương hiệu hoặc sản phẩm của Abbott trên phương tiện truyền thông xã hội, hãy nhớ nói rõ mối liên hệ của bạn với Abbott. Điều này giúp đảm bảo mọi người trong mạng xã hội của bạn hiểu rằng bạn có quyền lợi nhất định đối với Abbott.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 3.2, Chọn Kênh Giao tiếp Phù hợp.* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | Để giúp đảm bảo thông điệp của bạn mang ý nghĩa rõ ràng nhất có thể, bạn nên:Chọn tất cả các câu phù hợp. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chính xác và không mơ hồ.[2] Hãy kiểm tra để đảm bảo rằng bạn đã cung cấp đầy đủ ngữ cảnh.[3] Tránh sử dụng các thuật ngữ pháp lý, trừ trường hợp bạn là luật sư và được phép đưa ra ý kiến pháp lý.[4] Tránh sử dụng emoji (hình ảnh biểu tượng cảm xúc) và emoticon (biểu tượng cảm xúc). |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Để giúp đảm bảo thông điệp của bạn mang ý nghĩa rõ ràng nhất có thể, bạn nên:* Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chính xác và không mơ hồ;
* Hãy kiểm tra để đảm bảo rằng bạn đã cung cấp đầy đủ ngữ cảnh;
* Tránh sử dụng các thuật ngữ pháp lý, trừ trường hợp bạn là luật sư và được phép đưa ra ý kiến pháp lý; và
* Tránh sử dụng emoji (hình ảnh biểu tượng cảm xúc) và emoticon (biểu tượng cảm xúc).

Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 2.3, Sử dụng Ngôn ngữ Rõ ràng, Chính xác* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Khi nào tôi có thể đưa ý kiến cá nhân vào các giao tiếp trong công việc? |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Không bao giờ. Không bao giờ có chỗ cho các ý kiến cá nhân khi giao tiếp trong công việc.[2] Chỉ khi việc giao tiếp được thực hiện mặt đối mặt hoặc qua điện thoại.[3] Bất kể khi nào, miễn là bạn nêu rõ ràng rằng bạn đang đưa ra ý kiến chứ không phải đang trình bày một sự thật.[4] Chỉ khi giao tiếp với đồng nghiệp làm việc thân thiết. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Bạn có thể bày tỏ ý kiến cá nhân khi giao tiếp trong công việc, miễn là bạn nói rõ rằng bạn đang bày tỏ ý kiến của mình chứ không phải đang trình bày một sự thật.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 2.4, Tránh bày tỏ Ý kiến Dưới dạng Sự thật.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Tin nhắn cần có nhiều thông tin về lịch sử và bối cảnh giao tiếp thì tốt nhất nên được truyền đạt qua các kênh giao tiếp điện tử. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Đúng.[2] Sai. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Các thông điệp cần có nhiều thông tin về lịch sử và bối cảnh được truyền tải tốt nhất ở thời gian thực, gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 3.2, Chọn Kênh Giao tiếp Phù hợp.* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | Bạn nên tránh những điều nào sau đây khi giao tiếp trong kinh doanh?Chọn tất cả các câu phù hợp. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Hình dung cách người khác có thể hiểu những gì bạn đang nói.[2] Sử dụng giọng điệu bí mật và bí ẩn.[3] Điều chỉnh cách chọn từ ngữ, giọng điệu và ngôn ngữ cơ thể cho phù hợp với đối tượng giao tiếp.[4] Nói đùa và châm biếm để quá trình giao tiếp trở nên thú vị. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Giọng điệu châm biếm, mỉa mai, và hài hước thường bị hiểu sai khi giao tiếp trong công việc.Điều này đặc biệt đúng trong các hoạt động giao tiếp bằng văn bản khi không tồn tại các tín hiệu thị giác (như ngôn ngữ cơ thể) và tín hiệu thính giác (như sự biến đổi về ngữ điệu). Nhận thức sai cũng có thể xuất phát từ việc sử dụng ngữ điệu bí mật và kín đáo.Để biết thêm thông tin về câu trả lời đúng, xem *Mục 2.5, Điều chỉnh Giọng điệu.* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Chỉ cần bạn bật các thiết lập bảo mật trên một trang mạng xã hội, những người khác sẽ không bao giờ xem được các bình luận và nội dung của bạn. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Đúng.[2] Sai. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Những người khác thường vẫn xem được các bình luận và nội dung mà chúng ta tạo ra trên mạng xã hội với mục đích ban đầu là chỉ dành cho gia đình và bạn bè, ngay cả khi đã bật các thiết lập bảo mật cá nhân.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 3.2, Chọn Kênh Giao tiếp Phù hợp.* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | Cách nào sau đây là hiệu quả để kiểm soát cảm xúc khi giao tiếp?Chọn tất cả các câu phù hợp. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] Sử dụng ngôn ngữ trung lập.[2] Tránh sử dụng các từ ngữ mang tính cảm xúc.[3] Không bao giờ gửi tin nhắn khi bạn đang bực tức. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Điều quan trọng là kiểm soát cảm xúc khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh:* Hãy luôn sử dụng ngôn ngữ trung lập.
* Tránh sử dụng những từ ngữ mang tính cảm xúc.
* Không bao giờ gửi tin nhắn khi bạn đang bực tức.

Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 2.6, Kiểm soát Cảm xúc.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Tài liệu nào dưới đây nên được gửi bằng tin nhắn tức thời? |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Thông tin bán hàng.[2] Cảnh báo về xung đột lịch trình.[3] Bản đánh giá hiệu quả làm việc.[4] Khả năng thuê bác sĩ cho một sự kiện giáo dục. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Tin nhắn tức thời (IM) là công cụ tuyệt vời có thể được sử dụng để cung cấp cho đồng nghiệp những thông tin cập nhật về các hoạt động, để đặt một câu hỏi nhanh, để nhắc nhở đối tác về xung đột lịch trình, cũng như sắp xếp và lên lịch trình các cuộc họp. Tuy nhiên, IM không phải là một kênh thích hợp để tạo hoặc truyền tải thông tin kinh doanh quan trọng, chẳng hạn như thông tin bán hàng, đánh giá hiệu quả làm việc hoặc thảo luận về việc liệu có nên mời HCP cho các dịch vụ/sự kiện hay không.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 3.2, Chọn Kênh Giao tiếp Phù hợp.* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Giao tiếp liên quan đến hoạt động kinh doanh của Abbott có thể được thực hiện thông qua máy tính tại gia đình và các địa chỉ email cá nhân, miễn là bạn cẩn trọng không tiết lộ thông tin bí mật hoặc độc quyền. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Đúng.[2] Sai. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Các giao tiếp liên quan đến hoạt động kinh doanh của Abbott chỉ được thực hiện thông qua các thiết bị, phần mềm và công cụ được Abbott phê duyệt.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 3. 3, Sử dụng Công cụ Phù hợp.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | Tin nhắn nào sau đây là ví dụ về giao tiếp cẩn trọng:Chọn tất cả các câu phù hợp. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] Chúng ta cần làm bất cứ điều gì cần thiết để bán được hàng cho Tiến sĩ Smith.[2] Tiến sĩ Smith là người có tầm ảnh hướng lớn trong lĩnh vực trị liệu và là một người giao tiếp tuyệt vời. Chúng ta nên đảm bảo kế hoạch gọi điện và giới thiệu cho ông ấy biết về những lợi ích của sản phẩm của chúng ta.[3] Chúng ta cần ngăn chặn các đối thủ cạnh tranh của mình.[4] Chúng ta cần lên kế hoạch cho sự cạnh tranh. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Giao tiếp cẩn trọng đòi hỏi bạn phải sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, ngắn gọn, không mơ hồ. Câu “Chúng ta cần làm bất cứ điều gì cần thiết để bán được hàng cho Tiến sĩ Smith” là mơ hồ và có khả năng được hiểu theo cách tiêu cực. Bạn nên cân nhắc diễn đạt lại bằng ngôn ngữ rõ ràng, không mơ hồ: “Tiến sĩ Smith là người có tầm ảnh hướng lớn trong lĩnh vực trị liệu và là một người giao tiếp tuyệt vời. Chúng ta nên đảm bảo kế hoạch gọi điện và giới thiệu cho ông ấy biết về những lợi ích của sản phẩm của chúng ta”. Tương tự như vậy, câu “Chúng ta cần ngăn chặn đối thủ cạnh tranh của mình” có thể bị hiểu nhầm là cản trở thương mại. Một câu chính xác hơn, rõ ràng hơn là, “Chúng ta cần lên kế hoạch cho sự cạnh tranh”.Để biết thêm thông tin về câu trả lời chính xác, hãy xem *Mục 2.3, Sử dụng Ngôn ngữ Rõ ràng, Chính xác.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Bạn vẫn chưa trả lời câu hỏi nào |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Không có kết quả do bạn chưa hoàn thành Bài Kiểm tra kiến thức.Chúc mừng bạn! Bạn đã đạt Bài kiểm tra kiến thức và hoàn thành khóa đào tạo.Vui lòng xem kết quả của bạn dưới đây bằng cách nhấp vào từng câu hỏi.Khi đã hoàn thành, bạn phải nhấp vào nút **Thoát [X]** ở thanh tiêu đề khóa học để đóng cửa sổ trình duyệt hoặc thẻ trình duyệt của bạn.Rất tiếc, bạn đã không đạt Bài kiểm tra Kiến thức. Hãy dành vài phút để xem kết quả của bạn dưới đây bằng cách nhấp vào từng câu hỏi.Khi đã hoàn thành, hãy nhấp vào nút **Làm lại Bài Kiểm tra Kiến thức**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Giới thiệu |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Chào mừng |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Mục tiêu |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Hướng dẫn |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Soạn Tin nhắn Một cách Cẩn thận |
| 114\_toc\_6 | Overview | Tổng quan |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Chú ý đến Đối tượng Giao tiếp |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Sử dụng Ngôn ngữ Rõ ràng, Chính xác |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Tránh Bày tỏ Ý kiến Dưới dạng Sự thật |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Điều chỉnh Giọng điệu |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Kiểm soát Cảm xúc |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Soạn Tin nhắn Một cách Cẩn thận: Tham khảo nhanh |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Quản lý Giao tiếp có Trách nhiệm |
| 122\_toc\_14 | Overview | Tổng quan |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Chọn Kênh Giao tiếp Phù hợp |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Sử dụng Công cụ Phù hợp |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Nguồn hỗ trợ |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Quản lý Giao tiếp có Trách nhiệm: Tham khảo nhanh |
| 127\_toc\_19 | Resources | Tài nguyên |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Nguồn lực hỗ trợ |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Tài liệu Tham khảo |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Kiểm tra Kiến thức |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Giới thiệu |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Kiểm tra Kiến thức |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Câu hỏi 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Câu hỏi 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Câu hỏi 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Câu hỏi 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Câu hỏi 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Câu hỏi 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Câu hỏi 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Câu hỏi 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Câu hỏi 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Câu hỏi 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Thông tin phản hồi |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit  | Khóa học không thể liên hệ với LMS. Nhấp vào 'OK' để tiếp tục và xem lại khóa học. Lưu ý, phần Chứng chỉ Khóa học có thể không có sẵn. Nhấp vào 'Cancel' [Hủy] để thoát  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Bạn vẫn chưa trả lời câu hỏi nào |
| 146\_string\_3 | Questions | Các câu hỏi |
| 147\_string\_4 | Question | Câu hỏi |
| 148\_string\_5 | not answered | chưa được trả lời |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Đúng! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Không đúng! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Thông tin phản hồi:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Giao tiếp Cẩn trọng |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Kiểm tra Kiến thức |
| 154\_string\_11 | Submit | Gửi |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Thực hiện lại bài Kiểm tra Kiến thức |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Mô tả Khóa học: Giao tiếp cẩn trọng là chìa khóa để xây dựng, duy trì và bảo vệ danh tiếng của Abbott. Mục đích của khóa học này là để chứng minh ngôn ngữ, giọng điệu và cảm xúc đóng vai trò quan trọng như thế nào đối với cách tiếp nhận và cách hiểu các nội dung giao tiếp trong kinh doanh, đồng thời hướng dẫn cách lựa chọn kênh giao tiếp và công cụ thích hợp nhất để truyền đạt thông điệp. Khóa học sẽ có thời lượng khoảng 35 đến 40 phút. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Mục lục |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Nguồn lực hỗ trợ |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Tài liệu Tham khảo |
| 160\_string\_17 | Audio | Âm thanh |
| 161\_string\_18 | Exit | Thoát |
| 162\_string\_19 | Close | Đóng |