**1. Chuẩn mực giao tiếp**

Để xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong giao tiếp, cần đảm bảo nguyên tắc: Giao tiếp với thái độ lịch sự, cởi mở và thân thiện. Từ ngữ ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm. Luôn lắng nghe chân thành, nắm bắt được ý kiến, đề nghị của đồng nghiệp/đối tác, kể cả các ý kiến, đề nghị trái chiều. Nhanh chóng giải quyết hoặc hướng dẫn, giải thích các thắc mắc, đề nghị của đồng nghiệp, đối tác. Trong giao tiếp cần tôn trọng những quy định mang tính quốc tế, phù hợp với phong tục tập quán, văn hóa địa phương, qui định về phòng chống dịch bệnh.

***1.1. Giao tiếp trực tiếp***

- Chủ động chào hỏi đồng nghiệp khi đến nơi làm việc, trong giờ làm và khi rời công sở bằng thái độ thân thiện.

- Chủ động chào đón/đáp lễ đúng nghi thức xã giao với đối tác, giữ tư thế lưng thẳng, giữ ánh mắt giao tiếp và bắt tay chặt vừa phải. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, ít tuổi hơn hoặc người đối diện là phụ nữ thì cần chờ đối tác giơ tay trước; bắt tay lần lượt theo thứ tự từ người có chức vụ cao hơn, người cao tuổi hơn.

- Chủ động giới thiệu theo nguyên tắc trang trọng và ngắn gọn, từ người có vị trí chức vụ cao đến thấp thuộc đơn vị mình với đối tác trong các cuộc gặp gỡ, hội họp.

- Trao danh thiếp theo hướng đọc của người nhận, thể hiện sự trang trọng. Nhận danh thiếp và nhắc lại tên người trên danh thiếp để thể hiện sự tôn trọng và để ghi nhớ.

- Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi để làm rõ ý và trình bày ý kiến ngắn gọn, rõ ràng và đầy đủ. Chú ý ngôn ngữ hình thể, ánh mắt giao tiếp và ngữ điệu nhằm đảm bảo thông điệp được truyền đi nhất quán và trọn vẹn, tránh hiểu nhầm, hiểu không hết ý.

***1.2. Giao tiếp qua điện thoại***

- Đặt chuông điện thoại đủ nghe, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

- Xưng danh trước khi nói chuyện. Mở đầu/kết thúc cuộc gọi bằng lời chào/cảm ơn.

- Nói chuyện điện thoại cần ngắn gọn, rõ ràng, vừa đủ nghe, không bật loa ngoài khi là cuộc gọi cá nhân.

- Khi tham gia hội họp để điện thoại ở chế độ im lặng, không sử dụng điện thoại để nhắn tin, làm việc riêng; hạn chế nhận cuộc gọi, nếu phải trả lời cuộc gọi gấp thì cần xin phép rời phòng họp và trả lời cuộc gọi ngắn gọn, nhanh chóng.

- Cần gọi lại khi có cuộc gọi nhỡ của cấp trên/đồng nghiệp/đối tác; kịp thời trả lời khi nhận được tin nhắn.

***1.3. Giao tiếp qua các phương tiện điện tử***

- Với thư điện tử: đặt tiêu đề ngắn gọn, rõ ràng; không nên gộp nhiều vấn đề vào một thư mà nên tách riêng để tạo thuận lợi cho người nhận phản hồi. Điều chỉnh tiêu đề khi chủ đề đã thay đổi so với thư ban đầu. Văn phong mạch lạc, rõ ý, nên đánh số thứ tự cho các nội dung, nên có câu chào hỏi mở đầu và kết thúc thư. Đọc kiểm tra, rà soát nội dung, chính tả, những từ viết tắt trước khi gửi thư.

- Gửi thư điện tử: chọn đúng người gửi tới và người được gửi kèm (carbon copy/cc) phù hợp. Cần tránh việc lạm dụng trả lời toàn bộ người nhận (reply all), nếu việc trả lời toàn bộ không nhằm mục đích thông tin gì thêm cho những người khác thì chỉ nên trả lời cho người gửi và người được gửi kèm có liên quan. Khi nhận thư, cần trả lời sớm ngay khi có thể.

- Không sử dụng địa chỉ thư điện tử được cơ quan đơn vị cấp để giao dịch cho mục đích cá nhân, kiện cáo hoặc truyền bá những nội dung không lành mạnh. Thực hiện các quy định bảo mật thông tin và cẩn trọng trong phát ngôn. Thư điện tử là một bằng chứng pháp lý được công nhận.

- Tham gia các khóa đào tạo/họp/sự kiện trực tuyến cần: nắm rõ chương trình; chuẩn bị thật kỹ nội dung, biết rõ vai trò cá nhân và mục tiêu cần đạt được khi tham gia; đảm bảo các thiết bị công nghệ, kỹ thuật ổn định, thông suốt trong quá trình tham gia; chủ động chia sẻ thông tin và tích cực thảo luận về các nội dung diễn ra; thể hiện quan điểm, nói lên những ý kiến cá nhân trong mọi vấn đề, để mọi người cùng thảo luận và hỗ trợ.

- Tâm thế giao tiếp trực tuyến cũng đảm bảo tính chuẩn mực như giao tiếp trực tiếp. Màn hình giao tiếp trực tuyến để góc độ phù hợp, tránh chia sẻ các thông tin không liên quan hoặc gây sự chú ý/tò mò không cần thiết. Chủ động kiểm soát micro, để âm lượng phù hợp, không để xảy ra tình trạng phát nhiều âm thanh ngoài nội dung cuộc họp cho mọi người cùng nghe hay để nội dung cuộc họp cho những người không liên quan nghe.

***1.4. Giao tiếp trên mạng xã hội***

- Sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin một cách tích cực để đưa các thông tin hữu ích, hợp pháp lên mạng xã hội. Tuân thủ các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, Tập đoàn và đơn vị về bảo mật thông tin.

- Không đăng tải, chia sẻ thông tin nội bộ của Petrovietnam/đơn vị trên mạng xã hội khi các thông tin đó chưa được kiểm chứng và chưa được công bố chính thức, công khai.

- Không cung cấp và đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân; không giả mạo tổ chức, cá nhân và phát tán thông tin sai sự thật, xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

- Có các hành vi, ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống của dân tộc và văn hóa Petrovietnam trong phát ngôn cá nhân và tham gia không gian mạng. Không sử dụng từ ngữ/ngôn ngữ phản cảm, gây thù hận, kích động bạo lực, phân biệt vùng miền, giới tính, tôn giáo.

- Tùy theo thẩm quyền/vụ việc mà có biện pháp ngăn chặn hoặc báo cáo những hành vi lợi dụng mạng xã hội gây phương hại đến lợi ích quốc gia, Tập đoàn, đơn vị; cũng như những hành vi vi phạm quy định pháp luật, trật tự an toàn xã hội, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc.