

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP

Tiếng Anh trong kinh doanh

Dành cho sinh viên đại học khối kinh tế, tài chính, không chuyên ngữ

Business English — a bilingual study guide

Công việc và công ty · Giao tiếp xã giao · Điện thoại · Email · Marketing · Bán hàng · Số
liệu · Tài chính – ngân hàng · Xuất nhập khẩu · Hợp · Đàm phán · Thuyết trình

Trình độ tiền trung cấp (A2–B1) · Từ vựng có phiên âm IPA

Lỗi hay gặp của người Việt · Văn bản mẫu có bản dịch · Trắc nghiệm có đáp án

Song ngữ Việt – Anh · Vietnamese – English

Phiên bản 1.0 — Tháng 10 năm 2026

<https://globalmarket.vin>

M U C L U C

CONTENTS

Chương 1. Công việc, chức danh, cơ cấu công ty — Chapter 1. Jobs, job titles and company structure	7
1.1. Từ vựng: chức danh và con người trong công ty — <i>Vocabulary: job titles and people at work</i>	7
1.2. Từ vựng: phòng ban, cơ cấu và loại hình doanh nghiệp — <i>Vocabulary: departments, structure and types of company</i>	11
1.3. Từ vựng: mô tả công việc, họ từ và cụm từ cố định — <i>Vocabulary: describing jobs, word families and collocations</i>	16
1.4. Ngữ pháp: thì hiện tại đơn và hiện tại tiếp diễn — <i>Grammar: the present simple and the present continuous</i>	20
1.5. Ngữ pháp: động từ trạng thái — <i>Grammar: stative verbs</i>	24
1.6. Phát âm: đuôi -s/-es và trọng âm từ chỉ nghề — <i>Pronunciation: -s/-es endings and stress in job words</i>	25
1.7. Ngôn ngữ chức năng: giới thiệu bản thân, công việc và công ty — <i>Functional language: introducing yourself, your job and your company</i>	27
1.8. Bài đọc: một ngày ở công ty công nghệ tài chính — <i>Reading: a day at a fintech company</i>	29
1.9. Văn bản mẫu — <i>Model texts</i>	31
1.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	35
1.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	38
1.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	40
Chương 2. Xây dựng quan hệ, giao tiếp xã giao và khác biệt văn hóa — Chapter 2. Building relationships, small talk and cultural differences.....	42
2.1. Từ vựng tiếng Anh về networking, small talk và văn hóa giao tiếp — <i>Vocabulary for networking, small talk and communication culture</i>	42
2.2. Ngữ pháp: câu hỏi Yes/No và câu hỏi Wh- — <i>Grammar: Yes/No questions and Wh-questions</i>	50
2.3. Ngữ pháp: câu hỏi đuôi và câu hỏi gián tiếp lịch sự — <i>Grammar: tag questions and polite indirect questions</i>	54
2.4. Small talk: chủ đề an toàn và mẫu câu nói chuyện xã giao — <i>Small talk: safe topics and useful phrases</i>	57
2.5. Networking: tự giới thiệu, giới thiệu người khác và trao danh thiếp — <i>Networking: introducing yourself and others, and exchanging business cards</i>	61
2.6. Cách xưng hô Mr, Ms, Dr và cách gọi tên người Việt trong tiếng Anh — <i>Using Mr, Ms and Dr, and addressing Vietnamese names in English</i>	63
2.7. Khác biệt văn hóa và phong cách giao tiếp trực tiếp – gián tiếp — <i>Cultural differences and direct versus indirect communication</i>	66
2.8. Phát âm: trọng âm, đuôi -s và ngữ điệu câu hỏi — <i>Pronunciation: word stress, the -s ending and question intonation</i>	71

2.9. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	73
2.10. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	76
2.11. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	77

Chương 3. Điện thoại, tin nhắn, lịch hẹn — Chapter 3. Telephoning, messages and appointments..... 79

3.1. Từ vựng tiếng Anh về điện thoại, tin nhắn và lịch hẹn — <i>Vocabulary for telephoning, messages and appointments</i>	79
3.2. Ngữ pháp: các cách nói về tương lai trong tiếng Anh — <i>Grammar: ways of talking about the future</i>	86
3.3. Giới từ chỉ thời gian: at, on, in, by, until — <i>Prepositions of time: at, on, in, by, until</i>	91
3.4. Cách đọc số điện thoại, ngày tháng, giờ và địa chỉ email trong tiếng Anh — <i>Saying phone numbers, dates, times and email addresses</i>	93
3.5. Mẫu câu tiếng Anh gọi và nhận điện thoại công việc — <i>Useful phrases for making and taking calls</i>	95
3.6. Cách ghi lời nhắn và để lại lời nhắn thoại bằng tiếng Anh — <i>Taking messages and leaving voicemails</i>	98
3.7. Đặt, dời và hủy lịch hẹn bằng tiếng Anh — <i>Arranging, rescheduling and cancelling appointments</i>	100
3.8. Cách viết tin nhắn công việc (chat, SMS) bằng tiếng Anh — <i>Writing work messages (chat and SMS)</i>	102
3.9. Bài đọc hiểu tiếng Anh: một buổi sáng ở quầy lễ tân — <i>Reading: a morning at the front desk</i>	104
3.10. Phát âm: âm cuối -ed, -s và trọng âm từ — <i>Pronunciation: -ed and -s endings and word stress</i>	106
3.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	107
3.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	109
3.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	111

Chương 4. Email công việc — Chapter 4. Business emails..... 113

4.1. Từ vựng về email công việc — <i>Vocabulary for business emails</i>	113
4.2. Bố cục một email công việc — <i>The structure of a business email</i>	121
4.3. Mức trang trọng, lời chào và cách xưng hô — <i>Formality, greetings and forms of address</i>	123
4.4. Ngữ pháp 1: Trật tự câu trong email — <i>Grammar 1: Word order in emails</i>	126
4.5. Ngữ pháp 2: Mạo từ a, an, the — <i>Grammar 2: Articles a, an, the</i>	128
4.6. Ngữ pháp 3: Dấu câu và viết hoa trong email — <i>Grammar 3: Punctuation and capital letters in emails</i>	130
4.7. Ngữ pháp 4: Từ nối trong email — <i>Grammar 4: Linkers in emails</i>	131
4.8. Ngôn ngữ chức năng và email mẫu — <i>Functional language and model emails</i>	133
4.9. Bài đọc: Năm quy tắc email của một công ty fintech — <i>Reading: A fintech company's five email rules</i>	138
4.10. Mười lỗi email người Việt hay mắc — <i>Ten email mistakes Vietnamese writers often make</i>	140
4.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	141

4.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	144
4.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	146
Chương 5. Marketing — Chapter 5. Marketing	148
5.1. Từ vựng marketing — <i>Marketing vocabulary</i>	148
5.2. Ngữ pháp: so sánh hơn, so sánh nhất, so sánh bằng — <i>Grammar: comparatives, superlatives and equal comparisons</i>	156
5.3. Ngữ pháp: trật tự tính từ và trạng từ — <i>Grammar: adjective order and adverbs</i>	161
5.4. Mô hình 4P và phân khúc thị trường — <i>The 4Ps and market segmentation</i>	164
5.5. Thương hiệu và mô tả sản phẩm — <i>Brands and product descriptions</i>	166
5.6. Khảo sát khách hàng — <i>Customer surveys</i>	168
5.7. Quảng cáo trên mạng — <i>Online advertising</i>	170
5.8. Bài đọc: Tìm đúng khách hàng — <i>Reading: Finding the right customers</i>	174
5.9. Phát âm: trọng âm họ từ và âm cuối — <i>Pronunciation: stress in word families and final sounds</i>	176
5.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	178
5.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	180
5.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	182
Chương 6. Bán hàng, đơn hàng, chăm sóc khách hàng — Chapter 6. Sales, orders and customer service	184
6.1. Từ vựng — <i>Vocabulary</i>	184
6.2. Ngữ pháp: động từ khuyết thiếu — <i>Grammar: modal verbs</i>	192
6.3. Câu yêu cầu lịch sự — <i>Polite requests</i>	197
6.4. Ngôn ngữ chức năng theo tình huống — <i>Useful phrases by situation</i>	199
6.5. Bài đọc — <i>Reading</i>	203
6.6. Văn bản mẫu — <i>Model texts</i>	205
6.7. Lỗi hay gặp của người Việt khi bán hàng và chăm sóc khách hàng — <i>Common mistakes by Vietnamese learners in sales and customer service</i>	211
6.8. Phát âm — <i>Pronunciation</i>	213
6.9. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	215
6.10. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	218
6.11. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	220
Chương 7. Số liệu, biểu đồ, xu hướng — Chapter 7. Figures, charts and trends	222
7.1. Từ vựng: xu hướng, số liệu và mức độ — <i>Vocabulary: trends, figures and degree</i>	222
7.2. Thì quá khứ đơn và động từ bất quy tắc — <i>The past simple and irregular verbs</i>	229
7.3. Mức độ, tốc độ thay đổi và giới từ đi kèm — <i>Size and speed of change, and prepositions</i>	233
7.4. Đọc và viết số: số lớn, thập phân, phần trăm, tiền tệ — <i>Reading and writing numbers: large numbers, decimals, percentages, currencies</i>	235
7.5. Mô tả biểu đồ — <i>Describing charts</i>	239
7.6. Bài đọc: một năm phục hồi — <i>Reading: a year of recovery</i>	243
7.7. Văn bản mẫu: email báo cáo doanh số và hội thoại trong cuộc họp — <i>Model texts: a sales report email and a meeting dialogue</i>	244

7.8. Phát âm: đuôi -ed, trọng âm danh từ – động từ, -teen và -ty — <i>Pronunciation: -ed endings, noun-verb stress, -teen and -ty</i>	247
7.9. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	249
7.10. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	251
7.11. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	253

Chương 8. Tài chính, ngân hàng, công nghệ tài chính — Chapter 8. Finance, banking and fintech 255

8.1. Từ vựng tài chính, ngân hàng, fintech — <i>Vocabulary: finance, banking and fintech</i>	255
8.2. Thì hiện tại hoàn thành và quá khứ đơn — <i>The present perfect and the past simple</i>	263
8.3. Danh từ đếm được và không đếm được trong tài chính — <i>Countable and uncountable nouns in finance</i>	267
8.4. Đọc báo cáo tài chính cơ bản bằng tiếng Anh — <i>Reading basic financial statements in English</i>	269
8.5. Ngân hàng số, ví điện tử và thanh toán QR tại Việt Nam — <i>Digital banking, e-wallets and QR payments in Vietnam</i>	271
8.6. Mẫu câu giao tiếp về tài chính, ngân hàng — <i>Useful phrases for finance and banking</i>	273
8.7. Bài đọc: Một ví điện tử ở Đà Nẵng — <i>Reading: an e-wallet in Da Nang</i>	275
8.8. Văn bản mẫu: hội thoại, email, tin nhắn — <i>Model texts: dialogue, email and messages</i>	277
8.9. Phát âm: trọng âm họ từ và đuôi -ed, -s — <i>Pronunciation: word stress and -ed, -s endings</i>	279
8.10. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	280
8.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	283
8.12. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	284

Chương 9. Kinh doanh quốc tế, xuất nhập khẩu — Chapter 9. International business, import and export 286

9.1. Từ vựng xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế và vận chuyển — <i>Vocabulary for import and export, international payment and shipping</i>	286
9.2. Câu bị động trong xuất nhập khẩu — <i>The passive voice in import and export</i>	293
9.3. Câu điều kiện loại 1: điều kiện thanh toán và giao hàng — <i>The first conditional: payment and delivery conditions</i>	296
9.4. Phương thức thanh toán quốc tế: T/T, L/C, D/P, D/A — <i>International payment methods: T/T, L/C, D/P, D/A</i>	299
9.5. Incoterms 2020: tên 11 điều kiện và cách ghi trong hợp đồng — <i>Incoterms 2020: the 11 rules and how to write them in a contract</i>	301
9.6. Vận chuyển và bộ chứng từ xuất nhập khẩu — <i>Shipping and the export-import document set</i>	304
9.7. Mẫu câu giao tiếp trong xuất nhập khẩu — <i>Useful phrases for import and export</i>	306
9.8. Phát âm: trọng âm danh từ – động từ và đuôi -ed của V3 — <i>Pronunciation: noun-verb stress and the -ed ending of past participles</i>	307

9.9. Bài đọc: một container cà phê từ Buôn Ma Thuột đến Hamburg — <i>Reading: one container of coffee from Buon Ma Thuot to Hamburg</i>	308
9.10. Văn bản mẫu: email đề nghị sửa L/C, hội thoại đặt chỗ container, tin nhắn báo hàng — <i>Model texts: an L/C amendment email, a container booking call, a shipment message</i>	310
9.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	312
9.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	315
9.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	317
Chương 10. Họp và giải quyết vấn đề — Chapter 10. Meetings and problem solving	319
10.1. Từ vựng: cuộc họp, vấn đề và giải pháp — <i>Vocabulary: meetings, problems and solutions</i>	319
10.2. Ngữ pháp 1: câu tường thuật cơ bản — <i>Grammar 1: basic reported speech</i>	327
10.3. Ngữ pháp 2: cấu trúc gợi ý — <i>Grammar 2: making suggestions</i>	332
10.4. Điều hành và tham gia cuộc họp — <i>Running and taking part in a meeting</i>	335
10.5. Giải quyết vấn đề và xử lý sự cố — <i>Problem solving and handling incidents</i>	339
10.6. Văn bản mẫu: chương trình họp, hội thoại, biên bản, email theo dõi — <i>Model texts: agenda, dialogue, minutes, follow-up email</i>	343
10.7. Phát âm: đuôi -ed và trọng âm trong họ từ — <i>Pronunciation: -ed endings and word-family stress</i>	347
10.8. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	349
10.9. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	352
10.10. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	354
Chương 11. Đàm phán — Chapter 11. Negotiating	356
11.1. Từ vựng tiếng Anh về đàm phán thương mại — <i>Business negotiation vocabulary</i>	356
11.2. Các bước của một cuộc đàm phán — <i>The stages of a negotiation</i>	364
11.3. Câu điều kiện loại 1 và loại 2 trong mặc cả — <i>First and second conditionals in bargaining</i>	366
11.4. Ngôn ngữ giảm nhẹ (hedging) khi đàm phán — <i>Hedging language in negotiations</i>	369
11.5. Mẫu câu tiếng Anh đàm phán theo từng tình huống — <i>Useful negotiation phrases by situation</i>	371
11.6. Xử lý bế tắc trong đàm phán — <i>Dealing with deadlock in a negotiation</i>	374
11.7. Khác biệt văn hóa khi đàm phán với đối tác nước ngoài — <i>Cultural differences when negotiating with foreign partners</i>	376
11.8. Bài đọc: Hợp đồng cà phê hai năm — <i>Reading: A two-year coffee contract</i>	378
11.9. Hội thoại đàm phán giá và email xác nhận mẫu — <i>Model price negotiation dialogue and confirmation email</i>	380
11.10. Phát âm: trọng âm và âm cuối trong từ vựng đàm phán — <i>Pronunciation: word stress and final sounds in negotiation vocabulary</i>	383
11.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	384
11.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	386
11.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	388

Chương 12. Thuyết trình — Chapter 12. Presentations.....	390
12.1. Từ vựng tiếng Anh về thuyết trình — <i>Presentation vocabulary.....</i>	390
12.2. Bố cục bài thuyết trình tiếng Anh: mở bài – thân bài – kết bài — <i>Structure of an English presentation: opening, body, closing</i>	397
12.3. Ngữ pháp: từ nối chuyển ý (signposting) và từ chỉ trình tự — <i>Grammar: signposting and sequencing language</i>	399
12.4. Ngữ pháp: câu nhấn mạnh trong thuyết trình — <i>Grammar: emphatic sentences in presentations</i>	402
12.5. Mẫu câu thuyết trình tiếng Anh theo từng tình huống — <i>Useful presentation phrases by situation</i>	405
12.6. Cách mô tả biểu đồ và hình ảnh trên slide bằng tiếng Anh — <i>How to describe charts and visuals on a slide</i>	406
12.7. Trả lời câu hỏi sau bài thuyết trình (Q&A) — <i>Handling questions after a presentation (Q&A).....</i>	409
12.8. Ngôn ngữ cơ thể, giọng nói và phát âm khi thuyết trình — <i>Body language, voice and pronunciation in presentations.....</i>	410
12.9. Bài đọc: Mười phút ở Đà Nẵng — <i>Reading: Ten minutes in Da Nang</i>	414
12.10. Bài thuyết trình mẫu, dàn ý slide và hội thoại hỏi đáp — <i>Model presentation, slide outline and Q&A dialogue</i>	416
12.11. Bài tập vận dụng có lời giải — <i>Applied exercises with solutions</i>	419
12.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — <i>Writing tasks and answer outlines</i>	421
12.13. Câu hỏi trắc nghiệm — <i>Multiple-choice questions</i>	423
Phụ lục A. Đáp án câu hỏi trắc nghiệm — Appendix A. Answer key.....	425
Phụ lục B. Động từ bất quy tắc hay dùng trong công việc — Appendix B. Irregular verbs for work	430
Phụ lục C. Bảng tra từ vựng A–Z — Appendix C. A–Z vocabulary index.....	433
Tài liệu tham khảo — References.....	452

Chương 1. Công việc, chức danh, cơ cấu công ty — Chapter 1. Jobs, job titles and company structure

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng đúng 49 từ, cụm từ về chức danh, phòng ban, loại hình doanh nghiệp và mô tả công việc.
Use 49 words and phrases for job titles, departments, company types and job descriptions correctly.
- Phân biệt hiện tại đơn (việc lâu dài, thói quen) với hiện tại tiếp diễn (việc đang làm, việc tạm thời).
Distinguish the present simple (permanent facts, routines) from the present continuous (actions in progress, temporary situations).
- Không chia tiếp diễn với động từ trạng thái: know, need, belong, consist of, cost...
Avoid the continuous form with stative verbs: know, need, belong, consist of, cost...
- Giới thiệu bản thân, công việc, công ty và sơ đồ tổ chức bằng lời nói và email ngắn.
Introduce yourself, your job, your company and its organisation chart in speech and in a short email.
- Phát âm đúng đuôi -s/-es và trọng âm các từ chỉ nghề nghiệp.
Pronounce -s/-es endings and the stress of job words correctly.

1.1. Từ vựng: chức danh và con người trong công ty — Vocabulary: job titles and people at work

Bảng dưới gồm 17 từ chỉ người trong công ty, xếp từ cấp cao xuống. Ví dụ đặt trong câu hiện tại đơn vì khi nói chức danh, ta nói về sự thật lâu dài.

The table below lists 17 words for people in a company, from senior to junior. The examples use the present simple because job titles describe permanent facts.

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
chief executive officer (CEO)	/tʃiːf ɪgˈzekjətɪv ˈɒfɪsə/	n	giám đốc điều hành, tổng giám đốc	Our CEO visits the Hanoi branch every month. <i>Giám đốc điều hành của chúng tôi đến chi nhánh Hà Nội hằng tháng.</i>
director	/daɪˈrektə/	n	giám đốc (phụ trách một khối); thành viên hội đồng quản trị	Ms Hoa is the director of operations. <i>Bà Hoa là giám đốc vận hành.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
manager	/ˈmænɪdʒə/	n	người quản lý, trưởng bộ phận	The sales manager leads a team of eight people. <i>Trưởng phòng kinh doanh phụ trách một nhóm tám người.</i>
head of department	/hed ɒv diˈpɑːtmənt/	phr	trưởng phòng	Each head of department reports to the CEO. <i>Mỗi trưởng phòng báo cáo cho giám đốc điều hành.</i>
deputy	/ˈdepjəti/	n	cấp phó, phó	Mr Long is the deputy head of the IT department. <i>Ông Long là phó phòng công nghệ thông tin.</i>
team leader	/tiːm ˈliːdə/	n	trưởng nhóm	Our team leader plans the work for the week. <i>Trưởng nhóm của chúng tôi lên kế hoạch công việc trong tuần.</i>
supervisor	/ˈsuːpəˌvaɪzə/	n	người giám sát, tổ trưởng	My supervisor checks my reports every Friday. <i>Người giám sát kiểm tra báo cáo của tôi vào thứ Sáu hằng tuần.</i>
employee	/ɪmˈplɔɪiː/	n	nhân viên, người lao động	The company has about 250 employees. <i>Công ty có khoảng 250 nhân viên.</i>
employer	/ɪmˈplɔɪə/	n	người sử dụng lao động, chủ thuê	The bank is a large employer in Da Nang. <i>Ngân hàng đó là nơi tuyển dụng nhiều lao động ở Đà Nẵng.</i>
staff	/stɑːf/	n	toàn bộ nhân viên (danh từ tập hợp)	We have 40 staff in the Da Nang office. <i>Văn phòng Đà Nẵng của chúng tôi có 40 nhân viên.</i>
colleague	/ˈkɒliːg/	n	đồng nghiệp	I often have lunch with my colleagues. <i>Tôi thường ăn trưa với đồng nghiệp.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
intern	/ˈɪntɜːn/	n	thực tập sinh	Two interns are helping the Finance team this summer. <i>Hai thực tập sinh đang hỗ trợ nhóm Tài chính mùa hè này.</i>
accountant	/əˈkaʊntənt/	n	kế toán viên	She works as an accountant for a logistics company. <i>Cô ấy làm kế toán cho một công ty logistics.</i>
receptionist	/rɪˈsepʃənɪst/	n	lễ tân	The receptionist welcomes visitors and answers the phone. <i>Lễ tân đón khách và nghe điện thoại.</i>
assistant	/əˈsɪstənt/	n	trợ lý	Please send the documents to my assistant, Ms Thu. <i>Vui lòng gửi tài liệu cho trợ lý của tôi, chị Thu.</i>
sales representative	/seɪlzˌreprɪˈzentətɪv/	n	nhân viên kinh doanh, đại diện bán hàng	Our sales representatives visit shops in the Mekong Delta. <i>Nhân viên kinh doanh của chúng tôi đi gặp các cửa hàng ở Đồng bằng sông Cửu Long.</i>
financial analyst	/faɪˈnænsɪəlˈænəlɪst/	n	chuyên viên phân tích tài chính	A financial analyst prepares reports on costs and profits. <i>Chuyên viên phân tích tài chính lập báo cáo về chi phí và lợi nhuận.</i>

Chức danh Việt – Anh thường gặp — *Common Vietnamese job titles in English*

Doanh nghiệp Việt Nam không dùng một bảng dịch chức danh thống nhất. Bảng dưới là cách dịch phổ biến trên danh thiếp, hợp đồng và hồ sơ công ty. Khi làm việc với đối tác, kiểm tra danh thiếp của họ để biết công ty đó dùng chữ nào.

Vietnamese companies do not share one standard list of English job titles. The table shows the translations most often seen on business cards, contracts and company profiles. With a partner, check their business card to see which title their company uses.

Tiếng Việt <i>Vietnamese</i>	Tiếng Anh thường dùng <i>Common English title</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Chủ tịch Hội đồng quản trị (Chủ tịch HĐQT)	Chairman / Chair of the Board	Đứng đầu hội đồng quản trị của công ty cổ phần <i>Heads the board of a joint-stock company</i>
Tổng giám đốc	General Director / Chief Executive Officer (CEO)	Người điều hành công việc hằng ngày <i>Runs the company day to day</i>
Phó tổng giám đốc	Deputy General Director / Deputy CEO	“Deputy” = cấp phó, thay mặt cấp trưởng khi vắng <i>“Deputy” acts for the head when absent</i>
Giám đốc tài chính	Chief Financial Officer (CFO) / Finance Director	Phụ trách cả khối tài chính – kế toán <i>In charge of all finance and accounting</i>
Trưởng phòng	Head of ... / ... Manager	Head of HR = Human Resources Manager
Phó phòng	Deputy Head of ... / Deputy Manager	Không dịch là “Vice Manager” <i>Not “Vice Manager”</i>
Trưởng nhóm	Team Leader	Dưới trưởng phòng, quản lý 3–10 người <i>Below the head of department; leads 3–10 people</i>
Kế toán trưởng	Chief Accountant	Chức danh bắt buộc ở doanh nghiệp Việt Nam <i>A required post in Vietnamese companies</i>
Chuyên viên	Specialist / Officer / Executive	HR Officer, Marketing Executive, Credit Specialist
Nhân viên	Staff member / Employee / Clerk	Không nói “a staff” <i>Not “a staff”</i>
Thực tập sinh	Intern / Trainee	Trainee thường là người mới đang được đào tạo có lương <i>A trainee is usually a paid new starter in training</i>
Thư ký, trợ lý giám đốc	Secretary / Executive Assistant (EA)	Personal Assistant (PA) cũng phổ biến <i>Personal Assistant (PA) is also common</i>

Chức danh viết hoa khi đứng ngay trước hoặc ngay sau tên người, trên danh thiếp và trong chữ ký email: “Ms Lan, **Marketing Manager**”. Trong câu thông thường, chức danh đi với mạo từ có thể viết thường: “She is **the marketing manager**.”

*Capitalise a job title directly before or after a person’s name, on a business card and in an email signature: “Ms Lan, **Marketing Manager**”. In an ordinary sentence a title with an article can stay in lower case: “She is **the marketing manager**.”*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “I am accountant.” / “She is manager of Sales.” **Đúng:** “I am **an** accountant.” / “She is **the** sales manager.” Tiếng Việt nói “tôi là kế toán” không cần mạo từ. Tiếng Anh bắt buộc có **a/an** trước danh từ nghề số ít; dùng **the** khi chức danh chỉ có một người giữ trong công ty.

Wrong: “I am accountant.” / “She is manager of Sales.” **Right:** “I am **an** accountant.” / “She is **the** sales manager.” Vietnamese has no article here. English needs **a/an** before a singular job noun, and **the** when only one person holds that post in the company.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “I am a staff of ABC.” / “We have many staffs.” **Đúng:** “I am **a staff member** at ABC.” / “I am **an employee** of ABC.” / “We have 40 **staff**.” “Staff” là danh từ tập hợp chỉ toàn bộ nhân viên, không đi với “a” và không thêm -s khi chỉ người.

Wrong: “I am a staff of ABC.” / “We have many staffs.” **Right:** “I am **a staff member** at ABC.” / “I am **an employee** of ABC.” / “We have 40 **staff**.” “Staff” is a collective noun for all employees; it takes no “a” and no -s when it means people.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Phân biệt **Director** và **Manager**: ở Anh, “director” thường là thành viên hội đồng quản trị hoặc người đứng đầu cả một khối (Finance Director). Trưởng phòng nhân sự của một công ty 100 người là **HR Manager** hay **Head of HR**, không phải “HR Director”. Dịch “giám đốc” thành “director” cho mọi trường hợp làm đổi tác hiệu sai cấp bậc. **Director vs Manager:** in the UK a “director” is usually a board member or the head of a whole division (Finance Director). The head of HR in a 100-person company is the **HR Manager** or **Head of HR**, not the “HR Director”. Translating every “giám đốc” as “director” gives partners the wrong idea of rank.

1.2. Từ vựng: phòng ban, cơ cấu và loại hình doanh nghiệp — Vocabulary: departments, structure and types of company

Tên phòng ban viết hoa chữ cái đầu khi dùng như tên riêng: “I work in **Finance**.”, “Send it to **HR**.” Có thể bỏ chữ “department”: “Marketing is on the third floor.”

Capitalise department names when they work as proper names: “I work in **Finance**.”, “Send it to **HR**.” The word “department” can be left out: “Marketing is on the third floor.”

Từ / cụm từ Word / phrase	Phiên âm IPA	Loại từ Part of speech	Nghĩa tiếng Việt Vietnamese meaning	Ví dụ Example
department	/di'pɑ:tmənt/	n	phòng, ban	Which department do you work in? <i>Anh/chị làm ở phòng nào?</i>
Human Resources (HR)	/'hju:mən ri'zɔ:sɪz/	n	phòng nhân sự; công tác nhân sự	HR organises training for new staff. <i>Phòng nhân sự tổ chức đào tạo cho nhân viên mới.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Finance	/ˈfamaɪns/	n	tài chính; phòng tài chính	Finance controls the budget of every department. <i>Phòng tài chính kiểm soát ngân sách của mọi phòng ban.</i>
Accounting	/əˈkaʊntɪŋ/	n	kế toán; phòng kế toán	Send all invoices to Accounting by the 25th. <i>Gửi mọi hóa đơn cho phòng kế toán trước ngày 25.</i>
Marketing	/ˈmɑːkɪtɪŋ/	n	tiếp thị; phòng marketing	Marketing is planning a new online campaign. <i>Phòng marketing đang lên kế hoạch cho một chiến dịch trực tuyến mới.</i>
Sales	/seɪlz/	n	bán hàng; phòng kinh doanh	He works in Sales and travels a lot. <i>Anh ấy làm ở phòng kinh doanh và đi công tác nhiều.</i>
Research and Development (R&D)	/rɪˈsɜːtʃ ænd dɪˈveləpmənt/	n	nghiên cứu và phát triển	R&D is testing a new payment feature. <i>Bộ phận nghiên cứu và phát triển đang thử một tính năng thanh toán mới.</i>
Customer Service	/ˈkʌstəməˈsɜːvɪs/	n	chăm sóc khách hàng	Customer Service answers about 600 calls a day. <i>Bộ phận chăm sóc khách hàng trả lời khoảng 600 cuộc gọi mỗi ngày.</i>
headquarters	/ˌhedˈkwɔːtəz/	n	trụ sở chính	Our headquarters is in Ho Chi Minh City. <i>Trụ sở chính của chúng tôi ở TP. Hồ Chí Minh.</i>
branch	/brɑːntʃ/	n	chi nhánh	The bank has a branch near the university. <i>Ngân hàng có một chi nhánh gần trường đại học.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
subsidiary	/səb'sɪdiəri/	n	công ty con	The group has three subsidiaries in Cambodia. <i>Tập đoàn có ba công ty con ở Campuchia.</i>
board of directors	/bɔ:d ɒv daɪ'rektəz/	n	hội đồng quản trị	The board of directors meets four times a year. <i>Hội đồng quản trị họp bốn lần mỗi năm.</i>
shareholder	/'ʃeə,həʊldə/	n	cổ đông	The company has more than 300 shareholders. <i>Công ty có hơn 300 cổ đông.</i>
joint-stock company (JSC)	/dʒɔɪnt stɒk 'kʌmpəni/	n	công ty cổ phần	A joint-stock company can issue shares. <i>Công ty cổ phần được phát hành cổ phần.</i>
limited liability company (LLC)	/'lɪmɪtɪd ,laɪə'bɪləti 'kʌmpəni/	n	công ty trách nhiệm hữu hạn	My uncle owns a small limited liability company. <i>Chú tôi làm chủ một công ty trách nhiệm hữu hạn nhỏ.</i>
partnership	/'pɑ:tnəʃɪp/	n	công ty hợp danh; quan hệ đối tác	The two lawyers run their firm as a partnership. <i>Hai luật sư điều hành văn phòng của họ theo mô hình hợp danh.</i>
organisation chart	/ˌɔ:ɡənəɪ'zeɪʃən tʃɑ:t/	n	sơ đồ tổ chức	The organisation chart shows who reports to whom. <i>Sơ đồ tổ chức cho biết ai báo cáo cho ai.</i>

Các loại hình doanh nghiệp ở Việt Nam — *Types of business in Vietnam*

Luật Doanh nghiệp 2020 quy định năm loại hình. Tên tiếng Anh dưới đây là cách các công ty Việt Nam dùng trên giấy tờ giao dịch quốc tế. Chữ viết tắt xuất hiện cuối tên công ty: “Kinh Bac Logistics **Co., Ltd**”, “Sao Mai Pay **JSC**”.

*The Law on Enterprises 2020 sets out five types of business. The English names below are those Vietnamese companies use in international documents. The abbreviation comes at the end of the company name: “Kinh Bac Logistics **Co., Ltd**”, “Sao Mai Pay **JSC**”.*

Loại hình <i>Type</i>	Tên tiếng Anh <i>English name</i>	Viết tắt <i>Abbreviation</i>	Đặc điểm chính <i>Key features</i>
Công ty TNHH một thành viên <i>Single-member LLC</i>	single-member limited liability company	Co., Ltd / LLC	Một tổ chức hoặc một cá nhân làm chủ; chịu trách nhiệm trong phạm vi vốn điều lệ (Điều 74) <i>One owner; liability limited to the charter capital (Art. 74)</i>
Công ty TNHH hai thành viên trở lên <i>Multi-member LLC</i>	multi-member limited liability company	Co., Ltd / LLC	Từ 2 đến 50 thành viên; không được phát hành cổ phần (Điều 46) <i>2 to 50 members; cannot issue shares (Art. 46)</i>
Công ty cổ phần <i>Joint-stock company</i>	joint-stock company	JSC / JS Co.	Vốn chia thành cổ phần; tối thiểu 3 cổ đông, không giới hạn tối đa; được phát hành cổ phần (Điều 111) <i>Capital divided into shares; at least 3 shareholders, no maximum; may issue shares (Art. 111)</i>
Công ty hợp danh <i>Partnership</i>	partnership	—	Ít nhất 2 thành viên hợp danh chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản (Điều 177) <i>At least 2 general partners with unlimited liability (Art. 177)</i>
Doanh nghiệp tư nhân <i>Private enterprise</i>	private enterprise / sole proprietorship	—	Một cá nhân làm chủ, chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản (Điều 188) <i>Owned by one individual with unlimited liability (Art. 188)</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — JSC = joint-stock company = công ty cổ phần. LLC / Co., Ltd = limited liability company = công ty trách nhiệm hữu hạn. **Limited liability** = trách nhiệm hữu hạn: chủ sở hữu chỉ mất phần vốn đã góp. **Unlimited liability** = trách nhiệm vô hạn: chủ sở hữu trả nợ bằng cả tài sản riêng.
JSC = joint-stock company. LLC / Co., Ltd = limited liability company. Limited liability: owners can lose only the capital they put in. Unlimited liability: owners pay debts with their personal assets too.

Đuôi tên công ty của đối tác nước ngoài — *Company suffixes of foreign partners*

Đọc đuôi tên công ty trên email, hóa đơn, danh thiếp của đối tác giúp biết loại hình và quốc gia của họ. Các đuôi hay gặp trong giao dịch với doanh nghiệp Việt Nam:

The suffix of a partner's company name on an email, invoice or business card shows its type and country. Suffixes often seen in dealings with Vietnamese firms:

Đuôi <i>Suffix</i>	Đầy đủ <i>Full form</i>	Quốc gia <i>Country</i>	Nghĩa gần đúng <i>Rough equivalent</i>
Ltd	private limited company	Anh <i>UK</i>	Công ty TNHH <i>Private limited company</i>
plc	public limited company	Anh <i>UK</i>	Công ty cổ phần đại chúng <i>Public company</i>
Inc. / Corp.	incorporated / corporation	Mỹ <i>US</i>	Công ty có tư cách pháp nhân, thường là cổ phần <i>Incorporated company</i>
Pte Ltd	private limited	Singapore	Công ty TNHH tư nhân <i>Private limited company</i>
Pty Ltd	proprietary limited	Úc <i>Australia</i>	Công ty TNHH tư nhân <i>Private limited company</i>
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	Đức <i>Germany</i>	Công ty TNHH <i>Limited liability company</i>
AG	Aktiengesellschaft	Đức <i>Germany</i>	Công ty cổ phần <i>Joint-stock company</i>
K.K. / Co., Ltd.	kabushiki kaisha	Nhật <i>Japan</i>	Công ty cổ phần <i>Joint-stock company</i>

Bộ máy của một công ty cổ phần — *Management bodies of a joint-stock company*

Tiếng Việt <i>Vietnamese</i>	Tiếng Anh <i>English</i>	Vai trò <i>Role</i>
Đại hội đồng cổ đông	General Meeting of Shareholders	Cơ quan quyết định cao nhất, gồm mọi cổ đông có quyền biểu quyết <i>Highest decision-making body; all voting shareholders</i>
Hội đồng quản trị	Board of Directors	Quyết định chiến lược, bổ nhiệm tổng giám đốc <i>Decides strategy, appoints the CEO</i>
Ban kiểm soát	Board of Supervisors / Supervisory Board	Giám sát hội đồng quản trị và tổng giám đốc <i>Monitors the board and the CEO</i>
Tổng giám đốc / Giám đốc	General Director / CEO	Điều hành công việc hằng ngày <i>Runs daily operations</i>
Các phòng ban	Departments	Thực hiện từng mảng việc, báo cáo cho tổng giám đốc <i>Carry out each area of work; report to the CEO</i>

Bốn cấu trúc mô tả sơ đồ tổ chức. Ba cấu trúc đầu là hiện tại đơn vì cơ cấu là sự thật ổn định; cấu trúc thứ tư dùng bị động như một cụm cố định:

Four structures for describing an organisation chart. The first three are in the present simple because a structure is a stable fact; the fourth uses the passive as a fixed phrase:

- **consist of / be made up of:** “The company **consists of** six departments.”
consist of / be made up of: “The company **consists of** six departments.”
- **be divided into:** “Sales **is divided into** two teams: North and South.”
be divided into: “Sales **is divided into** two teams: North and South.”
- **report to:** “The heads of department **report to** the CEO.”
report to: “The heads of department **report to** the CEO.”
- **be headed by / be led by:** “Each department **is headed by** a manager.”
be headed by / be led by: “Each department **is headed by** a manager.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “The company is consisting of five departments.” / “The company includes of five departments.” **Đúng:** “The company **consists of** five departments.” / “The company **includes** five departments.” “Consist” luôn đi với **of**; “include” không có giới từ. Cả hai là động từ trạng thái, không chia tiếp diễn.

Wrong: “The company is consisting of five departments.” / “The company includes of five departments.” **Right:** “The company **consists of** five departments.” / “The company **includes** five departments.” “Consist” always takes **of**; “include” takes no preposition. Both are stative and have no continuous form.

1.3. Từ vựng: mô tả công việc, họ từ và cụm từ cố định — *Vocabulary: describing jobs, word families and collocations*

Câu trả lời cho “What does your job involve?” thường dùng các động từ và cụm dưới đây ở hiện tại đơn.

Answers to “What does your job involve?” usually use the verbs and phrases below in the present simple.

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
be responsible for	/bi: rɪˈsponsəbəl fɔ:/	phr	chịu trách nhiệm về	Minh is responsible for the company website. <i>Minh chịu trách nhiệm về trang web của công ty.</i>
be in charge of	/bi: ɪn tʃɑ:dʒ ɒv/	phr	phụ trách, quản lý	Ms Trang is in charge of the Accounting team. <i>Chị Trang phụ trách nhóm kế toán.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
report to	/rɪˈpɔ:t tu:/	v	báo cáo cho, chịu sự quản lý trực tiếp của	I report to the Head of Marketing. <i>Tôi báo cáo trực tiếp cho trưởng phòng marketing.</i>
deal with	/di:l wið/	v	xử lý, giải quyết	Our team deals with customer complaints. <i>Nhóm chúng tôi xử lý khiếu nại của khách hàng.</i>
manage	/'mænidʒ/	v	quản lý, điều hành	She manages a team of six analysts. <i>Cô ấy quản lý một nhóm sáu chuyên viên phân tích.</i>
handle	/'hændəl/	v	xử lý, lo (một việc)	Who handles payments to suppliers? <i>Ai lo việc thanh toán cho nhà cung cấp?</i>
coordinate	/kəʊˈɔ:diˌneɪt/	v	điều phối	He coordinates the work of the three branches. <i>Anh ấy điều phối công việc của ba chi nhánh.</i>
recruit	/rɪˈkru:t/	v	tuyển dụng	We recruit about 20 graduates every year. <i>Mỗi năm chúng tôi tuyển khoảng 20 sinh viên mới tốt nghiệp.</i>
specialise in	/'speʃəˌlaɪz ɪn/	v	chuyên về	The firm specialises in mobile payments. <i>Công ty chuyên về thanh toán di động.</i>
be based in	/bi: beɪst ɪn/	phr	đặt trụ sở ở, làm việc chủ yếu ở	Our partner is based in Singapore. <i>Đối tác của chúng tôi đặt trụ sở ở Singapore.</i>
employ	/ɪmˈplɔɪ/	v	thuê, tuyển dụng (lao động)	The factory employs 1,200 workers. <i>Nhà máy sử dụng 1.200 công nhân.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
work on	/wɜ:k ɒn/	v	làm (một dự án, một nhiệm vụ)	I'm working on the annual report this week. <i>Tuần này tôi đang làm báo cáo thường niên.</i>
full-time	/ˌfʊl 'taɪm/	adj	toàn thời gian	She has a full-time job at a bank. <i>Cô ấy có công việc toàn thời gian ở một ngân hàng.</i>
part-time	/ˌpɑ:t 'taɪm/	adj	bán thời gian	Many students have part-time jobs in cafés. <i>Nhiều sinh viên làm bán thời gian ở quán cà phê.</i>
promotion	/prə'məʊʃən/	n	sự thăng chức	He got a promotion to team leader last year. <i>Năm ngoái anh ấy được thăng chức lên trưởng nhóm.</i>

Sau “be responsible for”, “be in charge of”, “specialise in” và “involve”, động từ phải ở dạng **V-ing**: “I am responsible for **checking** invoices.”, “My job involves **meeting** customers.”

*After “be responsible for”, “be in charge of”, “specialise in” and “involve”, a verb takes the -ing form: “I am responsible for **checking** invoices.”, “My job involves **meeting** customers.”*

Họ từ (word family) — *Word families*

Học cả họ từ để viết đúng loại từ trong câu. Danh từ chỉ người thường có đuôi -er, -or, -ant, -ist, -ee; danh từ chỉ việc thường có đuôi -ment, -tion, -ing; tính từ thường có đuôi -al, -ive, -ed.

Learn the whole family to choose the right part of speech. Nouns for people often end in -er, -or, -ant, -ist, -ee; nouns for activities in -ment, -tion, -ing; adjectives in -al, -ive, -ed.

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ chỉ người <i>Person noun</i>	Danh từ chỉ việc <i>Activity noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>
manage	manager	management	managerial
employ	employer, employee	employment	employed, unemployed
organise	organiser	organisation	organisational
produce	producer	product, production	productive

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ chỉ người <i>Person noun</i>	Danh từ chỉ việc <i>Activity noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>
compete	competitor	competition	competitive
account (for)	accountant	accounting, account	accountable
supervise	supervisor	supervision	supervisory
analyse	analyst	analysis	analytical
assist	assistant	assistance	—
—	—	responsibility	responsible

VÍ DỤ / EXAMPLE — Một họ từ trong bốn câu: “She **manages** the team.” (động từ) – “She is a good **manager**.” (người) – “She studies **management**.” (ngành, việc quản lý) – “She has **managerial** experience.” (tính từ). Mẹo nhớ **-er / -ee**: employer là người trả lương, employee là người nhận lương; trainer dạy, trainee học.

*One family in four sentences: “She **manages** the team.” (verb) – “She is a good **manager**.” (person) – “She studies **management**.” (subject, activity) – “She has **managerial** experience.” (adjective).*

*Memory tip for **-er / -ee**: the employer pays, the employee is paid; a trainer teaches, a trainee learns.*

Work + giới từ — *Work + preposition*

Cụm từ <i>Phrase</i>	Đi với <i>Used with</i>	Ví dụ <i>Example</i>
work for	tên công ty, người chủ <i>a company, an employer</i>	I work for Sao Mai Pay. <i>Tôi làm cho Sao Mai Pay.</i>
work at	công ty, địa điểm cụ thể <i>a company, a specific place</i>	She works at the Hanoi branch. <i>Cô ấy làm ở chi nhánh Hà Nội.</i>
work in	phòng ban, ngành, thành phố <i>a department, a sector, a city</i>	He works in Sales / in banking / in Da Nang. <i>Anh ấy làm ở phòng kinh doanh / ngành ngân hàng / Đà Nẵng.</i>
work as	nghề, chức danh (có a/an) <i>a job, a title (with a/an)</i>	I work as a data analyst. <i>Tôi làm chuyên viên phân tích dữ liệu.</i>
work on	dự án, nhiệm vụ <i>a project, a task</i>	We’re working on a new app. <i>Chúng tôi đang làm một ứng dụng mới.</i>
work with	người, nhóm cùng làm <i>people, a team</i>	I work with three engineers. <i>Tôi làm cùng ba kỹ sư.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Work **for** + công ty · work **in** + phòng ban/ngành · work **as** + a/an + nghề · work **on** + dự án. Câu đủ bốn ý: “I work **for** Sao Mai Pay. I work **in** Finance **as** an analyst. This month I’m working **on** the budget.”

*Work **for** + company · work **in** + department/sector · work **as** + a/an + job · work **on** + project. One*

example with all four: “I work **for** Sao Mai Pay. I work **in** Finance **as** an analyst. This month I’m working **on** the budget.”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “I work in ABC company.” / “I work like an accountant.” **Đúng:** “I work **for** ABC.” / “I work **at** ABC.” / “I work **as** an accountant.” Sau tên riêng của công ty không thêm chữ “company”. “Like” nghĩa là “giống như”: “He works like a machine” là “anh ấy làm như cái máy”, không phải nghề của anh ấy. **Wrong:** “I work in ABC company.” / “I work like an accountant.” **Right:** “I work **for** ABC.” / “I work **at** ABC.” / “I work **as** an accountant.” Do not add “company” after a company name. “Like” means “similar to”: “He works like a machine” describes how he works, not his job.

1.4. Ngữ pháp: thì hiện tại đơn và hiện tại tiếp diễn — Grammar: the present simple and the present continuous

Thì hiện tại đơn (present simple) — The present simple

Thể Form	Công thức Structure	Ví dụ Example
Khẳng định <i>Affirmative</i>	I / You / We / They + V He / She / It + V-s/es	Our team works in Finance. She manages the HR team. <i>Nhóm chúng tôi làm ở phòng tài chính. Cô ấy quản lý nhóm nhân sự.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + do not (don’t) / does not (doesn’t) + V	He doesn’t work on Saturdays. <i>Anh ấy không làm việc vào thứ Bảy.</i>
Nghi vấn Yes/No <i>Yes/No question</i>	Do / Does + S + V? → Yes, S + do/does. / No, S + don’t/doesn’t.	Does she report to you? – Yes, she does . <i>Cô ấy có báo cáo cho anh không? – Có.</i>
Câu hỏi Wh- <i>Wh- question</i>	Wh- + do / does + S + V?	Which department do you work in? <i>Anh làm ở phòng nào?</i>
Wh- làm chủ ngữ <i>Subject question</i>	Who / What + V-s/es? (không có do/does)	Who manages the Sales team? <i>Ai quản lý nhóm kinh doanh?</i>

Bốn cách dùng chính trong bối cảnh công việc:

Four main uses in a work context:

- Công việc, chức danh, sự thật lâu dài: “I **work** for a bank. Mr Huy **is** our Head of Sales.”
*Jobs, titles and permanent facts: “I **work** for a bank. Mr Huy **is** our Head of Sales.”*
- Thói quen, việc lặp lại theo lịch: “We **have** a team meeting every Monday at 9.00.”
*Routines and scheduled repeated actions: “We **have** a team meeting every Monday at 9.00.”*
- Sự thật về công ty, quy trình: “The company **employs** 180 people. Accounting **pays** suppliers within 30 days.”
*Facts about a company and its procedures: “The company **employs** 180 people. Accounting **pays** suppliers within 30 days.”*

- Động từ trạng thái (mục 1.5): “I **know** Ms Trang. This app **belongs** to our R&D team.”

*Stative verbs (section 1.5): “I **know** Ms Trang. This app **belongs** to our R&D team.”*

Dấu hiệu nhận biết: **always, usually, often, sometimes, rarely, never; every day / week / month; once a week, twice a month; on Mondays; in the morning.** Trạng từ tần suất đứng **trước động từ thường** và **sau động từ be**: “She **usually starts** at 8.00.”, “He **is always** on time.”

*Time signals: **always, usually, often, sometimes, rarely, never; every day / week / month; once a week, twice a month; on Mondays; in the morning.** Frequency adverbs go **before a main verb** and **after be**: “She **usually starts** at 8.00.”, “He **is always** on time.”*

Quy tắc thêm -s/-es ở ngôi thứ ba số ít — *Spelling of third-person -s/-es*

Động từ kết thúc bằng <i>Verb ending</i>	Quy tắc <i>Rule</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hầu hết động từ <i>Most verbs</i>	thêm -s <i>add -s</i>	work → works, report → reports, sell → sells
-s, -ss, -sh, -ch, -x, -o	thêm -es <i>add -es</i>	finish → finishes, watch → watches, fix → fixes, go → goes, do → does
phụ âm + y <i>consonant + y</i>	đổi y → i, thêm -es <i>change y to i, add -es</i>	apply → applies, study → studies, copy → copies
nguyên âm + y <i>vowel + y</i>	giữ y, thêm -s <i>keep y, add -s</i>	pay → pays, employ → employs
Bất quy tắc <i>Irregular</i>	have → has; be → is	She has two assistants.

Thì hiện tại tiếp diễn (present continuous) — *The present continuous*

Thể <i>Form</i>	Công thức <i>Structure</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Khẳng định <i>Affirmative</i>	I am + V-ing He / She / It is + V-ing You / We / They are + V-ing	I m preparing the monthly report. <i>Tôi đang chuẩn bị báo cáo tháng.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + am not / isn't / aren't + V-ing	We aren't recruiting at the moment. <i>Hiện chúng tôi không tuyển người.</i>
Nghi vấn Yes/No <i>Yes/No question</i>	Am / Is / Are + S + V-ing? → Yes, S + am/is/are. / No, S + isn't/aren't.	Are you working on the new app? – No, I m not . <i>Anh có đang làm ứng dụng mới không? – Không.</i>
Câu hỏi Wh- <i>Wh- question</i>	Wh- + am / is / are + S + V-ing?	What are you working on this week? <i>Tuần này anh đang làm việc gì?</i>

Ba cách dùng chính trong bối cảnh công việc:

Three main uses in a work context:

- Việc đang diễn ra lúc nói: “Ms Trang can’t come to the phone. She’s **meeting** a client.”
*An action happening now: “Ms Trang can’t come to the phone. She’s **meeting** a client.”*
- Việc tạm thời quanh thời điểm hiện tại, dù lúc nói có thể không làm: “I’m **working** in the Hanoi office this month.”
*A temporary situation around now, even if not at the moment of speaking: “I’m **working** in the Hanoi office this month.”*
- Xu hướng, tình hình đang thay đổi: “More shops **are using** QR payments. Our costs **are rising**.”
*Trends and changing situations: “More shops **are using** QR payments. Our costs **are rising**.”*

Dấu hiệu nhận biết: **now, right now, at the moment, currently, today, this week / month / quarter / year, these days, at present**; câu mệnh lệnh gây chú ý như **Look!, Listen!**.

Time signals: now, right now, at the moment, currently, today, this week / month / quarter / year, these days, at present; attention-getting imperatives such as Look! and Listen!.

Động từ kết thúc bằng <i>Verb ending</i>	Quy tắc thêm -ing <i>-ing rule</i>	Ví dụ <i>Example</i>
-e câm <i>silent -e</i>	bỏ -e <i>drop the -e</i>	make → making, manage → managing, write → writing
-ie	đổi ie → y <i>change ie to y</i>	lie → lying, die → dying
một nguyên âm + một phụ âm, trọng âm ở âm tiết cuối <i>one vowel + one consonant, stressed final syllable</i>	gấp đôi phụ âm cuối <i>double the final consonant</i>	plan → planning, stop → stopping, begin → beginning
Trọng âm không ở âm cuối <i>Unstressed final syllable</i>	không gấp đôi (Anh – Anh gấp đôi -l) <i>no doubling (British English doubles -l)</i>	visit → visiting, open → opening; travel → travelling
Các trường hợp còn lại <i>All others</i>	thêm -ing <i>add -ing</i>	work → working, pay → paying

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hiện tại đơn: S + V(s/es) · S + don’t/doesn’t + V · Do/Does + S + V? Hiện tại tiếp diễn: S + am/is/are + V-ing · S + am/is/are + not + V-ing · Am/Is/Are + S + V-ing? Hai thì không trộn trợ động từ: không có “I am work”, “Does she working?”.

Present simple: S + V(s/es) · S + don’t/doesn’t + V · Do/Does + S + V? **Present continuous:** S +

am/is/are + V-ing · S + am/is/are + not + V-ing · Am/Is/Are + S + V-ing? Never mix the auxiliaries: no “I am work”, no “Does she working?”.

So sánh hai thì — Comparing the two tenses

Hiện tại đơn <i>Present simple</i>	Hiện tại tiếp diễn <i>Present continuous</i>
Lâu dài: “Lan works in Marketing.” <i>Lan làm ở phòng marketing (công việc chính thức).</i>	Tạm thời: “Lan is working in Sales this month.” <i>Tháng này Lan sang làm ở phòng kinh doanh (tạm).</i>
Thói quen: “I check my email at 8.00 every day.” <i>Ngày nào tôi cũng xem email lúc 8 giờ.</i>	Đang diễn ra: “I m checking my email now.” <i>Tôi đang xem email.</i>
Sự thật ổn định: “The bank has 40 branches.” <i>Ngân hàng có 40 chi nhánh.</i>	Thay đổi: “The bank is opening new branches in the Central Highlands.” <i>Ngân hàng đang mở thêm chi nhánh ở Tây Nguyên.</i>
Câu hỏi về nghề: “What do you do ?” → nghề nghiệp <i>Hỏi nghề nghiệp</i>	Câu hỏi về việc lúc này: “What are you doing ?” → việc đang làm <i>Hỏi việc đang làm</i>
Dấu hiệu: usually, every week, on Fridays <i>Trạng từ tần suất, mốc lặp lại</i>	Dấu hiệu: now, at the moment, this month <i>Mốc thời gian hiện tại, tạm thời</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Hai câu trong cùng một đoạn tự giới thiệu: “I **work** in the Finance Department as an analyst. **This month I’m helping** the Product team because we’re **launching** a new service.” Câu đầu là vị trí chính thức, câu sau là nhiệm vụ tạm thời trong tháng. Mẹo: hỏi “việc này còn đúng sau ba tháng nữa không?” — đúng thì dùng hiện tại đơn.
Two sentences in one self-introduction: “I work in the Finance Department as an analyst. This month I’m helping the Product team because we’re launching a new service.” The first is the permanent role; the second is a temporary task this month. Tip: ask “Will this still be true in three months?” If yes, use the present simple.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “She work in Accounting.” / “He don’t like meetings.” / “Who does manage HR?” Đúng: “She **works** in Accounting.” / “He **doesn’t** like meetings.” / “Who **manages** HR?” Tiếng Việt không chia động từ theo ngôi nên người Việt hay quên **-s** ở ngôi thứ ba số ít. Khi “Who/What” là chủ ngữ, câu hỏi không dùng do/does.

Wrong: “She work in Accounting.” / “He don’t like meetings.” / “Who does manage HR?” **Right:** “She **works** in Accounting.” / “He **doesn’t** like meetings.” / “Who **manages** HR?” Vietnamese verbs do not change for person, so Vietnamese learners often drop the third-person **-s**. When “Who/What” is the subject, the question has no do/does.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “I am work for Sao Mai Pay.” / “I am usually start at 8.00.” Đúng: “I **work** for Sao Mai Pay.” / “I **usually start** at 8.00.” Người Việt dịch “tôi là... / tôi thì...” thành “I am” rồi thêm động từ. Hiện tại đơn của động từ thường **không có be**; “am/is/are” chỉ đi với V-ing (tiếp diễn), danh từ hoặc tính từ.

Wrong: “I am work for Sao Mai Pay.” / “I am usually start at 8.00.” **Right:** “I **work** for Sao Mai Pay.” / “I **usually start** at 8.00.” Learners translate “tôi là...” as “I am” and then add a verb. The present simple of an ordinary verb has **no be**; “am/is/are” goes with -ing (the continuous), a noun or an adjective.

1.5. Ngữ pháp: động từ trạng thái — Grammar: stative verbs

Động từ trạng thái (stative verbs) diễn tả suy nghĩ, cảm xúc, sở hữu, tính chất, không diễn tả hành động. Chúng dùng ở thì đơn kể cả khi nói về lúc này: “I **need** your report **now**.”, không nói “I am needing”.

*Stative verbs describe thoughts, feelings, possession and qualities, not actions. They stay in the simple form even when we talk about now: “I **need** your report **now**.”, not “I am needing”.*

Nhóm Group	Động từ Verbs	Ví dụ trong công việc Work example
Suy nghĩ <i>Thinking</i>	know, understand, believe, remember, forget, mean, think (= cho rằng)	I understand your problem. <i>Tôi hiểu vấn đề của anh.</i>
Cảm xúc, mong muốn <i>Feelings, wants</i>	like, love, hate, prefer, want, need, wish	Our clients prefer online meetings. <i>Khách hàng của chúng tôi thích họp trực tuyến hơn.</i>
Sở hữu, bao gồm <i>Possession, inclusion</i>	have (= có), own, belong to, include, consist of, contain	The price includes VAT. <i>Giá đã gồm thuế giá trị gia tăng.</i>
Tính chất, trạng thái <i>Qualities, states</i>	be, seem, cost, depend on, matter, weigh	The software costs 2,000 dollars a year. <i>Phần mềm có giá 2.000 đô la mỗi năm.</i>
Giác quan <i>Senses</i>	see, hear, smell, taste (không chủ ý)	I see your point. <i>Tôi hiểu ý anh.</i>

Động từ có hai nghĩa — Verbs with two meanings

Một số động từ vừa là trạng thái vừa là hành động. Nghĩa hành động được chia tiếp diễn.
Some verbs have a stative meaning and an action meaning. Only the action meaning takes the continuous form.

Động từ Verb	Nghĩa trạng thái (thì đơn) Stative meaning (simple)	Nghĩa hành động (tiếp diễn được) Action meaning (continuous possible)
think	I think the plan is good. (= cho rằng) <i>Tôi cho rằng kế hoạch tốt.</i>	I’m thinking about your offer. (= đang cân nhắc) <i>Tôi đang cân nhắc đề nghị của anh.</i>
have	She has a company car. (= sở hữu) <i>Cô ấy có xe công ty.</i>	She’s having lunch with a client. (= ăn, tham gia) <i>Cô ấy đang ăn trưa với khách hàng.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Nghĩa trạng thái (thì đơn) <i>Stative meaning (simple)</i>	Nghĩa hành động (tiếp diễn được) <i>Action meaning (continuous possible)</i>
see	I see what you mean. (= hiểu) <i>Tôi hiểu ý anh.</i>	I'm seeing the bank manager at 3.00. (= gặp, có hẹn) <i>Tôi có hẹn gặp giám đốc ngân hàng lúc 3 giờ.</i>
expect	I expect sales will rise. (= nghĩ rằng) <i>Tôi nghĩ doanh số sẽ tăng.</i>	We're expecting a delivery today. (= đang chờ) <i>Hôm nay chúng tôi đang chờ một lô hàng.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Không chia tiếp diễn: **know, understand, believe, mean, like, want, need, prefer, own, belong to, include, consist of, cost, depend on, seem**. Có hai nghĩa: **think, have, see, expect** — chỉ chia tiếp diễn khi là hành động.

No continuous form: know, understand, believe, mean, like, want, need, prefer, own, belong to, include, consist of, cost, depend on, seem. Two meanings: think, have, see, expect — continuous only for the action meaning.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: “I am knowing Mr Tan.” / “The company is having 200 employees.” / “I’m not understanding.” **Đúng:** “I **know** Mr Tan.” / “The company **has** 200 employees.” / “I **don’t understand**.” Tiếng Việt nói “tôi đang biết”, “công ty đang có” nên người học chuyển nguyên “đang” sang tiếng Anh. Với động từ trạng thái, “đang” không dịch thành -ing.

Wrong: “I am knowing Mr Tan.” / “The company is having 200 employees.” / “I’m not understanding.” **Right:** “I **know** Mr Tan.” / “The company **has** 200 employees.” / “I **don’t understand**.” Vietnamese says “đang biết”, “đang có”, and learners carry “đang” into English. With stative verbs, “đang” is not translated as -ing.

1.6. Phát âm: đuôi -s/-es và trọng âm từ chỉ nghề — *Pronunciation: -s/-es endings and stress in job words*

Người Việt hay nuốt âm cuối vì tiếng Việt không có cụm phụ âm cuối. Bỏ âm /s/ trong “She works” thì người nghe hiểu thành “She work”, câu bị coi là sai ngữ pháp. Đuôi -s/-es có ba cách đọc, theo âm cuối của động từ gốc, không theo chữ cái.

Vietnamese learners often drop final sounds because Vietnamese has no final consonant clusters. Drop the /s/ in “She works” and the listener hears “She work”, a grammar mistake. The -s/-es ending has three pronunciations, decided by the last sound of the base verb, not its last letter.

Cách đọc <i>Sound</i>	Khi âm cuối của từ gốc là <i>After a final sound</i>	Ví dụ <i>Examples</i>
/s/	âm vô thanh /p/, /t/, /k/, /f/, /θ/ <i>voiceless /p/, /t/, /k/, /f/, /θ/</i>	works /wɜ:ks/, reports /rɪ'pɔ:ts/, checks /tʃeks/, helps /helps/
/z/	nguyên âm và âm hữu thanh còn lại <i>vowels and other voiced sounds</i>	plans /plænz/, sells /selz/, employs /ɪm'plɔɪz/, deals /di:lz/
/ɪz/	/s/, /z/, /ʃ/, /tʃ/, /dʒ/ (thêm một âm tiết) <i>/s/, /z/, /ʃ/, /tʃ/, /dʒ/ (one extra syllable)</i>	manages /'mænɪdʒɪz/, finishes /'fɪnɪʃɪz/, organises /'ɔ:gənəɪzɪz/, analyses /'ænəlaɪzɪz/

Trọng âm của từ chỉ nghề và phòng ban theo bốn mẫu. Đọc sai trọng âm thì người nghe khó nhận ra từ, kể cả khi các âm đều đúng.

Job and department words follow four stress patterns. Wrong stress makes a word hard to recognise even when every sound is right.

Mẫu trọng âm <i>Stress pattern</i>	Từ và phiên âm <i>Words and IPA</i>
Âm tiết 1 <i>First syllable</i>	manager /'mænɪdʒə/, marketing /'mɑ:kɪtɪŋ/, company /'kʌmpəni/, colleague /'kɒli:g/, supervisor /'su:pəvaɪzə/
Âm tiết 2 <i>Second syllable</i>	department /dɪ'pɑ:tmənt/, accountant /ə'kaʊntənt/, receptionist /rɪ'sepʃənɪst/, assistant /ə'sɪstənt/, developer /dɪ'veləpə/, executive /ɪg'zekjətɪv/
Đuôi -ee, -eer nhận trọng âm <i>Stressed -ee, -eer</i>	employee /ɪm'plɔɪi:/, trainee /treɪ'ni:/, engineer /,endʒɪ'nɪə/
Âm tiết ngay trước -tion <i>Syllable before -tion</i>	promotion /prə'məʊʃən/, organisation /,ɔ:gənəɪ'zeɪʃən/, administration /əd,mɪnɪ'streɪʃən/

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trọng âm di chuyển trong cùng họ từ: em**PLOY** → em**PLOY**er → employ**EE**. Tương tự: **MAN**age → **MAN**ager → **MAN**agement → mana**GER**ial. Luyện đọc to cả dãy ba lần trước khi tự giới thiệu chức danh của mình.

*Stress moves within a word family: em**PLOY** → em**PLOY**er → employ**EE**. Likewise: **MAN**age → **MAN**ager → **MAN**agement → mana**GER**ial. Read each series aloud three times before you practise introducing your own job title.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — **Sai:** đọc “employee” là /em'plɔɪ/ (nuốt âm cuối) hoặc nhấn âm 1 /'emplɔɪi:/; đọc “manages” hai âm tiết như “manage”. **Đúng:** /ɪm'plɔɪi:/ với âm /i:/ cuối kéo dài; “manages” /'mænɪdʒɪz/ có ba âm tiết. Thiếu âm cuối thì “employee” nghe thành “employ”, người làm thành động từ.

Wrong: saying “employee” as /em'plɔɪ/ (dropping the end) or stressing the first syllable; saying “manages” with two syllables like “manage”. **Right:** /ɪm'plɔɪi:/ with a long final /i:/; “manages” /'mænɪdʒɪz/ has three syllables. Without the final sound, “employee” sounds like the verb “employ”.

1.7. Ngôn ngữ chức năng: giới thiệu bản thân, công việc và công ty — Functional language: introducing yourself, your job and your company

Giới thiệu bản thân và giới thiệu người khác — Introducing yourself and others

Tình huống <i>Situation</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>	Mức trang trọng <i>Formality</i>
Tự giới thiệu <i>Introducing yourself</i>	Good morning. Allow me to introduce myself. I'm Nguyen Thi Lan, Head of Finance at Sao Mai Pay. <i>Xin chào. Cho phép tôi tự giới thiệu. Tôi là Nguyễn Thị Lan, trưởng phòng tài chính Sao Mai Pay.</i>	Trang trọng <i>Formal</i>
Tự giới thiệu <i>Introducing yourself</i>	Hello, I'm Lan. I work in the Finance team. <i>Chào anh, tôi là Lan, tôi làm ở nhóm tài chính.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Tự giới thiệu <i>Introducing yourself</i>	Hi, I'm Lan from Finance. <i>Chào, mình là Lan bên tài chính.</i>	Thân mật <i>Informal</i>
Giới thiệu người khác <i>Introducing others</i>	May I introduce Mr Daniel Tan, Operations Manager at Merlion Payments? <i>Xin giới thiệu ông Daniel Tan, trưởng bộ phận vận hành của Merlion Payments.</i>	Trang trọng <i>Formal</i>
Giới thiệu người khác <i>Introducing others</i>	Lan, this is Daniel. He's our partner from Singapore. <i>Lan, đây là Daniel, đối tác của mình từ Singapore.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Đáp lời <i>Responding</i>	Pleased to meet you. / How do you do? <i>Rất hân hạnh được gặp ông/bà.</i>	Trang trọng <i>Formal</i>
Đáp lời <i>Responding</i>	Nice to meet you, too. / Good to meet you. <i>Rất vui được gặp anh/chị.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Nói cách gọi tên <i>Saying what to call you</i>	My family name is Nguyen, but please call me Lan. <i>Họ của tôi là Nguyễn, nhưng anh cứ gọi tôi là Lan.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: đảo tên thành “Lan Nguyen Thi” trong lúc nói, hoặc để đối tác gọi mình là “Mr Nguyen” khi cả phòng có năm người họ Nguyễn. **Đúng:** “My name is **Nguyen Van Minh**. **Minh** is my first name, so please call me **Minh**.” Người nói tiếng Anh gọi “Mr/Ms + họ”, còn người Việt gọi theo tên. Nguyễn là họ phổ biến nhất ở Việt Nam, nên “Mr Nguyen” không giúp phân biệt ai. Nói rõ tên gọi ngay khi tự giới thiệu. **Wrong:** reordering the name as “Lan Nguyen Thi” when speaking, or letting partners call you “Mr Nguyen” when five people in your office share that family name. **Right:** “My name is **Nguyen Van Minh**. **Minh** is my first name, so please call me **Minh**.” English speakers say “Mr/Ms + family name”; Vietnamese people use the given name. Nguyen is the most common family name in Vietnam, so “Mr Nguyen” identifies nobody. State your preferred name when you introduce yourself.

Hỏi và trả lời về công việc — Asking and answering about jobs

Câu hỏi <i>Question</i>	Câu trả lời mẫu <i>Model answer</i>	Ghi chú <i>Note</i>
What do you do?	I'm a financial analyst. / I work as a financial analyst.	Hỏi nghề nghiệp, trả lời bằng hiện tại đơn <i>Asks about your job; answer in the present simple</i>
Who do you work for?	I work for Sao Mai Pay, a fintech company.	Work for + tên công ty <i>Work for + company name</i>
Which department are you in?	I'm in Accounting. / I work in Accounting.	Tên phòng không cần "the department" <i>No need for "the department"</i>
What does your job involve?	It involves checking payment data and preparing reports.	Involve + V-ing <i>Involve + -ing</i>
Who do you report to?	I report to the Chief Accountant, Ms Trang.	Giới từ "to" để ở cuối câu hỏi <i>"To" stays at the end of the question</i>
What are you working on at the moment?	I'm working on a budget for our new service.	Hỏi nhiệm vụ hiện tại → tiếp diễn <i>Current task → continuous</i>
Do you enjoy your job?	Yes, I do. I like the people, and I learn something new every day.	Like, enjoy ở thì đơn <i>Like and enjoy in simple form</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Sai: khi được hỏi "What do you do?", trả lời "I'm drinking coffee." hoặc "I do my job." **Đúng:** "I'm a software engineer at Hai Van Soft." "What do you do?" dùng hiện tại đơn nên hỏi nghề nghiệp lâu dài; muốn hỏi việc đang làm lúc đó, người ta nói "What are you doing?".

Wrong: answering "What do you do?" with "I'm drinking coffee." or "I do my job." **Right:** "I'm a software engineer at Hai Van Soft." "What do you do?" is in the present simple, so it asks about your permanent job; to ask about the action now, people say "What are you doing?".

Giới thiệu công ty — Describing your company

Ý cần nói <i>Purpose</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>	Mức trang trọng <i>Formality</i>
Loại hình, lĩnh vực <i>Type, sector</i>	We're a fintech company based in Ho Chi Minh City. <i>Chúng tôi là công ty công nghệ tài chính, trụ sở ở TP. Hồ Chí Minh.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Năm thành lập <i>Year founded</i>	The company was founded in 2019. <i>Công ty được thành lập năm 2019.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>

Ý cần nói <i>Purpose</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>	Mức trang trọng <i>Formality</i>
Quy mô <i>Size</i>	We employ around 180 people. / We have a staff of 180. <i>Chúng tôi có khoảng 180 nhân viên.</i>	Trang trọng <i>Formal</i>
Chuyên môn <i>Speciality</i>	We specialise in QR payments for small shops. <i>Chúng tôi chuyên về thanh toán QR cho cửa hàng nhỏ.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Khách hàng <i>Customers</i>	Our main customers are cafés, restaurants and market stalls. <i>Khách hàng chính là quán cà phê, nhà hàng và sạp chợ.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Mạng lưới <i>Locations</i>	Our head office is in Ho Chi Minh City, and we have a branch in Hanoi. <i>Trụ sở ở TP. Hồ Chí Minh, có một chi nhánh ở Hà Nội.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Cơ cấu <i>Structure</i>	The company consists of six departments. <i>Công ty gồm sáu phòng ban.</i>	Trang trọng <i>Formal</i>
Hiện tình <i>Current situation</i>	At the moment we're expanding into Cambodia. <i>Hiện chúng tôi đang mở rộng sang Campuchia.</i>	Trung tính <i>Neutral</i>
Nói nhanh với người quen <i>Quick, informal</i>	It's a small start-up – about 20 of us. <i>Công ty khởi nghiệp nhỏ thôi, khoảng 20 người.</i>	Thân mật <i>Informal</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Khung tự giới thiệu 30 giây theo thứ tự **Tên** → **Chức danh** → **Công ty** → **Việc thường làm** → **Việc đang làm**: “Hello, I’m Vo Minh Khoa. I’m a sales representative at Song Han Coffee. I visit coffee shops in Da Nang and Quang Nam. At the moment I’m looking for new buyers in Korea.”

A 30-second self-introduction in the order Name → Title → Company → Routine work → Current work: “Hello, I’m Vo Minh Khoa. I’m a sales representative at Song Han Coffee. I visit coffee shops in Da Nang and Quang Nam. At the moment I’m looking for new buyers in Korea.”

1.8. Bài đọc: một ngày ở công ty công nghệ tài chính — Reading: a day at a fintech company

BÀI ĐỌC / READING

Sao Mai Pay: a growing fintech company

Sao Mai Pay JSC is a fintech company based in Ho Chi Minh City. It was founded in 2019 by three former bank employees. Today the company employs 180 people and has a branch in Hanoi. Sao Mai Pay specialises in QR payments for small shops, cafés and market stalls. More than 40,000 shops use its app to receive money from customers.

The company has six departments: Technology, Product, Sales, Customer Service, Finance and Accounting, and Human Resources. Technology is the largest department, with 75

software engineers and testers. Each department is headed by a manager, and the managers report to the CEO, Mr Vo Thanh Dat. The board of directors meets four times a year and makes the most important decisions.

Nguyen Ngoc Han is 24 years old. She works as a financial analyst in the Finance and Accounting Department and reports to the Chief Accountant, Ms Le Thu Trang. Han usually starts work at 8.30. Every morning she checks the payment data from the day before and prepares a short report for her manager. On Fridays she meets the Sales team to discuss their monthly figures.

This month, however, Han's routine is different. The company is preparing a new service for small restaurants, so she is working closely with the Product team. She is building a model that shows the costs of the new service and the money it can bring in. She is also helping two interns who are learning about financial reports.

"I like my job because I don't do the same thing every day," Han says. "Right now we're growing fast, and everyone is learning new skills. I think that's the best thing about working for a young company."

Sao Mai Pay is also recruiting. The HR Department is looking for ten new engineers and three customer service staff before the end of the year.

Dịch: Sao Mai Pay: công ty công nghệ tài chính đang phát triển. Sao Mai Pay JSC là công ty công nghệ tài chính đặt trụ sở ở TP. Hồ Chí Minh, do ba cựu nhân viên ngân hàng thành lập năm 2019. Hiện công ty có 180 nhân viên và một chi nhánh ở Hà Nội. Sao Mai Pay chuyên về thanh toán QR cho cửa hàng nhỏ, quán cà phê và sạp chợ. Hơn 40.000 cửa hàng dùng ứng dụng của công ty để nhận tiền của khách. Công ty có sáu phòng: Công nghệ, Sản phẩm, Kinh doanh, Chăm sóc khách hàng, Tài chính – Kế toán và Nhân sự. Phòng Công nghệ lớn nhất với 75 kỹ sư phần mềm và nhân viên kiểm thử. Mỗi phòng do một trưởng phòng đứng đầu; các trưởng phòng báo cáo cho giám đốc điều hành, ông Võ Thành Đạt. Hội đồng quản trị họp bốn lần mỗi năm và đưa ra các quyết định quan trọng nhất. Nguyễn Ngọc Han 24 tuổi, làm chuyên viên phân tích tài chính ở phòng Tài chính – Kế toán, báo cáo cho kế toán trưởng Lê Thu Trang. Han thường bắt đầu làm lúc 8 giờ 30. Sáng nào cô cũng kiểm tra dữ liệu thanh toán của ngày hôm trước và lập báo cáo ngắn cho cấp trên. Thứ Sáu hằng tuần cô họp với nhóm kinh doanh để bàn số liệu của tháng. Tuy vậy, tháng này lịch làm việc của Han khác. Công ty đang chuẩn bị một dịch vụ mới cho nhà hàng nhỏ nên cô đang làm việc sát với nhóm Sản phẩm. Cô đang xây dựng một mô hình tính chi phí của dịch vụ mới và số tiền dịch vụ có thể mang về. Cô cũng đang kèm hai thực tập sinh học về báo cáo tài chính. "Tôi thích công việc vì không phải làm một việc lặp lại mỗi ngày," Han nói. "Lúc này công ty đang lớn nhanh và ai cũng đang học kỹ năng mới. Tôi nghĩ đó là điều hay nhất khi làm cho một công ty trẻ." Sao Mai Pay cũng đang tuyển người. Phòng nhân sự đang tìm mười kỹ sư mới và ba nhân viên chăm sóc khách hàng trước cuối năm.

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

- 1. Sao Mai Pay là loại hình doanh nghiệp gì, đặt trụ sở ở đâu? → **Đáp án:** Công ty cổ phần (JSC), lĩnh vực công nghệ tài chính, trụ sở ở TP. Hồ Chí Minh.
1. What type of company is Sao Mai Pay, and where is it based? → Answer: It is a joint-stock company (JSC) in fintech, based in Ho Chi Minh City.

- 2. Phòng nào lớn nhất, có bao nhiêu người? → **Đáp án:** Phòng Công nghệ, 75 kỹ sư phần mềm và nhân viên kiểm thử.
2. Which department is the largest, and how many people work there? → **Answer:** Technology, with 75 software engineers and testers.
- 3. Hân báo cáo cho ai? → **Đáp án:** Cho kế toán trưởng, bà Lê Thu Trang.
3. Who does Han report to? → **Answer:** She reports to the Chief Accountant, Ms Le Thu Trang.
- 4. Sáng nào Hân cũng làm gì? → **Đáp án:** Kiểm tra dữ liệu thanh toán ngày hôm trước và lập báo cáo ngắn cho cấp trên.
4. What does Han do every morning? → **Answer:** She checks the payment data from the day before and prepares a short report for her manager.
- 5. Vì sao tháng này Hân làm việc với nhóm Sản phẩm? → **Đáp án:** Công ty đang chuẩn bị dịch vụ mới cho nhà hàng nhỏ, cô đang xây mô hình chi phí và doanh thu của dịch vụ đó.
5. Why is Han working with the Product team this month? → **Answer:** The company is preparing a new service for small restaurants, and she is building a model of its costs and income.
- 6. Tìm trong đoạn 4 hai động từ hiện tại tiếp diễn và giải thích vì sao không dùng hiện tại đơn. → **Đáp án:** “is working”, “is helping” (cả “is preparing”, “is building”): việc tạm thời trong tháng này, sau đó Hân quay lại lịch thường ngày.
6. Find two present continuous verbs in paragraph 4 and explain why the present simple is not used. → **Answer:** “is working”, “is helping” (also “is preparing”, “is building”): temporary tasks this month; after that Han returns to her normal routine.

1.9. Văn bản mẫu — Model texts

Email tự giới thiệu với đối tác — Email introducing yourself to a partner

Bối cảnh: chị Đặng Thu Hà vừa lên trưởng nhóm chăm sóc khách hàng của Sao Mai Pay. Công ty đang dùng thử công cụ chat hỗ trợ khách hàng của Sakura Software K.K. (Tokyo). Hà viết cho ông Sato Kenji, người phụ trách dự án phía Nhật.

Context: Dang Thu Ha has just become Customer Service Team Leader at Sao Mai Pay. The company is trying a support chat tool from Sakura Software K.K. in Tokyo. Ha writes to Mr Sato Kenji, the project contact on the Japanese side.

EMAIL MẪU / MODEL EMAIL

Subject: Introduction – new Customer Service contact at Sao Mai Pay

Dear Mr Sato,

My name is Dang Thu Ha, and I am the new **Customer Service Team Leader** at Sao Mai Pay JSC in Ho Chi Minh City. I am writing to introduce myself as your contact for customer support questions from today.

I **manage** a team of twelve staff. We **answer** calls and messages from shop owners and **deal**

with payment problems. I **report to** Mr Bui Van Phong, Head of Operations.

At the moment, my team **is testing** your new support chat tool. We **are collecting** feedback from our staff, and I will send you a short summary on Friday, 16 October 2026.

Please feel free to contact me at ha.dang@saomaipay.vn or on +84 28 3812 4567.

I look forward to working with you.

Best regards,

Dang Thu Ha (Ms)
Customer Service Team Leader
Sao Mai Pay JSC

***Dịch:** Tiêu đề: Giới thiệu – đầu mối chăm sóc khách hàng mới tại Sao Mai Pay. Kính gửi ông Sato, tôi là Đặng Thu Hà, trưởng nhóm chăm sóc khách hàng mới của Sao Mai Pay JSC tại TP. Hồ Chí Minh. Tôi viết thư này để tự giới thiệu là người liên hệ của ông về các câu hỏi hỗ trợ khách hàng kể từ hôm nay. Tôi quản lý một nhóm mười hai nhân viên. Chúng tôi trả lời cuộc gọi và tin nhắn của chủ cửa hàng và xử lý sự cố thanh toán. Tôi báo cáo cho ông Bùi Văn Phong, trưởng phòng vận hành. Hiện nhóm tôi đang dùng thử công cụ chat hỗ trợ mới của công ty ông. Chúng tôi đang thu thập ý kiến của nhân viên và tôi sẽ gửi ông bản tóm tắt ngắn vào thứ Sáu 16/10/2026. Ông cứ liên hệ với tôi qua ha.dang@saomaipay.vn hoặc số +84 28 3812 4567. Tôi mong được làm việc với ông. Trân trọng, Đặng Thu Hà.*

Bốn điểm cần học trong email trên: (1) tên Nhật “Sato Kenji” viết họ trước nên gọi “Mr Sato”; (2) chữ ký ghi “(Ms)” để đối tác biết cách xưng hô với tên Việt; (3) hiện tại đơn cho vai trò lâu dài (manage, answer, report to); (4) hiện tại tiếp diễn cho việc thử nghiệm đang diễn ra (is testing, are collecting).

Four points to learn from this email: (1) in the Japanese name “Sato Kenji” the family name comes first, so the greeting is “Mr Sato”; (2) the signature adds “(Ms)” so the partner knows how to address a Vietnamese name; (3) the present simple for the permanent role (manage, answer, report to); (4) the present continuous for the trial in progress (is testing, are collecting).

Hội thoại tại sự kiện kết nối doanh nghiệp — *Dialogue at a networking event*

Bối cảnh: Hội thảo công nghệ tài chính ở Đà Nẵng, ngày 20/10/2026. Phạm Đức Minh (Sao Mai Pay) làm quen với bà Park Ji-woo, chuyên viên đầu tư của Hanbit Capital (Seoul).

Context: a fintech conference in Da Nang on 20 October 2026. Pham Duc Minh from Sao Mai Pay meets Ms Park Ji-woo, an investment analyst at Hanbit Capital in Seoul.

HỘI THOẠI MẪU / MODEL DIALOGUE

Minh: Excuse me, is this seat free?

Ji-woo: Yes, please sit down.

Minh: Thanks. I’m Pham Duc Minh, from Sao Mai Pay. Please call me Minh.

Ji-woo: Nice to meet you, Minh. I’m Park Ji-woo. I work for Hanbit Capital in Seoul.

Minh: Nice to meet you too, Ms Park. **What do you do** at Hanbit?
Ji-woo: I'm an investment analyst. I **look at** fintech start-ups in South-East Asia. And you?
Minh: I **work in** Sales. I'm a **team leader**, so I **manage** five sales representatives. We **sell** our QR payment app to small shops.
Ji-woo: Interesting. How big is Sao Mai Pay?
Minh: We **employ** about 180 people. Our head office is in Ho Chi Minh City, and we **have** a branch in Hanoi.
Ji-woo: And **what are you working on** at the moment?
Minh: This month **we're preparing** a service for small restaurants. **I'm visiting** restaurants in Da Nang to get feedback this week.
Ji-woo: That sounds busy. Here's my card. Please send me some information about the new service.
Minh: Thank you. Here's mine. I'll email you on Monday.

***Dịch:** Minh: Xin lỗi, ghế này còn trống không ạ? – Ji-woo: Còn, mời anh ngồi. – Minh: Cảm ơn chị. Tôi là Phạm Đức Minh, ở Sao Mai Pay. Chị cứ gọi tôi là Minh. – Ji-woo: Rất vui được gặp anh, Minh. Tôi là Park Ji-woo, làm cho Hanbit Capital ở Seoul. – Minh: Tôi cũng rất vui được gặp chị Park. Chị làm gì ở Hanbit? – Ji-woo: Tôi là chuyên viên phân tích đầu tư. Tôi tìm hiểu các công ty khởi nghiệp công nghệ tài chính ở Đông Nam Á. Còn anh? – Minh: Tôi làm ở phòng kinh doanh. Tôi là trưởng nhóm, quản lý năm nhân viên kinh doanh. Chúng tôi bán ứng dụng thanh toán QR cho cửa hàng nhỏ. – Ji-woo: Hay quá. Sao Mai Pay quy mô bao nhiêu người? – Minh: Khoảng 180 người. Trụ sở ở TP. Hồ Chí Minh, có một chi nhánh ở Hà Nội. – Ji-woo: Còn hiện anh đang làm việc gì? – Minh: Tháng này chúng tôi đang chuẩn bị một dịch vụ cho nhà hàng nhỏ. Tuần này tôi đang đi gặp các nhà hàng ở Đà Nẵng để lấy ý kiến. – Ji-woo: Nghe bận rộn đấy. Danh thiếp của tôi đây. Anh gửi cho tôi thông tin về dịch vụ mới nhé. – Minh: Cảm ơn chị. Danh thiếp của tôi đây. Thứ Hai tôi sẽ gửi email cho chị.*

Tên Hàn “Park Ji-woo” viết họ trước: Minh gọi “Ms Park”. Khi Ji-woo hỏi “What do you do?”, Minh trả lời bằng nghề (hiện tại đơn); khi được hỏi “What are you working on at the moment?”, Minh nói nhiệm vụ trong tháng (hiện tại tiếp diễn).

In the Korean name “Park Ji-woo” the family name comes first, so Minh says “Ms Park”. To “What do you do?” Minh gives his job (present simple); to “What are you working on at the moment?” he gives this month’s task (present continuous).

Đoạn “Giới thiệu về chúng tôi” trên trang web — An “About us” page

ĐOẠN VĂN MẪU / MODEL PARAGRAPH

About us

Song Han Coffee Co., Ltd is a family-owned limited liability company based in Da Nang. We specialise in Robusta and Arabica coffee for export. We buy beans directly from 300 farming families in Gia Lai and Lam Dong, and we sell to roasters in Germany, Japan and Australia.

Our team **consists of** 45 people in four departments: Purchasing, Production, Sales and Finance. Our quality control staff **check** every container before it leaves the warehouse.

This year we **are building** a new drying centre in Gia Lai, and we **are training** our farmers in

water-saving methods. We **believe** that good coffee starts with fair prices for farmers.

Dịch: Giới thiệu về chúng tôi. Song Han Coffee là công ty TNHH gia đình, trụ sở ở Đà Nẵng, chuyên cà phê Robusta và Arabica xuất khẩu. Chúng tôi mua hạt trực tiếp của 300 hộ nông dân ở Gia Lai và Lâm Đồng và bán cho các xưởng rang ở Đức, Nhật và Úc. Đội ngũ gồm 45 người trong bốn phòng: Thu mua, Sản xuất, Kinh doanh và Tài chính. Nhân viên kiểm soát chất lượng kiểm tra từng container trước khi rời kho. Năm nay chúng tôi đang xây trung tâm sấy mới ở Gia Lai và đang đào tạo nông dân cách tiết kiệm nước. Chúng tôi tin rằng cà phê ngon bắt đầu từ giá công bằng cho người nông dân.

Hồ sơ cá nhân ngắn của sinh viên thực tập — A short profile of a student intern

HỒ SƠ MẪU / MODEL PROFILE

Le Hoang Nam – Finance Intern

I am a first-year student of Financial Technology at the University of Finance – Marketing in Ho Chi Minh City. I **work** part-time at a bookshop three evenings a week, where I **handle** customer payments and **check** the daily cash report.

This semester I **am learning** Python and Excel, and I **am working on** a group project about e-wallets for street food sellers. I **enjoy** working with numbers, and I **want** to learn how a fintech company manages its money.

Dịch: Lê Hoàng Nam – thực tập sinh tài chính. Tôi là sinh viên năm nhất ngành Công nghệ tài chính, Trường Đại học Tài chính – Marketing, TP. Hồ Chí Minh. Tôi làm bán thời gian ở một hiệu sách ba buổi tối mỗi tuần, lo thanh toán của khách và kiểm tra báo cáo tiền mặt cuối ngày. Học kỳ này tôi đang học Python và Excel, và đang làm một dự án nhóm về ví điện tử cho người bán đồ ăn đường phố. Tôi thích làm việc với con số và muốn học cách một công ty công nghệ tài chính quản lý tiền.

Bảng tổng hợp lỗi của chương — Summary of the chapter's common mistakes

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
I am accountant.	I am an accountant.	Danh từ nghề số ít cần a/an <i>A singular job noun needs a/an</i>
I am a staff.	I am a staff member / an employee.	“Staff” là danh từ tập hợp <i>“Staff” is a collective noun</i>
She work in HR.	She works in HR.	Ngôi ba số ít thêm -s <i>Third person singular -s</i>
I am work for ABC.	I work for ABC.	Hiện tại đơn không có be <i>No be in the present simple</i>
I work in ABC company.	I work for ABC.	Work for + tên công ty <i>Work for + company name</i>
I work like a teacher.	I work as a teacher.	As = với tư cách; like = giống như <i>As = in the role of; like = similar to</i>

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
I am knowing him.	I know him.	Động từ trạng thái <i>Stative verb</i>
It is consisting of 5 teams.	It consists of five teams.	Động từ trạng thái, đi với of <i>Stative verb with of</i>
Who does manage Sales?	Who manages Sales?	Who làm chủ ngữ, không dùng does <i>Subject question, no does</i>
Vice Manager	Deputy Manager	Phó phòng = Deputy <i>“Phó phòng” is Deputy</i>

1.10. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email tự giới thiệu với đối tác Singapore — *Exercise 1. Introducing yourself to a partner in Singapore*

Trần Thị Mai Anh vào làm tại Sao Mai Pay JSC (TP. Hồ Chí Minh) từ ngày 01/10/2026, chức danh Partnership Executive (chuyên viên phát triển đối tác) thuộc phòng Business Development, báo cáo cho ông Lê Quốc Huy, trưởng phòng. Mai Anh phụ trách các đối tác ở Singapore và Malaysia. Tháng này cô đang soạn hợp đồng hợp tác mới với Merlion Payments Pte Ltd. Ngày 05/10/2026, Mai Anh viết email 120–150 từ cho ông Daniel Tan, Operations Manager của Merlion Payments, để tự giới thiệu và đề nghị một cuộc gọi video vào thứ Tư 14/10/2026.

Tran Thi Mai Anh joined Sao Mai Pay JSC (Ho Chi Minh City) on 1 October 2026 as Partnership Executive in the Business Development Department. She reports to Mr Le Quoc Huy, the head of department, and she is responsible for partners in Singapore and Malaysia. This month she is preparing a new partnership agreement with Merlion Payments Pte Ltd. On 5 October 2026 she writes a 120–150-word email to Mr Daniel Tan, Operations Manager at Merlion Payments, to introduce herself and suggest a video call on Wednesday, 14 October 2026.

1. Dòng tiêu đề nêu đúng mục đích, ngắn, viết hoa chữ đầu: “Introduction – your new contact at Sao Mai Pay”.
Subject line: short and clear about the purpose: “Introduction – your new contact at Sao Mai Pay”.
2. Lời chào: Daniel Tan là tên kiểu Singapore gốc Hoa viết theo thứ tự phương Tây, Tan là họ → “Dear Mr Tan,”. Không viết “Dear Mr Daniel” hay “Dear Mr Daniel Tan”.
Greeting: in Daniel Tan, Tan is the family name, so write “Dear Mr Tan,”, not “Dear Mr Daniel” or “Dear Mr Daniel Tan”.
3. Câu giới thiệu dùng hiện tại đơn cho vị trí lâu dài: “I am the new Partnership Executive... I report to Mr Le Quoc Huy... I am responsible for our partners in Singapore and Malaysia.”
Introduction in the present simple for the permanent role: “I am the new Partnership

Executive... I report to Mr Le Quoc Huy... I am responsible for our partners in Singapore and Malaysia."

4. Việc tạm thời trong tháng dùng hiện tại tiếp diễn: "This month I am preparing the new partnership agreement between our two companies."

The temporary task this month in the present continuous: "This month I am preparing the new partnership agreement between our two companies."

5. Đề nghị lịch sự có ngày cụ thể, rồi kết thư và chữ ký có chức danh: "Would you be available for a short video call on Wednesday, 14 October?"

A polite request with an exact date, then a closing and a signature with the job title: "Would you be available for a short video call on Wednesday, 14 October?"

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (phần thân 123 từ). Dịch: Kính gửi ông Tan, tôi là Trần Thị Mai Anh, chuyên viên phát triển đối tác mới của Sao Mai Pay. Tôi vào công ty ngày 1/10 và báo cáo cho ông Lê Quốc Huy, trưởng phòng phát triển kinh doanh. Tôi phụ trách các đối tác ở Singapore và Malaysia, vì vậy từ nay tôi là đầu mối liên hệ chính của ông. Tháng này tôi đang soạn hợp đồng hợp tác mới giữa hai công ty và muốn trao đổi vài điểm với ông. Ông có thể dành một cuộc gọi video ngắn vào thứ Tư 14/10, lúc 10 giờ sáng giờ Singapore không? Nếu ông thấy thuận tiện, tôi sẽ gửi đường dẫn cuộc họp. Tôi mong được hợp tác với ông.

***Subject:** Introduction – your new contact at Sao Mai Pay*

Dear Mr Tan,

My name is Tran Thi Mai Anh, and I am the new Partnership Executive at Sao Mai Pay JSC in Ho Chi Minh City. I joined the company on 1 October, and I report to Mr Le Quoc Huy, Head of Business Development.

I am responsible for our partners in Singapore and Malaysia, so from today I am your main contact at Sao Mai Pay.

This month I am preparing the new partnership agreement between our two companies, and I would like to discuss a few points with you. Would you be available for a short video call on Wednesday, 14 October, at 10.00 Singapore time? If this suits you, I will send a meeting link.

I look forward to working with you.

Best regards,

Tran Thi Mai Anh (Ms)

Partnership Executive

Sao Mai Pay JSC

Bài 2. Mô tả cơ cấu một công ty logistics — Exercise 2. Describing the structure of a logistics company

Kinh Bắc Logistics Co., Ltd là công ty TNHH hai thành viên trở lên, trụ sở ở Hà Nội, thành lập năm 2016. Tổng giám đốc: bà Phạm Thu Hà. Bốn phòng ở trụ sở: Kinh doanh (12 người, trưởng phòng ông Đỗ Văn Nam), Vận hành (25 người, trưởng phòng ông Hoàng Minh Tuấn), Tài chính – Kế toán (6 người, kế toán trưởng bà Vũ Thị Lan), Nhân sự – Hành chính (4 người). Chi nhánh Đà Nẵng có 15 người. Các trưởng phòng và giám đốc chi nhánh báo cáo cho tổng giám đốc. Năm nay công ty đang xây một kho mới ở Bắc

Ninh và đang tuyển 5 tài xế. Viết đoạn văn 110–140 từ giới thiệu cơ cấu công ty cho một khách hàng ở Úc.

Kinh Bac Logistics Co., Ltd is a multi-member limited liability company based in Hanoi and founded in 2016. General Director: Ms Pham Thu Ha. Four departments at head office: Sales (12 staff, head: Mr Do Van Nam), Operations (25 staff, head: Mr Hoang Minh Tuan), Finance and Accounting (6 staff, Chief Accountant: Ms Vu Thi Lan), HR and Administration (4 staff). The Da Nang branch has 15 staff. The heads of department and the branch manager report to the General Director. This year the company is building a new warehouse in Bac Ninh and is recruiting five drivers. Write a 110–140-word paragraph describing the company structure for a client in Australia.

1. Câu mở: loại hình, ngành, nơi đặt trụ sở, năm thành lập: “Kinh Bac Logistics Co., Ltd is a limited liability company based in Hanoi. It was founded in 2016.”

Opening: type, sector, location, year founded: “Kinh Bac Logistics Co., Ltd is a limited liability company based in Hanoi. It was founded in 2016.”

2. Tính tổng nhân sự trước khi viết: $12 + 25 + 6 + 4 + 15 = 62$ nhân viên, chưa kể tổng giám đốc → “We employ 62 people.”

Add up the staff first: $12 + 25 + 6 + 4 + 15 = 62$ employees, not counting the General Director → “We employ 62 people.”

3. Mô tả các phòng bằng “consists of / is divided into” và nêu người đứng đầu: “The head office consists of four departments... Operations is the largest department, with 25 staff.”

Describe the departments with “consists of / is divided into” and name the heads: “The head office consists of four departments... Operations is the largest department, with 25 staff.”

4. Quan hệ báo cáo dùng hiện tại đơn: “The heads of department and the branch manager report to our General Director, Ms Pham Thu Ha.”

Reporting lines in the present simple: “The heads of department and the branch manager report to our General Director, Ms Pham Thu Ha.”

5. Thay đổi đang diễn ra năm nay dùng hiện tại tiếp diễn: “This year we are building a new warehouse in Bac Ninh, and we are recruiting five drivers.”

Changes happening this year in the present continuous: “This year we are building a new warehouse in Bac Ninh, and we are recruiting five drivers.”

6. Đoạn mẫu hoàn chỉnh (138 từ). Dịch: Kinh Bắc Logistics là công ty TNHH đặt trụ sở ở Hà Nội, thành lập năm 2016. Chúng tôi có 62 nhân viên. Trụ sở gồm bốn phòng. Phòng vận hành lớn nhất với 25 người, lo kho bãi và vận chuyển, do ông Hoàng Minh Tuấn phụ trách. Phòng kinh doanh 12 người do ông Đỗ Văn Nam đứng đầu. Bà Vũ Thị Lan, kế toán trưởng, phụ trách phòng tài chính – kế toán 6 người, phòng nhân sự – hành chính có 4 người. Chi nhánh Đà Nẵng có 15 nhân viên. Các trưởng phòng và giám đốc chi nhánh báo cáo cho tổng giám đốc, bà Phạm Thu Hà. Năm nay chúng tôi đang xây kho mới ở Bắc Ninh và đang tuyển thêm năm tài xế.

Kinh Bac Logistics Co., Ltd is a limited liability company based in Hanoi. It was founded in 2016, and today we employ 62 people. Our head office consists of four departments. Operations is the largest department, with 25 staff. It deals with our warehouses and transport, and Mr Hoang Minh Tuan is in charge of it. The Sales Department has 12 staff

and is headed by Mr Do Van Nam. Ms Vu Thi Lan, our Chief Accountant, manages Finance and Accounting, which has six staff, and four people work in HR and Administration. We also have a branch in Da Nang with 15 staff. The heads of department and the branch manager report to our General Director, Ms Pham Thu Ha. This year we are building a new warehouse in Bac Ninh, and we are recruiting five drivers.

1.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Viết đoạn văn 100–120 từ tự giới thiệu khi phỏng vấn xin thực tập tại một công ty công nghệ tài chính: tên, trường, ngành, công việc bán thời gian, việc bạn đang làm trong học kỳ này, điều bạn thích ở công ty.

Question 1. Write a 100–120-word paragraph introducing yourself at an interview for an internship at a fintech company: your name, university, major, part-time job, what you are doing this semester, and what you like about the company.

- Tên và cách gọi: nêu họ tên đầy đủ, rồi nói tên gọi để người nước ngoài không nhầm họ với tên.
Name: give your full name, then the name people should use: “My name is Le Hoang Nam. Please call me Nam.”
- Trường và ngành, dùng hiện tại đơn: “I am a first-year student at the University of Finance – Marketing. I study Financial Technology.”
University and major, in the present simple: “I am a first-year student at the University of Finance – Marketing. I study Financial Technology.”
- Công việc bán thời gian, có tần suất: “I work part-time at a bookshop three evenings a week. I deal with customer payments.”
Part-time job with frequency: “I work part-time at a bookshop three evenings a week. I deal with customer payments.”
- Việc đang làm trong học kỳ, dùng hiện tại tiếp diễn: “This semester I am learning Python, and I am working on a small project about e-wallets.”
What you are doing this semester, in the present continuous: “This semester I am learning Python, and I am working on a small project about e-wallets.”
- Điều bạn thích ở công ty, dùng động từ trạng thái ở thì đơn: “I like your company because I believe digital payments help small shops.”
What you like about the company, with stative verbs in simple form: “I like your company because I believe digital payments help small shops.”
- Câu kết ngắn: “I want to learn from your team, and I can work full-time in July and August.”
Short ending: “I want to learn from your team, and I can work full-time in July and August.”

Câu 2. Bạn là chuyên viên nhân sự tại một công ty phần mềm ở Đà Nẵng. Viết email 80–120 từ chào mừng bà Yamada Aiko (Nhật Bản), kỹ sư mới vào phòng R&D từ thứ Hai 12/10/2026: giới thiệu bản thân, phòng ban, người quản lý trực tiếp, giờ làm việc và việc phòng R&D đang làm trong tuần đầu.

Question 2. You are an HR officer at a software company in Da Nang. Write an 80–120-word email welcoming Ms Yamada Aiko from Japan, a new engineer who joins the R&D Department

on Monday, 12 October 2026: introduce yourself, the department, her line manager, working hours and what R&D is doing in her first week.

- Lời chào đúng họ: tên Nhật viết họ trước, Yamada là họ → “Dear Ms Yamada,”.
Greeting with the family name: in Yamada Aiko, Yamada is the family name → “Dear Ms Yamada,”.
- Câu mở chào mừng và giới thiệu bản thân: “Welcome to Hai Van Soft! My name is Ngo Thi Thanh, and I am an HR Officer here.”
Welcome and self-introduction: “Welcome to Hai Van Soft! My name is Ngo Thi Thanh, and I am an HR Officer here.”
- Phòng ban và quản lý trực tiếp: “You will join the R&D Department, which has 22 engineers. Your line manager is Mr Phan Duc Tri.”
Department and line manager: “You will join the R&D Department, which has 22 engineers. Your line manager is Mr Phan Duc Tri.”
- Giờ làm việc dùng hiện tại đơn: “We start work at 8.30 and finish at 17.30, from Monday to Friday.”
Working hours in the present simple: “We start work at 8.30 and finish at 17.30, from Monday to Friday.”
- Việc đang diễn ra dùng hiện tại tiếp diễn: “At the moment the team is testing a booking app for a hotel group, so your first week is busy.”
Current work in the present continuous: “At the moment the team is testing a booking app for a hotel group, so your first week is busy.”
- Kết thư và chữ ký: “Please contact me if you have any questions. Best regards, Ngo Thi Thanh (Ms), HR Officer.”
Closing and signature: “Please contact me if you have any questions. Best regards, Ngo Thi Thanh (Ms), HR Officer.”

Câu 3. Viết đoạn văn 120–150 từ mô tả một công ty Việt Nam bạn biết (có thể tự đặt tên): loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực, trụ sở, số nhân viên, các phòng chính, việc công ty đang làm năm nay và nhận xét của bạn.

Question 3. Write a 120–150-word paragraph describing a Vietnamese company you know (you may invent the name): company type, sector, headquarters, number of employees, main departments, what the company is doing this year and your opinion.

- Loại hình và lĩnh vực: “Song Han Coffee Co., Ltd is a limited liability company. It specialises in coffee exports.”
Type and sector: “Song Han Coffee Co., Ltd is a limited liability company. It specialises in coffee exports.”
- Trụ sở và quy mô: “Its headquarters is in Da Nang, and it employs about 90 people.”
Headquarters and size: “Its headquarters is in Da Nang, and it employs about 90 people.”
- Cơ cấu: “The company consists of four departments: Purchasing, Production, Sales and Finance. Each department is headed by a manager.”
Structure: “The company consists of four departments: Purchasing, Production, Sales and Finance. Each department is headed by a manager.”

- Hoạt động thường xuyên dùng hiện tại đơn: “It buys coffee beans from farmers in Gia Lai and sells them to buyers in Germany and Japan.”
Regular activities in the present simple: “It buys coffee beans from farmers in Gia Lai and sells them to buyers in Germany and Japan.”
- Việc năm nay dùng hiện tại tiếp diễn: “This year the company is opening an online shop for customers in Vietnam.”
This year’s activities in the present continuous: “This year the company is opening an online shop for customers in Vietnam.”
- Nhận xét bằng động từ trạng thái, không chia tiếp diễn: “I think this plan is smart because more people prefer to buy coffee online.”
Opinion with stative verbs in simple form: “I think this plan is smart because more people prefer to buy coffee online.”

1.12. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

1. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

Ms Lan _____ in the Finance Department.

- A. work /
- B. working /
- C. is work /
- D. works /

2. Chọn đáp án đúng điền vào chỗ trống.

At the moment, our team _____ on a new mobile banking app.

- A. works /
- B. work /
- C. is working /
- D. are work /

3. Chọn đáp án đúng điền vào chỗ trống.

Sorry, I don’t _____ what you mean. Could you explain it again?

- A. understanding /
- B. am understanding /
- C. understands /
- D. understand /

4. Chọn cặp giới từ đúng.

He works _____ Sao Mai Pay _____ a software engineer.

- A. for / as /
- B. in / like /
- C. at / like /
- D. to / as /

5. Tên tiếng Anh của “công ty cổ phần” là gì?

What is the English name for “công ty cổ phần”?

- A. joint-stock company /
- B. limited liability company /
- C. partnership /
- D. sole proprietorship /

6. Chọn đáp án đúng điền vào chỗ trống.

I'm _____ at a bank in Hanoi.

- A. accountant /
- B. a accountant /
- C. an accountant /
- D. accountants /

7. Tại một hội thảo, đối tác hỏi bạn “What do you do?”. Câu trả lời nào phù hợp nhất?

At a conference, a partner asks you “What do you do?”. Which reply is the most suitable?

- A. Tôi đang uống cà phê / *I'm drinking coffee.*
- B. Tôi là chuyên viên phân tích tài chính ở Sao Mai Pay / *I'm a financial analyst at Sao Mai Pay.*
- C. Tôi làm việc của tôi / *I do my work.*
- D. Tôi khỏe, cảm ơn / *I'm fine, thanks.*

Chương 2. Xây dựng quan hệ, giao tiếp xã giao và khác biệt văn hóa — Chapter 2. Building relationships, small talk and cultural differences

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng đúng câu hỏi Yes/No, câu hỏi Wh-, câu hỏi đuôi và câu hỏi gián tiếp lịch sự.
Use Yes/No questions, Wh- questions, tag questions and polite indirect questions correctly.
- Bắt chuyện, duy trì và kết thúc một cuộc nói chuyện xã giao 5–10 phút với đối tác nước ngoài.
Start, keep going and close a 5–10-minute small-talk conversation with a foreign partner.
- Tự giới thiệu, giới thiệu người khác, trao danh thiếp và viết tin nhắn, email liên hệ tiếp.
Introduce yourself and others, exchange business cards and write follow-up messages and emails.
- Xưng hô đúng với Mr, Ms, Dr và với tên người Việt, Nhật, Hàn, phương Tây.
Address people correctly with Mr, Ms and Dr, and with Vietnamese, Japanese, Korean and Western names.
- Nhận ra phong cách giao tiếp trực tiếp và gián tiếp; nói giảm nhẹ khi từ chối hoặc góp ý.
Recognise direct and indirect communication styles; soften language when refusing or giving feedback.

2.1. Từ vựng tiếng Anh về networking, small talk và văn hóa giao tiếp — Vocabulary for networking, small talk and communication culture

Học 50 mục từ dưới đây theo ba nhóm. Mỗi từ có phiên âm giọng Anh – Anh, loại từ (n: danh từ, v: động từ, adj: tính từ, phr: cụm từ, phr v: cụm động từ) và một câu ví dụ trong bối cảnh công việc.

Learn the 50 items below in three groups. Each item has a British English transcription, its part of speech (n: noun, v: verb, adj: adjective, phr: phrase, phr v: phrasal verb) and a workplace example.

Nhóm 1. Quan hệ công việc và networking — Group 1. Work relationships and networking

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
network	/ˈnetwɜ:k/	v	kết nối, mở rộng quan hệ công việc	Young bankers often network at industry events. <i>Nhân viên ngân hàng trẻ thường mở rộng quan hệ tại các sự kiện của ngành.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
networking event	/ˈnetwɜːkɪŋ iˈvent/	n	sự kiện kết nối doanh nghiệp	The chamber of commerce holds a networking event every month. <i>Phòng thương mại tổ chức một sự kiện kết nối mỗi tháng.</i>
contact	/ˈkɒntækt/	n	người quen trong công việc, đầu mối liên hệ	Ms Lan has many useful contacts in Singapore. <i>Chị Lan có nhiều mối quen biết hữu ích ở Singapore.</i>
colleague	/ˈkɒliːg/	n	đồng nghiệp	This is my colleague, Tuan, from the IT department. <i>Đây là đồng nghiệp của tôi, anh Tuấn, phòng Công nghệ thông tin.</i>
counterpart	/ˈkaʊntəpɑːt/	n	người giữ vị trí tương đương ở phía đối tác	Our finance director met her Japanese counterpart in Osaka. <i>Giám đốc tài chính của chúng tôi đã gặp người đồng cấp Nhật Bản ở Osaka.</i>
client	/ˈklaɪənt/	n	khách hàng (dùng dịch vụ)	We meet our biggest client every quarter. <i>Chúng tôi gặp khách hàng lớn nhất mỗi quý một lần.</i>
business card	/ˈbɪznɪs kɑːd/	n	danh thiếp	Could I have your business card? <i>Cho tôi xin danh thiếp của anh được không?</i>
introduce	/ˌɪntrəˈdʒuːs/	v	giới thiệu	Let me introduce my manager, Ms Hoa. <i>Để tôi giới thiệu quản lý của tôi, chị Hoa.</i>
relationship	/rɪˈleɪʃnʃɪp/	n	mối quan hệ	We have a long relationship with our suppliers in Binh Duong. <i>Chúng tôi có quan hệ lâu năm với các nhà cung cấp ở Bình Dương.</i>
rapprochement	/ræˈpɔː/	n	sự hòa hợp, thiện cảm giữa hai người	Small talk helps you build rapport with new clients. <i>Chuyện xã giao giúp bạn tạo thiện cảm với khách hàng mới.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
trust	/trʌst/	n, v	lòng tin; tin tưởng	Trust takes time to build. <i>Lòng tin cần thời gian để xây dựng.</i>
acquaintance	/ə'kweɪntəns/	n	người quen (biết sơ qua)	He is a business acquaintance, not a close friend. <i>Anh ấy là người quen trong công việc, không phải bạn thân.</i>
mutual	/'mju:tʃuəl/	adj	chung, qua lại giữa hai bên	We met through a mutual friend. <i>Chúng tôi quen nhau qua một người bạn chung.</i>
follow up	/'fɒləʊ ʌp/	phr v	liên hệ tiếp sau một cuộc gặp	I will follow up with an email tomorrow. <i>Ngày mai tôi sẽ gửi email liên hệ tiếp.</i>
keep in touch	/ki:p ɪn tʌtʃ/	phr	giữ liên lạc	Let's keep in touch after the conference. <i>Sau hội nghị mình giữ liên lạc nhé.</i>
host	/həʊst/	v, n	đăng cai, tiếp đón; chủ nhà	Our company will host the dinner on Friday. <i>Công ty chúng tôi sẽ chiêu đãi bữa tối thứ Sáu.</i>
reception	/rɪ'sepʃən/	n	tiệc chiêu đãi; quầy lễ tân	There is a welcome reception at 6 p.m. in the hotel lobby. <i>Có tiệc chào mừng lúc 6 giờ tối ở sảnh khách sạn.</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Phân biệt ba từ chỉ người: **colleague** là người cùng công ty với bạn; **counterpart** là người ở công ty khác giữ vị trí tương đương (kế toán trưởng bên bạn – kế toán trưởng bên đối tác); **contact** là bất kỳ ai bạn quen và có thể liên hệ khi cần.
*Three words for people: a **colleague** works in the same company as you; a **counterpart** holds the same position in another company (your chief accountant – the partner's chief accountant); a **contact** is anyone you know and can get in touch with when needed.*

Nhóm 2. Nói chuyện xã giao — Group 2. Small talk

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
small talk	/smɔ:l tɔ:k/	n	chuyện xã giao, chuyện phiếm	Small talk usually lasts five to ten minutes before a meeting. <i>Chuyện xã giao thường kéo dài năm đến mười phút trước cuộc họp.</i>
break the ice	/breɪk ði aɪs/	phr	phá vỡ sự ngại ngùng lúc mới gặp	A question about the trip is an easy way to break the ice. <i>Hỏi về chuyến đi là cách dễ để phá vỡ sự ngại ngùng.</i>
chat	/tʃæt/	v, n	trò chuyện; cuộc trò chuyện	We chatted about the weather while we waited. <i>Chúng tôi nói chuyện về thời tiết trong lúc chờ.</i>
topic	/'tɒpɪk/	n	chủ đề	Food is a safe topic in almost every culture. <i>Ẩm thực là chủ đề an toàn ở gần như mọi nền văn hóa.</i>
weather	/'weðə/	n	thời tiết	The weather in Da Nang is lovely this week. <i>Tuần này thời tiết ở Đà Nẵng đẹp.</i>
flight	/flaɪt/	n	chuyến bay	How was your flight from Seoul? <i>Chuyến bay từ Seoul của anh thế nào?</i>
jet lag	/'dʒet læg/	n	mệt mỏi do lệch múi giờ	I still have a bit of jet lag after the trip to Frankfurt. <i>Tôi vẫn còn hơi mệt vì lệch múi giờ sau chuyến đi Frankfurt.</i>
hobby	/'hɒbi/	n	sở thích	My hobby is running. I run along the Han River every morning. <i>Sở thích của tôi là chạy bộ. Sáng nào tôi cũng chạy dọc sông Hàn.</i>
weekend	/,wi:k'end/	n	cuối tuần	Did you have a good weekend? <i>Cuối tuần của anh vui chứ?</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
sightseeing	/ˈsaɪtsiːɪŋ/	n	việc đi tham quan, ngắm cảnh	Will you have time for some sightseeing in Hanoi? <i>Anh có thời gian đi tham quan Hà Nội không?</i>
cuisine	/kwɪˈziːn/	n	ẩm thực, cách nấu ăn của một vùng	Many visitors love Vietnamese cuisine. <i>Nhiều du khách thích ẩm thực Việt Nam.</i>
compliment	/ˈkɒmplɪmənt/	n, v	lời khen; khen	Thank you for the compliment on our new office. <i>Cảm ơn anh đã khen văn phòng mới của chúng tôi.</i>
personal	/ˈpɜːsənəl/	adj	riêng tư, cá nhân	Salary is a personal question in most Western countries. <i>Lương là câu hỏi riêng tư ở phần lớn các nước phương Tây.</i>
polite	/pəˈlaɪt/	adj	lịch sự	It is polite to ask about your guest's journey. <i>Hỏi thăm chuyến đi của khách là phép lịch sự.</i>
awkward	/ˈɔːkwəd/	adj	ngượng ngùng, khó xử	There was an awkward silence after his joke. <i>Sau câu đùa của anh ấy là một khoảng im lặng khó xử.</i>
pleasure	/ˈpleʒə/	n	niềm vui, sự hân hạnh	It's a pleasure to meet you, Mr Weber. <i>Rất hân hạnh được gặp ông, ông Weber.</i>

Nhóm 3. Văn hóa và phong cách giao tiếp — *Group 3. Culture and communication styles*

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
culture	/ˈkʌltʃə/	n	văn hóa	Every company also has its own culture. <i>Mỗi công ty cũng có văn hóa riêng.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
cultural	/'kʌltʃərəl/	adj	thuộc về văn hóa	There are big cultural differences between Japan and Australia. <i>Giữa Nhật Bản và Úc có những khác biệt văn hóa lớn.</i>
custom	/'kʌstəm/	n	phong tục, tập quán	Giving gifts at Tet is a Vietnamese custom. <i>Tặng quà dịp Tết là phong tục của người Việt.</i>
etiquette	/'etiket/	n	nghi thức, phép xã giao	Business etiquette in Korea is quite formal. <i>Phép xã giao trong kinh doanh ở Hàn Quốc khá trang trọng.</i>
direct	/daɪ'rekt/	adj	thẳng thắn, trực tiếp	German managers are often direct when they give feedback. <i>Các nhà quản lý Đức thường thẳng thắn khi góp ý.</i>
indirect	/,ɪndaɪ'rekt/	adj	gián tiếp, vòng vo	An indirect “no” can sound like a “maybe”. <i>Một lời từ chối gián tiếp có thể nghe như “có thể”.</i>
formal	/'fɔ:məl/	adj	trang trọng	Use a formal greeting in your first email. <i>Dùng lời chào trang trọng trong email đầu tiên.</i>
informal	/ɪn'fɔ:məl/	adj	thân mật, không trang trọng	Australians prefer an informal style, even with clients. <i>Người Úc thích phong cách thân mật, kể cả với khách hàng.</i>
punctual	/'pʌŋktʃʊəl/	adj	đúng giờ	Please be punctual. The meeting starts at 9 a.m. sharp. <i>Vui lòng đúng giờ. Cuộc họp bắt đầu đúng 9 giờ sáng.</i>
hierarchy	/'haɪərə:ki/	n	thứ bậc, hệ thống cấp bậc	In a strong hierarchy, the most senior person speaks first. <i>Trong môi trường thứ bậc chặt, người cấp cao nhất phát biểu trước.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
respect	/rɪ'spekt/	n, v	sự tôn trọng; tôn trọng	Use the person's title to show respect. <i>Dùng chức danh của người đó để thể hiện sự tôn trọng.</i>
misunderstanding	/ˌmɪsʌndə'stændɪŋ/	n	sự hiểu lầm	A short email can prevent a misunderstanding. <i>Một email ngắn có thể tránh được hiểu lầm.</i>
gesture	/ˈdʒestʃə/	n	cử chỉ	The same gesture can mean different things in different countries. <i>Cùng một cử chỉ có thể mang nghĩa khác nhau ở các nước khác nhau.</i>
bow	/baʊ/	v, n	cúi chào; cái cúi chào	Mr Mori bowed slightly and gave me his card. <i>Ông Mori hơi cúi chào và đưa tôi danh thiếp.</i>
handshake	/ˈhændʃeɪk/	n	cái bắt tay	A firm handshake is normal in Germany. <i>Ở Đức, bắt tay chắc tay là chuyện bình thường.</i>
surname	/ˈsɜːneɪm/	n	họ (= family name, last name)	My surname is Pham, and my first name is Quynh. <i>Họ của tôi là Phạm, tên là Quỳnh.</i>
title	/ˈtaɪtəl/	n	danh xưng (Mr, Ms, Dr); chức danh	Write the title and surname: Dr Schmidt, not Dr Anna. <i>Viết danh xưng và họ: Dr Schmidt, không viết Dr Anna.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết **Mrs** cho mọi phụ nữ. Mrs chỉ dùng cho phụ nữ đã kết hôn và muốn được gọi như vậy; Miss dùng cho thiếu nữ chưa chồng, ít gặp trong công việc. Khi không biết, luôn dùng **Ms** /mɪz/ — đây là danh xưng chuẩn cho phụ nữ trong thư từ kinh doanh.

Writing Mrs for every woman. Mrs is only for a married woman who prefers it; Miss is for a young unmarried woman and is rare at work. When unsure, always use Ms /mɪz/ — the standard title for women in business correspondence.

Kết hợp từ thường gặp (collocations) — *Common collocations*

Tiếng Anh có những cặp động từ – danh từ cố định. Học cả cụm, không ghép theo nghĩa tiếng Việt.

English has fixed verb–noun pairs. Learn the whole phrase; do not build it from the Vietnamese meaning.

Cụm đúng <i>Correct collocation</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Sai thường gặp <i>Common error</i>	Ví dụ <i>Example</i>
build / develop a relationship	xây dựng quan hệ	make a relationship	We want to build a long-term relationship with your bank. <i>Chúng tôi muốn xây dựng quan hệ lâu dài với ngân hàng của quý vị.</i>
maintain a relationship	duy trì quan hệ	keep up a relation	She calls her key clients every month to maintain the relationship. <i>Tháng nào cô ấy cũng gọi cho khách hàng chính để duy trì quan hệ.</i>
make small talk	nói chuyện xã giao	talk small talk / do small talk	He made small talk about football before the meeting. <i>Anh ấy nói chuyện xã giao về bóng đá trước cuộc họp.</i>
exchange business cards	trao đổi danh thiếp	change business cards	We exchanged business cards at the end of the lunch. <i>Chúng tôi trao đổi danh thiếp cuối bữa trưa.</i>
make a good first impression	tạo ấn tượng tốt ban đầu	make a good first impress	Being punctual helps you make a good first impression. <i>Đúng giờ giúp bạn tạo ấn tượng tốt ban đầu.</i>
shake hands (with sb)	bắt tay (ai)	shake hand	The two directors shook hands and smiled. <i>Hai giám đốc bắt tay và mỉm cười.</i>
attend a conference / an event	dự hội nghị / sự kiện	attend to a conference / join to	Over 800 people attended the conference. <i>Hơn 800 người dự hội nghị.</i>
keep / stay in touch (with sb)	giữ liên lạc (với ai)	keep contact	Let's stay in touch by email. <i>Mình giữ liên lạc qua email nhé.</i>
follow up on a meeting	liên hệ tiếp sau cuộc họp	follow a meeting	I'm writing to follow up on our meeting last Tuesday. <i>Tôi viết thư để trao đổi tiếp về cuộc họp thứ Ba tuần trước.</i>

Cụm đúng <i>Correct collocation</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Sai thường gặp <i>Common error</i>	Ví dụ <i>Example</i>
pay sb a compliment	khen ai	say a compliment	Our guest paid us a compliment on the office design. <i>Khách đã khen thiết kế văn phòng của chúng tôi.</i>

Họ từ (word family) — *Word families*

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Trạng từ <i>Adverb</i>
communicate	communication	communicative	—
introduce	introduction	introductory	—
relate	relationship, relation	related	—
—	culture	cultural	culturally
—	politeness	polite / impolite	politely
—	formality	formal / informal	formally / informally
respect	respect	respectful	respectfully
differ	difference	different	differently
trust	trust	trustworthy	—

VÍ DỤ / EXAMPLE — Điền đúng loại từ: “Good **communication** (n) is important. She is very **communicative** (adj). We **communicate** (v) by email.” — Sau tính từ cần danh từ; sau to be cần tính từ; sau chủ ngữ cần động từ. Câu “He spoke **polite**” sai vì bỏ nghĩa cho động từ spoke phải là trạng từ: “He spoke **politely**.”

*Choose the right form: “Good **communication** (n) is important. She is very **communicative** (adj). We **communicate** (v) by email.” — An adjective is followed by a noun; be is followed by an adjective; a subject is followed by a verb. “He spoke **polite**” is wrong: a word describing the verb spoke must be an adverb: “He spoke **politely**.”*

2.2. Ngữ pháp: câu hỏi Yes/No và câu hỏi Wh- — *Grammar: Yes/No questions and Wh- questions*

Muốn nói chuyện xã giao tốt phải hỏi được nhiều kiểu câu. Quy tắc chung: tiếng Anh đặt **trợ động từ** (be, do, does, did, have, can, will...) **trước chủ ngữ** để tạo câu hỏi. Tiếng Việt chỉ thêm “không”, “chưa”, “à” vào cuối câu, nên người Việt hay quên bước đảo này.
*Good small talk needs many question types. The general rule: English puts the **auxiliary** (be, do, does, did, have, can, will...) **before the subject** to form a question. Vietnamese only adds a particle such as “không”, “chưa” or “à” at the end, so Vietnamese learners often forget this inversion.*

Công thức ba dạng câu theo từng loại động từ — *Affirmative, negative and question forms*

Loại động từ <i>Verb type</i>	Khẳng định <i>Affirmative</i>	Phủ định <i>Negative</i>	Nghi vấn <i>Question</i>
be (hiện tại) <i>be (present)</i>	S + am/is/are ... <i>You are from Seoul.</i>	S + am/is/are + not ... <i>You aren't from Seoul.</i>	Am/Is/Are + S ...? <i>Are you from Seoul?</i>
Động từ thường, hiện tại đơn <i>Ordinary verb, present simple</i>	S + V(s/es) <i>She works in sales.</i>	S + don't/doesn't + V <i>She doesn't work in sales.</i>	Do/Does + S + V? <i>Does she work in sales?</i>
Quá khứ đơn <i>Past simple</i>	S + V-ed / V2 <i>They met in Hanoi.</i>	S + didn't + V <i>They didn't meet in Hanoi.</i>	Did + S + V? <i>Did they meet in Hanoi?</i>
Hiện tại hoàn thành <i>Present perfect</i>	S + have/has + V3 <i>He has visited Vietnam.</i>	S + haven't/hasn't + V3 <i>He hasn't visited Vietnam.</i>	Have/Has + S + V3? <i>Has he visited Vietnam?</i>
Động từ khuyết thiếu <i>Modal verb</i>	S + can/will + V <i>You can join us.</i>	S + can't/won't + V <i>You can't join us.</i>	Can/Will + S + V? <i>Can you join us?</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Trả lời ngắn lặp lại **trợ động từ** của câu hỏi, không lặp động từ chính: “Do you live in Hanoi?” – “Yes, I **do**.” / “No, I **don't**.” “Have you met Mr Lee?” – “Yes, I **have**.” “Is it your first visit?” – “No, it **isn't**.” Câu trả lời khẳng định ngắn không viết tắt: nói “Yes, I am”, không nói “Yes, I’m”.

Short answers repeat the auxiliary of the question, not the main verb: “Do you live in Hanoi?” – “Yes, I do.” / “No, I don't.” “Have you met Mr Lee?” – “Yes, I have.” “Is it your first visit?” – “No, it isn't.” Positive short answers are not contracted: say “Yes, I am”, not “Yes, I’m”.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Do you can send me the file?” → “Can you send me the file?”. Động từ khuyết thiếu (can, will, should, must) tự đảo lên đầu câu, không cần do. Tương tự: “Did you went...?” sai → “Did you go...?": sau did động từ trở về nguyên mẫu.

“Do you can send me the file?” → “Can you send me the file?”. Modal verbs (can, will, should, must) invert by themselves and never take do. Similarly, “Did you went...?” is wrong → “Did you go...?": after did the verb returns to the base form.

Câu hỏi Wh-: từ để hỏi và cách dùng — *Wh- questions: question words and uses*

Công thức: **Từ để hỏi + trợ động từ + chủ ngữ + động từ chính ...?** Câu hỏi Wh- mở ra câu trả lời dài, nên dùng nhiều trong small talk để đối phương kể thêm.

Formula: Question word + auxiliary + subject + main verb ...? Wh- questions invite longer answers, so use them often in small talk to get the other person talking.

Từ để hỏi <i>Question word</i>	Hỏi về <i>Asks about</i>	Ví dụ trong công việc <i>Workplace example</i>
What	sự vật, sự việc, nghề <i>thing, activity, job</i>	What do you do? <i>Anh làm nghề gì?</i>
What kind of	loại, kiểu <i>type</i>	What kind of projects do you work on? <i>Anh làm loại dự án nào?</i>
Where	nơi chốn <i>place</i>	Where is your head office? <i>Trụ sở chính của công ty anh ở đâu?</i>
When	thời điểm <i>time</i>	When did you arrive in Da Nang? <i>Anh đến Đà Nẵng khi nào?</i>
Who	người <i>person</i>	Who do you report to? <i>Anh báo cáo cho ai?</i>
Which	lựa chọn trong nhóm xác định <i>choice from a set</i>	Which hotel are you staying at? <i>Anh đang ở khách sạn nào?</i>
Why	lý do <i>reason</i>	Why did you choose Vietnam? <i>Vì sao anh chọn Việt Nam?</i>
How	cách thức, tình trạng <i>manner, condition</i>	How was the conference? <i>Hội nghị thế nào?</i>
How long	khoảng thời gian <i>length of time</i>	How long have you worked for the bank? <i>Anh làm cho ngân hàng được bao lâu rồi?</i>
How often	tần suất <i>frequency</i>	How often do you travel to Singapore? <i>Anh đi Singapore bao lâu một lần?</i>
How many / How much	số lượng đếm được / không đếm được <i>countable / uncountable amount</i>	How many people work in your team? <i>Nhóm anh có bao nhiêu người?</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Giữ trật tự câu tiếng Việt khi hỏi: “**You are from where?**”, “**You work in which department?**” → “**Where are you from?**”, “**Which department do you work in?**”. Từ để hỏi luôn đứng đầu câu; giới từ (from, in, for, to) thường để cuối câu.

Keeping Vietnamese word order: “You are from where?”, “You work in which department?” → “Where are you from?”, “Which department do you work in?”. The question word always comes first; the preposition (from, in, for, to) usually goes at the end.

Câu hỏi về chủ ngữ và câu hỏi về tân ngữ — *Subject questions and object questions*

Khi Who hoặc What là **chủ ngữ** (người/vật làm hành động), câu hỏi **không dùng do/does/did** và giữ trật tự câu kể. Khi Who/What là **tân ngữ** (người/vật nhận hành động), câu hỏi dùng trợ động từ như bình thường.

When *Who* or *What* is the **subject** (the doer), the question takes **no do/does/did** and keeps statement word order. When *Who/What* is the **object** (the receiver), the question uses an auxiliary as usual.

Tiêu chí <i>Criterion</i>	Hỏi chủ ngữ <i>Subject question</i>	Hỏi tân ngữ <i>Object question</i>
Câu gốc <i>Original sentence</i>	Ms Hoa called the client. <i>Chị Hoa đã gọi cho khách hàng.</i>	Ms Hoa called the client . <i>Chị Hoa đã gọi cho khách hàng.</i>
Câu hỏi <i>Question</i>	Who called the client? <i>Ai đã gọi cho khách hàng?</i>	Who did Ms Hoa call? <i>Chị Hoa đã gọi cho ai?</i>
Trợ động từ <i>Auxiliary</i>	Không dùng; động từ chia theo thì <i>None; the verb shows the tense</i>	Có: do/does/did + V nguyên mẫu <i>Yes: do/does/did + base verb</i>
Ví dụ khác <i>Another example</i>	What happened at the meeting? <i>Chuyện gì đã xảy ra ở cuộc họp?</i>	What did they discuss at the meeting? <i>Họ đã thảo luận gì ở cuộc họp?</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “What means “rapport”?” và “Who did call you?” → “What **does** “rapport” **mean**?” (What là tân ngữ của mean, cần does) và “Who **called** you?” (Who là chủ ngữ, không dùng did).

“What means “rapport”?” and “Who did call you?” → “What **does** “rapport” **mean**?” (What is the object of mean, so does is needed) and “Who **called** you?” (Who is the subject, so no did).

Câu hỏi phủ định để xác nhận — *Negative questions to check information*

Câu hỏi phủ định (Didn’t...?, Aren’t...?, Haven’t...?) dùng khi bạn nghĩ mình đã biết câu trả lời và muốn xác nhận. Trong networking, câu này giúp nối lại quan hệ cũ: “**Didn’t we meet** at the trade fair in Hanoi last year?” (Chúng ta đã gặp nhau ở hội chợ Hà Nội năm ngoái rồi phải không?).

Negative questions (Didn’t...?, Aren’t...?, Haven’t...?) are used when you think you know the answer and want to confirm it. In networking they help reconnect: “Didn’t we meet at the trade fair in Hanoi last year?”

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo trả lời câu hỏi phủ định: chỉ nhìn vào **sự thật**, bỏ qua chữ not. “Aren’t you Mr Lee?” – Nếu đúng là ông Lee: “**Yes, I am.**” Nếu không phải: “**No, I’m not.** I’m Mr Kim.”

*Tip for answering negative questions: look only at the **facts** and ignore not. “Aren’t you Mr Lee?” – If you are Mr Lee: “**Yes, I am.**” If not: “**No, I’m not.** I’m Mr Kim.”*

2.3. Ngữ pháp: câu hỏi đuôi và câu hỏi gián tiếp lịch sự — Grammar: tag questions and polite indirect questions

Câu hỏi đuôi (tag questions) — Tag questions

Câu hỏi đuôi là câu kể + một “đuôi” ngắn ở cuối, tương đương “..., phải không?”, “..., nhỉ?” trong tiếng Việt. Trong small talk, câu hỏi đuôi mời người nghe đồng tình và mở đầu câu chuyện tự nhiên.

A tag question is a statement + a short “tag” at the end, like “..., phải không?” or “..., nhỉ?” in Vietnamese. In small talk, tag questions invite agreement and start a conversation naturally.

Câu kể <i>Statement</i>	Đuôi <i>Tag</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Khẳng định <i>Positive</i>	trợ động từ + not + đại từ <i>auxiliary + not + pronoun</i>	It’s hot today, isn’t it? <i>Hôm nay nóng nhỉ?</i>
Phủ định <i>Negative</i>	trợ động từ + đại từ <i>auxiliary + pronoun</i>	You haven’t been to Hue before, have you? <i>Anh chưa đến Huế lần nào, phải không?</i>
Hiện tại đơn, động từ thường <i>Present simple, ordinary verb</i>	don’t / doesn’t + đại từ <i>don’t / doesn’t + pronoun</i>	Your team works on Saturdays, doesn’t it? <i>Nhóm anh làm cả thứ Bảy, phải không?</i>
Quá khứ đơn <i>Past simple</i>	didn’t + đại từ <i>didn’t + pronoun</i>	You flew in yesterday, didn’t you? <i>Anh bay tới hôm qua, phải không?</i>
Động từ khuyết thiếu <i>Modal</i>	can’t / won’t / shouldn’t + đại từ <i>can’t / won’t / shouldn’t + pronoun</i>	We can start at nine, can’t we? <i>Mình bắt đầu lúc chín giờ được, phải không?</i>

Trường hợp đặc biệt <i>Special case</i>	Đuôi <i>Tag</i>	Ví dụ <i>Example</i>
I am ...	aren’t I	I’m on the guest list, aren’t I? <i>Tôi có tên trong danh sách khách, phải không?</i>
Let’s ...	shall we	Let’s have lunch together, shall we? <i>Mình ăn trưa cùng nhau nhé?</i>
Câu mệnh lệnh <i>Imperative</i>	will you / could you	Send me the agenda, could you? <i>Gửi tôi chương trình họp được không?</i>
There is / There are	isn’t there / aren’t there	There’s a reception tonight, isn’t there? <i>Tối nay có tiệc chiêu đãi, phải không?</i>
Chủ ngữ là this/that <i>Subject this/that</i>	it (isn’t it, wasn’t it...)	That was a long meeting, wasn’t it? <i>Cuộc họp đó dài nhỉ?</i>

Trường hợp đặc biệt <i>Special case</i>	Đuôi <i>Tag</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Câu có never, nobody, nothing <i>Sentence with never, nobody, nothing</i>	đuôi khẳng định <i>positive tag</i>	Nobody called, did they? <i>Không ai gọi, phải không?</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hai quy tắc của câu hỏi đuôi: (1) câu kể **khẳng định** → đuôi **phủ định**, câu kể **phủ định** → đuôi **khẳng định**; (2) đuôi dùng **đúng trợ động từ** của câu kể và **đại từ** thay cho chủ ngữ (Mr Tanaka → he, the meeting → it, your team → it).
*Two rules for tags: (1) a **positive** statement takes a **negative** tag, a **negative** statement takes a **positive** tag; (2) the tag uses the **same auxiliary** as the statement and a **pronoun** for the subject (Mr Tanaka → he, the meeting → it, your team → it).*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng “**isn’t it?**” cho mọi câu, giống “phải không?” của tiếng Việt: “You are new here, isn’t it?” → “You are new here, **aren’t you?**”; “Mr Park likes coffee, isn’t it?” → “Mr Park likes coffee, **doesn’t he?**”.
*Using “**isn’t it?**” for every sentence, like Vietnamese “phải không?”: “You are new here, isn’t it?” → “You are new here, **aren’t you?**”; “Mr Park likes coffee, isn’t it?” → “Mr Park likes coffee, **doesn’t he?**”.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Trả lời câu hỏi đuôi phủ định theo kiểu tiếng Việt. Hỏi: “You don’t eat spicy food, do you?” Người Việt không ăn cay thường đáp “**Yes**” (= đúng vậy) → người nước ngoài hiểu là “có, tôi ăn cay”. Đáp đúng: “**No, I don’t.**” Tiếng Anh: Yes đi với câu khẳng định, No đi với câu phủ định, dù câu hỏi viết thế nào.
*Answering a negative tag the Vietnamese way. Question: “You don’t eat spicy food, do you?” A Vietnamese speaker who doesn’t eat spicy food often says “**Yes**” (= that’s right) → a foreigner hears “yes, I do eat it”. Correct answer: “**No, I don’t.**” In English, Yes goes with a positive statement and No with a negative one, whatever the question form.*

Câu hỏi gián tiếp lịch sự (indirect questions) — *Polite indirect questions*

Câu hỏi gián tiếp đặt câu hỏi vào sau một cụm mở đầu như Could you tell me..., Do you know..., I was wondering.... Câu hỏi nghe mềm hơn, hợp khi hỏi người lạ, khách hàng, cấp trên, hoặc khi hỏi chuyện hơi riêng.

An indirect question puts the question after an opening phrase such as Could you tell me..., Do you know... or I was wondering.... It sounds softer and suits questions to strangers, clients and senior people, or slightly personal questions.

Thành phần <i>Part</i>	Câu hỏi Wh- <i>Wh- question</i>	Câu hỏi Yes/No <i>Yes/No question</i>
Cụm mở đầu <i>Opening phrase</i>	Could you tell me / Do you know / Do you remember	Could you tell me / Do you know / I was wondering
Từ nối <i>Linking word</i>	giữ nguyên từ để hỏi (where, when, how much...) <i>keep the question word</i>	if hoặc whether <i>if or whether</i>

Thành phần <i>Part</i>	Câu hỏi Wh- <i>Wh- question</i>	Câu hỏi Yes/No <i>Yes/No question</i>
Trật tự <i>Word order</i>	chủ ngữ + động từ (như câu kể) <i>subject + verb (statement order)</i>	chủ ngữ + động từ (như câu kể) <i>subject + verb (statement order)</i>
Ví dụ <i>Example</i>	Could you tell me where the taxi rank is ? <i>Anh cho tôi hỏi bến taxi ở đâu?</i>	Do you know if Mr Lim is coming tonight? <i>Anh có biết tối nay ông Lim có đến không?</i>

Chuyển câu hỏi trực tiếp sang gián tiếp — *Turning direct questions into indirect questions*

Câu hỏi trực tiếp <i>Direct question</i>	Câu hỏi gián tiếp <i>Indirect question</i>	Thay đổi <i>What changes</i>
Where is the meeting room?	Could you tell me where the meeting room is?	is chuyển ra sau chủ ngữ <i>is moves after the subject</i>
What time does the dinner start?	Do you know what time the dinner starts?	bỏ does, thêm -s cho starts <i>does is dropped; starts takes -s</i>
When did Ms Vogel arrive?	Do you remember when Ms Vogel arrived?	bỏ did, động từ về quá khứ arrived <i>did is dropped; arrived carries the past tense</i>
Are you free on Friday?	I was wondering if you were free on Friday.	thêm if; câu kết bằng dấu chấm <i>if is added; the sentence ends with a full stop</i>
Can we change the date?	Could you tell me whether we can change the date?	thêm whether; can ra sau we <i>whether is added; can moves after we</i>
How much does the ticket cost?	Would you mind telling me how much the ticket costs?	bỏ does; costs thêm -s <i>does is dropped; costs takes -s</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Câu hỏi gián tiếp = **cụm mở đầu + từ để hỏi / if / whether + CHỦ NGỮ + ĐỘNG TỪ**. Không đảo, không có do/does/did. Dấu cuối câu theo cụm mở đầu: “Could you tell me...?” dùng dấu hỏi; “I was wondering...” và “I’d like to know...” dùng dấu chấm.

Indirect question = opening phrase + question word / if / whether + SUBJECT + VERB. No inversion, no do/does/did. The final punctuation follows the opening phrase: “Could you tell me...?” takes a question mark; “I was wondering...” and “I’d like to know...” take a full stop.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Could you tell me **where is the station**?” và “Do you know **what time does it open**?” → “Could you tell me **where the station is**?”, “Do you know **what time it opens**?”. Phần sau cụm mở đầu là câu kể, không phải câu hỏi. “Could you tell me **where is the station**?” and “Do you know **what time does it open**?” → “Could

*you tell me **where the station is?**", "Do you know **what time it opens?**". The part after the opening phrase is a statement, not a question.*

So sánh câu hỏi trực tiếp và câu hỏi gián tiếp — *Direct and indirect questions compared*

Tiêu chí <i>Criterion</i>	Câu hỏi trực tiếp <i>Direct question</i>	Câu hỏi gián tiếp <i>Indirect question</i>
Trật tự từ <i>Word order</i>	trợ động từ + chủ ngữ <i>auxiliary + subject</i>	chủ ngữ + động từ <i>subject + verb</i>
do/does/did	có (với động từ thường) <i>yes (with ordinary verbs)</i>	không <i>no</i>
Mức lịch sự <i>Politeness</i>	trung tính, ngắn gọn <i>neutral, short</i>	lịch sự, mềm hơn <i>polite, softer</i>
Dùng khi <i>Used when</i>	hỏi đồng nghiệp, bạn bè, câu hỏi đơn giản <i>colleagues, friends, simple questions</i>	hỏi người lạ, khách hàng, cấp trên, chuyện tế nhị <i>strangers, clients, seniors, sensitive topics</i>
Ví dụ <i>Example</i>	How old is the company? <i>Công ty thành lập bao lâu rồi?</i>	Do you mind if I ask how old the company is? <i>Anh có phiền nếu tôi hỏi công ty thành lập bao lâu rồi không?</i>

2.4. Small talk: chủ đề an toàn và mẫu câu nói chuyện xã giao — *Small talk: safe topics and useful phrases*

Small talk là những câu chuyện ngắn, nhẹ trước cuộc họp, trong giờ giải lao, ở tiệc chiêu đãi hoặc trên đường từ sân bay về văn phòng. Mục đích là tạo thiện cảm (build rapport), không phải trao đổi công việc. Một cuộc small talk thường kéo dài 3–10 phút và đi qua bốn bước: mở lời → duy trì → thể hiện quan tâm → kết thúc.

Small talk is short, light conversation before a meeting, during a break, at a reception or on the way from the airport to the office. Its purpose is to build rapport, not to discuss business. A small-talk conversation usually lasts 3–10 minutes and has four steps: open → keep going → show interest → close.

Chủ đề nên nói và nên tránh — *Topics to choose and topics to avoid*

Chủ đề <i>Topic</i>	Mức độ <i>Safety</i>	Câu hỏi mẫu hoặc lý do <i>Sample question or reason</i>
Chuyến đi, chuyến bay <i>Trip, flight</i>	An toàn <i>Safe</i>	How was your flight? / Is this your first time in Vietnam?
Thời tiết <i>Weather</i>	An toàn <i>Safe</i>	It's much cooler in Hanoi this week, isn't it?
Sự kiện đang dự <i>The current event</i>	An toàn <i>Safe</i>	What did you think of the first talk this morning?

Chủ đề <i>Topic</i>	Mức độ <i>Safety</i>	Câu hỏi mẫu hoặc lý do <i>Sample question or reason</i>
Ẩm thực, thành phố <i>Food, the city</i>	An toàn <i>Safe</i>	Have you tried any Vietnamese dishes yet? / What would you like to see in Hue?
Thể thao, sở thích <i>Sport, hobbies</i>	An toàn <i>Safe</i>	Do you do any sport in your free time?
Công việc nói chung <i>Work in general</i>	An toàn <i>Safe</i>	How long have you been with the company?
Gia đình <i>Family</i>	Thận trọng <i>Careful</i>	Chỉ hỏi khi đối phương tự nhắc tới con cái, gia đình <i>Only if the other person mentions their family first</i>
Tuổi tác <i>Age</i>	Tránh <i>Avoid</i>	Người Việt hỏi tuổi để chọn cách xưng hô; người phương Tây coi là chuyện riêng <i>Vietnamese ask age to choose forms of address; Westerners see it as private</i>
Lương, thu nhập, giá nhà <i>Salary, income, house prices</i>	Tránh <i>Avoid</i>	Chuyện tiền bạc cá nhân bị coi là tò mò <i>Personal money questions seem nosy</i>
Hôn nhân, con cái <i>Marriage, children</i>	Tránh <i>Avoid</i>	“Are you married yet?” khiến người nghe khó chịu <i>“Are you married yet?” makes people uncomfortable</i>
Cân nặng, ngoại hình <i>Weight, appearance</i>	Tránh <i>Avoid</i>	“You look fatter” là lời chê, không phải lời hỏi thăm <i>“You look fatter” is an insult, not a friendly remark</i>
Chính trị, tôn giáo <i>Politics, religion</i>	Tránh <i>Avoid</i>	Dễ gây tranh cãi với người mới quen <i>Easily leads to arguments with new contacts</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Mở lời bằng câu hỏi quen thuộc của người Việt: “How old are you?”, “Are you married?”, “How much is your salary?”. Ở Việt Nam các câu này để xưng hô cho đúng hoặc để tỏ quan tâm; với người Anh, Úc, Đức, Mỹ, chúng xâm phạm đời tư. Thay bằng: “How long have you been in Vietnam?”, “What do you enjoy doing at the weekend?”.

Opening with typical Vietnamese questions: “How old are you?”, “Are you married?”, “How much is your salary?”. In Vietnam they help choose forms of address or show care; for British, Australian, German or American people they invade privacy. Use instead: “How long have you been in Vietnam?”, “What do you enjoy doing at the weekend?”.

Mẫu câu theo từng bước — *Useful phrases for each step*

Bước <i>Step</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Mức độ <i>Register</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
Mở lời <i>Opening</i>	Excuse me, is anyone sitting here?	Trung tính <i>Neutral</i>	Xin lỗi, chỗ này có ai ngồi chưa ạ?

Bước <i>Step</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Mức độ <i>Register</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>
Mở lời <i>Opening</i>	Lovely weather today, isn't it?	Thân mật <i>Informal</i>	Hôm nay trời đẹp nhỉ?
Mở lời <i>Opening</i>	Is this your first visit to Ho Chi Minh City?	Trung tính <i>Neutral</i>	Đây là lần đầu anh đến TP.HCM phải không?
Duy trì <i>Keeping going</i>	What brings you to Da Nang?	Trung tính <i>Neutral</i>	Điều gì đưa anh đến Đà Nẵng?
Duy trì <i>Keeping going</i>	How about you? / What about you?	Thân mật <i>Informal</i>	Còn anh thì sao?
Duy trì <i>Keeping going</i>	May I ask what your role in the company is?	Trang trọng <i>Formal</i>	Cho phép tôi hỏi anh giữ vị trí gì ở công ty?
Quan tâm <i>Showing interest</i>	Really? That sounds interesting.	Trung tính <i>Neutral</i>	Thật à? Nghe thú vị đấy.
Quan tâm <i>Showing interest</i>	So, how did you get into fintech?	Thân mật <i>Informal</i>	Vậy anh đến với ngành fintech thế nào?
Quan tâm <i>Showing interest</i>	I see. / That makes sense.	Trung tính <i>Neutral</i>	Tôi hiểu. / Có lý.
Kết thúc <i>Closing</i>	It's been great talking to you.	Trung tính <i>Neutral</i>	Nói chuyện với anh vui quá.
Kết thúc <i>Closing</i>	I'd better let you go. I can see you're busy.	Thân mật <i>Informal</i>	Thôi tôi không làm phiền anh nữa, anh đang bận.
Kết thúc <i>Closing</i>	Please excuse me. I must speak to my director before the next session.	Trang trọng <i>Formal</i>	Xin phép anh, tôi cần gặp giám đốc trước phiên tiếp theo.
Kết thúc <i>Closing</i>	Here's my card. Let's keep in touch.	Trung tính <i>Neutral</i>	Đây là danh thiếp của tôi. Mình giữ liên lạc nhé.

Kỹ thuật trả lời – bổ sung – hỏi lại — *The answer – add – ask technique*

Câu chuyện chết khi một bên chỉ trả lời “Yes” hoặc “No”. Dùng ba bước dưới đây cho mỗi lượt lời:

A conversation dies when one side only answers “Yes” or “No”. Use three steps in every turn:

1. Trả lời câu hỏi (answer): “Yes, it is.”
Answer the question: “Yes, it is.”

2. Bổ sung một chi tiết (add): “I came here for a training course in 2024.”

Add one detail: “I came here for a training course in 2024.”

3. Hỏi lại (ask): “How about you? Have you been to Da Nang before?”

Ask back: “How about you? Have you been to Da Nang before?”

VÍ DỤ / EXAMPLE — So sánh. Câu hỏi: “Do you like Vietnamese food?” — Trả lời cụt: “Yes.” (im lặng, khó xử). Trả lời theo ba bước: “**Yes, I love it. My favourite is bun cha – I eat it every week. Have you tried it yet?**”

Compare. Question: “Do you like Vietnamese food?” — Dead-end answer: “Yes.” (awkward silence). Three-step answer: “Yes, I love it. My favourite is bun cha – I eat it every week. Have you tried it yet?”

HỘI THOẠI MẪU / MODEL DIALOGUE

Bối cảnh: tiệc chào mừng hội nghị ở Đà Nẵng, 6:30 p.m., 22 September 2026.

Long: This is a great view, **isn’t it?**

Rachel: It is! You can see the whole beach from here.

Long: I’m Long, by the way – Hoang Duc Long, from Dong Duong Fintech in Ho Chi Minh City.

Rachel: Nice to meet you, Long. I’m Rachel Lim. I work for a digital bank in Singapore.

Long: Nice to meet you too, Rachel. **Is this your first time** in Da Nang?

Rachel: Yes, it is. I arrived this morning.

Long: **How was your flight?**

Rachel: Short and easy – just under three hours.

Long: **Have you had a chance** to try the local food yet?

Rachel: Not yet. **What would you recommend?**

Long: You should try mì Quang. It’s a noodle dish from this area. There’s a good place near the hotel.

Rachel: Thanks, I’ll try it tomorrow. So, **what does your company do?**

Long: We build payment apps for small shops. **How about you? What do you work on?**

Rachel: I’m in the partnerships team, so I meet a lot of payment companies.

Long: **That sounds interesting.** Oh, I can see my manager over there. I’d better go and say hello. **It’s been great talking to you.**

Rachel: You too. **Here’s my card.**

Long: Thank you. **Let’s keep in touch.**

Dịch: Long: Cảnh ở đây đẹp quá nhỉ? — Rachel: Đúng vậy! Nhìn được cả bãi biển. — Long: À, tôi là Long, Hoàng Đức Long, công ty Đông Dương Fintech ở TP.HCM. — Rachel: Rất vui được gặp anh, Long. Tôi là Rachel Lim, làm cho một ngân hàng số ở Singapore. — Long: Tôi cũng rất vui được gặp chị. Đây là lần đầu chị đến Đà Nẵng à? — Rachel: Vâng, tôi đến sáng nay. — Long: Chuyến bay thế nào? — Rachel: Ngắn và dễ chịu, chưa tới ba tiếng. — Long: Chị đã có dịp thử món ăn địa phương chưa? — Rachel: Chưa. Anh gợi ý món gì? — Long: Chị nên thử mì Quảng, món mì của vùng này. Gần khách sạn có một quán ngon. — Rachel: Cảm ơn, mai tôi sẽ thử. Thế công ty anh làm gì? — Long: Chúng tôi làm ứng dụng thanh toán cho cửa hàng nhỏ. Còn chị? Chị phụ trách mảng gì? — Rachel: Tôi ở nhóm đối tác nên gặp nhiều công ty thanh toán. — Long: Nghe thú vị đấy. À, tôi thấy sắp tới đây, tôi qua chào sếp một chút. Nói chuyện với chị vui lắm. — Rachel: Tôi cũng vậy. Danh thiếp của tôi đây. — Long: Cảm ơn chị. Mình giữ liên lạc nhé.

2.5. Networking: tự giới thiệu, giới thiệu người khác và trao danh thiếp — Networking: introducing yourself and others, and exchanging business cards

Mẫu câu giới thiệu và đáp lời — Phrases for introductions and replies

Tình huống <i>Situation</i>	Trang trọng <i>Formal</i>	Trung tính <i>Neutral</i>	Thân mật <i>Informal</i>
Tự giới thiệu <i>Introducing yourself</i>	Allow me to introduce myself. My name is Vo Thanh Huong.	Hello, I'm Huong. I work for Dong Duong Fintech.	Hi, I'm Huong.
Giới thiệu người khác <i>Introducing someone</i>	May I introduce Mr Park, Director of Daejin Capital?	I'd like you to meet my colleague, Long.	This is Long. / Have you met Long?
Đáp lời lần đầu gặp <i>First-meeting reply</i>	It's a pleasure to meet you.	Nice to meet you.	Good to meet you.
Gặp lại người quen <i>Meeting again</i>	It's a pleasure to see you again.	Nice to see you again.	Great to see you again!
Nói về công việc <i>Talking about your job</i>	I'm responsible for partnerships in Southeast Asia.	I work in the marketing department.	I'm in marketing.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Nói “Nice to meet you” với người đã gặp. Meet dùng cho lần đầu gặp; từ lần thứ hai nói “Nice to see you again”. Cũng lưu ý: “How do you do?” là lời chào trang trọng, ít dùng, và người nghe đáp lại đúng câu “How do you do?”, không trả lời “I’m fine, thank you.”

Saying “Nice to meet you” to someone you already know. Meet is for the first meeting; from the second time say “Nice to see you again”. Also note: “How do you do?” is a formal, rare greeting, and the reply is the same words, “How do you do?”, not “I’m fine, thank you.”

HỘI THOẠI MẪU / MODEL DIALOGUE

Bối cảnh: văn phòng Dong Duong Fintech, TP.HCM, 9:00 a.m., 5 October 2026.

Long: Ms Huong, **may I introduce** Mr Park Ji-ho, Director of Daejin Capital in Seoul?

Mr Park, **this is** Ms Vo Thanh Huong, our Head of Partnerships.

Huong: **It's a pleasure to meet you**, Mr Park. Welcome to Ho Chi Minh City.

Park: Thank you, Ms Vo. It's a pleasure to meet you too.

Huong: Actually, Vo is my family name. In Vietnam we use the given name, so **please call me Huong**.

Park: Oh, I see. Thank you, Ms Huong. In Korea it's the opposite – Park is my family name, so Mr Park is fine.

Huong: Of course, Mr Park. **Could I have your card?**

Park: Here you are.

Huong: Thank you. And here is mine. **Did you have a good trip** from Seoul?

Park: Yes, very smooth. The flight was only five hours.

Dịch: Long: Chị Hương, cho em giới thiệu ông Park Ji-ho, Giám đốc Daejin Capital ở Seoul. Ông Park, đây là bà Võ Thanh Hương, Trưởng phòng Đối tác của chúng tôi. — Hương: Rất hân hạnh được gặp ông, ông Park. Chào mừng ông đến TP.HCM. — Park: Cảm ơn bà Vo. Tôi cũng rất hân hạnh. — Hương: Võ là họ của tôi. Ở Việt Nam chúng tôi gọi theo tên, nên ông cứ gọi tôi là Hương. — Park: À, tôi hiểu rồi. Cảm ơn bà Hương. Ở Hàn Quốc thì ngược lại, Park là họ của tôi, gọi ông Park là được. — Hương: Vâng, thưa ông Park. Cho tôi xin danh thiếp của ông? — Park: Đây ạ. — Hương: Cảm ơn ông, còn đây là của tôi. Chuyến đi từ Seoul của ông suôn sẻ chứ? — Park: Vâng, rất suôn sẻ. Chuyến bay chỉ năm tiếng.

Danh thiếp tiếng Anh — Business cards in English

Danh thiếp tiếng Anh có năm phần: họ tên (kèm danh xưng nếu tên khó đoán giới tính), chức danh, tên công ty đầy đủ, địa chỉ, cách liên lạc. Người Việt nên viết hoa toàn bộ họ hoặc thêm (Mr)/(Ms) để người nước ngoài biết đâu là họ, đâu là tên và gọi cho đúng.

An English business card has five parts: full name (with a title if the gender is not obvious), job title, full company name, address and contact details. Vietnamese people should write the family name in capitals or add (Mr)/(Ms) so that foreigners can tell the family name from the given name and address them correctly.

DANH THIẾP MẪU / MODEL BUSINESS CARD DONG DUONG FINTECH JOINT STOCK COMPANY

NGUYEN Thu Trang (Ms)

Product Executive

Floor 12, 45 Le Loi Street, Saigon Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

Mobile: +84 90 123 4567

Email: trang.nguyen@dongduongfintech.vn

Dịch: Công ty Cổ phần Đông Dương Fintech. Nguyễn Thu Trang (nữ), Chuyên viên sản phẩm. Tầng 12, 45 đường Lê Lợi, phường Sài Gòn, TP.HCM, Việt Nam. Di động: +84 90 123 4567. Email như trên. Họ NGUYEN viết hoa, tên Trang viết thường; đối tác sẽ gọi là Ms Trang hoặc Ms Nguyen.

Việc cần làm Action	Nhật Bản, Hàn Quốc Japan, Korea	Úc, Anh, Mỹ Australia, UK, US	Câu nói kèm What to say
Đưa danh thiếp Giving	Hai tay, chữ quay về phía người nhận, hơi cúi <i>Both hands, text facing the receiver, slight bow</i>	Một tay, đưa khi kết thúc câu chuyện <i>One hand, at the end of the chat</i>	Here is my card.
Nhận danh thiếp Receiving	Hai tay, đọc kỹ tên và chức danh <i>Both hands, read the name and title</i>	Một tay, liếc qua rồi cất <i>One hand, glance and put it away</i>	Thank you. Purchasing Manager – that's interesting.

Việc cần làm <i>Action</i>	Nhật Bản, Hàn Quốc <i>Japan, Korea</i>	Úc, Anh, Mỹ <i>Australia, UK, US</i>	Câu nói kèm <i>What to say</i>
Cất danh thiếp <i>Keeping it</i>	Đề trên bàn trong cuộc họp, sau đó cất vào hộp danh thiếp <i>Leave it on the table during the meeting, then put it in a card holder</i>	Cất vào ví hoặc túi <i>Put it in a wallet or pocket</i>	—
Điều cấm <i>Do not</i>	Viết lên danh thiếp, nhét túi quần, gấp <i>Write on it, put it in a back pocket, fold it</i>	Ít quy định <i>Few rules</i>	—

TIN NHẮN MẪU / MODEL MESSAGE

Bối cảnh: tin nhắn Long gửi Rachel sáng hôm sau buổi tiệc (thân mật, qua ứng dụng nhắn tin).

Hi Rachel, it's Long from Dong Duong Fintech. **Great to meet you last night!**
I found the mi Quang place for you – it's on Tran Phu Street, two minutes from the hotel.
Are you free for a coffee before the afternoon session? I'd love to hear more about your partnerships work.
Long

***Dịch:** Chào Rachel, mình là Long, Đông Dương Fintech. Tối qua gặp bạn vui quá! Mình đã tìm được quán mì Quảng cho bạn: quán ở đường Trần Phú, cách khách sạn hai phút đi bộ. Bạn có rảnh uống cà phê trước phiên chiều không? Mình muốn nghe thêm về công việc đối tác của bạn. Long.*

2.6. Cách xưng hô Mr, Ms, Dr và cách gọi tên người Việt trong tiếng Anh — *Using Mr, Ms and Dr, and addressing Vietnamese names in English*

Quy tắc gốc của tiếng Anh: **danh xưng + họ** (Mr Brown, Ms Grant, Dr Schmidt) hoặc **tên riêng không kèm danh xưng** (David, Olivia) khi đã thân. Không ghép danh xưng với tên riêng của người phương Tây.

*The basic English rule: **title + family name** (Mr Brown, Ms Grant, Dr Schmidt), or **the first name without a title** (David, Olivia) once you know each other well. Never put a title before a Western person's first name.*

Danh xưng <i>Title</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Dùng cho <i>Used for</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Mr	/ˈmɪstə/	nam giới, mọi tình trạng hôn nhân <i>men, any marital status</i>	Dear Mr Brown,

Danh xưng Title	Phiên âm IPA	Dùng cho Used for	Ví dụ Example
Ms	/mɪz/	nữ giới, không nói tình trạng hôn nhân — mặc định trong công việc <i>women, marital status not shown — the business default</i>	Dear Ms Grant,
Mrs	/'mɪsɪz/	phụ nữ đã kết hôn và muốn được gọi như vậy <i>married women who prefer it</i>	Dear Mrs Taylor, (khi bà ký thư là Mrs Taylor) <i>Dear Mrs Taylor, (when she signs as Mrs Taylor)</i>
Miss	/mɪs/	thiếu nữ chưa chồng; ít dùng trong công việc <i>young unmarried women; rare at work</i>	Miss Lee (học sinh, thực tập sinh trẻ) <i>Miss Lee (a student or young intern)</i>
Dr	/'dɒktə/	người có bằng tiến sĩ hoặc bác sĩ <i>holders of a doctorate, medical doctors</i>	Dear Dr Schmidt,

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Tiếng Anh – Anh viết **Mr, Ms, Mrs, Dr** không có dấu chấm; tiếng Anh – Mỹ viết Mr., Ms., Dr. Chọn một kiểu và giữ thống nhất. Không biết giới tính người nhận: viết đủ họ tên, bỏ danh xưng (“Dear Alex Morgan,”). Không biết tên: “Dear Sir or Madam,”.

British English writes Mr, Ms, Mrs, Dr without a full stop; American English writes Mr., Ms., Dr. Choose one style and keep it. If you don't know the person's gender, write the full name without a title (“Dear Alex Morgan,”). If you don't know the name: “Dear Sir or Madam,”.

Thứ tự họ tên ở một số nước — Name order in different countries

Nước Country	Tên đầy đủ Full name	Họ Family name	Cách gọi trong công việc Business form
Việt Nam <i>Vietnam</i>	Nguyen Thi Mai	Nguyen (đứng đầu) <i>Nguyen (first)</i>	Ms Mai (theo tên, quen dùng ở Việt Nam) <i>Ms Mai (by given name, the usual form in Vietnam)</i>
Nhật Bản <i>Japan</i>	Sato Yuki (kiểu Nhật) / Yuki Sato (kiểu phương Tây) <i>Sato Yuki (Japanese order) / Yuki Sato (Western order)</i>	Sato	Ms Sato, Sato-san
Hàn Quốc <i>Korea</i>	Park Ji-ho	Park (đứng đầu) <i>Park (first)</i>	Mr Park

Nước <i>Country</i>	Tên đầy đủ <i>Full name</i>	Họ <i>Family name</i>	Cách gọi trong công việc <i>Business form</i>
Trung Quốc <i>China</i>	Wang Lei	Wang (đứng đầu) <i>Wang (first)</i>	Mr Wang
Đức <i>Germany</i>	Dr Anna Schmidt	Schmidt (đứng cuối) <i>Schmidt (last)</i>	Dr Schmidt (giữ học vị) <i>Dr Schmidt (keep the academic title)</i>
Úc, Anh, Mỹ <i>Australia, UK, US</i>	Olivia Grant	Grant (đứng cuối) <i>Grant (last)</i>	Ms Grant → Olivia khi được mời gọi tên <i>Ms Grant → Olivia when invited</i>

Tên người Việt là trường hợp đặc biệt. Khoảng 4 trong 10 người Việt mang họ Nguyễn, nên người Việt gọi nhau theo **tên riêng** kể cả trong môi trường trang trọng (“ông Minh”, “chị Mai”). Trong email tiếng Anh giữa người Việt với nhau, “Dear Mr Minh”, “Dear Ms Mai” được dùng phổ biến. Người nước ngoài theo quy tắc gốc sẽ hiểu Minh là họ, hoặc sẽ gọi bạn là “Mr Nguyen”. Hai cách đều chấp nhận được; quan trọng là bạn nói rõ mình muốn được gọi thế nào.

*Vietnamese names are a special case. About 4 in 10 Vietnamese people have the family name Nguyen, so Vietnamese people address each other by **given name**, even in formal settings (“ông Minh”, “chị Mai”). In English emails between Vietnamese people, “Dear Mr Minh” and “Dear Ms Mai” are common. A foreigner following the basic rule will think Minh is a family name, or will call you “Mr Nguyen”. Both forms are acceptable; what matters is that you say clearly how you want to be addressed.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Áp kiểu gọi tên của người Việt cho người phương Tây: viết “**Dear Mr David**” cho ông David Brown, “**Dear Ms Olivia**” cho bà Olivia Grant → “**Dear Mr Brown**”, “**Dear Ms Grant**” (trang trọng) hoặc “**Dear David**”, “**Dear Olivia**” (khi đã thân). Với người phương Tây, danh xưng + tên riêng nghe như cách gọi của trẻ con hay người giúp việc.

*Applying the Vietnamese naming habit to Westerners: writing “**Dear Mr David**” to Mr David Brown or “**Dear Ms Olivia**” to Ms Olivia Grant → “**Dear Mr Brown**”, “**Dear Ms Grant**” (formal) or “**Dear David**”, “**Dear Olivia**” (once you know each other). To Western ears, a title + first name sounds like the way children or domestic staff speak.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ba cách giúp đối tác gọi đúng tên bạn: (1) ký email “**Nguyen Thi Mai (Ms)**” và thêm câu “**Please call me Mai.**”; (2) trên danh thiếp viết hoa họ: “**NGUYEN Thi Mai**”; (3) khi gặp, hỏi lại họ: “**How should I address you?**” hoặc “**What should I call you?**”.

*Three ways to help partners use your name correctly: (1) sign your email “**Nguyen Thi Mai (Ms)**” and add “**Please call me Mai.**”; (2) write your family name in capitals on your card: “**NGUYEN Thi Mai**”; (3) when you meet, ask them: “**How should I address you?**” or “**What should I call you?**”.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Ký tên bằng tên đảo kiểu phương Tây ở chỗ này, giữ kiểu Việt ở chỗ khác: danh thiếp ghi “Nguyen Thi Mai”, chữ ký email ghi “Mai Nguyen”, hồ sơ trực tuyến ghi “Mai Thi Nguyen”. Đối tác sẽ tưởng là ba người. Chọn **một** cách viết và dùng thống nhất trên mọi giấy tờ.

*Using Western order in one place and Vietnamese order in another: the card says “Nguyen Thi Mai”, the email signature says “Mai Nguyen” and the online profile says “Mai Thi Nguyen”. Partners may think these are three people. Choose **one** form and use it everywhere.*

2.7. Khác biệt văn hóa và phong cách giao tiếp trực tiếp – gián tiếp — *Cultural differences and direct versus indirect communication*

Nhà nhân học Edward T. Hall chia văn hóa thành **ngữ cảnh thấp** (low-context: ý nằm trong lời nói, nói thẳng, ví dụ Đức, Hà Lan, Úc, Mỹ) và **ngữ cảnh cao** (high-context: ý nằm trong ngữ cảnh, quan hệ, giọng điệu, ví dụ Việt Nam, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc). Đây là xu hướng chung; mỗi người, mỗi công ty vẫn có cách riêng.

*The anthropologist Edward T. Hall divided cultures into **low-context** (the meaning is in the words; people speak plainly, e.g. Germany, the Netherlands, Australia, the US) and **high-context** (the meaning is in the context, the relationship and the tone, e.g. Vietnam, Japan, Korea, China). These are general tendencies; individuals and companies still differ.*

Tiêu chí <i>Criterion</i>	Phong cách trực tiếp <i>Direct style</i>	Phong cách gián tiếp <i>Indirect style</i>
Nói “không” <i>Saying “no”</i>	No, we can’t accept that price. <i>Không, chúng tôi không nhận giá đó.</i>	That might be a little difficult for us. <i>Việc đó có lẽ hơi khó với chúng tôi.</i>
Góp ý <i>Giving feedback</i>	Your report has three mistakes. <i>Báo cáo của anh có ba lỗi.</i>	The report is good. Maybe we could check a few figures again. <i>Báo cáo tốt. Có lẽ mình xem lại vài số liệu.</i>
Im lặng <i>Silence</i>	khó chịu, cần lấp đầy <i>uncomfortable, should be filled</i>	bình thường, thể hiện suy nghĩ hoặc không đồng ý <i>normal; shows thinking or disagreement</i>
Quan hệ và công việc <i>Relationship vs task</i>	bàn việc trước, quan hệ đến sau <i>business first, relationship later</i>	xây quan hệ trước (bữa ăn, trà), bàn việc sau <i>relationship first (meals, tea), business later</i>
Gật đầu, “yes” <i>Nodding, “yes”</i>	thường là đồng ý <i>usually means agreement</i>	có thể chỉ là “tôi đang nghe” <i>may only mean “I’m listening”</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch nguyên câu “Để em xem đã” thành “Let me see” hoặc “I’ll think about it” khi trong lòng đã muốn từ chối. Đối tác Đức, Úc hiểu là bạn đang cân nhắc và sẽ chờ câu trả lời. Với đối tác theo phong cách trực tiếp, nói rõ kèm lý do: “I’m afraid we can’t do that, because our budget for this year is already fixed.”

Translating “Để em xem đã” as “Let me see” or “I’ll think about it” when you already want to say no. German or Australian partners take it as real consideration and wait for an answer. With direct-

style partners, say no clearly and give a reason: "I'm afraid we can't do that, because our budget for this year is already fixed."

Ngôn ngữ giảm nhẹ: nói thẳng mà vẫn lịch sự — *Softening language: clear but polite*

Câu thẳng <i>Direct</i>	Câu giảm nhẹ <i>Softened</i>	Kỹ thuật <i>Technique</i>
Your price is too high.	Your price seems a little high for us.	seem + a little <i>seem + a little</i>
I disagree.	I see your point, but I'm not sure I agree.	ghi nhận trước, rồi but <i>acknowledge, then but</i>
You're wrong.	I don't think that's quite right.	phủ định ở I don't think <i>negative moved to I don't think</i>
Send me the report.	Could you send me the report when you have a moment?	câu hỏi với could <i>a question with could</i>
No.	I'm afraid that won't be possible.	I'm afraid + lý do nếu có <i>I'm afraid + a reason if possible</i>
The plan is bad.	The plan isn't very practical.	not very + tính từ tích cực <i>not very + positive adjective</i>
We need more time.	We might need a bit more time.	might, a bit <i>might, a bit</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Năm công cụ giảm nhẹ: **I'm afraid...** · **could / would / might** · **a little / a bit** · **not very + tính từ tích cực** (not very clear thay cho unclear) · **I'm not sure...** / **I don't think....**

Five softening tools: I'm afraid... · could / would / might · a little / a bit · not very + positive adjective (not very clear instead of unclear) · I'm not sure... / I don't think....

Phép xã giao kinh doanh ở một số nước đối tác — *Business etiquette in some partner countries*

Khía cạnh <i>Aspect</i>	Việt Nam <i>Vietnam</i>	Nhật Bản, Hàn Quốc <i>Japan, Korea</i>	Đức <i>Germany</i>	Úc <i>Australia</i>
Chào <i>Greeting</i>	bắt tay, hơi gật đầu <i>handshake, slight nod</i>	cúi chào (Nhật); cúi nhẹ + bắt tay (Hàn) <i>bow (Japan); slight bow + handshake (Korea)</i>	bắt tay chắc, nhìn vào mắt <i>firm handshake, eye contact</i>	bắt tay, nụ cười <i>handshake, smile</i>

Khía cạnh <i>Aspect</i>	Việt Nam <i>Vietnam</i>	Nhật Bản, Hàn Quốc <i>Japan, Korea</i>	Đức <i>Germany</i>	Úc <i>Australia</i>
Xưng hô <i>Address</i>	tên riêng + anh/chị/ông/bà <i>given name + kinship term</i>	họ + -san (Nhật); họ + chức danh (Hàn) <i>surname + -san (Japan); surname + job title (Korea)</i>	Herr/Frau + họ, giữ học vị Dr <i>Herr/Frau + surname, keep Dr</i>	chuyển sang tên riêng ngay từ đầu <i>first names from the start</i>
Đúng giờ <i>Punctuality</i>	linh hoạt hơn trong quan hệ quen <i>more flexible with familiar partners</i>	đúng giờ, đến sớm 5–10 phút <i>on time, 5–10 minutes early</i>	đúng giờ tuyệt đối <i>strictly on time</i>	đúng giờ, không khắt khe <i>on time, relaxed</i>
Nói “không” <i>Saying “no”</i>	gián tiếp <i>indirect</i>	gián tiếp <i>indirect</i>	trực tiếp <i>direct</i>	khá trực tiếp, hay kèm câu đùa <i>fairly direct, often with humour</i>
Small talk	dài, hỏi cả chuyện gia đình <i>long, may include family</i>	lịch sự, ngắn, chủ đề an toàn <i>polite, short, safe topics</i>	ngắn, vào việc nhanh <i>short, quick to business</i>	thoải mái: thể thao, cuối tuần <i>relaxed: sport, weekends</i>
Quà tặng <i>Gifts</i>	phổ biến dịp Tết, lễ <i>common at Tet and holidays</i>	gói đẹp, trao bằng hai tay; tránh bộ 4 món <i>nicely wrapped, given with both hands; avoid sets of four</i>	quà nhỏ, giá trị vừa phải <i>small, modest gifts</i>	không bắt buộc trong công việc <i>not expected in business</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo nhớ con số 4 không may: trong tiếng Nhật và tiếng Hàn, số 4 đọc gần giống chữ “chết” (Hán Việt: tứ – tử). Không tặng 4 chiếc cốc, 4 hộp trà cho đối tác Nhật, Hàn; chọn bộ 3 hoặc 5.

A tip for remembering the unlucky number 4: in Japanese and Korean, “four” sounds like the word for “death” (Sino-Vietnamese tứ – tử). Do not give four cups or four boxes of tea to Japanese or Korean partners; choose a set of three or five.

Bài đọc: Coffee before business — Reading: Coffee before business

BÀI ĐỌC / READING TEXT

Coffee before business

In October 2025, Nguyen Thu Trang, a product executive at Dong Duong Fintech in Ho Chi Minh City, flew to Singapore for a three-day fintech conference. It was her first business trip abroad, and her manager gave her one simple task: meet at least ten new people and bring back their contacts.

On the first morning, Trang felt nervous. She stood near the coffee table and waited. Then a tall man next to her smiled and said, “The coffee here is much better than at most conferences, isn’t it?” Trang laughed and agreed. His name was Ben Walsh, and he worked for a payment company in Melbourne. They talked about the weather, the long queue at registration and Ben’s first visit to Vietnam five years earlier. After ten minutes, Ben asked what her company did, and they exchanged business cards.

In the afternoon, Trang met Mr Kenji Mori from a bank in Osaka. This conversation was different. Mr Mori gave her his card with both hands and bowed slightly. Trang took it with both hands, read it carefully and put it in her card holder, not in her pocket. When she asked whether his bank was interested in QR payments in Vietnam, he said, “That is an interesting idea. We will need to study it.” Later, a Japanese colleague of Ben’s explained that this answer did not mean yes. It probably meant “not now”.

On the last day, a German investor, Dr Katrin Vogel, told Trang directly that her presentation slides had too much text. Trang was surprised at first, but Dr Vogel then gave her three useful tips and invited her to send a new version.

Back in Ho Chi Minh City, Trang sent a short follow-up email to every new contact within two days. She had collected fourteen business cards. She had also learnt that people from different cultures say “no”, give advice and build trust in different ways.

Dịch: Cà phê trước chuyện làm ăn. Tháng 10/2025, Nguyễn Thu Trang, chuyên viên sản phẩm của Đông Dương Fintech ở TP.HCM, bay sang Singapore dự một hội nghị công nghệ tài chính kéo dài ba ngày. Đó là chuyến công tác nước ngoài đầu tiên của cô, và quản lý giao cho cô một nhiệm vụ đơn giản: gặp ít nhất mười người mới và mang về thông tin liên lạc của họ. Sáng đầu tiên, Trang thấy hồi hộp. Cô đứng gần bàn cà phê và chờ. Rồi một người đàn ông cao bên cạnh mỉm cười: “Cà phê ở đây ngon hơn hẳn phần lớn các hội nghị, nhỉ?” Trang bật cười và đồng ý. Anh tên là Ben Walsh, làm cho một công ty thanh toán ở Melbourne. Họ nói chuyện về thời tiết, hàng người dài ở quầy đăng ký và lần đầu Ben đến Việt Nam năm năm trước. Sau mười phút, Ben hỏi công ty cô làm gì, và họ trao đổi danh thiếp. Buổi chiều, Trang gặp ông Kenji Mori của một ngân hàng ở Osaka. Cuộc trò chuyện này khác hẳn. Ông Mori đưa danh thiếp bằng hai tay và hơi cúi chào. Trang nhận bằng hai tay, đọc kỹ rồi cất vào hộp đựng danh thiếp, không bỏ vào túi. Khi cô hỏi ngân hàng của ông có quan tâm đến thanh toán QR ở Việt Nam không, ông nói: “Đó là một ý tưởng thú vị. Chúng tôi sẽ cần nghiên cứu.” Sau đó, một đồng nghiệp người Nhật của Ben giải thích rằng câu trả lời này không có nghĩa là đồng ý; nhiều khả năng nó có nghĩa là “chưa phải lúc này”. Ngày cuối, một nhà đầu tư người Đức, tiến sĩ Katrin Vogel, nói thẳng với Trang rằng slide thuyết trình của cô quá nhiều chữ. Lúc đầu Trang bất ngờ, nhưng sau đó bà Vogel cho cô ba lời khuyên hữu ích và mời cô gửi bản mới. Về TP.HCM, Trang gửi email ngắn liên hệ tiếp cho từng người mới quen trong vòng hai ngày. Cô thu được mười bốn danh thiếp. Cô cũng học được rằng người ở các nền văn hóa khác nhau nói “không”, góp ý và xây dựng lòng tin theo những cách khác nhau.

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

1. Trang sang Singapore để làm gì, và quản lý giao nhiệm vụ gì? — **Đáp án:** Dự hội nghị công nghệ tài chính ba ngày; gặp ít nhất mười người mới và mang về thông tin liên lạc.

Why did Trang go to Singapore, and what task did her manager give her? — Answer: To attend a three-day fintech conference; to meet at least ten new people and bring back their contacts.

2. Ben bắt chuyện bằng cách nào? — **Đáp án:** Bằng một nhận xét về cà phê kèm câu hỏi đuôi "..., isn't it?".

How did Ben start the conversation? — Answer: With a comment about the coffee and a tag question, "..., isn't it?".

3. Trang làm gì với danh thiếp của ông Mori? Vì sao? — **Đáp án:** Nhận bằng hai tay, đọc kỹ, cất vào hộp danh thiếp; đó là phép lịch sự khi nhận danh thiếp của người Nhật.

What did Trang do with Mr Mori's card? Why? — Answer: She took it with both hands, read it carefully and put it in her card holder; this is the polite way to receive a Japanese partner's card.

4. Câu "We will need to study it." của ông Mori nhiều khả năng có nghĩa gì? — **Đáp án:** "Chưa phải lúc này" — một lời từ chối gián tiếp, không phải đồng ý.

What did Mr Mori's answer "We will need to study it." probably mean? — Answer: "Not now" — an indirect refusal, not a yes.

5. Phong cách của tiến sĩ Vogel khác ông Mori thế nào? — **Đáp án:** Bà nói thẳng điểm yếu (slide quá nhiều chữ) rồi góp ý cụ thể; ông Mori nói gián tiếp.

How was Dr Vogel's style different from Mr Mori's? — Answer: She stated the problem directly (too much text on the slides) and gave specific tips; Mr Mori was indirect.

6. Trang làm gì sau khi về và thu được bao nhiêu danh thiếp? — **Đáp án:** Gửi email liên hệ tiếp cho từng người trong vòng hai ngày; thu được 14 danh thiếp.

What did Trang do after she returned, and how many cards had she collected? — Answer: She sent a follow-up email to each contact within two days; she had collected 14 cards.

EMAIL MẪU / MODEL EMAIL

Subject: Thank you for your visit

Dear Mr Park,

Thank you for visiting our office on 5 October. My colleagues and I **really enjoyed** the dinner and our conversation about the Korean and Vietnamese payment markets.

As promised, I have attached our company profile and the figures for QR payments in 2025.

I was wondering if your team would like to continue the discussion online later this month. Could you let me know which dates are convenient for you?

I hope you had a pleasant flight back to Seoul.

Best regards,

Vo Thanh Huong (Ms)

Head of Partnerships

Dong Duong Fintech JSC

Dịch: Tiêu đề: Cảm ơn chuyến thăm của ông. Kính gửi ông Park, cảm ơn ông đã đến thăm văn phòng chúng tôi ngày 5/10. Tôi và các đồng nghiệp rất thích bữa tối và cuộc trò chuyện về thị trường thanh toán Hàn Quốc và Việt Nam. Như đã hứa, tôi gửi kèm hồ sơ năng lực công ty và số liệu thanh toán QR năm 2025. Không biết nhóm của ông có muốn tiếp tục trao đổi trực tuyến vào cuối tháng này không. Ông vui lòng cho biết những ngày thuận tiện. Mong ông đã có chuyến bay về Seoul dễ chịu. Trân trọng, Võ Thanh Hương, Trưởng phòng Đối tác, Công ty Cổ phần Đông Dương Fintech.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Gật đầu và nói “Yes, yes” trong lúc nghe để tỏ ra lịch sự. Người nghe phương Tây hiểu là bạn đồng ý. Khi chỉ muốn báo rằng mình đang nghe, dùng “I see”, “Right”, “OK, I understand”; khi chưa đồng ý, nói rõ: “I understand, but I need to check with my manager.”

Nodding and saying “Yes, yes” while listening, to be polite. A Western listener takes it as agreement. When you only want to show you are listening, use “I see”, “Right”, “OK, I understand”; when you don’t agree yet, say so: “I understand, but I need to check with my manager.”

2.8. Phát âm: trọng âm, đuôi -s và ngữ điệu câu hỏi — Pronunciation: word stress, the -s ending and question intonation

Trọng âm của từ trong chương — Word stress in this chapter

Từ Word	Phiên âm IPA	Nhịp Pattern	Lỗi hay gặp Common error
colleague	/ˈkɒliːg/	Oo	nhấn âm sau “co-LÍCH” <i>stress on the second syllable</i>
relationship	/rɪˈleɪʃnʃɪp/	oOoo	nhấn âm đầu “RI-lây-sản-síp” <i>stress on the first syllable</i>
introduce	/ˌɪntrəˈdʒuːs/	ooO	nhấn âm đầu <i>stress on the first syllable</i>
introduction	/ˌɪntrəˈdʌkʃən/	ooOo	đọc “in-tro-đắc-sản” đều nhau <i>all syllables equal</i>
communicate	/kəˈmjuːnɪkeɪt/	oOoo	nhấn âm cuối “kết” <i>stress on the last syllable</i>
communication	/kəˌmjuːnɪˈkeɪʃən/	oooOo	giữ trọng âm của communicate <i>keeping the stress of communicate</i>
etiquette	/ˈetɪket/	Ooo	đọc theo tiếng Pháp “ê-ti-kết” nhấn cuối <i>French-style final stress</i>
hierarchy	/ˈhaɪərɑːki/	Oooo	đọc “hi-ê-ra-chi” <i>reading it as spelt</i>
conference	/ˈkɒnfərəns/	Ooo	nhấn âm giữa “con-PHE-rân” <i>stress on the middle syllable</i>

Từ <i>Word</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Nhịp <i>Pattern</i>	Lỗi hay gặp <i>Common error</i>
misunderstanding	/ˌmɪsʌndəˈstændɪŋ/	oooOo	nhấn âm đầu <i>stress on the first syllable</i>
Japanese	/ˌdʒæpəˈniːz/	ooO	nhấn âm đầu “JA-pa-nis” <i>stress on the first syllable</i>
Vietnamese	/ˌviːətnəˈmiːz/	oooO	bỏ âm cuối /z/ thành “mì” <i>dropping the final /z/</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Quy tắc nhanh: từ tận cùng bằng **-tion, -sion** nhấn âm **ngay trước** đuôi (introDUction, communiCation); từ chỉ quốc tịch tận cùng bằng **-ese** nhấn **vào chính -ese** (JapaNESE, VietnaMESE, ChiNESE).

Quick rules: words ending in -tion, -sion are stressed on the syllable just before the ending (introDUction, communiCation); nationality words ending in -ese are stressed on -ese itself (JapaNESE, VietnaMESE, ChiNESE).

Ba cách đọc đuôi -s / -es — Three pronunciations of the -s / -es ending

Âm cuối của từ gốc <i>Final sound of the base word</i>	Đọc đuôi <i>Ending</i>	Ví dụ trong chương <i>Examples</i>
âm vô thanh /p/, /t/, /k/, /f/, /θ/ <i>voiceless /p/, /t/, /k/, /f/, /θ/</i>	/s/	contacts /ˈkɒntæktz/, clients /ˈklaɪənts/, chats /tʃæts/
âm hữu thanh và nguyên âm <i>voiced sounds and vowels</i>	/z/	colleagues /ˈkɒliːgz/, cards /kɑːdz/, hobbies /ˈhɒbiz/, bows /baʊz/
/s/, /z/, /ʃ/, /tʃ/, /dʒ/	/ɪz/	businesses /ˈbɪznɪsɪz/, exchanges /ɪksˈtʃeɪndʒɪz/, introduces /ˌɪntrəˈdʒuːsɪz/

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Nuốt âm cuối, nhất là /t/, /k/, /s/, /z/: “contact” đọc thành “con-tác”, “clients” thành “clai-ân”, “cards” thành “ca”. Người nghe không phân biệt được số ít, số nhiều và có thể không hiểu từ. Luyện bằng cách đọc chậm cụm “my contacts” /maɪ ˈkɒntæktz/, bật rõ /k/, /t/, /s/ ở cuối.

Dropping final sounds, especially /t/, /k/, /s/ and /z/: “contact” becomes “con-tac”, “clients” becomes “clai-en”, “cards” becomes “ca”. Listeners cannot tell singular from plural and may not recognise the word. Practise by saying “my contacts” /maɪ ˈkɒntæktz/ slowly, with a clear /k/, /t/ and /s/ at the end.

Ngữ điệu câu hỏi — Question intonation

Kiểu câu hỏi <i>Question type</i>	Ngữ điệu <i>Intonation</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Yes/No	lên giọng ở cuối  <i>rising</i> 	Is this your first visit? 

Kiểu câu hỏi <i>Question type</i>	Ngữ điệu <i>Intonation</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Wh-	xuống giọng ở cuối  <i>falling</i> 	Where are you staying? 
Câu hỏi đuôi mời đồng tình <i>Tag inviting agreement</i>	xuống giọng ở đuôi  <i>falling on the tag</i> 	It's a lovely day, isn't it? 
Câu hỏi đuôi hỏi thật <i>Tag asking for information</i>	lên giọng ở đuôi  <i>rising on the tag</i> 	The meeting starts at ten, doesn't it? 
Câu hỏi lựa chọn <i>Choice question</i>	lên ở lựa chọn đầu, xuống ở lựa chọn cuối <i>rise on the first option, fall on the last</i>	Would you like tea  or coffee? 

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hỏi Yes/No: **lên giọng**. Hỏi Wh-: **xuống giọng**. Câu hỏi đuôi: **xuống** khi chắc chắn, chỉ mời đồng tình (small talk); **lên** khi không chắc, cần người nghe xác nhận.

Yes/No questions: rise. Wh- questions: fall. Tag questions: fall when you are sure and just invite agreement (small talk); rise when you are not sure and need confirmation.

2.9. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email liên hệ tiếp sau hội nghị — *Exercise 1. A follow-up email after a conference*

Trần Thu Hà là chuyên viên phát triển kinh doanh của Công ty Cổ phần Sao Mai Pay (TP.HCM, ví điện tử). Ngày 15/10/2026, tại một hội nghị công nghệ tài chính ở Singapore, Hà nói chuyện 10 phút với ông Daniel Koh, Trưởng phòng Đối tác của Harbourline Payments Pte Ltd (Singapore). Hai người phát hiện cùng thích chạy bộ; ông Koh nói công ty ông đang tìm đối tác ví điện tử ở Việt Nam để khách du lịch Singapore thanh toán bằng mã QR. Ngày 17/10/2026, Hà viết email cho ông Koh (90–130 từ): nhắc lại cuộc gặp, cảm ơn, đề xuất một cuộc gọi video 30 phút trong tuần bắt đầu từ ngày 26/10/2026 và hỏi lịch ông một cách lịch sự.

Tran Thu Ha is a business development executive at Sao Mai Pay JSC (Ho Chi Minh City, e-wallet). On 15 October 2026, at a fintech conference in Singapore, Ha talked for ten minutes with Mr Daniel Koh, Head of Partnerships at Harbourline Payments Pte Ltd (Singapore). They found out that they both enjoy running; Mr Koh said his company was looking for an e-wallet partner in Vietnam so that Singaporean tourists could pay by QR code. On 17 October 2026, Ha writes an email to Mr Koh (90–130 words): remind him of the meeting, thank him, propose a 30-minute video call in the week starting 26 October 2026 and ask politely about his schedule.

1. Dòng tiêu đề nêu bối cảnh để ông Koh nhận ra ngay: tên hội nghị (nói chung), chủ đề hợp tác.

Subject: Great to meet you in Singapore – QR payments for Singaporean tourists

2. Lời chào: danh xưng + họ. Daniel là tên, Koh là họ nên viết Dear Mr Koh. Không viết Dear Mr Daniel.
Dear Mr Koh,
3. Câu mở: nhắc lại cuộc gặp bằng một chi tiết riêng (chạy bộ) để tạo thiện cảm. Không mở bằng “I am writing to”.
It was a pleasure to meet you at the fintech conference on 15 October. I enjoyed our chat about running.
4. Lý do viết: nhắc lại nhu cầu ông Koh đã nêu và giới thiệu ngân hàng Sao Mai Pay (con số tự đặt).
You mentioned that Harbourline is looking for an e-wallet partner in Vietnam. Sao Mai Pay has 2.4 million users and accepts QR payments at over 60,000 shops.
5. Đề xuất + câu hỏi gián tiếp lịch sự: I was wondering if... (không đảo trợ động từ, không dấu hỏi).
I was wondering if you would have time for a 30-minute video call in the week starting 26 October.
6. Kết thư: lời mời phản hồi và lời chào cuối, chữ ký đủ họ tên, chức danh, công ty, số điện thoại.
Please let me know which day suits you best. I look forward to hearing from you. Best regards, Tran Thu Ha
7. Bài mẫu hoàn chỉnh (khoảng 120 từ). Dịch: Kính gửi ông Koh, rất vui được gặp ông tại hội nghị công nghệ tài chính ngày 15/10, tôi thích cuộc trò chuyện về chạy bộ của chúng ta. Ông có nhắc Harbourline đang tìm đối tác ví điện tử ở Việt Nam. Sao Mai Pay có 2,4 triệu người dùng và nhận thanh toán QR tại hơn 60.000 cửa hàng; chúng tôi nghĩ có thể giúp khách du lịch Singapore thanh toán dễ dàng. Không biết ông có thời gian cho một cuộc gọi video 30 phút trong tuần bắt đầu từ 26/10 không. Tôi có thể gửi trước bản giới thiệu ngân hàng. Mong ông cho biết ngày thuận tiện.
Subject: Great to meet you in Singapore – QR payments for Singaporean tourists / Dear Mr Koh, / It was a pleasure to meet you at the fintech conference on 15 October. I enjoyed our chat about running. / You mentioned that Harbourline is looking for an e-wallet partner in Vietnam. Sao Mai Pay has 2.4 million users and accepts QR payments at over 60,000 shops, so we think we could help Singaporean tourists pay easily. / I was wondering if you would have time for a 30-minute video call in the week starting 26 October. I can send you a short introduction to our services before the call. / Please let me know which day suits you best. I look forward to hearing from you. / Best regards, / Tran Thu Ha / Business Development Executive, Sao Mai Pay JSC / +84 90 812 3456

Bài 2. Đón khách Nhật và nói chuyện xã giao — Exercise 2. Welcoming a Japanese visitor with small talk

Phạm Quốc Bảo, trưởng nhóm bán hàng của Công ty TNHH Phương Nam Logistics (TP.HCM), đón bà Sato Yuki, quản lý mua hàng của Kitahama Trading (Osaka), tại sảnh công ty lúc 9 giờ 50 sáng ngày 10/11/2026. Cuộc họp bắt đầu lúc 10 giờ. Bà Sato bay đêm từ Osaka, đây là lần thứ hai bà đến Việt Nam (lần đầu năm 2023 ở Hà Nội). Viết đoạn hội thoại 10–14 lượt lời: chào và tự giới thiệu, trao danh thiếp, nói chuyện xã giao

bằng ít nhất ba kiểu câu hỏi (Yes/No, Wh-, câu hỏi đuôi), tránh chủ đề riêng tư, rồi chuyển sang cuộc họp.

Pham Quoc Bao, sales team leader at Phuong Nam Logistics Co., Ltd (Ho Chi Minh City), welcomes Ms Sato Yuki, purchasing manager at Kitahama Trading (Osaka), in the company lobby at 9:50 a.m. on 10 November 2026. The meeting starts at 10:00. Ms Sato took a night flight from Osaka; this is her second visit to Vietnam (the first was to Hanoi in 2023). Write a dialogue of 10–14 turns: greet and introduce yourself, exchange business cards, make small talk using at least three question types (Yes/No, Wh-, tag), avoid personal topics, then move to the meeting.

1. Xác định tên: tên Nhật thường viết họ trước khi giới thiệu theo kiểu Nhật. Sato là họ, Yuki là tên, nên gọi Ms Sato. Bảo tự giới thiệu và nói rõ cách gọi mình.
Good morning, Ms Sato. Welcome to Phuong Nam Logistics. I'm Pham Quoc Bao, the sales team leader. Please call me Bao.
2. Trao danh thiếp: đưa bằng hai tay, chữ quay về phía người nhận; nhận danh thiếp bằng hai tay, đọc rồi cất vào hộp danh thiếp.
Here is my card. — Thank you. And this is mine. — Thank you, Ms Sato. Purchasing Manager, Osaka office.
3. Câu hỏi Yes/No và Wh- về chuyến đi: chủ đề an toàn, câu hỏi mở để khách nói nhiều hơn.
Did you have a good flight? — Yes, thank you. It was a night flight, so I slept a little. — How long are you staying in Ho Chi Minh City?
4. Câu hỏi đuôi, xuống giọng để mời đồng tình; dựa vào thông tin lần trước bà đến Hà Nội.
You visited Hanoi in 2023, didn't you? — Yes, I did. — The weather here is much hotter than in Hanoi, isn't it?
5. Tránh hỏi tuổi, gia đình, lương. Chuyển sang cuộc họp bằng câu báo hiệu lịch sự và câu hỏi gián tiếp.
Well, the meeting room is ready. Would you like a coffee or some tea before we start? Could you tell me if you need a projector?
6. Bài mẫu hoàn chỉnh (12 lượt lời). Dịch: Bảo chào và giới thiệu; hai người trao danh thiếp; Bảo hỏi chuyến bay, thời gian ở lại; hỏi đuôi về chuyến đi Hà Nội năm 2023 và thời tiết; bà Sato khen phố xá; Bảo mời đồ uống và dẫn vào phòng họp.
Bao: Good morning, Ms Sato. Welcome to Phuong Nam Logistics. I'm Pham Quoc Bao, the sales team leader. Please call me Bao. / Sato: Good morning, Bao. Thank you for meeting me. / Bao: Here is my card. / Sato: Thank you. And this is mine. / Bao: Thank you. Did you have a good flight? / Sato: Yes, thank you. It was a night flight, so I slept a little. / Bao: How long are you staying in Ho Chi Minh City? / Sato: Until Friday. Then I fly back to Osaka. / Bao: You visited Hanoi in 2023, didn't you? / Sato: Yes, I did. Ho Chi Minh City feels much busier. / Bao: It is, and it's much hotter too, isn't it? / Sato: Yes, but I like it. / Bao: Well, the meeting room is ready. Would you like a coffee or some tea before we start? / Sato: Tea, please. / Bao: This way, please.

2.10. Bài tập viết và dàn ý trả lời — *Writing tasks and answer outlines*

Câu 1. Viết tin nhắn kết nối (80–100 từ) trên một mạng nghề nghiệp gửi bà Olivia Grant, Giám đốc vận hành của công ty thanh toán Southcross Payments (Melbourne, Úc), người bạn đã gặp tại tiệc chiêu đãi ở Đà Nẵng ngày 22/9/2026. Bạn là Lê Minh Khoa, chuyên viên phân tích dữ liệu của Công ty Cổ phần Bình Minh Fintech (Hà Nội).

Question 1. Write a connection message (80–100 words) on a professional networking site to Ms Olivia Grant, Chief Operating Officer of Southcross Payments (Melbourne, Australia), whom you met at a reception in Da Nang on 22 September 2026. You are Le Minh Khoa, a data analyst at Binh Minh Fintech JSC (Hanoi).

- Lời chào phù hợp: người Úc quen dùng tên riêng sớm, nhưng tin nhắn đầu tiên vẫn nên dùng danh xưng + họ.
Dear Ms Grant,
- Nhắc lại nơi gặp, thời gian và một chi tiết của cuộc trò chuyện.
We met at the welcome reception in Da Nang on 22 September. I enjoyed our conversation about mobile payments in Australia.
- Tự giới thiệu ngắn: tên, chức danh, công ty (hiện tại đơn).
I'm a data analyst at Binh Minh Fintech, a digital lending company in Hanoi.
- Lý do kết nối: một điểm chung cụ thể.
I would like to stay in touch and learn more about how Southcross uses data to reduce fraud.
- Câu kết lịch sự, không ép buộc.
I hope we can meet again at next year's event. Best wishes, Le Minh Khoa

Câu 2. Viết email (100–130 từ) chào đón ông Thomas Weber, kỹ sư người Đức mới chuyển đến văn phòng Hà Nội của công ty bạn từ ngày 02/11/2026, giải thích cách đọc tên người Việt và cách gọi đồng nghiệp trong văn phòng.

Question 2. Write an email (100–130 words) welcoming Mr Thomas Weber, a German engineer who joins your company's Hanoi office on 2 November 2026, explaining how Vietnamese names work and how to address colleagues in the office.

- Chào và chào đón (Dear Mr Weber hoặc Dear Thomas nếu ông đã đề nghị gọi tên).
Dear Mr Weber, Welcome to the Hanoi office! We are glad to have you on the team.
- Thứ tự tên Việt: họ – tên đệm – tên; họ đứng đầu.
A Vietnamese name has three parts: family name, middle name and given name, in that order.
- Ví dụ cụ thể với một tên đồng nghiệp.
For example, in Nguyen Thi Mai, Nguyen is the family name and Mai is the given name.
- Cách gọi trong văn phòng: gọi theo tên riêng, có thể thêm Mr/Ms.
Because many people share the family name Nguyen, we use given names at work, so please call her Mai or Ms Mai.
- Gợi ý hỏi khi không chắc, kết thư.
If you are not sure, just ask, "What should I call you?" Best regards, Do Thanh Tam, HR Executive

Câu 3. Viết đoạn văn (120–150 từ) so sánh phong cách giao tiếp trực tiếp và gián tiếp, lấy ví dụ người Việt và người Đức, nêu một lời khuyên cho nhân viên Việt Nam khi làm việc với đối tác Đức.

Question 3. Write a paragraph (120–150 words) comparing direct and indirect communication styles, with examples from Vietnamese and German people, and give one piece of advice to Vietnamese staff working with German partners.

- **Câu chủ đề:** hai phong cách khác nhau ở cách nói “không” và cách góp ý.
Direct and indirect communicators differ mainly in how they say “no” and how they give feedback.
- **Phong cách gián tiếp và ví dụ người Việt.**
Many Vietnamese people prefer an indirect style. Instead of saying “no”, they may say “Let me think about it” to protect the relationship.
- **Phong cách trực tiếp và ví dụ người Đức.**
German business people tend to be more direct. They say “This plan will not work” and explain why.
- **Hệ quả có thể xảy ra: hiểu lầm.**
This can cause misunderstandings: a German partner may think a Vietnamese “maybe” means “yes”.
- **Lời khuyên cụ thể kèm ví dụ câu.**
My advice is to give a clear answer with a reason, for example, “We cannot deliver by May because our factory is full.”
- **Câu kết:** phong cách khác nhau, không bên nào sai.
Neither style is wrong; good communicators simply adjust to their partner.

2.11. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

8. Chọn câu hỏi đuôi đúng điền vào chỗ trống.

You work in the finance department, ____?

- A.** isn't it / *be + it*
- B.** don't you / *trợ động từ do + you*
- C.** aren't you / *dùng be*
- D.** do you / *đuôi khẳng định*

9. Chọn phương án đúng điền vào chỗ trống trong câu hỏi gián tiếp.

Excuse me, could you tell me where ____?

- A.** is the meeting room / *đảo trợ động từ*
- B.** does the meeting room / *thêm trợ động từ does*
- C.** the meeting room does be / *sai cấu trúc*
- D.** the meeting room is / *chủ ngữ + động từ*

- 10.** Bạn viết email đầu tiên cho bà Sarah Collins, đối tác người Anh chưa từng gặp. Lời chào nào đúng?
You are writing a first email to Ms Sarah Collins, a British partner you have never met. Which greeting is correct?
- A. Dear Ms Collins, / *danh xưng + họ*
 - B. Dear Ms Sarah, / *danh xưng + tên*
 - C. Dear Mrs Sarah Collins, / *Mrs + họ tên đầy đủ*
 - D. Hi Sarah Collins, / *thân mật + họ tên đầy đủ*
- 11.** Lần đầu gặp đối tác người Úc ở tiệc chiêu đãi, câu hỏi nào phù hợp để bắt chuyện?
Meeting an Australian partner for the first time at a reception, which question is appropriate to start a conversation?
- A. Bạn kiếm được bao nhiêu tiền một tháng? / *How much do you earn a month?*
 - B. Anh đã lập gia đình chưa? / *Are you married yet?*
 - C. Chuyến bay của anh thế nào? / *How was your flight?*
 - D. Anh bao nhiêu tuổi rồi? / *How old are you?*
- 12.** Đối tác Nhật trả lời đề xuất của bạn: “That might be difficult. We will need to study it.” Cách hiểu hợp lý nhất?
A Japanese partner replies to your proposal: “That might be difficult. We will need to study it.” What is the most likely meaning?
- A. Nhiều khả năng là lời từ chối lịch sự / *Probably a polite no*
 - B. Họ đã đồng ý và sẽ ký sớm / *They agree and will sign soon*
 - C. Họ muốn bạn giảm giá ngay lập tức / *They want a price cut immediately*
 - D. Họ chưa hiểu tiếng Anh của bạn / *They did not understand your English*
- 13.** Chọn từ đúng điền vào chỗ trống (câu hỏi về chủ ngữ).
Who ____ the welcome dinner last Friday?
- A. has organised / *hiện tại hoàn thành*
 - B. did organised / *did + V-ed*
 - C. does organise / *hiện tại*
 - D. organised / *động từ chia quá khứ*
- 14.** Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.
Next month I am going to ____ a networking event in Hanoi.
- A. attend to / *thêm giới từ to*
 - B. attend / *ngoại động từ, không cần giới từ*
 - C. join to / *thêm giới từ to*
 - D. participate / *thiếu giới từ in*

Chương 3. Điện thoại, tin nhắn, lịch hẹn — Chapter 3. Telephoning, messages and appointments

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Gọi và nhận cuộc gọi công việc đúng trình tự: chào, giới thiệu, nối máy, ghi lời nhắn, kết thúc.
Make and take business calls in the right order: greet, introduce, connect, take a message, close.
- Đọc và ghi đúng số điện thoại, ngày tháng, giờ, địa chỉ email; đánh vần tên Việt qua điện thoại.
Say and write phone numbers, dates, times and email addresses correctly; spell Vietnamese names by phone.
- Phân biệt và dùng will, be going to, hiện tại tiếp diễn, hiện tại đơn để nói về tương lai; dùng đúng giới từ thời gian at, on, in, by, until.
Choose between will, be going to, the present continuous and the present simple for the future; use the time prepositions at, on, in, by, until correctly.
- Đặt, dời, hủy và xác nhận lịch hẹn; viết tin nhắn công việc (chat, SMS) ngắn, đủ thông tin.
Arrange, reschedule, cancel and confirm appointments; write short, complete work messages (chat, SMS).

3.1. Từ vựng tiếng Anh về điện thoại, tin nhắn và lịch hẹn — Vocabulary for telephoning, messages and appointments

Từ vựng chương này chia ba nhóm: gọi điện, lời nhắn – tin nhắn, lịch hẹn. Phần lớn là **cụm động từ** (phrasal verb): động từ + giới từ/trạng từ, nghĩa thường khác hẳn động từ gốc. Học cả cụm cùng ví dụ, không tách từng chữ.

*The vocabulary falls into three groups: telephoning, messages, appointments. Many items are **phrasal verbs**: a verb plus a particle, often with a meaning far from the base verb. Learn the whole phrase with its example, not word by word.*

Bảng 1. Gọi và nhận cuộc gọi — Table 1. Making and taking calls

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
call back	/kɔ:l bæk/	phr v	gọi lại	Mr Becker is busy now. Can he call you back after lunch? <i>Ông Becker đang bận. Ông ấy gọi lại cho chị sau bữa trưa được không?</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
hold on	/həʊld ɒn/	phr v	giữ máy, chờ một chút	Could you hold on a moment, please? I'll check his diary. <i>Anh vui lòng giữ máy một chút. Tôi sẽ xem lịch của anh ấy.</i>
put (sb) through	/pʊt θruː/	phr v	nối máy (cho ai)	One moment, I'll put you through to the accounts team. <i>Xin chờ một chút, tôi sẽ nối máy anh sang bộ phận kế toán.</i>
get through	/get θruː/	phr v	gọi được, kết nối được	I called three times but I couldn't get through. <i>Tôi gọi ba lần nhưng không gọi được.</i>
hang up	/hæŋ ʌp/	phr v	gác máy, cúp máy	Please don't hang up. I'm transferring your call. <i>Xin đừng cúp máy. Tôi đang chuyển cuộc gọi của chị.</i>
cut off	/kʌt ɒf/	phr v	(cuộc gọi) bị ngắt, bị rút	Sorry, we were cut off. The signal here is weak. <i>Xin lỗi, cuộc gọi bị rút. Sóng ở đây yếu.</i>
speak up	/spiːk ʌp/	phr v	nói to hơn	Could you speak up a little? It's noisy here. <i>Anh nói to hơn một chút được không? Ở đây ồn quá.</i>
extension	/ɪk'stenʃən/	n	số máy lẻ	You can reach me on extension 214. <i>Anh có thể gọi tôi theo số máy lẻ 214.</i>
receptionist	/rɪ'sepʃənɪst/	n	lễ tân	The receptionist takes about sixty calls a day. <i>Lễ tân nhận khoảng sáu mươi cuộc gọi mỗi ngày.</i>
switchboard	/'swɪtʃbɔːd/	n	tổng đài	Call the switchboard and ask for the sales team. <i>Hãy gọi tổng đài và xin gặp nhóm bán hàng.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
landline	/ˈlændlaɪn/	n	điện thoại bàn	Our landline number is 028 3812 4405. <i>Số điện thoại bàn của chúng tôi là 028 3812 4405.</i>
voicemail	/ˈvɔɪsmel/	n	hộp thư thoại	I left a voicemail for her this morning. <i>Sáng nay tôi đã để lại lời nhắn thoại cho chị ấy.</i>
missed call	/mɪst kɔ:l/	n	cuộc gọi nhỡ	I have two missed calls from a Singapore number. <i>Tôi có hai cuộc gọi nhỡ từ một số ở Singapore.</i>
line	/laɪn/	n	đường dây (điện thoại)	I'm afraid the line is busy. Would you like to wait? <i>Rất tiếc máy đang bận. Anh có muốn chờ không?</i>
caller	/ˈkɔ:lə/	n	người gọi	Always write down the caller's phone number. <i>Luôn ghi lại số điện thoại của người gọi.</i>
available	/əˈveɪləbəl/	adj	có mặt, rảnh để tiếp	Ms Lien isn't available right now. She's at the factory. <i>Chị Liên hiện không tiếp máy được. Chị ấy đang ở nhà máy.</i>

Bảng 2. Lời nhắn và tin nhắn — Table 2. Messages

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
message	/ˈmesɪdʒ/	n	lời nhắn, tin nhắn	There's a message for you from Ms Lim. <i>Có lời nhắn của chị Lim gửi anh.</i>
take a message	/teɪk ə ˈmesɪdʒ/	phr	ghi lại lời nhắn (người nghe máy)	He's in a meeting. Can I take a message? <i>Anh ấy đang họp. Tôi ghi lại lời nhắn được không?</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
leave a message	/li:v ə 'mesɪdʒ/	phr	để lại lời nhắn (người gọi)	Would you like to leave a message? <i>Anh có muốn để lại lời nhắn không?</i>
pass on	/pɑ:s ɒn/	phr v	chuyển lời, chuyển giúp	I'll pass on your message as soon as she's back. <i>Tôi sẽ chuyển lời của anh ngay khi chị ấy quay lại.</i>
get back to (sb)	/get bæk tu: /	phr v	liên lạc lại, trả lời sau	Let me check the figures and get back to you. <i>Để tôi kiểm tra số liệu rồi trả lời anh sau.</i>
urgent	/'ɜ:dʒənt/	adj	khẩn, gấp	It's urgent. The shipment leaves tomorrow. <i>Việc này gấp. Lô hàng xuất đi vào ngày mai.</i>
reply	/rɪ'plaɪ/	v, n	trả lời; câu trả lời	Please reply by 5 pm so I can book the room. <i>Vui lòng trả lời trước 5 giờ chiều để tôi đặt phòng.</i>
text	/tekst/	v, n	nhắn tin; tin nhắn	I'll text you the address. <i>Tôi sẽ nhắn tin địa chỉ cho anh.</i>
notification	/,nəʊtɪfɪ'keɪʃən /	n	thông báo (trên ứng dụng)	Turn on notifications for the team chat. <i>Hãy bật thông báo cho nhóm chat công việc.</i>
spell	/spel/	v	đánh vần	Could you spell your surname, please? <i>Chị vui lòng đánh vần họ của mình.</i>
confirm	/kən'fɜ:m/	v	xác nhận	Can you confirm the time of the meeting? <i>Anh xác nhận giúp giờ họp được không?</i>
remind	/rɪ'maɪnd/	v	nhắc (ai việc gì)	Please remind me to call the bank at three. <i>Nhắc tôi gọi ngân hàng lúc ba giờ nhé.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
reminder	/rɪ'maɪndə/	n	lời nhắc, tin nhắc	We send a reminder one day before each appointment. <i>Chúng tôi gửi tin nhắc trước mỗi cuộc hẹn một ngày.</i>

Bảng 3. Lịch hẹn — Table 3. Appointments

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
appointment	/ə'pɔɪntmənt/	n	cuộc hẹn (gặp trực tiếp, có giờ)	I have an appointment with the bank at 10.30. <i>Tôi có hẹn với ngân hàng lúc 10 giờ 30.</i>
schedule	/'ʃedʒu:l/	n, v	lịch trình; lên lịch	The call is scheduled for Thursday at 3 pm. <i>Cuộc gọi được lên lịch vào 3 giờ chiều thứ Năm.</i>
calendar	/'kæləndə/	n	lịch (trên máy, dùng chung)	I've sent you a calendar invitation. <i>Tôi đã gửi anh lời mời qua lịch.</i>
arrange	/ə'reɪndʒ/	v	sắp xếp, thu xếp	Let's arrange a meeting for next week. <i>Chúng ta thu xếp một buổi họp vào tuần sau nhé.</i>
postpone	/pəʊst'pəʊn/	v	hoãn (sang thời điểm sau)	We have to postpone the visit until November. <i>Chúng tôi phải hoãn chuyến thăm đến tháng Mười Một.</i>
put off	/pʊt ɒf/	phr v	hoãn lại (thân mật hơn postpone)	Can we put off the training until Friday? <i>Ta hoãn buổi đào tạo đến thứ Sáu được không?</i>
bring forward	/brɪŋ 'fɔ:wəd/	phr v	dời lên sớm hơn	Can we bring the meeting forward to 9 am? <i>Ta dời cuộc họp lên 9 giờ sáng được không?</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
reschedule	/ˌriːˈʃedʒuːl/	v	dời lịch, sắp lại lịch	I need to reschedule our call. Is Friday OK? <i>Tôi cần dời cuộc gọi của chúng ta. Thứ Sáu có được không?</i>
cancel	/ˈkænsəl/	v	hủy	I'm sorry, but I have to cancel tomorrow's meeting. <i>Tôi xin lỗi, tôi phải hủy cuộc họp ngày mai.</i>
slot	/slɒt/	n	khung giờ trống	I have a free slot at 2 pm on Tuesday. <i>Tôi có một khung giờ trống lúc 2 giờ chiều thứ Ba.</i>
convenient	/kənˈviːniənt/	adj	thuận tiện (về thời gian)	What time is convenient for you? <i>Mấy giờ thì thuận tiện cho anh?</i>
fully booked	/ˈfʊli bukt/	phr	kín lịch	I'm fully booked on Monday. How about Tuesday? <i>Thứ Hai tôi kín lịch. Thứ Ba thì sao?</i>
agenda	/əˈdʒendə/	n	chương trình họp	I'll send the agenda before the meeting. <i>Tôi sẽ gửi chương trình họp trước buổi họp.</i>
deadline	/ˈdedlaɪn/	n	hạn chót	The deadline for the report is Friday noon. <i>Hạn chót nộp báo cáo là trưa thứ Sáu.</i>
time zone	/taɪm zəʊn/	n	múi giờ	Seoul is in a different time zone: two hours ahead of us. <i>Seoul ở múi giờ khác: sớm hơn chúng ta hai tiếng.</i>
venue	/ˈvenjuː/	n	địa điểm (họp, sự kiện)	The venue is the meeting room on the fifth floor. <i>Địa điểm là phòng họp ở tầng năm.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Can I **take** a message?” là câu của người **nghe máy** (ghi lại lời nhắn). “Can I **leave** a message?” là câu của người **gọi** (để lại lời nhắn). Người Việt hay nói ngược vì tiếng Việt chỉ có một chữ “nhắn”. Sai: “Can I leave a message

for you?” (khi mình là lễ tân).

“Can I **take** a message?” is said by the person **answering** (they write it down). “Can I **leave** a message?” is said by the **caller**. Vietnamese learners mix them up because Vietnamese uses one verb, “nhắn”. Wrong: “Can I leave a message for you?” (said by a receptionist).

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng “date” cho cuộc hẹn công việc: “I have a date with a client at 3.” **Date** là hẹn hò tình cảm hoặc ngày tháng. Hẹn công việc dùng **appointment** (gặp có giờ, thường với bác sĩ, ngân hàng, đối tác) hoặc **meeting** (họp). Động từ **appoint** nghĩa là **bổ nhiệm**: “Let’s appoint at 3” là sai; nói “Let’s meet at 3.”

Using “date” for a business appointment: “I have a date with a client at 3.” A **date** is a romantic meeting or a calendar day. Use **appointment** (a timed visit, e.g. doctor, bank, partner) or **meeting**. The verb **appoint** means to give someone a job: “Let’s appoint at 3” is wrong; say “Let’s meet at 3.”

Kết hợp từ với appointment, meeting, call — Collocations with appointment, meeting, call

Động từ + danh từ Verb + noun	Nghĩa Meaning	Ví dụ Example
make / book an appointment	đặt hẹn <i>book a time</i>	I’d like to make an appointment with Ms Lien. <i>Tôi muốn đặt hẹn với chị Liên.</i>
arrange / set up a meeting	thu xếp một cuộc họp <i>organise a meeting</i>	Can we set up a meeting for next Tuesday? <i>Ta thu xếp một cuộc họp vào thứ Ba tới được không?</i>
keep an appointment	giữ đúng hẹn <i>attend as planned</i>	Please keep your appointment or call us to change it. <i>Vui lòng đến đúng hẹn hoặc gọi để đổi lịch.</i>
miss an appointment	lỡ hẹn <i>fail to attend</i>	Two clients missed their appointments last month. <i>Tháng trước có hai khách lỡ hẹn.</i>
return a call	gọi lại (khi có cuộc gọi nhờ) <i>call someone back</i>	I’m returning your call from this morning. <i>Tôi gọi lại theo cuộc gọi của anh sáng nay.</i>
make / take a call	gọi / nghe một cuộc gọi <i>phone / answer</i>	Sorry, I have to take this call. <i>Xin lỗi, tôi phải nghe cuộc gọi này.</i>
move / change a meeting	đổi, dời cuộc họp <i>reschedule</i>	We need to move the meeting to Thursday. <i>Chúng ta cần dời cuộc họp sang thứ Năm.</i>
call off a meeting	hủy cuộc họp (thân mật) <i>cancel (informal)</i>	They called off the meeting at the last minute. <i>Họ hủy cuộc họp vào phút chót.</i>

Họ từ cần nhớ — Word families to remember

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ / phân từ <i>Adjective / participle</i>	Ví dụ <i>Example</i>
confirm	confirmation	confirmed	We're waiting for your confirmation. <i>Chúng tôi đang chờ anh xác nhận.</i>
arrange	arrangement	arranged	I'll make the arrangements for the visit. <i>Tôi sẽ lo các khâu sắp xếp cho chuyến thăm.</i>
remind	reminder	—	This is a quick reminder about tomorrow's call. <i>Đây là tin nhắc nhanh về cuộc gọi ngày mai.</i>
schedule / reschedule	schedule	scheduled / rescheduled	The rescheduled meeting is on Friday. <i>Cuộc họp được dời lịch diễn ra vào thứ Sáu.</i>
postpone	postponement	postponed	Sorry for the postponement. <i>Xin lỗi vì phải hoãn.</i>
—	availability	available / unavailable	Please let me know your availability. <i>Anh cho tôi biết lịch trống của anh nhé.</i>
—	convenience	convenient / inconvenient	Call me at your convenience. <i>Anh gọi cho tôi khi nào thuận tiện.</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo nhớ hậu tố: **-tion / -ment / -ity / -ence** đánh dấu danh từ (confirmation, arrangement, availability, convenience). Sau a, the, your, my cần danh từ: “your **confirmation**”, không viết “your confirm”.

*Suffix tip: -tion / -ment / -ity / -ence mark nouns (confirmation, arrangement, availability, convenience). After a, the, your, my you need a noun: “your **confirmation**”, not “your confirm”.*

3.2. Ngữ pháp: các cách nói về tương lai trong tiếng Anh — Grammar: ways of talking about the future

Tiếng Việt chỉ cần thêm “sẽ”, “sắp” hoặc một trạng từ thời gian. Tiếng Anh có bốn cấu trúc thường dùng cho tương lai, và người bản ngữ chọn theo **mức chắc chắn** và **lúc quyết định**: quyết định ngay lúc nói (will), đã định từ trước (be going to), đã hẹn với người khác (hiện tại tiếp diễn), lịch trình cố định (hiện tại đơn).

*Vietnamese simply adds “sẽ”, “sắp” or a time adverb. English has four common structures for the future, and native speakers choose by **degree of certainty** and **moment of decision**: decided*

while speaking (will), decided earlier (be going to), arranged with other people (present continuous), fixed timetable (present simple).

Will + động từ nguyên mẫu — Will + base verb

Dạng Form	Công thức Pattern	Ví dụ Example
Khẳng định <i>Affirmative</i>	S + will ('ll) + V	I'll call you back in ten minutes. <i>Tôi sẽ gọi lại anh sau mười phút.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + will not (won't) + V	She won't be in the office until Monday. <i>Chị ấy sẽ không có mặt ở văn phòng cho đến thứ Hai.</i>
Nghi vấn <i>Question</i>	Will + S + V...?	Will you be at the meeting tomorrow? <i>Ngày mai anh có dự họp không?</i>
Đề nghị giúp <i>Offer</i>	Shall I / we + V...?	Shall I put you through to her assistant? <i>Tôi nối máy anh sang trợ lý của chị ấy nhé?</i>

Cách dùng: (1) **quyết định ngay lúc nói**, hay gặp khi nghe điện thoại; (2) **lời hứa, lời đề nghị**; (3) **dự đoán** dựa trên ý kiến, thường đi với I think, probably, I'm sure; (4) **sự việc tương lai chắc chắn** không do mình quyết định. Dấu hiệu: I think, maybe, probably, I'm sure, I promise, tomorrow, soon.

Uses: (1) decisions made at the moment of speaking, common on the phone; (2) promises and offers; (3) predictions based on opinion, often with I think, probably, I'm sure; (4) future facts outside our control. Signals: I think, maybe, probably, I'm sure, I promise, tomorrow, soon.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Caller: "Is Mr Becker there?" — Receptionist: "One moment, **I'll check.**" (quyết định ngay lúc nghe)

"Don't worry, **I'll send** the invoice today." (lời hứa)

"I think the meeting **will finish** around 11." (dự đoán)

Caller: "Is Mr Becker there?" — Receptionist: "One moment, **I'll check.**" (decided while speaking)

"Don't worry, **I'll send** the invoice today." (promise)

"I think the meeting **will finish** around 11." (prediction)

Be going to + động từ nguyên mẫu — Be going to + base verb

Dạng Form	Công thức Pattern	Ví dụ Example
Khẳng định <i>Affirmative</i>	S + am / is / are + going to + V	We're going to open a branch in Da Nang next year. <i>Năm tới chúng tôi sẽ mở chi nhánh ở Đà Nẵng.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + am not / isn't / aren't + going to + V	They aren't going to renew the contract. <i>Họ sẽ không gia hạn hợp đồng.</i>
Nghi vấn <i>Question</i>	Am / Is / Are + S + going to + V...?	Are you going to call the supplier today? <i>Hôm nay anh có định gọi nhà cung cấp không?</i>

Cách dùng: (1) **ý định, kế hoạch đã quyết từ trước** lúc nói; (2) **dự đoán có căn cứ** từ điều nhìn thấy ngay lúc này. Dấu hiệu: đã có quyết định từ trước (I've decided...), bằng chứng trước mắt (Look at the traffic...).

Uses: (1) intentions and plans decided before speaking; (2) predictions based on present evidence. Signals: an earlier decision (I've decided...), visible evidence (Look at the traffic...).

VÍ DỤ / EXAMPLE — “I’ve read the report. **I’m going to call** the supplier about the late deliveries.” (đã quyết trước)

“Look at this traffic jam on Nguyen Van Linh Street. **We’re going to be** late for the 9 o’clock meeting.” (căn cứ trước mắt)

*“I’ve read the report. **I’m going to call** the supplier about the late deliveries.” (decided before)*

*“Look at this traffic jam on Nguyen Van Linh Street. **We’re going to be** late for the 9 o’clock meeting.” (present evidence)*

Hiện tại tiếp diễn chỉ lịch đã hẹn — *Present continuous for arrangements*

Thì hiện tại tiếp diễn (am / is / are + V-ing) diễn tả **việc đã sắp xếp với người khác**: đã hẹn giờ, đã đặt phòng, đã mua vé, đã ghi vào lịch. Câu gần như luôn có **thời gian cụ thể**. Đây là cấu trúc người bản ngữ dùng nhiều nhất khi nói về lịch hẹn và lịch công tác.

*The present continuous (am / is / are + -ing) expresses **arrangements made with other people**: a time agreed, a room booked, a ticket bought, an entry in the calendar. The sentence almost always contains a **specific time**. Native speakers use it most when talking about appointments and business trips.*

Dạng <i>Form</i>	Công thức <i>Pattern</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Khẳng định <i>Affirmative</i>	S + am / is / are + V-ing + thời gian ... + <i>time</i>	I’m meeting Ms Lim at 10 on Thursday. <i>Tôi hẹn gặp chị Lim lúc 10 giờ thứ Năm.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + am not / isn’t / aren’t + V-ing	Mr Becker isn’t coming to the training on Friday. <i>Ông Becker không dự buổi đào tạo thứ Sáu.</i>
Nghi vấn <i>Question</i>	Am / Is / Are + S + V-ing...?	What are you doing on Monday afternoon? <i>Chiều thứ Hai anh có lịch gì không?</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hỏi lịch người khác một cách tự nhiên: “**Are you doing anything on Friday afternoon?**” hoặc “**Are you free on Friday afternoon?**”. Không hỏi “What will you do on Friday?” khi muốn xin một cuộc hẹn — câu đó nghe như hỏi dự đoán.
*To ask about someone’s schedule naturally: “**Are you doing anything on Friday afternoon?**” or “**Are you free on Friday afternoon?**”. Don’t ask “What will you do on Friday?” when you want an appointment — it sounds like asking for a prediction.*

Hiện tại đơn chỉ lịch trình cố định — *Present simple for timetables*

Hiện tại đơn dùng cho **lịch trình chung, cố định** do tổ chức đặt ra: giờ bay, giờ tàu, giờ mở cửa, lịch khóa học, lịch hội thảo. Chủ ngữ thường là sự vật (the flight, the webinar, the office), không phải kế hoạch riêng của một người.

*The present simple is used for **general, fixed timetables** set by an organisation: flights, trains, opening hours, courses, conferences. The subject is usually a thing (the flight, the webinar, the office), not one person's private plan.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — “The webinar **starts** at 9 am and **finishes** at 10.30.” — “My flight to Singapore **leaves** at 7.15 tomorrow.” — “The office **closes** at 5.30 on Fridays.”

*“The webinar **starts** at 9 am and **finishes** at 10.30.” — “My flight to Singapore **leaves** at 7.15 tomorrow.” — “The office **closes** at 5.30 on Fridays.”*

So sánh bốn cách nói tương lai — *Comparing the four future forms*

Cấu trúc <i>Form</i>	Khi nào dùng <i>When to use</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>	Dấu hiệu <i>Signals</i>
will	Quyết định lúc nói; hứa; đề nghị; dự đoán theo ý kiến <i>Decision now; promise; offer; opinion prediction</i>	OK, I'll email you the price list now. <i>Được, tôi sẽ gửi bảng giá cho anh ngay.</i>	I think, probably, OK, don't worry
be going to	Ý định đã có; dự đoán có căn cứ <i>Prior intention; evidence-based prediction</i>	We're going to hire two more developers. <i>Chúng tôi định tuyển thêm hai lập trình viên.</i>	I've decided, look, plan
am / is / are + V-ing	Lịch đã hẹn với người khác <i>Arrangement with others</i>	I'm flying to Seoul on Tuesday. <i>Thứ Ba tôi bay sang Seoul (đã đặt vé).</i>	Giờ, ngày cụ thể <i>A specific time</i>
Hiện tại đơn <i>Present simple</i>	Lịch trình cố định của tổ chức <i>Fixed official timetable</i>	The train leaves at 6.05. <i>Tàu chạy lúc 6 giờ 05.</i>	Giờ tàu, xe, giờ mở cửa <i>Timetables, opening hours</i>

Will và be going to — hai cấu trúc dễ nhầm — *Will and be going to — easily confused*

Tình huống <i>Situation</i>	will	be going to
Chuông điện thoại reo, chưa ai nghe <i>The phone rings and nobody answers</i>	“I'll get it!” — quyết định ngay <i>decided now</i>	Không dùng <i>Not used</i>

Tình huống <i>Situation</i>	will	be going to
Sếp hỏi kế hoạch tuần sau <i>The boss asks about next week's plan</i>	Không tự nhiên <i>Unnatural</i>	"I'm going to visit three clients." — đã định <i>already planned</i>
Dự đoán doanh số <i>Predicting sales</i>	"I think sales will rise." — ý kiến <i>opinion</i>	"Look at these orders. Sales are going to rise." — số liệu trước mắt <i>evidence</i>
Hứa với khách <i>A promise to a customer</i>	"I'll call you back by 4." — lời hứa <i>promise</i>	Ít dùng <i>Rarely used</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch "Em gọi lại anh sau nhé" thành **"I call you back later."** Hiện tại đơn không diễn tả lời hứa. Đúng: **"I'll call you back later."** Tương tự "I send you the file now" → **"I'll send you the file now."**

Translating "Em gọi lại anh sau nhé" as "I call you back later." The present simple does not express a promise. Correct: "I'll call you back later." Likewise "I send you the file now" → "I'll send you the file now."

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Ghép sai hai cấu trúc: **"I will meeting him tomorrow", "I'm meet him tomorrow", "I will to call you"**. Sau will chỉ có động từ nguyên mẫu không "to": "I will meet him." Hiện tại tiếp diễn phải đủ hai phần be + V-ing: "I'm meeting him."

Mixing two structures: "I will meeting him tomorrow", "I'm meet him tomorrow", "I will to call you". After will comes the bare infinitive, no "to": "I will meet him." The present continuous needs both parts, be + -ing: "I'm meeting him."

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng will trong mệnh đề thời gian: **"I'll call you when I will arrive."** Sau when, as soon as, before, after, until, và sau if, tiếng Anh dùng hiện tại đơn dù nói về tương lai. Đúng: **"I'll call you when I arrive."** — "Please wait until she comes back."

Using will in a time clause: "I'll call you when I will arrive." After when, as soon as, before, after, until, and after if, English uses the present simple even for the future. Correct: "I'll call you when I arrive." — "Please wait until she comes back."

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **will** = quyết định ngay, hứa, đề nghị, dự đoán theo ý kiến.
be going to = định từ trước, dự đoán có căn cứ trước mắt.

be + V-ing = đã hẹn với người khác, có giờ cụ thể.

Hiện tại đơn = lịch trình cố định; và sau when / as soon as / until / if.

will = decision now, promise, offer, opinion prediction.

be going to = decided before, prediction from present evidence.

be + -ing = arranged with other people, specific time.

Present simple = fixed timetable; and after when / as soon as / until / if.

3.3. Giới từ chỉ thời gian: at, on, in, by, until — *Prepositions of time: at, on, in, by, until*

Đặt lịch hẹn mà sai giới từ có thể làm sai cả nghĩa: “by Friday” (hạn chót) và “until Friday” (kéo dài đến) khác nhau về việc phải làm. Nhớ theo quy tắc từ **nhỏ đến lớn**: at cho giờ, on cho ngày, in cho khoảng dài hơn.

*A wrong preposition in a booking can change the meaning: “by Friday” (deadline) and “until Friday” (continuing up to) ask for different actions. Remember the rule from **small to large**: at for clock times, on for days, in for longer periods.*

Giới từ <i>Preposition</i>	Dùng với <i>Used with</i>	Ví dụ <i>Example</i>
at	Giờ; noon, midnight; the weekend (Anh – Anh); the end of... <i>Clock times; noon, midnight; the weekend (BrE); the end of...</i>	at 9.30 · at noon · at the weekend · at the end of the month
on	Thứ; ngày tháng; thứ + buổi; ngày lễ cụ thể <i>Days; dates; day + part of day; a specific holiday date</i>	on Monday · on 21 October · on Friday afternoon · on New Year’s Day
in	Buổi (không kèm thứ); tháng; năm; mùa; quý <i>Parts of the day (no weekday); months; years; seasons; quarters</i>	in the morning · in October · in 2027 · in Q4
in + khoảng thời gian <i>in + period</i>	Sau một khoảng tính từ bây giờ <i>After a period from now</i>	I’ll call you back in ten minutes. (= 10 phút nữa)
within	Trong vòng, không quá <i>No later than the end of a period</i>	We reply to all emails within 24 hours.
by	Hạn chót: trước hoặc đúng thời điểm đó <i>Deadline: at or before that time</i>	Please confirm by 5 pm on Wednesday.
until / till	Kéo dài đến thời điểm đó rồi dừng <i>Continuing up to that time</i>	Ms Lien is at the factory until 3 pm.
from ... to / until	Từ ... đến <i>From ... to</i>	The office is open from 8 am to 5.30 pm.
for	Trong khoảng bao lâu <i>Duration</i>	The meeting will last for about an hour.
during	Trong suốt (một sự kiện, giai đoạn) <i>Within an event or period</i>	Please turn off your phone during the presentation.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Không dùng giới từ trước: next, last, this, every, tomorrow, yesterday, today, tonight. Nói “**next Monday**”, “**this afternoon**”, “**every Friday**” — không nói “on next Monday”, “in this afternoon”.

No preposition before: next, last, this, every, tomorrow, yesterday, today, tonight. Say “next Monday”, “this afternoon”, “every Friday” — not “on next Monday”, “in this afternoon”.

By và until — dễ nhầm nhất — By and until — the most confused pair

Tiêu chí Criterion	by	until
Ý nghĩa Meaning	Hạn chót. Việc xảy ra một lần , trước hoặc đúng mốc <i>Deadline. A one-off action at or before the time</i>	Việc kéo dài liên tục rồi dừng ở mốc <i>An action continuing and stopping at the time</i>
Động từ hay đi kèm Typical verbs	send, confirm, reply, finish, pay	wait, stay, work, be (at/in), keep
Ví dụ Example	Send me the slides by Thursday. <i>Gửi slide cho tôi trước (hoặc trong) thứ Năm.</i>	I'll wait until Thursday. <i>Tôi sẽ chờ đến thứ Năm.</i>
Phủ định Negative	—	He won't be back until 3. (= 3 giờ mới về) <i>He'll be back at 3, not before.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Ba lỗi giới từ phổ biến: (1) “**on next Monday**” → “next Monday”; (2) “**in Monday morning**” → “**on Monday morning**” (có thứ thì dùng on); (3) “**Please send it until Friday**” → “Please send it **by Friday**” (gửi là việc một lần, cần hạn chót).

Three common preposition errors: (1) “on next Monday” → “next Monday”; (2) “in Monday morning” → “on Monday morning” (a weekday takes on); (3) “Please send it until Friday” → “Please send it by Friday” (sending is a one-off action, so it needs a deadline).

VÍ DỤ / EXAMPLE — “in two days” và “within two days” khác nhau: “I'll reply **in** two days” = đúng hai ngày nữa mới trả lời; “I'll reply **within** two days” = trả lời bất kỳ lúc nào, chậm nhất hai ngày. Với khách hàng, within nghe chuyên nghiệp hơn.

*“in two days” and “within two days” differ: “I'll reply **in** two days” = in exactly two days' time; “I'll reply **within** two days” = any time, at the latest in two days. With customers, within sounds more professional.*

3.4. Cách đọc số điện thoại, ngày tháng, giờ và địa chỉ email trong tiếng Anh — *Saying phone numbers, dates, times and email addresses*

Số điện thoại — *Phone numbers*

Đọc **từng chữ số**, ngắt theo nhóm 3–4 số, hơi lên giọng ở cuối mỗi nhóm và xuống giọng ở nhóm cuối. Số 0 đọc là **“oh”** (Anh – Anh) hoặc **zero**. Hai số giống nhau liền nhau đọc **double**: 55 = “double five”. Mã quốc gia: +84 đọc “plus eight four”; khi đọc số Việt Nam cho người nước ngoài, bỏ số 0 đầu.

Say each digit, grouping in threes or fours, with a slight rise at the end of each group and a fall on the last. Zero is “oh” in British English, or zero. Two identical digits together are read double: 55 = “double five”. Country codes: +84 is “plus eight four”; when giving a Vietnamese number to a foreign caller, drop the first 0.

Viết <i>Written</i>	Đọc <i>Spoken</i>
028 3812 4405	oh two eight, three eight one two, double four oh five
0903 118 762	oh nine oh three, double one eight, seven six two
+84 903 118 762	plus eight four, nine oh three, double one eight, seven six two
+65 6274 3391	plus six five, six two seven four, double three nine one
ext. 214	extension two one four

Ngày tháng — viết và đọc theo Anh – Anh — *Dates — British style*

Viết <i>Written</i>	Đọc <i>Spoken</i>	Ghi chú <i>Note</i>
12 March 2026	the twelfth of March, twenty twenty-six	Kiểu Anh – Anh: ngày trước tháng <i>British order: day before month</i>
Thursday 22 October	Thursday the twenty-second of October	Thứ đứng đầu, không cần dấu phẩy <i>Weekday first, no comma needed</i>
1st · 2nd · 3rd · 4th	first · second · third · fourth	Đọc số thứ tự, không đọc “one March” <i>Use ordinals, never “one March”</i>
21st · 22nd · 23rd · 31st	twenty-first · twenty-second · twenty-third · thirty-first	Đuôi theo chữ số cuối <i>Ending follows the last digit</i>
2026	twenty twenty-six	Cũng nói được “two thousand and twenty-six” <i>Also “two thousand and twenty-six”</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết ngày bằng số “03/04/2026” trong email gửi đối tác nước ngoài. Người Anh, Úc, Việt Nam hiểu là 3 tháng 4; người Mỹ hiểu là 4 tháng 3. Trong thư từ công việc quốc tế, **viết tên tháng bằng chữ**: “3 April 2026” — không bao giờ nhầm.

*Writing the date as “03/04/2026” to an overseas partner. British, Australian and Vietnamese readers see 3 April; Americans see 4 March. In international business, **write the month as a word**: “3 April 2026” — it can never be misread.*

Giờ — Times

Viết <i>Written</i>	Cách nói số <i>Digital style</i>	Cách nói truyền thống <i>Traditional style</i>
9.00 / 9:00	nine o'clock / nine am	nine o'clock
9.15	nine fifteen	a quarter past nine
9.30	nine thirty	half past nine
14.45 (2.45 pm)	two forty-five pm	a quarter to three
12.00	twelve pm / midday	noon
18.05 (6.05 pm)	six oh five pm	five past six

VÍ DỤ / EXAMPLE — Anh – Anh viết giờ bằng dấu chấm (9.30) hoặc dấu hai chấm (9:30), đều đúng. Trong lịch hẹn quốc tế, ghi rõ **am / pm** hoặc dùng hệ 24 giờ kèm múi giờ: “3 pm (Vietnam time, UTC+7)”.

*British English writes times with a full stop (9.30) or a colon (9:30); both are correct. In international bookings, add **am / pm** or use the 24-hour clock with the time zone: “3 pm (Vietnam time, UTC+7)”.*

Địa chỉ email — Email addresses

Ký hiệu <i>Symbol</i>	Đọc <i>Spoken</i>	Ví dụ đọc <i>Example</i>
@	at	truc.do@kimanfintech.vn → “truc dot do at kim an fintech, all one word, dot v n”
.	dot	“dot com”, “dot v n”
_	underscore	minh_thu → “minh underscore thu”
-	hyphen / dash	lam-viet → “lam hyphen viet”
chữ liền <i>joined letters</i>	all one word	“kimanfintech, all one word”
chữ thường <i>lower case</i>	all lower case	“all lower case” (nếu người nghe hỏi)

Đánh vần tên Việt qua điện thoại — *Spelling Vietnamese names by phone*

Tên Việt lạ tai với người nước ngoài, nên **luôn đánh vần**, kèm từ mã cho chữ dễ nhầm theo bảng chữ cái điện thoại quốc tế (A for Alpha, B for Bravo...). Không đọc dấu thanh: viết “Nguyen” không dấu. Các chữ người Việt hay đọc sai: A /eɪ/ (không phải “a”), E /i:/, I /aɪ/, G /dʒi:/, J /dʒeɪ/, R /ɑ:/, H /etʃ/, Y /waɪ/, W /ˈdʌbəlju:/, Z /zed/ (Anh – Anh).

*Vietnamese names are unfamiliar to many foreign callers, so **always spell them**, adding code words for easily confused letters from the international phone alphabet (A for Alpha, B for Bravo...). Leave out tone marks: write “Nguyen” without diacritics. Letters Vietnamese speakers often mispronounce: A /eɪ/ (not “a”), E /i:/, I /aɪ/, G /dʒi:/, J /dʒeɪ/, R /ɑ:/, H /etʃ/, Y /waɪ/, W /ˈdʌbəlju:/, Z /zed/ (British).*

Chữ <i>Letter</i>	Từ mã <i>Code word</i>	Chữ <i>Letter</i>	Từ mã <i>Code word</i>	Chữ <i>Letter</i>	Từ mã <i>Code word</i>
A	Alpha	J	Juliett	S	Sierra
B	Bravo	K	Kilo	T	Tango
C	Charlie	L	Lima	U	Uniform
D	Delta	M	Mike	V	Victor
E	Echo	N	November	W	Whiskey
F	Foxtrot	O	Oscar	X	X-ray
G	Golf	P	Papa	Y	Yankee
H	Hotel	Q	Quebec	Z	Zulu
I	India	R	Romeo		

VÍ DỤ / EXAMPLE — Đánh vần họ Nguyễn: “That’s **N** for November, **G** for Golf, **U** for Uniform, **Y** for Yankee, **E** for Echo, **N** for November — Nguyen.” Tên Trúc: “**T-R-U-C**, T for Tango, R for Romeo, U for Uniform, C for Charlie.”

*Spelling the surname Nguyen: “That’s **N** for November, **G** for Golf, **U** for Uniform, **Y** for Yankee, **E** for Echo, **N** for November — Nguyen.” The name Truc: “**T-R-U-C**, T for Tango, R for Romeo, U for Uniform, C for Charlie.”*

3.5. Mẫu câu tiếng Anh gọi và nhận điện thoại công việc — *Useful phrases for making and taking calls*

Một cuộc gọi công việc có sáu bước: chào và giới thiệu → nêu người cần gặp hoặc lý do gọi → chờ máy, nối máy → xử lý khi người cần gặp vắng mặt → kiểm tra lại thông tin → kết thúc. Bảng dưới xếp mẫu câu theo bước, chia hai mức trang trọng.

A business call has six stages: greeting and introduction → asking for someone or giving the reason → holding and connecting → handling an absent colleague → checking information → closing. The table groups phrases by stage at two levels of formality.

Bước <i>Stage</i>	Trang trọng <i>Formal</i>	Trung tính / thân mật <i>Neutral / informal</i>
Nhắc máy <i>Answering</i>	Good morning, Lam Viet Logistics, Ngoc Anh speaking. How may I help you?	Hello, Ngoc Anh here. / Hi, it's Ngoc Anh.
Tự giới thiệu (người gọi) <i>Introducing yourself (caller)</i>	Good morning. This is Rachel Lim from Kestrel Components in Singapore.	Hi, it's Rachel from Kestrel.
Xin gặp ai <i>Asking for someone</i>	Could I speak to Mr Pham Quoc Bao, please?	Is Bao there? / Can I talk to Bao?
Nêu lý do gọi <i>Giving the reason</i>	I'm calling about our order of 5,000 cartons.	It's about the cartons.
Hỏi ai gọi <i>Asking who is calling</i>	May I ask who's calling, please?	Who's calling, please?
Đề nghị chờ máy <i>Asking to hold</i>	Could you hold the line, please? / Would you mind holding?	Hold on a sec. / Just a moment.
Nối máy <i>Connecting</i>	I'll put you through now.	I'll transfer you.
Người cần gặp vắng <i>Person unavailable</i>	I'm afraid Mr Pham Quoc Bao is in a meeting until 10.30.	Sorry, he's out at the moment.
Đưa lựa chọn <i>Offering options</i>	Would you like to leave a message, or shall I ask him to call you back?	Can I take a message?
Không nghe rõ <i>Not hearing clearly</i>	I'm sorry, I didn't catch that. Could you repeat it, please?	Sorry? / Sorry, say that again?
Kết thúc <i>Closing</i>	Thank you for calling. Goodbye.	Thanks, bye. / Talk to you soon.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Tự giới thiệu trên điện thoại bằng “**I am Ngoc Anh**” hoặc “**Here is Ngoc Anh**”. Khi gọi điện, người nói tiếng Anh dùng “**This is Ngoc Anh**” hoặc “**Ngoc Anh speaking**” (người nghe máy), “**It's Ngoc Anh**” (thân mật). Tương tự, không hỏi “**Who are you?**” — câu này nghe như tra hỏi; hỏi “**May I ask who's calling?**”
Introducing yourself on the phone with “I am Ngoc Anh” or “Here is Ngoc Anh”. On the phone, English speakers say “This is Ngoc Anh” or “Ngoc Anh speaking” (when answering), “It's Ngoc Anh” (informal). Likewise, don't ask “Who are you?” — it sounds like an interrogation; ask “May I ask who's calling?”

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Ba câu dịch từng chữ từ tiếng Việt: “**Alo**” → “Hello” (hoặc tên công ty); “**Wait a minute**” (nghe cộc) → “Could you hold on a moment, please?”; “**Can you repeat?**” (thiếu tân ngữ) → “Could you repeat **that**, please?”
Three word-for-word translations from Vietnamese: “Alo” → “Hello” (or the company name); “Wait

a minute (sounds abrupt) → “Could you hold on a moment, please?”; **“Can you repeat?”** (missing object) → “Could you repeat **that**, please?”

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Nói với người vắng mặt, luôn theo thứ tự: **lý do ngắn + giờ quay lại + lựa chọn**. “I’m afraid **she’s in a meeting**. **She’ll be back at 3**. **Can I take a message?**” Không nói “She’s not here” rồi im lặng.

*When someone is unavailable, always give: **short reason + time back + an option**. “I’m afraid **she’s in a meeting**. **She’ll be back at 3**. **Can I take a message?**” Never just say “She’s not here” and stop.*

HỘI THOẠI MẪU / MODEL DIALOGUE

Ngoc Anh: Good morning, Lam Viet Logistics, Ngoc Anh speaking. How can I help you?

Rachel: Good morning. **This is Rachel Lim from Kestrel Components in Singapore. Could I speak to Mr Pham Quoc Bao, please?**

Ngoc Anh: **One moment, please. I’ll check** if he’s available.

Ngoc Anh: Ms Lim? **I’m afraid Mr Pham Quoc Bao is in a meeting until 10.30. Can I take a message?**

Rachel: Yes, please. **I’m calling about** our order of 5,000 cartons. We need to change the delivery date from 28 October to 4 November.

Ngoc Anh: From 28 October to 4 November. Could you **spell your surname**, please?

Rachel: Of course. L-I-M, L for Lima, I for India, M for Mike.

Ngoc Anh: Thank you. And **what’s the best number to reach you on?**

Rachel: It’s plus six five, six two seven four, double three nine one.

Ngoc Anh: **Let me read that back:** plus six five, six two seven four, three three nine one.

Rachel: That’s right.

Ngoc Anh: Thank you, Ms Lim. **I’ll pass on your message** and he’ll **call you back** this afternoon.

Rachel: Great. Thanks for your help. Bye.

Ngoc Anh: **Thank you for calling.** Goodbye.

***Dịch:** Ngoc Anh: Chào buổi sáng, Công ty Logistics Lâm Việt, Ngoc Anh nghe. Tôi có thể giúp gì cho chị? — Rachel: Chào chị. Tôi là Rachel Lim, Công ty Kestrel Components ở Singapore. Cho tôi gặp ông Phạm Quốc Bảo. — Ngoc Anh: Xin chờ một chút, tôi xem anh ấy có tiếp máy được không. — Ngoc Anh: Chị Lim? Rất tiếc anh Phạm Quốc Bảo đang họp đến 10 giờ 30. Tôi ghi lại lời nhắn được không? — Rachel: Vâng. Tôi gọi về đơn hàng 5.000 thùng carton. Chúng tôi cần đổi ngày giao từ 28/10 sang 4/11. — Ngoc Anh: Từ 28/10 sang 4/11. Chị đánh vắn giúp họ của chị được không? — Rachel: Dạ, L-I-M. — Ngoc Anh: Cảm ơn chị. Số nào liên lạc với chị tiện nhất? — Rachel: +65 6274 3391. — Ngoc Anh: Tôi đọc lại: +65 6274 3391. — Rachel: Đúng rồi. — Ngoc Anh: Cảm ơn chị Lim. Tôi sẽ chuyển lời và chiều nay anh ấy sẽ gọi lại cho chị. — Rachel: Tốt quá. Cảm ơn chị. Chào chị. — Ngoc Anh: Cảm ơn chị đã gọi. Chào chị.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Gọi tên người Việt qua điện thoại với đối tác nước ngoài: lần đầu nói **đủ họ tên** (“Mr Pham Quoc Bao”) vì người nghe không biết đâu là họ, đâu là tên. Trong nội bộ công ty Việt Nam, đồng nghiệp quen gọi danh xưng + tên (“Ms Lien”, “Mr Bao”); cách gọi này chỉ nên dùng khi hai bên đã quen.

*Naming Vietnamese colleagues on the phone to foreign partners: the first time, say the **full name** (“Mr Pham Quoc Bao”), because the listener cannot tell the family name from the given name. Inside*

Vietnamese companies, colleagues use a title plus the given name (“Ms Lien”, “Mr Bao”); keep this for people who already know each other.

Kiểm tra lại và xử lý sự cố đường truyền — *Checking information and handling line problems*

Tình huống <i>Situation</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>
Nhờ nói chậm <i>Asking to slow down</i>	Could you speak a little more slowly, please?
Nhờ nói to <i>Asking to speak up</i>	Sorry, the line is bad. Could you speak up a bit?
Nhờ đánh vần <i>Asking for spelling</i>	Could you spell that for me, please?
Đọc lại để kiểm <i>Reading back</i>	Let me read that back to you: ... Is that correct?
Kiểm một chi tiết <i>Checking a detail</i>	Did you say fifteen or fifty? / Was that B for Bravo or V for Victor?
Rớt cuộc gọi <i>Call dropped</i>	Sorry, we were cut off. I'll call you back on your mobile.
Gọi nhầm số <i>Wrong number</i>	I'm sorry, I think you have the wrong number. This is Lam Viet Logistics.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Cặp số dễ nghe nhầm: **fifteen** / ˈfɪf tiːn/ – **fifty** / ˈfɪfti/, thirteen – thirty, nineteen – ninety. Đuôi -teen nhấn ở âm cuối, kéo dài; đuôi -ty nhấn ở âm đầu. Khi ghi giá hoặc số lượng, hỏi lại: “Is that one five or five oh?”

Number pairs that are easy to mishear: fifteen / ˈfɪf tiːn/ – fifty / ˈfɪfti/, thirteen – thirty, nineteen – ninety. -teen is stressed on the last syllable and is longer; -ty is stressed on the first. When noting a price or quantity, check: “Is that one five or five oh?”

3.6. Cách ghi lời nhắn và để lại lời nhắn thoại bằng tiếng Anh — *Taking messages and leaving voicemails*

Lời nhắn hữu ích phải trả lời đủ câu hỏi: ai gọi, từ công ty nào, số điện thoại, gọi về việc gì, cần làm gì, gọi lúc nào. Thiếu số điện thoại thì người nhận không gọi lại được.

A useful message answers every question: who called, from which company, on what number, about what, what action is needed, and when the call came in. Without a phone number the recipient cannot call back.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Sáu ô của phiếu ghi lời nhắn: **To** (gửi ai) · **From** (ai gọi, công ty) · **Tel** (số điện thoại) · **Date / Time** (ngày giờ nhận) · **Message** (nội dung) · **Action** (việc cần làm: please call back / will call again / no action needed). Cuối phiếu ghi **Taken by** (người ghi).

*The six boxes of a message form: **To** · **From** (caller, company) · **Tel** · **Date / Time** · **Message** · **Action** (please call back / will call again / no action needed). At the bottom write **Taken by**.*

PHIẾU GHI LỜI NHẮN / PHONE MESSAGE FORM

To: Mr Pham Quoc Bao, Sales Manager

From: Ms Rachel Lim, Kestrel Components Pte Ltd (Singapore)

Tel: +65 6274 3391

Date / Time: Monday 19 October 2026, 8.40 am

Message: Order of 5,000 cartons: wants to move delivery from 28 Oct to 4 Nov.

Action: Please call back this afternoon (Singapore is 1 hour ahead).

Taken by: Ngoc Anh

***Dịch:** Gửi: Anh Phạm Quốc Bảo, Trưởng phòng Kinh doanh. Người gọi: Chị Rachel Lim, Công ty Kestrel Components (Singapore). Điện thoại: +65 6274 3391. Ngày giờ: thứ Hai 19/10/2026, 8 giờ 40 sáng. Nội dung: đơn hàng 5.000 thùng carton, muốn dời ngày giao từ 28/10 sang 4/11. Việc cần làm: gọi lại trong chiều nay (Singapore nhanh hơn 1 tiếng). Người ghi: Ngọc Anh.*

Để lại lời nhắn thoại — *Leaving a voicemail*

Lời nhắn thoại nên dài 20–40 giây, theo thứ tự: chào và giới thiệu → giờ gọi → lý do → việc cần người nghe làm → số điện thoại (đọc chậm, nhắc hai lần) → cảm ơn. Nói chậm hơn bình thường; người nghe không hỏi lại được.

A voicemail should last 20–40 seconds, in this order: greeting and name → time of call → reason → what the listener should do → phone number (slowly, twice) → thanks. Speak more slowly than usual; the listener cannot ask you to repeat.

LỜI NHẮN THOẠI MẪU / MODEL VOICEMAIL

Hello, Ms Walsh. **This is** Do Thanh Truc **from** Kim An Fintech in Hanoi. It's 10 am on Monday 19 October.

I'm calling about our meeting next week. **I'd like to confirm** the time: Wednesday 21 October at 2 pm, at our office.

I'm also going to send you a short demo video of the QR payment page today.

Could you call me back or text me **by** Friday? **My number is** plus eight four, nine one two, four oh six, seven three five. **That's** plus eight four, nine one two, four oh six, seven three five.

Thanks, and I look forward to meeting you. Bye.

***Dịch:** Chào chị Walsh. Em là Đỗ Thanh Trúc, Công ty Fintech Kim An ở Hà Nội. Bây giờ là 10 giờ sáng thứ Hai 19/10. Em gọi về cuộc gặp tuần sau. Em muốn xác nhận giờ: 2 giờ chiều thứ Tư 21/10, tại văn phòng bên em. Hôm nay em cũng sẽ gửi chị một video ngắn giới thiệu trang thanh toán QR. Chị gọi lại hoặc nhắn tin cho em trước thứ Sáu được không ạ? Số của em là +84 912 406 735. Nhắc lại: +84 912 406 735. Cảm ơn chị, em mong được gặp chị. Chào chị.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Để lại lời nhắn chỉ có “**Please call me back**” mà không nói tên, số, lý do. Người nghe không biết ai gọi và gọi về việc gì nên thường bỏ qua. Luôn nói đủ **tên + công ty + lý do + số điện thoại**.

Leaving only **“Please call me back”** with no name, number or reason. The listener does not know who called or why, and often ignores it. Always give **name + company + reason + number**.

3.7. Đặt, dời và hủy lịch hẹn bằng tiếng Anh — *Arranging, rescheduling and cancelling appointments*

Đặt hẹn qua điện thoại hoặc tin nhắn gồm bốn bước: đề xuất gặp → hỏi lịch trống → thống nhất giờ, địa điểm → xác nhận lại bằng lời và bằng văn bản. Khi dời hoặc hủy, xin lỗi ngắn, nêu lý do ngắn và **đề xuất ngay giờ thay thế**.

*Arranging a meeting by phone or message has four steps: propose → ask about availability → agree time and place → confirm orally and in writing. When rescheduling or cancelling, apologise briefly, give a short reason and **suggest an alternative straight away**.*

Chức năng <i>Function</i>	Trang trọng <i>Formal</i>	Trung tính / thân mật <i>Neutral / informal</i>
Đề xuất gặp <i>Suggesting a meeting</i>	I would like to arrange a meeting to discuss the new contract.	Can we meet to talk about the contract?
Hỏi lịch trống <i>Asking about availability</i>	When would be convenient for you? / Would Tuesday at 10 suit you?	Are you free on Tuesday? / Does 10 work for you?
Đồng ý <i>Accepting</i>	Tuesday at 10 would be fine.	Tuesday's good. / 10 works for me.
Từ chối, đề xuất giờ khác <i>Declining, suggesting another time</i>	I'm afraid I'm not available then. Could we make it Wednesday instead?	Sorry, I can't do Tuesday. How about Wednesday?
Dời lịch <i>Rescheduling</i>	I'm afraid I need to reschedule our meeting. Would Thursday at 2 pm be possible?	Something's come up. Can we move our meeting to Thursday?
Dời lên sớm <i>Bringing forward</i>	Would it be possible to bring the meeting forward to 9 am?	Could we start a bit earlier, say 9?
Hủy <i>Cancelling</i>	I'm sorry, but I have to cancel our meeting on Friday. I apologise for any inconvenience.	Sorry, I'll have to cancel Friday.
Xác nhận <i>Confirming</i>	I'm writing to confirm our meeting on Monday 26 October at 3 pm.	Just confirming Monday at 3. See you then!

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Khi chốt lịch, nhắc lại đủ **thứ + ngày + tháng + giờ + địa điểm/hình thức**: “So that's **Thursday 22 October at 9.30 am, at our office**.” Hẹn quốc tế qua mạng thì ghi **giờ hai bên**: “3 pm Vietnam time / 5 pm Seoul time”.

*When fixing a meeting, repeat **weekday + date + month + time + place/format**: “So that's **Thursday***

22 October at 9.30 am, at our office.” For international online meetings give both local times: “3 pm Vietnam time / 5 pm Seoul time”.

HỘI THOẠI MẪU — ĐẶT HẸN / MODEL DIALOGUE — ARRANGING A MEETING

Trúc: Hello, Mr Kim. It's Do Thanh Trúc from Kim An Fintech. **Have you got a minute?**

Kim: Sure, Trúc. Go ahead.

Trúc: **I'd like to arrange** a video call to show you our new payment dashboard. **Are you free** next week?

Kim: Let me check my calendar. **I'm flying to** Busan on Monday and **I'm meeting** our auditors on Tuesday. **How about** Wednesday?

Trúc: Wednesday the twenty-eighth? **Would 3 pm suit you?** That's **5 pm in Seoul**.

Kim: 5 pm is a bit late for me. **Could we make it** 1 pm your time?

Trúc: 1 pm Vietnam time, 3 pm in Seoul. **That works for me**.

Kim: Great. How long **will it take**?

Trúc: About forty-five minutes. **I'll send** you a calendar invitation and the agenda today.

Kim: Perfect. **I'll ask** my product manager to join too.

Trúc: Wonderful. **So that's** Wednesday 28 October, 1 pm Vietnam time, 3 pm Seoul time. **Talk to you then**.

Dịch: Trúc: Chào ông Kim. Em là Đỗ Thanh Trúc, Fintech Kim An. Ông có rảnh một phút không ạ? — Kim: Được, Trúc cứ nói. — Trúc: Em muốn sắp xếp một cuộc gọi video để giới thiệu bảng điều khiển thanh toán mới. Tuần sau ông có rảnh không ạ? — Kim: Để tôi xem lịch. Thứ Hai tôi bay đi Busan, thứ Ba tôi gặp bên kiểm toán. Thứ Tư thì sao? — Trúc: Thứ Tư ngày 28 ạ? 3 giờ chiều có tiện cho ông không? Tức là 5 giờ chiều ở Seoul. — Kim: 5 giờ hơi muộn với tôi. Mình đổi sang 1 giờ chiều giờ bên cô được không? — Trúc: 1 giờ chiều giờ Việt Nam, 3 giờ chiều ở Seoul. Em sắp xếp được ạ. — Kim: Tốt. Cuộc gọi kéo dài bao lâu? — Trúc: Khoảng 45 phút. Hôm nay em sẽ gửi ông lời mời qua lịch và chương trình làm việc. — Kim: Tốt lắm. Tôi sẽ mời cả trưởng nhóm sản phẩm tham gia. — Trúc: Tuyệt quá. Vậy là thứ Tư 28/10, 1 giờ chiều giờ Việt Nam, 3 giờ chiều giờ Seoul. Hẹn gặp ông khi đó ạ.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trong hội thoại trên có đủ bốn cách nói tương lai: **I'm flying / I'm meeting** (lịch đã hẹn), **I'll send / I'll ask** (quyết định ngay, hứa), **will it take** (hỏi về sự việc tương lai), và nếu Kim nói “My flight leaves at 7” thì là hiện tại đơn chỉ lịch trình.

*The dialogue contains all four future forms: **I'm flying / I'm meeting** (arrangements), **I'll send / I'll ask** (instant decisions, promises), **will it take** (a question about the future), and if Kim said “My flight leaves at 7”, that would be the present simple for a timetable.*

TIN NHẮN MẪU — DỜI HẸN / MODEL MESSAGE — RESCHEDULING

Hi Mr Becker,

I'm afraid I need to reschedule our call on Thursday 15 October. Our factory audit has moved to that afternoon.

Would Friday 16 October at the same time (3 pm Vietnam time / 10 am Stuttgart time) **work for you?** If not, I'm free **all day on** Monday 19 October.

Sorry for the change, and thank you for your understanding.

Kim Lien

Dịch: Chào ông Becker. Tôi xin phép dời cuộc gọi vào thứ Năm 15/10 vì đợt kiểm tra nhà máy đã chuyển sang chiều hôm đó. Thứ Sáu 16/10 cùng giờ (3 giờ chiều giờ Việt Nam / 10 giờ sáng giờ Stuttgart) có tiện cho ông không? Nếu không, tôi rảnh cả ngày thứ Hai 19/10. Xin lỗi ông vì thay đổi này và cảm ơn ông đã thông cảm. Kim Liên.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Hủy hẹn chỉ bằng một dòng “**Sorry, I’m busy. Cancel the meeting.**” Câu mệnh lệnh làm đối tác phật ý. Câu chuẩn: xin lỗi + lý do ngắn + giờ thay thế: “**I’m sorry, but I have to cancel tomorrow’s meeting because of an urgent audit. Could we meet on Friday instead?**”

Cancelling with one line: “Sorry, I’m busy. Cancel the meeting.” The imperative offends the partner. The standard pattern: apology + short reason + alternative: “I’m sorry, but I have to cancel tomorrow’s meeting because of an urgent audit. Could we meet on Friday instead?”

3.8. Cách viết tin nhắn công việc (chat, SMS) bằng tiếng Anh — *Writing work messages (chat and SMS)*

Tin nhắn công việc ngắn hơn email nhưng vẫn phải đủ thông tin để người nhận hành động ngay, không cần hỏi lại. Mức trang trọng phụ thuộc người nhận: với khách hàng và cấp trên người nước ngoài, viết câu đầy đủ, không viết tắt; với đồng nghiệp thân, được viết gọn.

A work message is shorter than an email but must still give enough information for the reader to act without asking again. Formality depends on the reader: with customers and foreign managers, write full sentences without abbreviations; with close colleagues, you can be brief.

Quy tắc <i>Rule</i>	Nên <i>Do</i>	Không nên <i>Don't</i>
Một tin, đủ ý <i>One message, complete</i>	Hi Bao, can you join the 3 pm call with Kestrel today? It’s about the delivery date.	Hi / Bao ơi / Are you there? (rồi chờ trả lời) <i>Hi / Are you there? (then wait)</i>
Ghi rõ thời gian <i>Exact times</i>	Thursday 22 October at 9.30 am	tomorrow morning (khi người nhận ở múi giờ khác) <i>tomorrow morning (across time zones)</i>
Viết tắt đúng mức <i>Abbreviations in moderation</i>	FYI, ETA, ASAP (với đồng nghiệp) <i>with colleagues</i>	u, r, pls, thx, k (với khách hàng) <i>with customers</i>
Trả lời có nội dung <i>Meaningful replies</i>	Noted, I’ll send the file by 4 pm.	ok / k / ừ <i>ok / k</i>
Giọng lịch sự <i>Polite tone</i>	Could you check the invoice when you have a moment?	Check the invoice now.

Từ viết tắt trong tin nhắn công việc — Abbreviations in work messages

Viết tắt <i>Abbreviation</i>	Viết đầy đủ <i>Full form</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
ASAP	as soon as possible	càng sớm càng tốt	Please reply ASAP.
FYI	for your information	để bạn biết	FYI, the client moved the call to 4 pm.
ETA	estimated time of arrival	giờ đến dự kiến	ETA for the shipment is 28 Oct.
EOD	end of the day	cuối ngày làm việc	I'll send the report by EOD.
OOO	out of office	vắng mặt, nghỉ	I'm OOO on Friday.
TBC	to be confirmed	sẽ xác nhận sau	Venue: Room 5.2 (TBC).
BRB	be right back	quay lại ngay (thân mật)	BRB, taking a call.
N/A	not applicable	không áp dụng	Discount: N/A.

TIN NHẮN NHÓM CHAT CÔNG VIỆC / WORK CHAT THREAD

Bao (10:35): Hi Ngọc Anh, any messages for me from this morning?

Ngọc Anh (10:37): Yes, one. Rachel Lim from Kestrel called at 8.40. She **wants to move** the carton delivery from 28 Oct to 4 Nov. **Could you call her back** this afternoon? +65 6274 3391.

Bao (10:38): Thanks. **I'll call her at 2.** Is meeting room 5.2 free at 3?

Ngọc Anh (10:40): **I'm afraid** it's booked **until** 4. Room 5.1 is free **from** 3 to 5.

Bao (10:41): OK, please book 5.1 **from** 3 to 4. **I'm meeting** the warehouse team.

Ngọc Anh (10:42): Done. **I've sent** the invitation to the team. **FYI**, the projector in 5.1 needs an HDMI cable. **I'll leave** one on the table.

Bao (10:42): Great, thanks!

***Dịch:** Bao (10:35): Chào Ngọc Anh, sáng nay có lời nhắn nào cho anh không? — Ngọc Anh (10:37): Có một ạ. Chị Rachel Lim bên Kestrel gọi lúc 8 giờ 40. Chị ấy muốn dời ngày giao thùng carton từ 28/10 sang 4/11. Anh gọi lại cho chị ấy trong chiều nay được không ạ? +65 6274 3391. — Bao (10:38): Cảm ơn em. 2 giờ anh sẽ gọi. Phòng họp 5.2 lúc 3 giờ còn trống không? — Ngọc Anh (10:40): Tiếc là phòng đã có người đặt đến 4 giờ. Phòng 5.1 trống từ 3 đến 5 giờ ạ. — Bao (10:41): Vậy em đặt phòng 5.1 từ 3 đến 4 giờ nhé. Anh họp với nhóm kho. — Ngọc Anh (10:42): Xong rồi ạ. Em đã gửi lời mời cho cả nhóm. Để anh biết, máy chiếu phòng 5.1 cần dây HDMI. Em sẽ để sẵn một dây trên bàn. — Bao (10:42): Tốt quá, cảm ơn em!*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Mang thói quen chat tiếng Việt sang tin nhắn tiếng Anh: chỉ gửi “Hi” rồi chờ người kia trả lời mới nói việc; trả lời khách “ok” hoặc “k”; viết “Sorry for disturbing”. Người nước ngoài đọc thấy thiếu chuyên nghiệp. Đúng: nói việc ngay trong tin đầu; trả lời “Noted, thank you” hoặc “Sure, I’ll do that today”; xin lỗi làm phiền là “Sorry to bother you”.

Carrying Vietnamese chat habits into English: sending only “Hi” and waiting before stating the point; answering a customer “ok” or “k”; writing “Sorry for disturbing”. Foreign readers find this unprofessional. Instead: state the point in the first message; reply “Noted, thank you” or “Sure, I’ll do that today”; to apologise for interrupting, write “Sorry to bother you”.

TIN NHẮN NHẮC LỊCH (SMS) / REMINDER TEXT (SMS)

Lam Viet Logistics: **This is a reminder of** your appointment with Mr Pham Quoc Bao **on** Tuesday 20 October **at** 10 am, Floor 5, 112 Nguyen Thi Thap Street, Tan Hung Ward. **Please reply** YES to confirm or call 028 3812 4405 to reschedule.

Dịch: Logistics Lâm Việt: Xin nhắc quý khách lịch hẹn với ông Phạm Quốc Bảo lúc 10 giờ sáng thứ Ba 20/10, tầng 5, số 112 đường Nguyễn Thị Thập, phường Tân Hưng. Vui lòng trả lời YES để xác nhận hoặc gọi 028 3812 4405 để đổi lịch.

3.9. Bài đọc hiểu tiếng Anh: một buổi sáng ở quầy lễ tân — Reading: a morning at the front desk

BÀI ĐỌC / READING TEXT

Front desk, Monday morning

Le Ngoc Anh is the receptionist at Lam Viet Logistics, a freight company with 120 staff in Ho Chi Minh City. Her day starts at 7.45, fifteen minutes before the office opens. First, she checks the voicemail. On Monday mornings there are usually eight to ten messages from the weekend. Many of them come from customers in Australia and Japan, where the working day starts two to four hours earlier than in Vietnam.

Ngoc Anh writes every message on the company’s message form: the caller’s name, company and phone number, the reason for the call and the action needed. Then she sends it to the right person through the company chat. “A message without a phone number is useless,” she says. “I always read the number back to the caller.”

Between 8 and 11 the switchboard is busy. Ngoc Anh answers every call with the same words: “Good morning, Lam Viet Logistics, Ngoc Anh speaking. How can I help you?” If the person the caller wants is not available, she offers two choices: to leave a message or to call back at a time she suggests. She never says “He’s not here.” Instead, she says “He’s in a meeting until 10.30. Can I take a message?”

Ngoc Anh also manages the meeting rooms. Staff book rooms on the shared calendar, but many visitors arrange appointments by phone. When a visitor confirms a meeting, she sends a reminder by text the day before. This simple step has cut the number of missed appointments from about twelve a month to three.

This week will be busier than usual. A delegation from a German partner is arriving on Wednesday, and the directors are holding a training day on Friday. Ngoc Anh is going to move two client meetings from Friday to Thursday. “I’ll call the clients this afternoon,” she says. “It’s better to reschedule early than to cancel at the last minute.”

Dịch: Quầy lễ tân, sáng thứ Hai. Lê Ngọc Anh là lễ tân của Công ty Logistics Lâm Việt, một công ty vận tải hàng hóa có 120 nhân viên ở TP.HCM. Ngày làm việc của chị bắt đầu lúc 7 giờ 45, mười lăm phút trước khi văn phòng mở cửa. Việc đầu tiên là nghe hộp thư thoại. Sáng thứ Hai thường có tám đến mười lời nhắn từ cuối tuần. Nhiều lời nhắn đến từ khách hàng ở Úc và Nhật, nơi ngày làm việc bắt đầu sớm hơn Việt Nam hai đến bốn tiếng. Ngọc Anh ghi mọi lời nhắn vào phiếu ghi lời nhắn của công ty: tên người gọi, công ty, số điện thoại, lý do gọi và việc cần làm. Sau đó chị gửi cho đúng người qua nhóm chat của công ty. “Lời nhắn không có số điện thoại thì vô dụng,” chị nói. “Tôi luôn đọc lại số cho người gọi.” Từ 8 đến 11 giờ, tổng đài bận. Ngọc Anh trả lời mọi cuộc gọi bằng cùng một câu: “Chào buổi sáng, Công ty Logistics Lâm Việt, Ngọc Anh nghe. Tôi có thể giúp gì cho anh/chị?” Nếu người mà khách cần gặp không tiếp máy được, chị đưa ra hai lựa chọn: để lại lời nhắn hoặc gọi lại vào giờ chị gợi ý. Chị không bao giờ nói “Anh ấy không có ở đây.” Thay vào đó chị nói “Anh ấy đang họp đến 10 giờ 30. Tôi ghi lại lời nhắn được không?” Ngọc Anh còn quản lý các phòng họp. Nhân viên đặt phòng trên lịch dùng chung, nhưng nhiều khách đặt hẹn qua điện thoại. Khi khách xác nhận cuộc hẹn, chị gửi tin nhắn nhắc vào hôm trước. Bước đơn giản này đã giảm số cuộc hẹn bị lỡ từ khoảng mười hai cuộc mỗi tháng xuống còn ba. Tuần này sẽ bận hơn thường lệ. Một đoàn của đối tác Đức sẽ đến vào thứ Tư, và ban giám đốc tổ chức một ngày đào tạo vào thứ Sáu. Ngọc Anh sẽ dời hai cuộc hẹn với khách từ thứ Sáu sang thứ Năm. “Chiều nay tôi sẽ gọi cho khách,” chị nói. “Dời lịch sớm thì tốt hơn là hủy vào phút chót.”

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

1. Ngọc Anh bắt đầu làm việc lúc mấy giờ? — Đáp án: 7 giờ 45, mười lăm phút trước giờ văn phòng mở cửa.
What time does Ngọc Anh start work? — Answer: At 7.45, fifteen minutes before the office opens.
2. Vì sao sáng thứ Hai có nhiều lời nhắn của khách ở Úc và Nhật? — Đáp án: vì có lời nhắn dồn từ cuối tuần, và ngày làm việc ở hai nước này bắt đầu sớm hơn Việt Nam hai đến bốn tiếng.
Why are there many messages from Australia and Japan on Monday mornings? — Answer: Messages build up over the weekend, and the working day there starts two to four hours earlier than in Vietnam.
3. Phiếu ghi lời nhắn của công ty có những thông tin gì? — Đáp án: tên, công ty và số điện thoại người gọi, lý do gọi, việc cần làm.
What information goes on the company's message form? — Answer: The caller's name, company and phone number, the reason for the call and the action needed.
4. Thay vì nói “He's not here”, Ngọc Anh nói gì? — Đáp án: “He's in a meeting until 10.30. Can I take a message?” (lý do + giờ quay lại + lựa chọn).
What does Ngọc Anh say instead of “He's not here”? — Answer: “He's in a meeting until 10.30. Can I take a message?” (reason + time back + option).
5. Tin nhắn nhắc lịch mang lại kết quả gì? — Đáp án: số cuộc hẹn bị lỡ giảm từ khoảng 12 cuộc mỗi tháng xuống 3.
What result have the reminder texts had? — Answer: Missed appointments fell from about 12 a month to 3.
6. Câu “A delegation... is arriving on Wednesday” dùng thì gì, vì sao? — Đáp án: hiện tại tiếp diễn, vì đây là lịch đã sắp xếp với người khác, có thời gian cụ thể.

Which tense is “A delegation... is arriving on Wednesday”, and why? — Answer: The present continuous, because it is an arrangement made with other people, with a specific time.

3.10. Phát âm: âm cuối -ed, -s và trọng âm từ — Pronunciation: -ed and -s endings and word stress

Người Việt hay nuốt âm cuối vì tiếng Việt không có cụm phụ âm cuối. Trên điện thoại, mất âm cuối làm người nghe không phân biệt được “I call” và “I called”, “slot” và “slots”. Quy tắc: đuôi -ed đọc /t/ sau âm vô thanh, /d/ sau âm hữu thanh, /ɪd/ sau /t/ và /d/; đuôi -s đọc /s/, /z/, /ɪz/ theo cùng nguyên tắc.

Vietnamese speakers often drop final sounds because Vietnamese has no final consonant clusters. On the phone, a lost ending means the listener cannot tell “I call” from “I called” or “slot” from “slots”. Rule: -ed is /t/ after voiceless sounds, /d/ after voiced sounds, /ɪd/ after /t/ and /d/; -s is /s/, /z/, /ɪz/ on the same principle.

Từ Word	Phiên âm IPA	Âm cuối Ending	Lý do Reason
booked	/bʊkt/	/t/	sau âm vô thanh /k/ after voiceless /k/
missed	/mɪst/	/t/	sau âm vô thanh /s/ after voiceless /s/
called	/kɔːld/	/d/	sau âm hữu thanh /l/ after voiced /l/
confirmed	/kənˈfɜːmd/	/d/	sau âm hữu thanh /m/ after voiced /m/
arranged	/əˈreɪndʒd/	/d/	sau âm hữu thanh /dʒ/ after voiced /dʒ/
texted	/ˈtekstɪd/	/ɪd/	sau /t/: thêm một âm tiết after /t/: one extra syllable
updated	/ʌpˈdeɪtɪd/	/ɪd/	sau /t/: thêm một âm tiết after /t/: one extra syllable
calls	/kɔːlz/	/z/	sau âm hữu thanh /l/ after voiced /l/
slots	/slɒts/	/s/	sau âm vô thanh /t/ after voiceless /t/
messages	/ˈmesɪdʒɪz/	/ɪz/	sau /dʒ/: thêm một âm tiết after /dʒ/: one extra syllable

Từ <i>Word</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Mẫu trọng âm <i>Stress pattern</i>	Đọc nhấn <i>Say it</i>
calendar	/ˈkæləndə/	Ooo	CAL-en-dar
voicemail	/ˈvɔɪsmel/	Oo	VOICE-mail
cancel	/ˈkænsəl/	Oo	CAN-cel
confirm	/kənˈfɜ:m/	oO	con-FIRM
postpone	/pəʊstˈpəʊn/	oO	post-PONE
appointment	/əˈpɔɪntmənt/	oOo	ap-POINT-ment
extension	/ɪkˈstenʃən/	oOo	ex-TEN-sion
available	/əˈveɪləbəl/	oOoo	a-VAIL-a-ble
receptionist	/rɪˈsepʃənɪst/	oOoo	re-CEP-tion-ist
reschedule	/ˌrɪːˈʃedʒu:l/	oOo	re-SCHED-ule
notification	/ˌnəʊtɪfɪˈkeɪʃən/	oooOo	no-ti-fi-CA-tion

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo trọng âm: từ tận cùng bằng **-tion, -sion, -ic** nhấn vào âm tiết **ngay trước** đuôi: ex**TEN**sion, notifi**CA**tion; receptionist giữ trọng âm của reception (re**CEP**tion). Động từ hai âm tiết như con**FIRM**, post**PONE** thường nhấn âm thứ hai.
*Stress tip: words ending in -tion, -sion, -ic are stressed on the syllable just before the ending: ex**TEN**sion, notifi**CA**tion; receptionist keeps the stress of reception (re**CEP**tion). Two-syllable verbs such as con**FIRM** and post**PONE** usually stress the second syllable.*

3.11. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Nhận cuộc gọi và ghi lời nhắn — *Exercise 1. Taking a call and a message*

Bạn là Trần Gia Huy, trợ lý phòng Mua hàng của Công ty TNHH Bao bì Sông Hàn (Đà Nẵng). Thứ Ba 13/10/2026 lúc 10 giờ 20, ông Jonas Becker, kỹ sư trưởng của Brandt Feinmechanik GmbH (Stuttgart, Đức), gọi tìm bà Võ Thị Kim Liên, Trưởng phòng Mua hàng. Bà Liên đang ở nhà máy đến 3 giờ chiều. Ông Becker muốn dời cuộc gọi video từ 3 giờ chiều thứ Năm 15/10 (giờ Việt Nam) sang cùng giờ thứ Sáu 16/10, vì kỹ sư phụ trách của ông đi công tác đến hết thứ Năm. Số di động của ông: +49 171 409 6238. Yêu cầu: (1) viết các câu chính của cuộc điện thoại; (2) điền phiếu ghi lời nhắn; (3) viết tin nhắn công việc gửi bà Liên.

You are Tran Gia Huy, assistant in the Purchasing Department of Song Han Packaging Co., Ltd (Da Nang). On Tuesday 13 October 2026 at 10.20, Mr Jonas Becker, chief engineer at Brandt Feinmechanik GmbH (Stuttgart, Germany), calls for Ms Vo Thi Kim Lien, the Purchasing Manager. Ms Lien is at the factory until 3 pm. Mr Becker wants to move the video call from 3 pm on Thursday 15 October (Vietnam time) to the same time on Friday 16 October, because his project engineer is travelling until the end of Thursday. His mobile number is +49 171 409 6238.

Tasks: (1) write the key lines of the phone call; (2) complete a phone message form; (3) write a work chat message to Ms Lien.

1. Nhắc máy: chào theo buổi, tên công ty, tên mình, câu mời. Không nói “Alo” hay “I am Huy”.
Answer: “Good morning, Song Han Packaging, Huy speaking. How can I help you?”
2. Báo người cần gặp vắng mặt — nêu lý do ngắn và giờ quay lại — rồi đưa lựa chọn. Dùng hiện tại tiếp diễn cho việc đang diễn ra, will cho lời đề nghị tức thời.
“I’m afraid Ms Vo Thi Kim Lien is at the factory this morning. She’ll be back at about 3 pm. Can I take a message, or would you like her to call you back?”
3. Lấy thông tin và kiểm chéo: đánh vần tên, đọc lại số điện thoại theo nhóm, nhắc lại ngày giờ mới bằng thứ + ngày + tháng.
“Could you spell your surname, please?” — “B-E-C-K-E-R.” — “Let me read that back: plus four nine, one seven one, four oh nine, six two three eight. So you’d like to move the call from Thursday the fifteenth to Friday the sixteenth, still at 3 pm our time. Is that right?”
4. Lưu ý múi giờ: tháng 10/2026 Đức dùng giờ mùa hè (UTC+2) đến ngày 25/10, Việt Nam là UTC+7, chênh 5 tiếng. 3 giờ chiều ở Đà Nẵng là 10 giờ sáng ở Stuttgart. Nhắc giờ của cả hai bên để tránh nhầm.
“That’s 10 am in Stuttgart, correct?” — “Yes, 10 am our time.” — “Thank you, Mr Becker. I’ll pass on your message as soon as she’s back.”
5. Phiếu ghi lời nhắn: đủ sáu ô — gửi ai, ai gọi, công ty, số điện thoại, nội dung, việc cần làm — kèm ngày giờ nhận và tên người ghi.
To: Ms Vo Thi Kim Lien | From: Mr Jonas Becker, Brandt Feinmechanik GmbH | Tel: +49 171 409 6238 | Date/time: Tue 13 Oct 2026, 10.20 | Message: wants to move the video call from Thu 15 Oct, 3 pm to Fri 16 Oct, 3 pm (VN time) | Action: please call back to confirm | Taken by: Huy
6. Bài mẫu hoàn chỉnh — tin nhắn công việc gửi bà Liên: chào, nêu ai gọi, việc gì, ngày giờ cũ và mới, việc cần làm, số điện thoại. Dịch: “Chào chị Liên. Ông Jonas Becker (Brandt) gọi lúc 10 giờ 20. Ông ấy muốn dời cuộc gọi video từ thứ Năm 15/10 sang thứ Sáu 16/10, vẫn 3 giờ chiều giờ mình (10 giờ sáng giờ Đức), vì kỹ sư của ông đi công tác đến hết thứ Năm. Ông nhờ chị gọi lại để xác nhận: +49 171 409 6238. Em đã tạm giữ lịch thứ Sáu trên lịch của chị. Huy”
Hi Ms Lien, Mr Jonas Becker (Brandt) called at 10.20. He’d like to move the video call from Thursday 15 October to Friday 16 October, still at 3 pm our time (10 am in Germany). His project engineer is travelling until Thursday evening. Could you call him back to confirm? His mobile is +49 171 409 6238. I’ve put a provisional booking for Friday in your calendar. Huy

Bài 2. Dời lịch hẹn qua điện thoại và xác nhận bằng tin nhắn — Exercise 2.

Rescheduling by phone and confirming by text

Đỗ Thanh Trúc, chuyên viên hợp tác của Công ty Cổ phần Fintech Kim An (Hà Nội), có hẹn gặp bà Chloe Walsh, Giám đốc thương mại điện tử của Coralbay Foods Pty Ltd (Brisbane, Úc), lúc 2 giờ chiều thứ Tư 21/10/2026 tại văn phòng Kim An, để trình bày giải pháp thanh toán QR cho cửa hàng trực tuyến của Coralbay tại Việt Nam. Sáng 21/10

bà Walsh gọi báo chuyển bay từ Singapore bị hoãn, bà sẽ đến Hà Nội lúc 9 giờ tối. Trúc còn trống 9 giờ 30 sáng và 2 giờ chiều thứ Năm 22/10; bà Walsh bay về Brisbane lúc 6 giờ chiều thứ Năm. Yêu cầu: viết đoạn hội thoại dời hẹn và tin nhắn xác nhận, dùng đúng các thì tương lai và giới từ thời gian.

Do Thanh Truc, partnership executive at Kim An Fintech JSC (Hanoi), has an appointment with Ms Chloe Walsh, e-commerce director of Coralbay Foods Pty Ltd (Brisbane, Australia), at 2 pm on Wednesday 21 October 2026 at Kim An's office, to present a QR payment solution for Coralbay's online shop in Vietnam. On the morning of 21 October Ms Walsh calls: her flight from Singapore is delayed and she will arrive in Hanoi at 9 pm. Truc has free slots at 9.30 am and 2 pm on Thursday 22 October; Ms Walsh flies back to Brisbane at 6 pm on Thursday. Task: write the rescheduling dialogue and a confirmation text, using the right future forms and prepositions of time.

1. Bà Walsh báo tin. Hiện tại tiếp diễn và will diễn tả lịch đã định và dự đoán: chuyển bay bị hoãn, bà sẽ đến muộn.
Walsh: "Hello, Truc. It's Chloe Walsh. I'm afraid my flight is delayed. I'm not arriving in Hanoi until 9 pm, so I won't be able to make our meeting this afternoon."
2. Trúc phản hồi: thông cảm ngắn gọn, đề xuất hai khung giờ cụ thể. Dùng "on Thursday" (thứ có on), "at 9.30" (giờ có at).
Truc: "Oh, I'm sorry to hear that. No problem at all. Shall we meet on Thursday instead? I'm free at 9.30 in the morning or at 2 in the afternoon."
3. Chọn giờ phù hợp: bà Walsh bay lúc 6 giờ chiều, phải ra sân bay Nội Bài khoảng 3 giờ, nên chọn 9 giờ 30 sáng. Trong lời nói, "I'm flying back at 6" là lịch đã đặt vé → hiện tại tiếp diễn.
Walsh: "9.30 would be better. I'm flying back at 6, so I need to leave for the airport by 3."
4. Chốt lại bằng câu nhắc đủ thứ, ngày, giờ, địa điểm; đề nghị gửi xác nhận bằng will.
Truc: "Great. So that's Thursday 22 October at 9.30 am, here at our office. I'll text you the address and send a new calendar invitation." — Walsh: "Perfect. Thanks for being so flexible."
5. Bài mẫu hoàn chỉnh — tin nhắn xác nhận (SMS). Dịch: "Chào chị Chloe, em là Trúc bên Kim An. Em xác nhận buổi gặp mới: thứ Năm 22/10, 9 giờ 30 sáng, phòng họp tầng 8, số 25 phố Trần Khát Chân, Hà Nội. Buổi gặp dự kiến 60 phút, nên chị sẽ kịp chuyển bay 6 giờ chiều. Chúc chị đến nơi an toàn tối nay. Trúc (0912 406 735)"
Hi Chloe, it's Truc from Kim An. Confirming our new meeting: Thursday 22 October at 9.30 am, meeting room, 8th floor, 25 Tran Khat Chan Street, Hanoi. The meeting will take about 60 minutes, so you'll have plenty of time for your 6 pm flight. Safe travels tonight! Truc (0912 406 735)

3.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Viết tin nhắn công việc (80–100 từ) gửi trưởng nhóm Lê Hoàng Nam xin dời buổi trao đổi riêng (1-to-1) từ 4 giờ chiều thứ Năm 15/10/2026 sang 10 giờ sáng thứ Sáu 16/10/2026, vì chiều thứ Năm bạn phải cùng khách hàng đi kiểm hàng tại kho Bình Dương.

Question 1. Write a work chat message (80–100 words) to your team leader, Le Hoang Nam, asking to move your one-to-one from 4 pm on Thursday 15 October 2026 to 10 am on Friday 16 October 2026, because on Thursday afternoon you have to inspect goods with a customer at the Binh Duong warehouse.

- Chào và đi thẳng vào việc trong câu đầu.
Hi Nam, could we move our one-to-one on Thursday?
- Nêu lý do ngắn, dùng hiện tại tiếp diễn cho lịch đã hẹn với khách.
I'm visiting the Binh Duong warehouse with a customer on Thursday afternoon to inspect the goods.
- Đề xuất giờ mới cụ thể, có thứ, ngày, giờ và đúng giới từ.
Would 10 am on Friday 16 October work for you instead?
- Đưa phương án dự phòng để người kia dễ trả lời.
If not, I'm also free after 2 pm on Friday.
- Cam kết việc làm tiếp bằng will.
I'll update the calendar invitation as soon as you confirm.
- Kết bằng lời cảm ơn ngắn, không dùng “Thanks in advance” lặp lại nhiều lần.
Sorry for the late change, and thanks, Nam.

Câu 2. Viết nội dung lời nhắn thoại (voicemail, 80–120 từ) bạn — Phạm Minh Thu, Công ty CP Logistics Lâm Việt — để lại cho ông Aoki của Aokawa Trading (Osaka): lô hàng số LV-2611 sẽ đến cảng Osaka chậm hai ngày, ngày 28/10/2026 thay vì 26/10/2026, do tàu đổi lịch. Đề nghị ông gọi lại trước 5 giờ chiều thứ Sáu 23/10.

Question 2. Write a voicemail script (80–120 words) that you, Pham Minh Thu of Lam Viet Logistics JSC, leave for Mr Aoki at Aokawa Trading (Osaka): shipment LV-2611 will arrive at Osaka port two days late, on 28 October 2026 instead of 26 October 2026, because the vessel has changed its schedule. Ask him to call back before 5 pm on Friday 23 October.

- Chào, giới thiệu tên và công ty bằng “This is...”, nêu thời điểm gọi.
Good morning, Mr Aoki. This is Pham Minh Thu from Lam Viet Logistics. It's 9.15 on Wednesday 21 October.
- Nêu lý do gọi, có mã lô hàng.
I'm calling about shipment LV-2611.
- Báo tin chính bằng will, nêu rõ ngày cũ và ngày mới.
The vessel has changed its schedule, so the shipment will arrive in Osaka on 28 October instead of 26 October.
- Xin lỗi ngắn và nói bước tiếp theo.
I'm sorry for the delay. I'll email you the new arrival notice this afternoon.
- Yêu cầu gọi lại với hạn chót dùng by/before.
Could you call me back before 5 pm on Friday 23 October, Vietnam time?
- Đọc số điện thoại chậm, theo nhóm, nhắc lại hai lần.
My number is plus eight four, nine oh three, double one eight, seven six two. Again: plus eight four, nine oh three, double one eight, seven six two. Thank you.

Câu 3. Viết đoạn văn (100–150 từ) mô tả kế hoạch tuần tới của bạn tại nơi thực tập, dùng ít nhất một lần mỗi cấu trúc: hiện tại tiếp diễn chỉ lịch đã hẹn, be going to, will, hiện tại đơn chỉ lịch trình cố định.

Question 3. Write a paragraph (100–150 words) describing your plans for next week at your internship, using each of these at least once: present continuous for arrangements, be going to, will, and present simple for fixed timetables.

- Mở đoạn bằng khung thời gian, không giới từ trước next week.
Next week is going to be busy at Kim An Fintech.
- Lịch đã hẹn với người khác → hiện tại tiếp diễn, có thời gian cụ thể.
On Monday morning I'm meeting my supervisor to discuss my report.
- Ý định đã quyết từ trước → be going to.
I'm going to finish the customer survey by Wednesday.
- Lịch trình cố định của công ty → hiện tại đơn.
The company training starts at 8.30 on Thursday and finishes at 11.
- Dự đoán hoặc lời hứa → will.
I think the training will be useful, and I'll share my notes with the team.
- Kết bằng hạn chót, dùng by hoặc until đúng nghĩa.
I have to send my weekly summary by Friday noon, and I'm staying at the office until 6 pm that day.

3.13. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

15. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống (lễ tân đề nghị giúp người gọi).

I'm sorry, Mr Pham Quoc Bao is in a meeting. ____ I take a message?

- A. Will / *trương lai đơn*
- B. Shall / *đề nghị giúp*
- C. Do / *trợ động từ hiện tại*
- D. Am / *to be*

16. Chọn dạng đúng của động từ (lịch đã hẹn, đã ghi trên lịch).

Mr Aoki ____ us at 10 am on Thursday. It's already in the calendar.

- A. meet / *nguyên mẫu*
- B. will meeting / *will + V-ing*
- C. is meet / *to be + nguyên mẫu*
- D. is meeting / *hiện tại tiếp diễn*

17. Chọn giới từ đúng (hạn chót, không muộn hơn).

Please send the signed contract ____ Friday at the latest.

- A. by / *trước hoặc đúng thời điểm*
- B. until / *kéo dài đến*
- C. since / *từ khi*
- D. during / *trong suốt*

18. Chọn giới từ đúng.

Our video call is ____ Monday morning.

- A.** in / tháng, năm, buổi
- B.** at / giờ
- C.** to / hướng tới
- D.** on / ngày, thứ

19. Câu nào là cách tự giới thiệu đúng khi gọi điện?

Which sentence is the correct way to introduce yourself on the phone?

- A.** This is Ngoc Anh from Lam Viet Logistics. /
- B.** I am Ngoc Anh of Lam Viet Logistics. /
- C.** Here is Ngoc Anh at Lam Viet Logistics. /
- D.** My name Ngoc Anh, Lam Viet Logistics. /

20. Chọn dạng đúng của động từ trong mệnh đề thời gian.

I'll call you as soon as I ____ at the airport.

- A.** will arrive / tương lai đơn
- B.** arrive / hiện tại đơn
- C.** am going to arrive / be going to
- D.** arriving / V-ing

21. Trong tin nhắn công việc, “Please send the slides by EOD” nghĩa là gửi trước lúc nào?

In a work chat, “Please send the slides by EOD” means send them before when?

- A.** Trước khi cuộc thảo luận kết thúc / end of discussion
- B.** Cách ngày một lần / every other day
- C.** Trước khi hết ngày làm việc hôm nay / end of the day
- D.** Trước khi ký hợp đồng / end of deal

Chương 4. Email công việc — Chapter 4. Business emails

- Nhận ra bảy phần của một email công việc và viết đúng từng phần: tiêu đề, lời chào, câu mở, thân thư, câu kết, lời chào cuối, chữ ký.
Recognise the seven parts of a business email and write each one correctly: subject line, greeting, opening, body, closing, sign-off, signature.
- Chọn mức trang trọng và cách xưng hô phù hợp với người nhận Việt Nam, châu Á và phương Tây.
Choose the right level of formality and form of address for Vietnamese, Asian and Western recipients.
- Dùng đúng trật tự câu, mạo từ a/an/the, dấu câu, viết hoa và từ nối trong email.
Use correct word order, articles a/an/the, punctuation, capital letters and linkers in emails.
- Viết email hỏi thông tin, email xác nhận, email trả lời ngắn và email nhắc việc dài 80–150 từ.
Write enquiry, confirmation, short reply and follow-up emails of 80–150 words.
- Tránh mười lỗi email người Việt hay mắc.
Avoid ten email mistakes that Vietnamese writers often make.

4.1. Từ vựng về email công việc — Vocabulary for business emails

Bảng 1. Các phần và thao tác của email — Table 1. Email parts and actions

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
subject line	/ˈsʌbdʒɪkt laɪn/	n	dòng tiêu đề (của email)	Write a clear subject line. <i>Hãy viết dòng tiêu đề rõ ràng.</i>
recipient	/rɪˈsɪpiənt/	n	người nhận	Check the recipient's name before you send. <i>Kiểm tra tên người nhận trước khi gửi.</i>
sender	/ˈsendə/	n	người gửi	The sender did not add a signature. <i>Người gửi không thêm chữ ký.</i>
attach	/əˈtætʃ/	v	đính kèm	I have attached the price list. <i>Tôi đã đính kèm bảng giá.</i>
attachment	/əˈtætʃmənt/	n	tệp đính kèm	The attachment is too large to open. <i>Tệp đính kèm quá lớn, không mở được.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
forward	/ˈfɔːwəd/	v	chuyển tiếp (email)	Could you forward this email to Mr Hung? <i>Anh/chị chuyển tiếp email này cho anh Hùng được không?</i>
reply	/rɪˈplaɪ/	v, n	trả lời; thư trả lời	Please reply to Ms Lim by Friday. <i>Vui lòng trả lời chị Lim trước thứ Sáu.</i>
reply all	/rɪˈplaɪ ɔ:l/	phr	trả lời tất cả	Use reply all only when everyone needs the answer. <i>Chỉ bấm trả lời tất cả khi mọi người đều cần câu trả lời.</i>
carbon copy (cc)	/ˌkɑːbən ˈkɒpi/	n, v	đồng gửi (cc)	I will cc my manager on this email. <i>Tôi sẽ cc quản lý của tôi vào email này.</i>
inbox	/ˈɪnbɒks/	n	hộp thư đến	I get about 60 emails in my inbox every day. <i>Mỗi ngày hộp thư đến của tôi nhận khoảng 60 email.</i>
thread	/θred/	n	chuỗi email (cùng chủ đề)	Please keep the invoice questions in one thread. <i>Vui lòng giữ các câu hỏi về hóa đơn trong một chuỗi email.</i>
draft	/dra:ft/	n, v	bản nháp; soạn nháp	I saved the reply as a draft. <i>Tôi đã lưu thư trả lời ở dạng bản nháp.</i>
signature	/ˈsɪɡnətʃə/	n	chữ ký (cuối email)	Add your phone number to your signature. <i>Thêm số điện thoại vào chữ ký của bạn.</i>
greeting	/ˈɡriːtɪŋ/	n	lời chào đầu thư	“Dear Ms Tan” is a safe greeting. <i>“Dear Ms Tan” là lời chào an toàn.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
enquiry	/ɪnˈkwaɪəri/	n	thư hỏi thông tin; yêu cầu thông tin	Thank you for your enquiry about our courses. <i>Cảm ơn anh/chị đã hỏi về các khóa học của chúng tôi.</i>

Bảng 2. Hỏi, xác nhận, nhắc việc — *Table 2. Asking, confirming and following up*

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
confirm	/kənˈfɜ:m/	v	xác nhận	Could you confirm the meeting time? <i>Anh/chị xác nhận giờ họp giúp tôi được không?</i>
confirmation	/ˌkɒnfəˈmeɪʃən/	n	sự xác nhận; thư xác nhận	We sent the booking confirmation yesterday. <i>Hôm qua chúng tôi đã gửi thư xác nhận đặt chỗ.</i>
request	/rɪˈkwest/	n, v	yêu cầu, đề nghị	We received your request on 2 October. <i>Chúng tôi đã nhận yêu cầu của anh/chị ngày 2 tháng 10.</i>
enquire	/ɪnˈkwaɪə/	v	hỏi (thông tin), dùng trong văn trang trọng	I am writing to enquire about your prices. <i>Tôi viết thư này để hỏi về giá của quý công ty.</i>
clarify	/ˈklærɪfaɪ/	v	làm rõ	Could you clarify the payment terms? <i>Anh/chị làm rõ giúp điều khoản thanh toán được không?</i>
follow up	/ˈfɒləʊ ʌp/	phr v	nhắc lại, theo dõi tiếp (việc chưa xong)	I am following up on my email of 5 May. <i>Tôi viết để nhắc lại email ngày 5 tháng 5 của tôi.</i>
remind	/rɪˈmaɪnd/	v	nhắc (ai đó)	Please remind the team about the deadline. <i>Vui lòng nhắc nhóm về hạn chót.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
reminder	/rɪ'maɪndə/	n	lời nhắc, thư nhắc	This is a friendly reminder about invoice 1042. <i>Đây là thư nhắc nhẹ về hóa đơn số 1042.</i>
acknowledge	/ək'nɒlɪdʒ/	v	báo đã nhận; ghi nhận	We acknowledge receipt of your documents. <i>Chúng tôi xác nhận đã nhận hồ sơ của anh/chị.</i>
appreciate	/ə'pri:ʃiət/	v	cảm kích, trân trọng	I would appreciate a quick reply. <i>Tôi rất mong nhận được hồi âm sớm.</i>
available	/ə'veɪləbəl/	adj	có sẵn; rảnh (để gặp)	Are you available on Thursday afternoon? <i>Chiều thứ Năm anh/chị có rảnh không?</i>
deadline	/'dedlaɪn/	n	hạn chót	The deadline for the report is 30 October. <i>Hạn chót nộp báo cáo là 30 tháng 10.</i>
urgent	/'ɜ:dʒənt/	adj	khẩn, gấp	This is urgent: the client is waiting. <i>Việc này gấp: khách hàng đang chờ.</i>
at your earliest convenience	/æt jɔ: 'ɜ:liɪst kən'vi:niəns/	phr	sớm nhất khi anh/chị thuận tiện (trang trọng)	Please send the contract at your earliest convenience. <i>Vui lòng gửi hợp đồng sớm nhất khi anh/chị thuận tiện.</i>
look forward to	/lʊk 'fɔ:wəd tu:/	phr	mong đợi (+ V-ing hoặc danh từ)	We look forward to working with you. <i>Chúng tôi mong được hợp tác với quý công ty.</i>

Bảng 3. Giọng điệu và các danh từ hay gặp trong email — Table 3. Tone and common nouns in emails

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
formal	/ˈfɔːməl/	adj	trang trọng	Use formal language with new clients. <i>Dùng ngôn ngữ trang trọng với khách hàng mới.</i>
informal	/ɪnˈfɔːməl/	adj	thân mật, không trang trọng	Emails to close colleagues can be informal. <i>Email gửi đồng nghiệp thân có thể viết thân mật.</i>
polite	/pəˈlaɪt/	adj	lịch sự	A polite request gets a faster reply. <i>Lời đề nghị lịch sự được trả lời nhanh hơn.</i>
concise	/kənˈsaɪs/	adj	ngắn gọn, súc tích	Keep your email concise: five lines are enough. <i>Viết email ngắn gọn: năm dòng là đủ.</i>
tone	/təʊn/	n	giọng điệu	The tone of his email was too direct. <i>Giọng điệu email của anh ấy quá thẳng.</i>
regards	/rɪˈɡɑːdz/	n	lời chúc (cuối thư)	Kind regards, Lan <i>Trân trọng, Lan</i>
sincerely	/sɪnˈsiəli/	adv	chân thành (trong “Yours sincerely”)	Yours sincerely, Tran Duc Anh <i>Trân trọng, Trần Đức Anh</i>
colleague	/ˈkɒliːg/	n	đồng nghiệp	My colleague will send you the file. <i>Đồng nghiệp của tôi sẽ gửi tệp cho anh/chị.</i>
schedule	/ˈʃedjuːl/	n, v	lịch trình; xếp lịch	The delivery schedule has changed. <i>Lịch giao hàng đã thay đổi.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
invoice	/ˈɪnvɔɪs/	n	hóa đơn	Please find the invoice attached. <i>Hóa đơn được đính kèm theo thư này.</i>
quotation	/kwəʊˈteɪʃən/	n	bảng báo giá	Could you send us a quotation for 500 units? <i>Anh/chị gửi chúng tôi báo giá cho 500 chiếc được không?</i>
delay	/diˈleɪ/	n, v	sự chậm trễ; trì hoãn	Sorry for the delay in replying. <i>Xin lỗi vì trả lời chậm.</i>
apologise	/əˈpɒlədʒaɪz/	v	xin lỗi (Anh – Anh viết -ise)	We apologise for the mistake in the invoice. <i>Chúng tôi xin lỗi vì lỗi trên hóa đơn.</i>
inconvenience	/ˌɪnkənˈviːniəns/	n	sự bất tiện	We are sorry for any inconvenience. <i>Chúng tôi xin lỗi vì mọi bất tiện.</i>
response	/rɪˈspɒns/	n	sự phản hồi, câu trả lời	Thank you for your quick response. <i>Cảm ơn anh/chị đã phản hồi nhanh.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “enquiry” và “inquiry” lẫn lộn trong cùng một email. Tiếng Anh – Anh dùng **enquire / enquiry** cho việc hỏi thông tin thông thường; tiếng Anh – Mỹ dùng **inquire / inquiry**. Chọn một kiểu và giữ nguyên trong cả email. Đề cương này dùng kiểu Anh – Anh.

*Mixing “enquiry” and “inquiry” in one email. British English uses **enquire / enquiry** for ordinary requests for information; American English uses **inquire / inquiry**. Choose one style and keep it through the whole email. This guide uses British English.*

Họ từ (word family) — Word families

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ <i>Noun</i>	Tính từ / trạng từ <i>Adjective / adverb</i>	Ví dụ <i>Example</i>
confirm	confirmation	confirmed	Please confirm the order. / We need written confirmation . <i>Vui lòng xác nhận đơn hàng. / Chúng tôi cần xác nhận bằng văn bản.</i>
inform	information (không đếm được)	informative	I would like to inform you that... / Here is some information . <i>Tôi xin thông báo rằng... / Đây là một số thông tin.</i>
attach	attachment	attached	Please see the attached file. / I cannot open the attachment . <i>Vui lòng xem tệp đính kèm. / Tôi không mở được tệp đính kèm.</i>
respond	response	responsive	Please respond by Monday. / Thank you for your quick response . <i>Vui lòng phản hồi trước thứ Hai. / Cảm ơn anh/chị đã phản hồi nhanh.</i>
apologise	apology	apologetic	We apologise for the delay. / Please accept our apology . <i>Chúng tôi xin lỗi vì sự chậm trễ. / Xin anh/chị nhận lời xin lỗi của chúng tôi.</i>
—	formality	formal / formally	The email was too formal . / They dressed formally . <i>Email đó quá trang trọng. / Họ ăn mặc trang trọng.</i>
—	availability	available	Please check your availability for next week. <i>Vui lòng kiểm tra lịch trống của anh/chị tuần sau.</i>

Kết hợp từ (collocation) hay dùng — Common collocations

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
send / receive	an email, a reminder, a quotation	We received your quotation this morning. <i>Sáng nay chúng tôi đã nhận báo giá của anh/chị.</i>
reply to	an email, a message, a customer	I will reply to the customer today. <i>Hôm nay tôi sẽ trả lời khách hàng.</i>

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ đi kèm <i>Noun partners</i>	Ví dụ <i>Example</i>
meet / miss	a deadline	We cannot miss the deadline this time. <i>Lần này chúng ta không được lỡ hạn chót.</i>
make / handle	a request, an enquiry	Ms Thao handles all enquiries from Japan. <i>Chị Thảo xử lý mọi yêu cầu thông tin từ Nhật.</i>
confirm	a booking, an order, a meeting	Could you confirm the booking by email? <i>Anh/chị xác nhận đặt chỗ qua email được không?</i>
arrange / reschedule	a meeting, a call, a delivery	Let's arrange a call for next week. <i>Hãy sắp xếp một cuộc gọi vào tuần sau.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **reply to** someone / an email (có to) — **discuss** something (không có about) — **attach** a file **to** an email — **look forward to** + **V-ing** — **apologise for** + **V-ing** / danh từ.

reply to someone / an email (with “to”) — discuss something (no “about”) — attach a file to an email — look forward to + V-ing — apologise for + V-ing / noun.

Phát âm: trọng âm và âm cuối hay bị nuốt — *Pronunciation: word stress and dropped endings*

Người Việt hay bỏ âm cuối khi đọc tên tệp, số hóa đơn hay báo cáo qua điện thoại. Đuôi -ed và -s có ba cách đọc, phụ thuộc âm đứng trước nó, không phụ thuộc chữ cái.

Vietnamese speakers often drop final sounds when they read out file names, invoice numbers or reports on the phone. The endings -ed and -s each have three pronunciations, decided by the sound before them, not by the letter.

Đuôi <i>Ending</i>	Quy tắc <i>Rule</i>	Từ trong chương <i>Words from this chapter</i>
-ed → /t/	Sau âm vô thanh /p k f s ʃ tʃ/ <i>After voiceless /p k f s ʃ tʃ/</i>	attached /ə'tætʃt/, asked /ɑ:skt/
-ed → /d/	Sau âm hữu thanh và nguyên âm <i>After voiced sounds and vowels</i>	confirmed /kən'fɜ:md/, replied /rɪ'plaɪd/, delayed /dɪ'leɪd/
-ed → /ɪd/	Sau /t/ và /d/ <i>After /t/ and /d/</i>	forwarded /'fɔ:wədɪd/, requested /rɪ'kwɛstɪd/, reminded /rɪ'maɪndɪd/
-s → /s/	Sau âm vô thanh /p t k f θ/ <i>After voiceless /p t k f θ/</i>	attachments /ə'tætʃmənts/, drafts /dra:fts/
-s → /z/	Sau âm hữu thanh và nguyên âm <i>After voiced sounds and vowels</i>	colleagues /'kɒli:gz/, deadlines /'dedlaɪnz/, regards /rɪ'gɑ:dz/
-s → /ɪz/	Sau /s z ʃ ʒ tʃ dʒ/ <i>After /s z ʃ ʒ tʃ dʒ/</i>	invoices /'ɪnvɔɪsɪz/, responses /rɪ'spɒnsɪz/, messages /'mesɪdʒɪz/

Từ <i>Word</i>	Trọng âm <i>Stress</i>	Ghi chú <i>Note</i>
attachment	at- TACH -ment	Không nhấn âm đầu <i>Not on the first syllable</i>
recipient	re- CI -pi-ent	Âm 2, đọc /'sɪp/ <i>Second syllable, /'sɪp/</i>
confirmation	con-fir- MA -tion	Từ đuôi -tion nhấn âm ngay trước nó <i>-tion words stress the syllable before it</i>
appreciate	ap- PRE -ci-ate	Âm /ʃ/ ở giữa: /ə'pri:ʃeɪt/ <i>/ʃ/ in the middle</i>
colleague	COL -league	Hai âm tiết, không đọc “co-li-ghi” <i>Two syllables only</i>
schedule	SCHED -ule	Anh – Anh /'ʃedʒu:l/, Anh – Mỹ /'skedʒu:l/ <i>British vs American</i>

4.2. Bố cục một email công việc — *The structure of a business email*

Email công việc có bảy phần cố định. Người đọc bận chỉ nhìn tiêu đề và hai dòng đầu, nên mục đích phải nằm ở đó. Mỗi đoạn trong thân thư chở một ý, dài 1–3 câu, cách nhau một dòng trống.

A business email has seven fixed parts. Busy readers look only at the subject line and the first two lines, so the purpose must be there. Each paragraph in the body carries one point, is 1–3 sentences long, and is separated by a blank line.

Phần <i>Part</i>	Chức năng <i>Function</i>	Mẫu câu <i>Model</i>
1. Tiêu đề <i>1. Subject line</i>	Chủ đề + việc cần làm, 4–8 từ <i>Topic + action, 4–8 words</i>	Invoice 2219 – please confirm by Friday
2. Lời chào <i>2. Greeting</i>	Danh xưng + họ, dấu phẩy <i>Title + surname, comma</i>	Dear Ms Nakamura,
3. Câu mở <i>3. Opening</i>	Lý do viết hoặc dẫn lại email trước <i>Reason for writing or reference to an earlier email</i>	I am writing to... / Thank you for your email of 3 October.
4. Thân thư <i>4. Body</i>	Thông tin, câu hỏi, đề nghị; dùng gạch đầu dòng khi có từ 3 ý <i>Information, questions, requests; bullet points for 3 or more items</i>	Could you please send me...?
5. Câu kết <i>5. Closing</i>	Việc tiếp theo, hạn chót, lời mời liên hệ <i>Next step, deadline, offer of help</i>	Please let me know if you have any questions.

Phần <i>Part</i>	Chức năng <i>Function</i>	Mẫu câu <i>Model</i>
6. Lời chào cuối <i>6. Sign-off</i>	Khớp với lời chào đầu, dấu phẩy <i>Matches the greeting, comma</i>	Kind regards, / Yours sincerely,
7. Chữ ký <i>7. Signature</i>	Họ tên, chức danh, công ty, điện thoại <i>Full name, job title, company, phone</i>	Le Thi Mai Anh (Ms) / Accountant

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Khung email: **Subject** → **Greeting** → **Opening** → **Body** → **Closing** → **Sign-off** → **Signature**. Mẹo nhớ tiếng Việt: **Tiêu – Chào – Mở – Thân – Kết – Chúc – Ký**.

Email frame: Subject → Greeting → Opening → Body → Closing → Sign-off → Signature.

Vietnamese memory aid: Tiêu – Chào – Mở – Thân – Kết – Chúc – Ký.

Dòng tiêu đề — *Subject lines*

Tiêu đề tốt cho người nhận biết hai điều trước khi mở thư: thư nói về việc gì và họ cần làm gì. Viết hoa chữ đầu và tên riêng; không viết hoa cả câu; không dùng “!!!”. Khi trả lời, giữ “Re:”; khi chuyển tiếp, giữ “Fw:” hoặc “Fwd:”.

A good subject line tells the reader two things before they open the email: what it is about and what they need to do. Capitalise the first word and proper nouns; do not write the whole line in capitals; do not use “!!!”. When replying, keep “Re:”; when forwarding, keep “Fw:” or “Fwd:”.

Tiêu đề yếu <i>Weak subject line</i>	Vấn đề <i>Problem</i>	Tiêu đề tốt <i>Better subject line</i>
Hello	Không nêu chủ đề <i>No topic</i>	Request for product catalogue – Minh Phat JSC
URGENT!!!	Viết hoa toàn bộ, như đang quát <i>All capitals, sounds like shouting</i>	Urgent: payment due 15 October
Question	Không biết hỏi gì <i>Does not say what the question is</i>	Question about delivery to Da Nang
(để trống) <i>(blank)</i>	Dễ vào thư rác, khó tìm lại <i>Goes to spam, hard to search</i>	Meeting notes – 12 October 2026
I would like to ask you about the price of the boxes that we discussed	Quá dài, bị cắt trên điện thoại <i>Too long, cut off on phones</i>	Price of printed boxes – follow-up

Chữ ký email — *Email signatures*

CHỮ KÝ MẪU / MODEL SIGNATURE

Kind regards,

Nguyen Thi Thu Trang (Ms)

Customer Service Executive

Sen Vang Fintech JSC

12th Floor, 45 Ly Thuong Kiet, Hoan Kiem, Hanoi, Vietnam

Tel: +84 24 3936 1588 | Mobile: +84 912 664 205

Email: trang.ntt@senvangfin.vn

***Dịch:** Trân trọng, Nguyễn Thị Thu Trang (Bà) — Nhân viên chăm sóc khách hàng — Công ty CP Công nghệ tài chính Sen Vàng — Tầng 12, 45 Lý Thường Kiệt, Hoàn Kiếm, Hà Nội — điện thoại, di động, email.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ghi **(Ms)** hoặc **(Mr)** sau tên giúp đối tác nước ngoài biết cách xưng hô khi trả lời: nhiều tên Việt như Thu, Hải, Linh không cho người nước ngoài biết là nam hay nữ. Số điện thoại viết theo dạng quốc tế **+84**, bỏ số 0 đầu.

*Writing **(Ms)** or **(Mr)** after your name tells foreign partners how to address you in their reply: many Vietnamese names such as Thu, Hai or Linh do not show the gender to a foreigner. Write phone numbers in international form with **+84** and drop the first 0.*

4.3. Mức trang trọng, lời chào và cách xưng hô — *Formality, greetings and forms of address*

Mức trang trọng phụ thuộc người nhận. Email đầu tiên gửi khách hàng, đối tác mới, cơ quan nhà nước viết trang trọng. Email gửi đồng nghiệp hoặc đối tác đã quen viết trung tính. Email gửi đồng nghiệp thân viết thân mật. Khi chưa chắc, chọn mức cao hơn một bậc, rồi theo cách người kia trả lời.

The level of formality depends on the reader. A first email to a client, a new partner or a government office is formal. An email to a colleague or a partner you know is neutral. An email to a close colleague is informal. When you are not sure, choose one level higher, then follow the style of the other person's reply.

Mức <i>Level</i>	Lời chào <i>Greeting</i>	Lời kết <i>Sign-off</i>	Đặc điểm câu <i>Sentence features</i>
Trang trọng <i>Formal</i>	Dear Sir or Madam, / Dear Mr Weber,	Yours faithfully, / Yours sincerely,	Không viết tắt (I am, I would); câu đầy đủ <i>No contractions; full sentences</i>
Trung tính <i>Neutral</i>	Dear Lan, / Hello Mr Park,	Kind regards, / Best regards,	Có thể viết tắt (I'm, I'll); câu ngắn <i>Some contractions; short sentences</i>
Thân mật <i>Informal</i>	Hi Tuan, / Hi team,	Thanks, / Cheers, / Best,	Viết tắt, câu rút gọn (See you then.) <i>Contractions, short forms</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Hai cặp lời chào – lời kết trang trọng (Anh – Anh): **Dear Sir or Madam** → **Yours faithfully** (không biết tên); **Dear Mr / Ms + họ** → **Yours sincerely** (biết tên). **Kind regards** dùng được cho cả hai khi viết trung tính.

*Two formal greeting – sign-off pairs (British English): **Dear Sir or Madam** → **Yours faithfully** (name unknown); **Dear Mr / Ms + surname** → **Yours sincerely** (name known). **Kind regards** works for both in a neutral email.*

Danh xưng — *Titles*

Danh xưng <i>Title</i>	Dùng cho <i>Used for</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Mr	Nam giới <i>Men</i>	Anh – Anh không có dấu chấm; Anh – Mỹ viết Mr. <i>British: no full stop; American: Mr.</i>
Ms	Nữ giới, không cần biết đã kết hôn chưa <i>Women, marital status not needed</i>	Lựa chọn an toàn nhất trong công việc <i>The safest choice at work</i>
Mrs	Nữ giới đã kết hôn <i>Married women</i>	Chỉ dùng khi người đó tự xưng Mrs <i>Only if she uses it herself</i>
Miss	Nữ giới chưa kết hôn, thường trẻ <i>Unmarried, often young women</i>	Ít dùng trong email công việc <i>Rare in business emails</i>
Dr	Người có học vị tiến sĩ, bác sĩ <i>Doctors (PhD or medical)</i>	Dr + họ: Dr Fischer <i>Dr + surname</i>

Họ và tên trong các nền văn hóa — *Names across cultures*

Danh xưng tiếng Anh luôn đi với **họ** (family name), không đi với tên riêng. Người Việt gọi nhau bằng tên riêng (anh Minh, chị Lan), nên dễ viết “Dear Mr Minh” cho mọi người. Cần biết họ đứng ở đâu trong tên của từng nước.

*English titles always go with the **family name**, not the first name. Vietnamese people address each other by the given name (anh Minh, chị Lan), so they often write “Dear Mr Minh” to everyone. You need to know where the family name comes in each country’s names.*

Nước <i>Country</i>	Ví dụ tên <i>Example name</i>	Họ <i>Family name</i>	Lời chào trang trọng <i>Formal greeting</i>
Đức, Úc, Anh <i>Germany, Australia, UK</i>	Thomas Weber / Emily Clark	Weber / Clark (đứng sau) <i>last</i>	Dear Mr Weber, / Dear Ms Clark,
Nhật Bản <i>Japan</i>	Tanaka Hiroshi	Tanaka (đứng trước) <i>first</i>	Dear Mr Tanaka, (người Nhật hay viết Tanaka-san) “Tanaka-san” in Japanese style
Hàn Quốc <i>South Korea</i>	Kim Jae-won	Kim (đứng trước) <i>first</i>	Dear Mr Kim,
Singapore (gốc Hoa) <i>Singapore (Chinese)</i>	Grace Lim / Lim Wei Ling	Lim (tên tiếng Anh đứng trước họ) <i>Lim</i>	Dear Ms Lim,
Việt Nam <i>Vietnam</i>	Trần Văn Minh	Trần (đứng trước) <i>first</i>	Với người nước ngoài: Dear Mr Tran, hoặc Dear Mr Tran Van Minh, <i>To foreigners: Dear Mr Tran, or Dear Mr Tran Van Minh,</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**Dear Mr Paul,**” cho ông Paul Hart. Với tên phương Tây, từ đứng sau Mr/Ms phải là **họ**: **Dear Mr Hart**. Tên người Việt là trường hợp riêng: trong công ty Việt Nam, “Mr Minh”, “Ms Lan” (danh xưng + tên) là cách gọi quen dùng và được chấp nhận. Người nước ngoài chưa quen Việt Nam thì hiểu từ sau Mr là họ, nên khi ký thư gửi họ, viết họ in hoa để họ chọn cách gọi: **TRAN Van Minh** hoặc **Minh TRAN**.
Writing “Dear Mr Paul,” to Paul Hart. With Western names, the word after Mr/Ms must be the family name: Dear Mr Hart. Vietnamese names are a special case: in Vietnamese companies, “Mr Minh”, “Ms Lan” (title + given name) is the usual, accepted form. Foreigners who do not know Vietnam read the word after Mr as the family name, so when you sign to them, write your family name in capitals and let them choose: TRAN Van Minh or Minh TRAN.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo kiểm nhanh: đọc to lời chào bằng tiếng Việt với “ông/bà + họ”. “Dear Mr Weber” = “Thưa ông Weber” — nghe ổn. “Dear Mr Paul” = “Thưa ông Paul” — người Anh nghe như gọi một người họ Paul. Không chắc giới tính thì viết đủ tên, bỏ danh xưng: **Dear Lim Wei Ling**.
Quick check: say the greeting in Vietnamese with “ông/bà + family name”. “Dear Mr Weber” = “Thưa ông Weber” — fine. “Dear Mr Paul” sounds to an English speaker like someone whose family name is Paul. If you do not know the gender, write the full name without a title: Dear Lim Wei Ling.

4.4. Ngữ pháp 1: Trật tự câu trong email — Grammar 1: Word order in emails

Câu tiếng Anh có trật tự cố định hơn câu tiếng Việt. Chủ ngữ luôn có mặt, đứng trước động từ; tân ngữ đứng ngay sau động từ; cách thức, nơi chốn, thời gian xếp cuối câu theo thứ tự đó.

English word order is stricter than Vietnamese word order. The subject is always present and comes before the verb; the object comes straight after the verb; manner, place and time go at the end in that order.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — S + V + O + M + P + T — Subject (chủ ngữ) + Verb (động từ) + Object (tân ngữ) + Manner (cách thức) + Place (nơi chốn) + Time (thời gian). Ví dụ: **We / will deliver / the goods / by truck / to your warehouse / on Monday.**
S + V + O + M + P + T — Subject + Verb + Object + Manner + Place + Time. Example: **We / will deliver / the goods / by truck / to your warehouse / on Monday.**

Ba dạng câu hay dùng trong email — Three sentence types in emails

Dạng câu <i>Sentence type</i>	Công thức <i>Formula</i>	Ví dụ trong email <i>Email example</i>
Khẳng định <i>Affirmative</i>	S + V (+ O) + M + P + T	We received your order on 3 October. <i>Chúng tôi đã nhận đơn hàng của anh/chị ngày 3/10.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + do/does/did/have/will + not + V...	We have not received the payment yet. <i>Chúng tôi chưa nhận được khoản thanh toán.</i>
Nghi vấn Yes/No <i>Yes/No question</i>	Trợ động từ + S + V...? <i>Auxiliary + S + V...?</i>	Did you receive the contract? <i>Anh/chị đã nhận hợp đồng chưa?</i>
Nghi vấn Wh- <i>Wh- question</i>	Wh- + trợ động từ + S + V...? <i>Wh- + auxiliary + S + V...?</i>	When will the goods arrive? <i>Khi nào hàng đến?</i>
Câu hỏi gián tiếp <i>Indirect question</i>	Could you tell me + Wh- / whether + S + V...?	Could you tell me when the goods will arrive? <i>Anh/chị cho biết khi nào hàng đến được không?</i>
Câu đề nghị <i>Request</i>	Could you (please) + V...? / Please + V...	Could you please send the invoice? <i>Anh/chị vui lòng gửi hóa đơn được không?</i>

Trong email, câu hỏi gián tiếp lịch sự hơn câu hỏi trực tiếp. Sau “Could you tell me”, “I would like to know”, “Do you know” thì **không đảo** trợ động từ lên trước chủ ngữ và bỏ do/does/did.

In emails, indirect questions are more polite than direct ones. After “Could you tell me”, “I would like to know”, “Do you know”, do not invert the auxiliary and the subject, and drop do/does/did.

Câu hỏi trực tiếp <i>Direct question</i>	Câu hỏi gián tiếp <i>Indirect question</i>	Thay đổi <i>Change</i>
When does the course start?	Could you tell me when the course starts ?	Bỏ does, thêm -s cho động từ <i>Drop “does”, add -s to the verb</i>
How much does it cost?	I would like to know how much it costs .	Bỏ does, câu kết bằng dấu chấm <i>Drop “does”; ends with a full stop</i>
Is the price final?	Could you tell me whether the price is final ?	Câu Yes/No dùng whether / if <i>Yes/No questions use whether / if</i>
Where did you send the parcel?	Do you know where you sent the parcel ?	Bỏ did, động từ về quá khứ <i>Drop “did”, verb in the past</i>

Vị trí trạng từ — *Adverb position*

Loại trạng từ <i>Adverb type</i>	Vị trí <i>Position</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Tần suất (always, usually, often, never) <i>Frequency</i>	Trước động từ thường, sau to be và trợ động từ <i>Before main verbs, after “be” and auxiliaries</i>	We usually reply within 24 hours. / The manager is often busy.
Mức độ (really, quite) bổ nghĩa động từ <i>Degree with verbs</i>	Trước động từ; very KHÔNG bổ nghĩa cho động từ <i>Before the verb; “very” cannot modify a verb</i>	I really appreciate your help. / Thank you very much .
Thời gian cụ thể (today, on Monday) <i>Exact time</i>	Cuối câu, đôi khi đầu câu <i>End, sometimes start</i>	I will call you on Monday . / Tomorrow , I will send the file.
Already / still / yet	already, still: giữa câu; yet: cuối câu phủ định, nghi vấn <i>already, still: mid-sentence; yet: end of negatives and questions</i>	I have already paid. / Have you received it yet ?

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — I very like your products. / I very hope you can come. Tiếng Việt nói “rất thích”, “rất mong” nên dịch thành very + động từ. Very chỉ đứng trước tính từ, trạng từ. Viết: I really like your products. / I very much hope you can come. / I like your products very much.

I very like your products. / I very hope you can come. Vietnamese says “rất thích”, “rất mong”, so learners translate it as very + verb. Very only goes before adjectives and adverbs. Write: I really like your products. / I very much hope you can come. / I like your products very much.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Bỏ chủ ngữ vì tiếng Việt cho phép: **“Have received your email. Will check and reply.”** Câu tiếng Anh trong email trang trọng và trung tính phải có chủ ngữ: **“I have received your email. I will check it and reply today.”** Chỉ tin nhắn thân mật mới rút gọn kiểu **“Got it, thanks!”**.

Dropping the subject because Vietnamese allows it: “Have received your email. Will check and reply.” Formal and neutral emails need a subject in every sentence: “I have received your email. I will check it and reply today.” Only informal chat messages use short forms like “Got it, thanks!”.

4.5. Ngữ pháp 2: Mạo từ a, an, the — Grammar 2: Articles a, an, the

Tiếng Việt không có mạo từ, nên người Việt hay bỏ mạo từ hoặc thêm “the” tùy hứng. Trước danh từ đếm được số ít luôn phải có một từ hạn định: a/an, the, my, this, our... Danh từ số nhiều và danh từ không đếm được nói chung thì không dùng mạo từ.

Vietnamese has no articles, so Vietnamese learners often leave them out or add “the” at random. A singular countable noun always needs a determiner: a/an, the, my, this, our... Plural and uncountable nouns used in a general sense take no article.

Mạo từ Article	Dùng khi Use when	Dấu hiệu nhận biết Signal	Ví dụ Example
a / an	Nhắc lần đầu; một cái bất kỳ; nghề nghiệp <i>First mention; any one; jobs</i>	Người đọc chưa biết cái nào <i>Reader does not know which one</i>	I have a question. / She is an accountant.
the	Người đọc biết cái nào: đã nhắc, duy nhất, có cụm bổ nghĩa <i>Reader knows which: mentioned, unique, defined</i>	Đã nhắc; có of / that / ở bảng đính kèm; so sánh nhất <i>Second mention; of / that phrase; superlative</i>	Please check the invoice that I sent. / the best price
Không mạo từ <i>No article</i>	Số nhiều, không đếm được dùng chung; tên công ty, thành phố, ngày <i>General plurals and uncountables; company names, cities, days</i>	Nói chung, không chỉ cái cụ thể <i>General meaning</i>	We sell software . / See you on Monday in Da Nang .

A hay an: nghe âm đầu, không nhìn chữ cái — *A or an: listen to the first sound, not the letter*

Dùng a (âm đầu là phụ âm) Use “a” (consonant sound)	Dùng an (âm đầu là nguyên âm) Use “an” (vowel sound)
a university / ˌjuːnɪˈvɜːsəti/ — âm /j/ <i>/j/ sound</i>	an hour / ˈaʊə/ — h câm <i>silent h</i>
a USB drive / ˌjuː es ˈbiː/	an MBA / ˌem biː ˈeɪ/ — đọc “em” <i>said “em”</i>

Dùng a (âm đầu là phụ âm) Use “a” (consonant sound)	Dùng an (âm đầu là nguyên âm) Use “an” (vowel sound)
a European partner /ˌjʊərəˈpiːən/	an SMS /ˌes em 'es/ — đọc “es” said “es”
a one-year contract /wʌn/	an honest answer /'ɒnɪst/ — h câm silent h
a hotel /həʊ'tel/ — h đọc h is pronounced	an invoice, an email, an urgent request

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Chọn a/an theo **âm đầu**: nguyên âm → **an** (an hour, an MBA, an SMS); phụ âm → **a** (a university, a USB, a one-day trip).

Choose a/an by the **first sound**: vowel → **an** (an hour, an MBA, an SMS); consonant → **a** (a university, a USB, a one-day trip).

A/an và the — so sánh trong cùng một email — *A/an versus the in one email*

ĐOẠN MẪU / MODEL PARAGRAPH

Last week we ordered **a** new printer from your website. **The** printer arrived on Monday, but **the** paper tray is broken. Could you send us **a** replacement tray? **The** order number is HN-3381.

Dịch: Tuần trước chúng tôi đặt một máy in mới trên trang web của quý công ty. Máy in đến hôm thứ Hai nhưng khay giấy bị hỏng. Anh/chị gửi giúp chúng tôi một khay thay thế được không? Mã đơn hàng là HN-3381. (a printer: nhắc lần đầu; the printer: đã nhắc; the paper tray: khay của chính máy in đó; a replacement tray: một khay bất kỳ; the order number: chỉ có một mã.)

Danh từ không đếm được hay gặp Common uncountable nouns	Sai Wrong	Đúng Right
information	an information, informations	some information, a piece of information
advice	an advice, advices	some advice, a piece of advice
equipment	equipments	equipment, three pieces of equipment
feedback	feedbacks	some feedback, a lot of feedback
software	softwares	software, two software programs / apps
furniture, luggage	furnitures, luggages	furniture, luggage, two bags

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Please send me informations about the price.” / “Thank you for your advices.” Information, advice, equipment, feedback là danh

từ không đếm được: không thêm -s, không đi với a/an. Viết: **“Please send me some information about the price.” / “Thank you for your advice.”**

“Please send me informations about the price.” / “Thank you for your advices.” Information, advice, equipment and feedback are uncountable: no -s and no a/an. Write: “Please send me some information about the price.” / “Thank you for your advice.”

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo hỏi hai câu trước mỗi danh từ: (1) Đếm được và số ít? → bắt buộc có từ hạn định. (2) Người đọc biết cái nào chưa? → biết thì **the**, chưa thì **a/an**. Ví dụ “I attached ___ file”: file đếm được số ít, người đọc chưa thấy → **a file**; ở câu sau “___ file is in PDF” → **the file**.

*Ask two questions before each noun: (1) Is it countable and singular? → it needs a determiner. (2) Does the reader know which one? → yes: **the**; no: **a/an**. Example “I attached ___file”: countable, singular, not yet seen → **a file**; in the next sentence “___file is in PDF” → **the file**.*

4.6. Ngữ pháp 3: Dấu câu và viết hoa trong email — Grammar 3: Punctuation and capital letters in emails

Quy tắc <i>Rule</i>	Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>
Dấu phẩy sau lời chào và lời kết <i>Comma after greeting and sign-off</i>	Dear Ms Lan: / Best regards.	Dear Ms Lan, / Best regards,
Sau lời chào, chữ đầu câu mở viết hoa <i>Capital letter after the greeting</i>	Dear Ms Lan, thank you for...	Dear Ms Lan, / (dòng mới) Thank you for...
Dấu cách sau dấu câu, không có trước dấu câu <i>Space after, not before, punctuation</i>	Thank you ,I will call you .	Thank you, I will call you.
Không viết hoa cả câu, không dùng nhiều dấu chấm than <i>No full capitals, no multiple “!”</i>	PLEASE REPLY TODAY!!!	Could you please reply today?
Viết hoa thứ, tháng, quốc tịch, ngôn ngữ <i>Capitals for days, months, nationalities, languages</i>	on monday, 5 november, a korean client	on Monday, 5 November, a Korean client
Chức danh viết hoa khi đứng trước tên hoặc trong chữ ký <i>Job titles capitalised before a name or in a signature</i>	our Accountant will call you	our accountant will call you / Chief Accountant Do Mai
Đại từ I luôn viết hoa <i>“I” is always a capital</i>	i think we can...	I think we can...

Ngày, giờ, số trong email — Dates, times and numbers in emails

Nội dung <i>Item</i>	Anh – Anh (dùng trong đề cương) <i>British (used here)</i>	Ghi chú <i>Note</i>
Ngày <i>Date</i>	12 March 2026 / Thursday 12 March	Tránh 03/12/2026: người Mỹ đọc là 12 tháng 3 <i>Avoid 03/12/2026: Americans read it as 12 March</i>
Giờ <i>Time</i>	9.30 am / 2.15 pm / 14:00	Ghi múi giờ khi khác nước: 9.00 am (GMT+7) <i>Add the time zone for other countries</i>
Tiền <i>Money</i>	VND 25,000,000 / USD 1,250.50	Tiếng Anh: dấu phẩy ngăn nghìn, dấu chấm thập phân (ngược tiếng Việt) <i>English: comma for thousands, point for decimals</i>
Số lượng <i>Quantity</i>	5,000 units / 2.5 tonnes	Không viết 5.000 units <i>Not “5.000 units”</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết ngày theo kiểu số Việt Nam “**Deadline: 05/06/2026**” cho đối tác Mỹ: họ đọc là ngày 6 tháng 5, không phải 5 tháng 6. Viết số tiền “**USD 12.500**”: người nước ngoài hiểu là 12 đô la 50 xu. Viết tháng bằng chữ: **5 June 2026**, và dùng dấu phẩy ngăn nghìn: **USD 12,500**.

Writing the date the Vietnamese way “Deadline: 05/06/2026” to an American partner: they read it as 6 May, not 5 June. Writing “USD 12.500”: foreigners read it as twelve dollars fifty. Write the month as a word: 5 June 2026, and use a comma for thousands: USD 12,500.

4.7. Ngữ pháp 4: Từ nối trong email — Grammar 4: Linkers in emails

Từ nối cho người đọc biết quan hệ giữa hai ý: thêm, đối lập, nguyên nhân, kết quả, trình tự. Mỗi từ nối có vị trí và dấu câu riêng; sai dấu câu thì câu sai ngữ pháp dù đúng nghĩa.

Linkers show the reader how two ideas are connected: addition, contrast, cause, result, sequence. Each linker has its own position and punctuation; with the wrong punctuation the sentence is ungrammatical even if the meaning is right.

Chức năng <i>Function</i>	Từ nối <i>Linker</i>	Vị trí, dấu câu <i>Position, punctuation</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Thêm ý <i>Addition</i>	and / also / in addition	and nối trong câu; In addition, đầu câu có phẩy “and” inside a sentence; “In addition,” at the start + comma	We offer free delivery. In addition , we give a 5% discount.

Chức năng <i>Function</i>	Từ nối <i>Linker</i>	Vị trí, dấu câu <i>Position, punctuation</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Đối lập <i>Contrast</i>	but / however / although	but giữa câu; However, đầu câu có phẩy; Although + mệnh đề “but” mid-sentence; “However,” at the start; “Although” + clause	The price is good, but delivery is slow. / However , delivery is slow.
Nguyên nhân <i>Cause</i>	because / because of / as	because + mệnh đề; because of + danh từ “because” + clause; “because of” + noun	The shipment is late because of the storm.
Kết quả <i>Result</i>	so / therefore / as a result	so giữa câu; Therefore, đầu câu có phẩy “so” mid-sentence; “Therefore,” at the start	The bank was closed, so we paid on Monday.
Trình tự <i>Sequence</i>	first / then / after that / finally	Đầu câu, thường có phẩy At the start, usually with a comma	First , fill in the form. Then send it to HR.
Mục đích <i>Purpose</i>	to + V / so that	to + V nguyên mẫu “to” + base verb	I am writing to confirm our meeting.

So sánh các cặp từ nối dễ nhầm — *Linker pairs that are easy to confuse*

Cặp <i>Pair</i>	Khác nhau <i>Difference</i>	Ví dụ <i>Example</i>
but / however	but nối hai mệnh đề trong một câu; however mở câu mới, có dấu phẩy sau “but” joins two clauses; “however” starts a new sentence + comma	It is cheap, but slow. / It is cheap. However, it is slow.
although / but	Chỉ dùng MỘT từ cho một ý đối lập Use ONE of them per contrast	Although it is cheap, it is slow. / It is cheap, but it is slow.
because / because of	because + S + V; because of + danh từ because + clause; because of + noun	because the port was closed / because of the port closure
so / therefore	so trung tính, giữa câu; therefore trang trọng, đầu câu “so” neutral, mid-sentence; “therefore” formal, at the start	We had no stock, so we cancelled. / Therefore, we cancelled.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — “Although the price is high but the quality is good.” Tiếng Việt nói “Mặc dù... nhưng...”, nên người học ghép although với but. Tiếng Anh chỉ dùng một: “Although the price is high, the quality is good.” hoặc “The price is

high, but the quality is good.” Lỗi tương tự: **“Because... so...”** → chỉ giữ because hoặc so. **“Although the price is high but the quality is good.”** Vietnamese says “Mặc dù... nhưng...”, so learners join *although* with *but*. English uses only one: **“Although the price is high, the quality is good.”** or **“The price is high, but the quality is good.”** The same mistake: **“Because... so...”** → keep either because or so.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Mẹo dấu câu: từ nối “nặng” (However, Therefore, In addition, As a result) đứng đầu câu và **luôn có dấu phẩy sau**; từ nối “nhẹ” (and, but, so) đứng giữa câu và **có dấu phẩy trước** khi nối hai mệnh đề đầy đủ.

Punctuation tip: “heavy” linkers (However, Therefore, In addition, As a result) start a sentence and always take a comma after; “light” linkers (and, but, so) sit mid-sentence and take a comma before when joining two full clauses.

4.8. Ngôn ngữ chức năng và email mẫu — Functional language and model emails

Tình huống <i>Situation</i>	Trang trọng <i>Formal</i>	Trung tính <i>Neutral</i>	Thân mật <i>Informal</i>
Nêu mục đích <i>Giving the purpose</i>	I am writing to enquire about...	I’m writing about...	Just a quick question about...
Dẫn lại email trước <i>Referring to an email</i>	With reference to your email of 3 October,...	Thank you for your email of 3 October.	Thanks for your email.
Hỏi thông tin <i>Asking for information</i>	I would be grateful if you could send me...	Could you please send me...?	Can you send me...?
Xác nhận <i>Confirming</i>	I am pleased to confirm...	I can confirm that...	That’s fine – see you then.
Gửi đính kèm <i>Attaching</i>	Please find attached...	I have attached...	Here’s the file.
Nhắc lại <i>Following up</i>	I am writing to follow up on my email of...	Just following up on my email about...	Any news on...?
Xin lỗi <i>Apologising</i>	Please accept our apologies for...	Sorry for the delay in replying.	Sorry, I missed this!
Mời liên hệ <i>Offering help</i>	Please do not hesitate to contact me if...	Let me know if you have any questions.	Shout if you need anything.
Câu kết <i>Closing line</i>	I look forward to hearing from you.	I hope to hear from you soon.	Talk soon.

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **look forward to + V-ing**: I look forward to **hearing** from you / to **meeting** you / to **working** with you. “To” ở đây là giới từ, không phải “to” của động từ nguyên mẫu.

look forward to + V-ing: I look forward to **hearing** from you / to **meeting** you / to **working** with you.
“To” here is a preposition, not the “to” of the infinitive.

Email hỏi thông tin (enquiry) — *Enquiry emails*

Email hỏi thông tin gồm: ai đang viết, hỏi về việc gì, các câu hỏi cụ thể (gạch đầu dòng), hạn trả lời. Mỗi câu hỏi dùng câu hỏi gián tiếp hoặc Could you...?

An enquiry email says who is writing, what the enquiry is about, the exact questions (in bullet points) and when you need an answer. Each question uses an indirect question or Could you...?

EMAIL MẪU 1 — HỎI THÔNG TIN / MODEL EMAIL 1 — ENQUIRY

Subject: Enquiry about English for Finance courses

Dear Sir or Madam,

My name is Le Minh Chau, and I am an HR officer at Hoa Sen Accounting LLC in Da Nang. **I am writing to enquire about your English for Finance courses.**

We would like to train 12 accountants, starting in November 2026. **Could you please send me** the following information:

- the fee for a group of 12 people
- the start dates available in November
- whether the trainer can teach at our office

I would be grateful if you could reply by 20 October 2026.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Le Minh Chau (Ms)
HR Officer, Hoa Sen Accounting LLC
Tel: +84 236 3812 470

Dịch: Tiêu đề: Hỏi về khóa học Tiếng Anh tài chính. Kính gửi Quý trung tâm, Tôi là Lê Minh Châu, nhân viên nhân sự Công ty TNHH Kế toán Hoa Sen tại Đà Nẵng. Tôi viết thư để hỏi về các khóa Tiếng Anh tài chính của Quý trung tâm. Chúng tôi muốn đào tạo 12 kế toán viên, bắt đầu từ tháng 11/2026. Xin vui lòng gửi cho tôi các thông tin sau: học phí cho nhóm 12 người; các ngày khai giảng trong tháng 11; giảng viên có thể dạy tại văn phòng chúng tôi không. Tôi rất cảm ơn nếu Quý trung tâm trả lời trước ngày 20/10/2026. Mong nhận được hồi âm. Trân trọng, Lê Minh Châu.

Email trả lời ngắn (short reply) — *Short replies*

Email trả lời bắt đầu bằng lời cảm ơn hoặc dẫn lại thư trước, trả lời đúng thứ tự câu hỏi người kia đã đặt, không viết lại “I am writing to...”.

A reply starts by thanking the writer or referring to their email, answers the questions in the order they were asked, and does not repeat “I am writing to...”.

EMAIL MẪU 2 — TRẢ LỜI NGẮN / MODEL EMAIL 2 — SHORT REPLY

Subject: Re: Enquiry about English for Finance courses

Dear Ms Chau,

Thank you for your enquiry. Here are the answers to your questions:

- The fee for a group of 12 is VND 54,000,000 for 30 lessons.
- We can start on 4 or 11 November.
- Yes, our trainer can teach at your office in Da Nang.

I have attached our course outline. **Please let me know if you have any questions.**

Kind regards,

Mark Ellis

Course Manager, Bright Path Training Centre

***Dịch:** Kính gửi chị Châu, Cảm ơn chị đã gửi yêu cầu. Dưới đây là câu trả lời cho các câu hỏi của chị: Học phí cho nhóm 12 người là 54.000.000 đồng cho 30 buổi. Chúng tôi có thể khai giảng ngày 4 hoặc 11/11. Có, giảng viên có thể dạy tại văn phòng của chị ở Đà Nẵng. Tôi gửi kèm đề cương khóa học. Chị có câu hỏi gì xin cứ cho tôi biết. Trân trọng, Mark Ellis.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Ông Mark Ellis viết “**Dear Ms Chau**” vì chị tự ký “**Le Minh Chau (Ms)**” trong một văn bản tiếng Anh: nhiều người nước ngoài làm việc ở Việt Nam đã quen gọi người Việt theo tên riêng. Nếu chị ký “**LE Minh Chau**” thì người nhận chưa quen Việt Nam sẽ viết “**Dear Ms Le**”. Cả hai đều chấp nhận được; cách ký quyết định cách người kia gọi mình.

*Mr Mark Ellis writes “**Dear Ms Chau**” because she signed “**Le Minh Chau (Ms)**” in an English email: many foreigners working in Vietnam are used to calling Vietnamese people by their given names. If she signs “**LE Minh Chau**”, a reader who does not know Vietnam will write “**Dear Ms Le**”. Both are acceptable; the way you sign decides how others address you.*

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Mở thư trả lời bằng hai câu mở: “**Thanks for your email. I’m writing to answer your questions.**” Người kia đã biết vì sao bạn viết. “I am writing to...” dùng cho email **đầu tiên**; trong thư trả lời, sau lời cảm ơn đi thẳng vào nội dung: “**Thank you for your email. Here is the information you asked for.**”

*Starting a reply with two openings: “**Thanks for your email. I’m writing to answer your questions.**” The reader already knows why you are writing. “I am writing to...” is for the **first** email; in a reply, go straight to the content after the thanks: “**Thank you for your email. Here is the information you asked for.**”*

Email xác nhận (confirmation) — *Confirmation emails*

Email xác nhận nhắc lại đủ các chi tiết đã thỏa thuận: ngày, giờ, địa điểm, số lượng, giá. Người nhận đọc lại một lần là biết có gì sai để sửa.

A confirmation email repeats every detail that was agreed: date, time, place, quantity, price. The reader can check it once and correct anything that is wrong.

EMAIL MẪU 3 — XÁC NHẬN LỊCH HỌP / MODEL EMAIL 3 — CONFIRMING A MEETING

Subject: Confirmed: meeting on Wednesday 14 October, 10.00 am

Dear Mr Tanaka,

Thank you for your email of 8 October. **I am pleased to confirm** our meeting with the following details:

Date: Wednesday 14 October 2026

Time: 10.00 am – 11.30 am

Place: Meeting Room 3, 9th Floor, 21 Nguyen Hue, District 1, Ho Chi Minh City

Participants: Ms Vu Hai Yen and Mr Do Quoc Bao (our side), you and Ms Sato (your side)

There is a car park behind the building. Please show this email to the security desk on arrival.

If you need to change anything, please let me know by Monday 12 October.

Best regards,

Vu Hai Yen (Ms)

Business Development Executive, Phuong Dong Payment Solutions JSC

***Dịch:** Tiêu đề: Đã xác nhận — họp thứ Tư 14/10, 10 giờ sáng. Kính gửi ông Tanaka, Cảm ơn email ngày 8/10 của ông. Tôi xin xác nhận cuộc họp với chi tiết sau: Ngày thứ Tư 14/10/2026; giờ 10:00–11:30; địa điểm Phòng họp 3, tầng 9, 21 Nguyễn Huệ, Quận 1, TP.HCM; thành phần: bà Vũ Hải Yến và ông Đỗ Quốc Bảo (phía chúng tôi), ông và bà Sato (phía ông). Có bãi đỗ xe sau tòa nhà. Vui lòng đưa email này cho quầy bảo vệ khi đến. Nếu cần thay đổi gì, xin báo tôi trước thứ Hai 12/10. Trân trọng, Vũ Hải Yến.*

Email nội bộ thân mật và email nhắc việc — *Informal internal emails and follow-ups*

EMAIL MẪU 4 — TRẢ LỜI ĐỒNG NGHIỆP / MODEL EMAIL 4 — REPLY TO A COLLEAGUE

Subject: Re: Q3 sales figures

Hi Quan,

Sure, no problem. **I'll send** the Q3 figures by 3 pm today. The Da Nang numbers are still missing, so **I've asked** Thao to check them.

Thanks,

Linh

***Dịch:** Chào Quân, Được thôi. Mình sẽ gửi số liệu quý 3 trước 3 giờ chiều nay. Số của Đà Nẵng vẫn còn thiếu nên mình đã nhờ Thảo kiểm tra. Cảm ơn, Linh.*

EMAIL MẪU 5 — NHẮC VIỆC / MODEL EMAIL 5 — FOLLOW-UP

Subject: Follow-up: quotation request of 2 October

Dear Ms Park,

I am writing to follow up on my email of 2 October about a quotation for 300 card readers. **I have attached** my earlier email for your reference.

We plan to place the order next week, **so** we would be grateful for your quotation by Friday 16 October. **If** you need more details about the specifications, please call me on +84 28 3910 2277.

Kind regards,

Hoang Duc Thinh (Mr)
Procurement Officer, An Khang Retail JSC

***Dịch:** Tiêu đề: Nhắc lại — yêu cầu báo giá ngày 2/10. Kính gửi bà Park, Tôi viết thư để nhắc lại email ngày 2/10 về báo giá 300 máy đọc thẻ. Tôi gửi kèm email trước để bà tiện tham khảo. Chúng tôi dự định đặt hàng vào tuần sau, vì vậy rất mong nhận được báo giá trước thứ Sáu 16/10. Nếu cần thêm chi tiết về thông số kỹ thuật, xin gọi tôi theo số +84 28 3910 2277. Trân trọng, Hoàng Đức Thịnh.*

VÍ DỤ / EXAMPLE — Email nhắc việc không trách người nhận (“You did not reply to my email”). Câu trung lập **“I am writing to follow up on my email of...”** nêu ngày thư trước, đính kèm lại thư đó và đưa lý do cần trả lời sớm.

*A follow-up email does not blame the reader (“You did not reply to my email”). The neutral sentence **“I am writing to follow up on my email of...”** gives the date of the earlier email, attaches it again and gives a reason for a quick answer.*

Trước và sau khi sửa: một email viết theo lối tiếng Việt — *Before and after: an email written in a Vietnamese style*

EMAIL CHƯA SỬA / EMAIL BEFORE CORRECTION

Subject: Hello

Dear Mr Daniel,

I am Huong, staff of accounting department. I send you the file attach. Please check and reply me soon. If have any problem, please contact with me.

Best regard,
Huong

Dịch: Lỗi: tiêu đề không nêu nội dung; Mr + tên riêng; “staff of accounting department” dịch từng chữ; thiếu mạo từ; “the file attach” sai dạng từ; “reply me” thiếu to; “If have” thiếu chủ ngữ; “contact with” thừa with; “Best regard” thiếu -s; chữ ký thiếu họ, chức danh.

EMAIL ĐÃ SỬA / EMAIL AFTER CORRECTION

Subject: Invoice INV-0917 for checking

Dear Mr Wong,

I am Dang Thu Huong, an accountant in the Finance Department. I have attached **the** invoice INV-0917 for October. Could you please check it and **reply to me** by Thursday 22 October? **If you have** any questions, please **contact me** on extension 305.

Best regards,

Dang Thu Huong (Ms)
Accountant, Viet Tin Software JSC

Dịch: Kính gửi ông Wong, Tôi là Đặng Thu Hương, kế toán phòng Tài chính. Tôi gửi kèm hóa đơn INV-0917 tháng 10. Ông vui lòng kiểm tra và trả lời tôi trước thứ Năm 22/10. Nếu có câu hỏi, xin liên hệ tôi qua số máy lẻ 305. Trân trọng, Đặng Thu Hương.

4.9. Bài đọc: Năm quy tắc email của một công ty fintech — Reading: A fintech company's five email rules

BÀI ĐỌC / READING

Seven emails, not seventy

Song Xanh Fintech is a payment company in Ho Chi Minh City. It has 45 employees and partners in Singapore, Japan and Australia. Last year, the managers noticed a problem: staff spent almost two hours a day on email, and many messages were unclear.

Ms Do Thanh Mai, the operations manager, decided to change this. In March 2026, she introduced five simple email rules.

First, every email must have a clear subject line. “Hello” or “Question” is not allowed. Instead, staff write the topic and the action, for example “Invoice 2219 – please confirm by Friday”.

Second, the main point goes in the first two lines. Partners in Singapore often read emails on their phones, so they want to see the request immediately.

Third, one email covers one topic. If an employee has questions about a contract and a delivery, they send two separate emails. This makes old messages easier to find.

Fourth, staff use “Reply all” only when every person in the thread needs the answer. Before

the new rules, a simple “Thanks!” sometimes went to twenty people.

Finally, the company created templates for common emails: enquiries, confirmations and short replies. New employees learn them in their first week.

The results were clear. After six months, the average time spent on email fell from 115 to 70 minutes a day. Partners also replied faster. Mr Ryan Cole, a project manager at a bank in Sydney, said the emails from Song Xanh were “short, polite and easy to act on”.

Not everyone liked the changes at first. Some older staff felt that short emails were rude. Ms Mai explained that polite language does not need many words: “Could you”, “Thank you” and “Kind regards” are enough. Today, Song Xanh shares its email guide with other companies in its business network.

Dịch: Bẫy email, không phải bảy mươi. Song Xanh Fintech là công ty thanh toán ở TP.HCM, có 45 nhân viên và đối tác ở Singapore, Nhật Bản, Úc. Năm ngoái, ban quản lý nhận thấy một vấn đề: nhân viên mất gần hai giờ mỗi ngày cho email, và nhiều thư không rõ ràng. Bà Đỗ Thanh Mai, giám đốc vận hành, quyết định thay đổi. Tháng 3/2026, bà đưa ra năm quy tắc email đơn giản. Thứ nhất, email nào cũng phải có dòng tiêu đề rõ ràng; không được viết “Hello” hay “Question”, mà phải nêu chủ đề và việc cần làm, ví dụ “Hóa đơn 2219 – vui lòng xác nhận trước thứ Sáu”. Thứ hai, ý chính nằm ở hai dòng đầu, vì đối tác ở Singapore thường đọc email trên điện thoại và muốn thấy yêu cầu ngay. Thứ ba, mỗi email một chủ đề; nếu có câu hỏi về hợp đồng và về giao hàng thì gửi hai email riêng, để dễ tìm lại thư cũ. Thứ tư, chỉ bấm “Trả lời tất cả” khi mọi người trong chuỗi thư đều cần câu trả lời; trước đây, một chữ “Cảm ơn!” có lúc gửi tới hai mươi người. Cuối cùng, công ty làm mẫu cho các email hay dùng: hỏi thông tin, xác nhận, trả lời ngắn; nhân viên mới học các mẫu này trong tuần đầu. Kết quả rõ ràng: sau sáu tháng, thời gian dành cho email trung bình giảm từ 115 xuống 70 phút mỗi ngày; đối tác cũng trả lời nhanh hơn. Ông Ryan Cole, quản lý dự án ở một ngân hàng tại Sydney, nhận xét email của Song Xanh “ngắn, lịch sự và dễ xử lý”. Lúc đầu không phải ai cũng thích thay đổi. Một số nhân viên lớn tuổi cho rằng email ngắn là bất lịch sự. Bà Mai giải thích rằng ngôn ngữ lịch sự không cần nhiều chữ: “Could you”, “Thank you” và “Kind regards” là đủ. Hiện nay Song Xanh chia sẻ bộ hướng dẫn email cho các công ty khác trong mạng lưới kinh doanh của mình.

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

1. Năm ngoái nhân viên Song Xanh mất bao nhiêu thời gian cho email mỗi ngày? —

Đáp án: Gần hai giờ (115 phút).

How much time did Song Xanh staff spend on email a day last year? — Answer: Almost two hours (115 minutes).

2. Vì sao ý chính phải nằm ở hai dòng đầu? — **Đáp án:** Vì đối tác ở Singapore thường đọc email trên điện thoại và muốn thấy yêu cầu ngay.

Why must the main point be in the first two lines? — Answer: Because partners in Singapore often read emails on their phones and want to see the request immediately.

3. Có câu hỏi về hợp đồng và về giao hàng thì nhân viên làm gì? — **Đáp án:** Gửi hai email riêng, mỗi email một chủ đề.

What do employees do if they have questions about a contract and a delivery? — Answer: They send two separate emails, one topic each.

4. Quy tắc thứ tư giải quyết vấn đề gì? — **Đáp án:** Những thư như “Thanks!” bị gửi “Reply all” tới hai mươi người không cần đọc.
What problem does the fourth rule solve? — Answer: Messages like “Thanks!” went to twenty people through “Reply all” when they did not need them.
5. Bà Mai trả lời thế nào khi nhân viên cho rằng email ngắn là bất lịch sự? — **Đáp án:** Ngôn ngữ lịch sự không cần nhiều chữ; “Could you”, “Thank you”, “Kind regards” là đủ.
How did Ms Mai answer staff who felt short emails were rude? — Answer: Polite language does not need many words; “Could you”, “Thank you” and “Kind regards” are enough.
6. Đúng hay sai: Sau sáu tháng, thời gian dành cho email giảm 45 phút mỗi ngày. —
Đáp án: Đúng: từ 115 xuống 70 phút, giảm 45 phút.
True or false: After six months, time spent on email fell by 45 minutes a day. — Answer: True: from 115 to 70 minutes, a fall of 45 minutes.

4.10. Mười lỗi email người Việt hay mắc — Ten email mistakes Vietnamese writers often make

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
discuss about the price	discuss the price	discuss là ngoại động từ, không cần about “discuss” takes a direct object
Please reply me.	Please reply to me.	reply cần to trước tân ngữ “reply” needs “to”
Please contact with me.	Please contact me.	contact không đi với with No “with” after “contact”
I look forward to hear from you.	I look forward to hearing from you.	to là giới từ → V-ing “to” is a preposition → V-ing
Best regard, / Best Regards,	Best regards,	regards số nhiều, chữ r viết thường Plural, small r
I send you the file attach.	I have attached the file.	attach → attached, dùng hiện tại hoàn thành Past participle; present perfect
staff of Phu Gia company	a sales executive at Phu Gia Co., Ltd	staff là danh từ tập hợp; dùng at + tên công ty “staff” is collective; use “at” + company
Please kindly send...	Could you please send...? / Please send...	kindly và please trùng nghĩa, nghe ra lệnh Double politeness sounds like an order

Sai <i>Wrong</i>	Đúng <i>Right</i>	Lý do <i>Reason</i>
Thanks and Best regards,	Thanks, / Best regards,	Chọn một lời kết <i>Choose one sign-off</i>
Dear Mr Linh, (Linh là nữ)	Dear Ms Linh,	Kiểm giới tính; không chắc thì bỏ danh xưng <i>Check gender; if unsure, drop the title</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch từng chữ cụm “**nhân viên của công ty**” thành “**staff of the company**”. Staff là danh từ tập hợp chỉ toàn bộ nhân viên. Một người viết: “**I work at Phu Gia Co., Ltd.**” hoặc nêu chức danh: “**I am an accountant at...**”, “**I am a member of staff at...**”.

Translating “nhân viên của công ty” word for word as “staff of the company”. “Staff” is a collective noun for all the employees. One person writes: “I work at Phu Gia Co., Ltd.” or gives the job title: “I am an accountant at...”, “I am a member of staff at...”.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Trước khi bấm Gửi, kiểm năm điểm theo thứ tự: **Tiêu đề** có chủ đề + việc cần làm? **Tên** đúng họ, đúng giới tính? **Tệp đính kèm** đã đính chưa? **Ngày, số tiền** viết kiểu quốc tế? **Người nhận, cc** đúng người?

*Before you press Send, check five points in order: Does the **subject** give the topic + action? Is the **name** right (surname, gender)? Is the **attachment** attached? Are **dates and amounts** in international format? Are the **recipients and cc** the right people?*

4.11. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Email hỏi giá nhà cung cấp Singapore — *Exercise 1. An enquiry email to a Singapore supplier*

Chị Phạm Thu Hà là nhân viên mua hàng của Công ty Cổ phần Thương mại Minh Phát (Quận 7, TP.HCM). Ngày 6/10/2026 chị cần viết email lần đầu cho bà Grace Lim, Giám đốc kinh doanh của Orchid Packaging Pte Ltd (Singapore), để hỏi: (1) giá 5.000 hộp giấy cỡ $20 \times 15 \times 10$ cm có in logo; (2) thời gian giao hàng về cảng Cát Lái; (3) số lượng đặt tối thiểu. Minh Phát cần báo giá trước ngày 15/10/2026. Viết email 120–150 từ, giọng trang trọng.

Ms Pham Thu Ha is a purchasing officer at Minh Phat Trading JSC (District 7, Ho Chi Minh City). On 6 October 2026 she needs to write a first email to Ms Grace Lim, Sales Director of Orchid Packaging Pte Ltd (Singapore), to ask about: (1) the price of 5,000 printed paper boxes, size $20 \times 15 \times 10$ cm, with a logo; (2) the delivery time to Cat Lai Port; (3) the minimum order quantity. Minh Phat needs a quotation before 15 October 2026. Write an email of 120–150 words in a formal tone.

1. Dòng tiêu đề nêu chủ đề và việc cần làm: “Enquiry: price for 5,000 printed paper boxes”. Không viết “Hello” hay “Question”.

The subject line states the topic and the action: “Enquiry: price for 5,000 printed paper boxes”. Do not write “Hello” or “Question”.

2. Lời chào: biết tên người nhận nên dùng danh xưng + họ: “Dear Ms Lim,”. Lim là họ của người Singapore gốc Hoa dùng tên tiếng Anh, viết theo thứ tự phương Tây (Grace Lim).

Greeting: the name is known, so use title + surname: “Dear Ms Lim,”. Lim is the family name of a Chinese Singaporean with an English first name, written in Western order (Grace Lim).

3. Câu mở: giới thiệu bản thân và mục đích trong hai câu: “My name is Pham Thu Ha, and I am a purchasing officer at Minh Phat Trading JSC in Ho Chi Minh City. I am writing to enquire about your printed paper boxes.”

Opening: introduce yourself and the purpose in two sentences: “My name is Pham Thu Ha, and I am a purchasing officer at Minh Phat Trading JSC in Ho Chi Minh City. I am writing to enquire about your printed paper boxes.”

4. Thân thư: đưa ba câu hỏi thành danh sách gạch đầu dòng, mỗi dòng một ý, dùng câu hỏi gián tiếp (động từ đứng sau chủ ngữ): “how long delivery to Cat Lai Port takes”.

Body: put the three questions in a bulleted list, one point per line, using indirect questions (verb after the subject): “how long delivery to Cat Lai Port takes”.

5. Kết thư: nêu hạn chót có ngày cụ thể, câu mong hồi âm “look forward to + V-ing”, “Kind regards,” và chữ ký đầy đủ.

Closing: give a deadline with an exact date, a “look forward to + V-ing” line, “Kind regards,” and a full signature.

6. Bài mẫu hoàn chỉnh (138 từ). Dịch: “Kính gửi bà Lim, Tôi là Phạm Thu Hà, nhân viên mua hàng của Công ty CP Thương mại Minh Phát tại TP.HCM. Tôi viết thư để hỏi về hộp giấy in của quý công ty. Chúng tôi cần 5.000 hộp cỡ 20 × 15 × 10 cm in logo. Bà vui lòng cho biết: giá mỗi hộp; thời gian giao hàng về cảng Cát Lái; số lượng đặt tối thiểu. Chúng tôi rất mong nhận được báo giá trước ngày 15/10/2026...”

Subject: Enquiry: price for 5,000 printed paper boxes / Dear Ms Lim, / My name is Pham Thu Ha, and I am a purchasing officer at Minh Phat Trading JSC in Ho Chi Minh City. I am writing to enquire about your printed paper boxes. / We need 5,000 boxes, size 20 × 15 × 10 cm, with our logo printed on two sides. Could you please tell me: – the price per box; – how long delivery to Cat Lai Port takes; – the minimum order quantity. / We would be grateful if you could send us a quotation by 15 October 2026, as we are planning our orders for the next quarter. / I look forward to hearing from you. / Kind regards, / Pham Thu Ha (Ms) / Purchasing Officer, Minh Phat Trading JSC / Tel: +84 28 3775 1902

Bài 2. Sửa một email viết theo lối tiếng Việt — Exercise 2. Correcting an email written in a Vietnamese style

Anh Nguyễn Văn Nam, nhân viên kinh doanh của Công ty TNHH Phú Gia (Đà Nẵng), gửi email sau cho ông Paul Hart, Giám đốc mua hàng của một nhà nhập khẩu ở Melbourne (Úc), sau buổi gặp ở hội chợ ngày 2/10/2026: “Subject: (để trống) / Dear Mr Paul, / I am Nam, staff of Phu Gia company. Thanks for your email. I am writing to send you informations about our cashew nuts. I very hope you can discuss about the price with me. Although our price is high but the quality is good. Please reply me soon!!! / Best regard, / Nam”. Tìm và sửa lỗi, viết lại email hoàn chỉnh.

Mr Nguyen Van Nam, a sales executive at Phu Gia Co., Ltd (Da Nang), sends the following email to Mr Paul Hart, Purchasing Director of an importer in Melbourne (Australia), after they met at a trade fair on 2 October 2026: "Subject: (blank) / Dear Mr Paul, / I am Nam, staff of Phu Gia company. Thanks for your email. I am writing to send you informations about our cashew nuts. I very hope you can discuss about the price with me. Although our price is high but the quality is good. Please reply me soon!!! / Best regard, / Nam". Find and correct the mistakes, then rewrite the complete email.

1. Tiêu đề trống: thêm "Cashew nuts from Phu Gia – price list and samples". Lời chào: Hart là họ, viết "Dear Mr Hart,"; "Mr + tên riêng (Paul)" sai với người phương Tây. *Blank subject: add "Cashew nuts from Phu Gia – price list and samples". Greeting: Hart is the surname, so write "Dear Mr Hart,"; "Mr + first name (Paul)" is wrong with a Western partner.*
2. Câu mở: "staff of Phu Gia company" dịch từng chữ; viết "I am a sales executive at Phu Gia Co., Ltd". Ông Hart chưa gửi email nào nên bỏ "Thanks for your email", thay bằng "It was a pleasure to meet you at the trade fair on 2 October." *Opening: "staff of Phu Gia company" is a word-for-word translation; write "I am a sales executive at Phu Gia Co., Ltd". Mr Hart has not sent an email, so delete "Thanks for your email" and write "It was a pleasure to meet you at the trade fair on 2 October."*
3. Ngữ pháp: "informations" → "information" (không đếm được); "I very hope" → "I hope" hoặc "I really hope"; "discuss about the price" → "discuss the price". *Grammar: "informations" → "information" (uncountable); "I very hope" → "I hope" or "I really hope"; "discuss about the price" → "discuss the price".*
4. Từ nối: "Although... but..." dùng hai từ nối cho một ý; giữ một: "Although our price is higher than average, the quality is excellent." *Linkers: "Although... but..." uses two linkers for one idea; keep one: "Although our price is higher than average, the quality is excellent."*
5. Kết thư: "reply me" → "reply to me"; bỏ "!!!"; thay "soon" bằng ngày cụ thể; "Best regard" → "Best regards"; chữ ký đủ họ tên, chức danh, công ty, điện thoại. *Closing: "reply me" → "reply to me"; delete "!!!"; replace "soon" with an exact date; "Best regard" → "Best regards"; sign with full name, job title, company and phone number.*
6. Bài mẫu hoàn chỉnh. Dịch: "Kính gửi ông Hart, Rất vui được gặp ông tại hội chợ ngày 2/10. Tôi là Nguyễn Văn Nam, nhân viên kinh doanh của Công ty TNHH Phú Gia. Như đã hứa, tôi gửi kèm bảng giá hạt điều..." *Subject: Cashew nuts from Phu Gia – price list and samples / Dear Mr Hart, / It was a pleasure to meet you at the trade fair on 2 October. I am Nguyen Van Nam, a sales executive at Phu Gia Co., Ltd. / As promised, I have attached our price list and some information about our cashew nuts. Although our price is higher than average, the quality is excellent, and all our products have export certificates. / I would like to discuss the price and a sample order with you. Could you reply to me by 10 October 2026 with a suitable time for a short call? / Best regards, / Nguyen Van Nam (Mr) / Sales Executive, Phu Gia Co., Ltd / Mobile: +84 905 318 246*

4.12. Bài tập viết và dàn ý trả lời — *Writing tasks and answer outlines*

Câu 1. Ông Kim Jae-won (Công ty Hanbit Logistics, Busan, Hàn Quốc) gửi email đề nghị họp trực tuyến về hợp đồng vận chuyển vào 9 giờ sáng thứ Ba ngày 13/10/2026 (giờ Việt Nam) và hỏi bạn đã nhận bản hợp đồng nháp chưa. Bạn là Vũ Hải Yến, trợ lý kinh doanh Công ty CP Xuất nhập khẩu Sao Mai (Hải Phòng). Viết email trả lời 80–120 từ: xác nhận cuộc họp, xác nhận đã nhận hợp đồng nháp, đề nghị dùng Microsoft Teams, hỏi danh sách người tham dự.

Question 1. Mr Kim Jae-won (Hanbit Logistics, Busan, South Korea) emails to suggest an online meeting about a shipping contract at 9.00 am on Tuesday 13 October 2026 (Vietnam time) and asks if you have received the draft contract. You are Vu Hai Yen, sales assistant at Sao Mai Import-Export JSC (Hai Phong). Write a reply of 80–120 words: confirm the meeting, confirm you have received the draft, suggest Microsoft Teams, and ask for the list of participants.

- Tiêu đề: giữ “Re:” và thêm từ khóa xác nhận.
Subject: “Re: Online meeting – confirmed for 13 October”
- Lời chào: Kim là họ của người Hàn, đứng trước.
“Dear Mr Kim,”
- Cảm ơn và xác nhận cuộc họp có thứ, ngày, giờ, múi giờ.
“Thank you for your email. I am happy to confirm our meeting on Tuesday 13 October at 9.00 am Vietnam time (11.00 am Korea time).”
- Xác nhận đã nhận hợp đồng nháp.
“I have received the draft contract, and our team is reading it now.”
- Đề xuất công cụ họp và hỏi người tham dự (câu hỏi gián tiếp).
“Could we use Microsoft Teams? I will send the link on Monday. Could you also tell me who will join from Hanbit?”
- Câu kết và chữ ký.
“I look forward to speaking with you. / Kind regards, / Vu Hai Yen (Ms) / Sales Assistant, Sao Mai Import-Export JSC”

Câu 2. Bạn là Trần Minh Quân, trưởng nhóm kinh doanh của một công ty ví điện tử ở Hà Nội. Hạn nộp báo cáo doanh số tháng 9 được dời từ thứ Sáu 9/10 sang thứ Tư 7/10/2026 vì ban giám đốc họp sớm. Viết email nội bộ 80–120 từ gửi nhóm 6 người: thông báo hạn mới, lý do, yêu cầu dùng mẫu báo cáo mới đính kèm, nhắc người cần hỗ trợ liên hệ bạn. Dùng ít nhất bốn từ nối khác nhau.

Question 2. You are Tran Minh Quan, sales team leader at an e-wallet company in Hanoi. The deadline for the September sales report has moved from Friday 9 October to Wednesday 7 October 2026 because the board meeting is earlier. Write an internal email of 80–120 words to your team of six: announce the new deadline, give the reason, ask them to use the new attached template, and tell anyone who needs help to contact you. Use at least four different linkers.

- Tiêu đề nêu thay đổi.
“Subject: New deadline for September sales report – Wed 7 October”
- Lời chào nội bộ trung tính.
“Hi team,”

- Thông báo hạn mới và lý do (because).
"The deadline for the September sales report is now Wednesday 7 October, because the board meeting has moved to Thursday morning."
- Yêu cầu dùng mẫu mới (also, the attached template).
"Please also use the attached template. It has a new column for QR payments, so the old file will not work."
- Trình tự công việc (first, then).
"First, update your figures in the shared folder. Then send me the report by 5 pm on Wednesday."
- Đề nghị hỗ trợ (however, if) và ký tên.
"I know the time is short. However, if you need help, just call me on extension 214. / Thanks, / Quan"

Câu 3. Bạn là Lê Bảo Ngọc, sinh viên năm nhất ngành Công nghệ tài chính. Bạn thấy thông báo tuyển thực tập sinh mùa hè của Ngân hàng TMCP Phương Nam (giả định) trên trang web của ngân hàng nhưng không ghi rõ yêu cầu. Viết email 100–150 từ gửi phòng nhân sự hỏi: thực tập sinh năm nhất có được nộp hồ sơ không, thời gian thực tập, hạn nộp hồ sơ, cần trình độ tiếng Anh nào.

Question 3. *You are Le Bao Ngoc, a first-year Financial Technology student. You saw a notice about summer internships at Phuong Nam Commercial Bank (fictional) on the bank's website, but it does not give the requirements. Write an email of 100–150 words to the HR department asking: whether first-year students can apply, the length of the internship, the application deadline, and the English level required.*

- Tiêu đề rõ, không có tên người nhận nên chào chung.
"Subject: Enquiry about summer internships for first-year students" / "Dear Sir or Madam,"
- Giới thiệu bản thân một câu, nêu mục đích một câu.
"My name is Le Bao Ngoc, and I am a first-year student of Financial Technology. I am writing to enquire about your summer internship programme."
- Nêu nguồn thông tin.
"I saw the notice on your website, but I could not find the requirements."
- Bốn câu hỏi gián tiếp trong danh sách.
"Could you please tell me: – whether first-year students can apply; – how long the internship lasts; – what the application deadline is; – what level of English is required?"
- Cảm ơn và mong hồi âm.
"Thank you for your time. I look forward to hearing from you."
- Không biết tên người nhận nên kết "Yours faithfully", ký đủ họ tên và số điện thoại.
"Yours faithfully, / Le Bao Ngoc / Tel: 0912 457 830"

4.13. Câu hỏi trắc nghiệm — Multiple-choice questions

22. Chọn mạo từ đúng điền vào chỗ trống.

We need _____ hour to check the figures before we reply.

- A. a /
- B. an /
- C. the /
- D. (không dùng mạo từ) / *no article*

23. Chọn dạng đúng của động từ.

I look forward to _____ from you.

- A. hear / *nguyên mẫu*
- B. heard / *quá khứ phân từ*
- C. hearing / *V-ing*
- D. be hearing /

24. Email mở đầu “Dear Sir or Madam,”. Chọn lời kết đúng theo tiếng Anh – Anh.

The email begins “Dear Sir or Madam,”. Choose the correct British sign-off.

- A. Love, / *thân mật*
- B. Yours sincerely, / *biết tên người nhận*
- C. Best regard, / *thiếu -s*
- D. Yours faithfully, / *không biết tên người nhận*

25. Chọn trật tự đúng cho câu hỏi gián tiếp.

Could you tell me _____?

- A. when will the goods arrive / *đảo trật động từ*
- B. when do the goods arrive / *đảo trật động từ*
- C. the goods will arrive when / *sai vị trí từ hỏi*
- D. when the goods will arrive / *chủ ngữ trước động từ*

26. Chọn từ nối đúng.

_____ the price is high, the quality of the boxes is excellent.

- A. Although / *mặc dù + mệnh đề*
- B. But / *nhưng*
- C. However / *tuy nhiên*
- D. Despite / *mặc dù + danh từ*

27. Chọn từ đúng điền vào chỗ trống.

Could you send me more _____ about the course fees?

- A. informations / *thêm -s*
- B. an information / *thêm an*
- C. information / *không đếm được*
- D. the informations / *thêm the và -s*

28. Bạn viết email lần đầu cho ông Thomas Weber, đối tác người Đức. Chọn lời chào đúng.

You are writing to Mr Thomas Weber, a German partner, for the first time. Choose the correct greeting.

- A.** Dear Mr Thomas, / *Mr + tên riêng*
- B.** Dear Weber, / *thiếu danh xưng*
- C.** Dear Thomas Mr, / *sai trật tự*
- D.** Dear Mr Weber, / *Mr + họ*

Chương 5. Marketing — Chapter 5. Marketing

Mục tiêu chương — Chapter objectives

- Dùng đúng khoảng 50 từ và cụm từ về 4P, thương hiệu, khảo sát và quảng cáo trên mạng.
Use about 50 words and phrases on the 4Ps, brands, surveys and online advertising correctly.
- Lập câu so sánh hơn, so sánh nhất, so sánh bằng; đặt nhiều tính từ đúng trật tự; phân biệt tính từ và trạng từ.
Form comparatives, superlatives and equal comparisons; put several adjectives in the right order; tell adjectives from adverbs.
- Viết đoạn mô tả sản phẩm 80–120 từ và email báo cáo kết quả khảo sát có số liệu.
Write an 80–120-word product description and an email reporting survey results with figures.
- Trình bày ngắn khách hàng mục tiêu, kênh phân phối và kế hoạch quảng cáo của một sản phẩm.
Briefly present the target customers, distribution channels and advertising plan of a product.

5.1. Từ vựng marketing — Marketing vocabulary

Từ vựng chia ba nhóm theo công việc của phòng marketing: xây dựng 4P và chọn thị trường; xây dựng thương hiệu, mô tả sản phẩm; nghiên cứu khách hàng và quảng cáo trên mạng. Học mỗi từ kèm cụm đi cùng (bảng collocation ở cuối mục).

The vocabulary is in three groups that follow the work of a marketing department: building the 4Ps and choosing a market; building a brand and describing products; researching customers and advertising online. Learn each word with its partner words (collocation table at the end of the section).

Bảng 1. Mô hình 4P và thị trường — Table 1. The 4Ps and the market

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
marketing mix	/'ma:kiŋ miks/	n	hỗn hợp tiếp thị, mô hình 4P <i>marketing mix, the 4Ps</i>	Price is one part of the marketing mix. <i>Giá là một phần của mô hình 4P.</i>
product	/'prɒdʌkt/	n	sản phẩm <i>product</i>	Our main product is drip-bag coffee. <i>Sản phẩm chính của chúng tôi là cà phê túi lọc.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
price	/praɪs/	n	giá <i>price</i>	We set the price at VND 89,000 a box. <i>Chúng tôi đặt giá 89.000 đồng một hộp.</i>
place	/pleɪs/	n	phân phối (chữ P thứ ba: kênh, nơi bán) <i>distribution (the third P)</i>	In the 4Ps, place means where customers can buy the product. <i>Trong 4P, place là nơi khách mua được sản phẩm.</i>
promotion	/prə'məʊʃən/	n	xúc tiến, quảng bá; khuyến mại <i>promotion</i>	Most of our promotion happens on social media. <i>Phần lớn hoạt động quảng bá của chúng tôi diễn ra trên mạng xã hội.</i>
distribution	/,dɪstrɪ'bjuːʃən/	n	sự phân phối <i>distribution</i>	We have two distribution channels: supermarkets and our website. <i>Chúng tôi có hai kênh phân phối: siêu thị và trang web.</i>
target market	/'tɑːɡɪt 'mɑːkɪt/	n	thị trường mục tiêu <i>target market</i>	Our target market is office workers aged 22 to 35. <i>Thị trường mục tiêu của chúng tôi là nhân viên văn phòng 22–35 tuổi.</i>
segment	/'segmənt/	n	phân khúc <i>segment</i>	Young parents are a fast-growing segment. <i>Các bậc cha mẹ trẻ là phân khúc tăng nhanh.</i>
consumer	/kən'sjuːmə/	n	người tiêu dùng <i>consumer</i>	Vietnamese consumers buy more online every year. <i>Người tiêu dùng Việt Nam mua trực tuyến nhiều hơn mỗi năm.</i>
competitor	/kəm'petɪtə/	n	đối thủ cạnh tranh <i>competitor</i>	Our main competitor is a Thai company. <i>Đối thủ chính của chúng tôi là một công ty Thái Lan.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
market share	/ˈmɑːkɪt ʃeə/	n	thị phần <i>market share</i>	We aim to increase our market share to 12% by 2027. <i>Chúng tôi đặt mục tiêu nâng thị phần lên 12% vào năm 2027.</i>
launch	/lɔːntʃ/	v	tung ra (sản phẩm), khởi động (chiến dịch) <i>launch</i>	We will launch the new model in May. <i>Chúng tôi sẽ tung ra mẫu mới vào tháng 5.</i>
campaign	/kæmˈpeɪn/	n	chiến dịch <i>campaign</i>	The summer campaign ran for six weeks. <i>Chiến dịch mùa hè chạy trong sáu tuần.</i>
budget	/ˈbʌdʒɪt/	n	ngân sách <i>budget</i>	The advertising budget for 2026 is VND 800 million. <i>Ngân sách quảng cáo năm 2026 là 800 triệu đồng.</i>
retailer	/ˈriːteɪlə/	n	nhà bán lẻ <i>retailer</i>	Three large retailers in Hanoi sell our products. <i>Ba nhà bán lẻ lớn ở Hà Nội bán sản phẩm của chúng tôi.</i>
demographic	/ˌdeməˈɡræfɪk/	n	nhóm khách theo tuổi, giới, thu nhập <i>demographic</i>	Students are an important demographic for us. <i>Sinh viên là nhóm khách quan trọng của chúng tôi.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “customer” và “consumer” như nhau.

Customer là người mua hàng của công ty (có thể là một công ty khác, ví dụ siêu thị mua cà phê để bán lại). **Consumer** là người dùng cuối cùng. Siêu thị là customer của nhà sản xuất cà phê; người uống cà phê là consumer.

*Using “customer” and “consumer” as the same word. A **customer** buys from the company (it may be another business, e.g. a supermarket buying coffee to resell). A **consumer** is the end user. The supermarket is the coffee maker’s customer; the person who drinks the coffee is the consumer.*

Bảng 2. Thương hiệu và mô tả sản phẩm — *Table 2. Brands and product description*

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
brand	/brænd/	n	thương hiệu, nhãn hàng <i>brand</i>	Customers trust the brand because the quality is stable. <i>Khách tin thương hiệu vì chất lượng ổn định.</i>
slogan	/'sləʊɡən/	n	khẩu hiệu <i>slogan</i>	Our new slogan is short and easy to remember. <i>Khẩu hiệu mới của chúng tôi ngắn và dễ nhớ.</i>
reputation	/,repjʊ'teɪʃən/	n	danh tiếng, uy tín <i>reputation</i>	The company has a good reputation for service. <i>Công ty có tiếng về dịch vụ tốt.</i>
loyalty	/'lɔɪəlti/	n	lòng trung thành (brand loyalty) <i>loyalty</i>	Brand loyalty is strong among older customers. <i>Khách lớn tuổi trung thành với nhãn hàng hơn.</i>
awareness	/ə'weənəs/	n	mức nhận biết (brand awareness) <i>awareness</i>	The campaign raised brand awareness by 30%. <i>Chiến dịch nâng mức nhận biết thương hiệu thêm 30%.</i>
reliable	/rɪ'laɪəbəl/	adj	đáng tin cậy, ít hỏng <i>reliable</i>	This printer is reliable and easy to use. <i>Máy in này bền, ít hỏng và dễ dùng.</i>
affordable	/ə'fɔːdəbəl/	adj	giá phải chăng <i>affordable</i>	We want to offer affordable products for students. <i>Chúng tôi muốn có sản phẩm giá vừa túi tiền sinh viên.</i>
durable	/'djʊərəbəl/	adj	bền <i>durable</i>	The bottle is made of durable steel. <i>Bình được làm bằng thép bền.</i>
eco-friendly	/,iːkəʊ'frendli/	adj	thân thiện với môi trường <i>eco-friendly</i>	All our packaging is eco-friendly. <i>Toàn bộ bao bì của chúng tôi thân thiện với môi trường.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
compact	/kəm'pækt/	adj	nhỏ gọn <i>compact</i>	The compact design fits in any handbag. <i>Thiết kế nhỏ gọn vừa mọi túi xách.</i>
stylish	/'staɪlɪʃ/	adj	sành điệu, hợp thời <i>stylish</i>	Young buyers like its stylish look. <i>Người mua trẻ thích vẻ ngoài sành điệu của nó.</i>
packaging	/'pækədʒɪŋ/	n	bao bì <i>packaging</i>	We changed the packaging from plastic to paper. <i>Chúng tôi đổi bao bì từ nhựa sang giấy.</i>
feature	/'fi:tʃə/	n	tính năng, đặc điểm <i>feature</i>	The main feature of the app is QR payment. <i>Tính năng chính của ứng dụng là thanh toán QR.</i>
benefit	/'benɪfɪt/	n	lợi ích (cho người dùng) <i>benefit</i>	One benefit is that payments take only three seconds. <i>Một lợi ích là thanh toán chỉ mất ba giây.</i>
premium	/'pri:miəm/	adj	cao cấp <i>premium</i>	This is our premium range for hotels. <i>Đây là dòng cao cấp của chúng tôi dành cho khách sạn.</i>
unique	/ju:'ni:k/	adj	độc nhất, riêng có <i>unique</i>	Each bag has a unique hand-painted design. <i>Mỗi chiếc túi có một hình vẽ tay riêng.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — **Feature** là sản phẩm **CÓ** gì (pin 12 giờ). **Benefit** là khách **ĐƯỢC** gì (làm việc cả ngày không cần sạc). Mô tả sản phẩm tốt luôn nói hai thứ: “It has a 12-hour battery, **so you can** work all day without charging.”

*A **feature** is what the product **HAS** (a 12-hour battery). A **benefit** is what the customer **GETS** (working all day without charging). Good product descriptions always link the two: “It has a 12-hour battery, **so you can** work all day without charging.”*

Bảng 3. Khảo sát khách hàng và quảng cáo trên mạng — Table 3. Customer surveys and online advertising

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
survey	/ˈsɜːveɪ/	n	cuộc khảo sát <i>survey</i>	We sent the survey to 2,000 customers. <i>Chúng tôi gửi phiếu khảo sát cho 2.000 khách hàng.</i>
questionnaire	/ˌkwɛstʃəˈneə/	n	bảng câu hỏi <i>questionnaire</i>	The questionnaire has ten short questions. <i>Bảng câu hỏi có mười câu ngắn.</i>
respondent	/rɪˈspɒndənt/	n	người trả lời khảo sát <i>respondent</i>	Most respondents were under 30. <i>Phần lớn người trả lời dưới 30 tuổi.</i>
feedback	/ˈfiːdˌbæk/	n	ý kiến phản hồi (không đếm được) <i>feedback</i>	Thank you for your feedback. <i>Cảm ơn anh/chị đã góp ý.</i>
satisfaction	/sætɪsˈfækʃən/	n	sự hài lòng <i>satisfaction</i>	Customer satisfaction rose to 86% this year. <i>Mức hài lòng của khách tăng lên 86% trong năm nay.</i>
sample	/ˈsɑːmpəl/	n	mẫu khảo sát; hàng mẫu <i>sample</i>	The sample included 500 shoppers in three cities. <i>Mẫu khảo sát gồm 500 người mua ở ba thành phố.</i>
advertisement	/ədˈvɜːtɪsmənt/	n	mẫu quảng cáo (đếm được; ad, advert) <i>advertisement</i>	We placed an advertisement in a business magazine. <i>Chúng tôi đăng một mẫu quảng cáo trên tạp chí kinh doanh.</i>
advertise	/ˈædvəˌtaɪz/	v	quảng cáo <i>advertise</i>	We advertise mainly on social media. <i>Chúng tôi quảng cáo chủ yếu trên mạng xã hội.</i>
social media	/ˈsəʊʃəl ˈmiːdiə/	n	mạng xã hội <i>social media</i>	Social media is our cheapest channel. <i>Mạng xã hội là kênh rẻ nhất của chúng tôi.</i>

Từ / cụm từ <i>Word / phrase</i>	Phiên âm <i>IPA</i>	Loại từ <i>Part of speech</i>	Nghĩa tiếng Việt <i>Vietnamese meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
influencer	/ˈɪnfluənsə/	n	người có ảnh hưởng trên mạng <i>influencer</i>	We paid three influencers to review the product. <i>Chúng tôi trả tiền cho ba người có ảnh hưởng để đánh giá sản phẩm.</i>
engagement	/ɪnˈɡeɪdʒmənt/	n	mức tương tác <i>engagement</i>	Videos get higher engagement than photos. <i>Video có mức tương tác cao hơn ảnh.</i>
follower	/ˈfɒləʊə/	n	người theo dõi <i>follower</i>	Our page has 45,000 followers. <i>Trang của chúng tôi có 45.000 người theo dõi.</i>
click	/kɪk/	n	lượt nhấp <i>click</i>	The ad got 12,000 clicks in one week. <i>Quảng cáo có 12.000 lượt nhấp trong một tuần.</i>
conversion	/kənˈvɜːʃən/	n	chuyển đổi (người xem thành người mua) <i>conversion</i>	Our conversion rate is 2.5%. <i>Tỷ lệ chuyển đổi của chúng tôi là 2,5%.</i>
review	/rɪˈvjuː/	n	bài đánh giá <i>review</i>	Good reviews help new customers decide. <i>Đánh giá tốt giúp khách mới ra quyết định.</i>
discount	/ˈdɪskaʊnt/	n	giảm giá, chiết khấu <i>discount</i>	We offer a 10% discount on first orders. <i>Chúng tôi giảm 10% cho đơn hàng đầu tiên.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “an advertising”, “advertisings”, “informations”, “feedbacks”. **Advertising** (hoạt động quảng cáo), **feedback**, **information** là danh từ **không đếm được**: không có a/an, không thêm -s. Muốn đếm thì dùng danh từ đếm được: **an advertisement / an ad, a piece of feedback, two comments**.
Writing “an advertising”, “advertisings”, “informations”, “feedbacks”. Advertising (the activity), feedback and information are uncountable: no a/an, no -s. To count, use a countable noun: an advertisement / an ad, a piece of feedback, two comments.

Họ từ — Word families

Đề thi hay cho câu điền dạng đúng của từ. Nhìn vị trí chỗ trống: sau a/an/the hoặc tính từ là danh từ; trước danh từ hoặc sau be là tính từ; bổ nghĩa cho động từ là trạng từ.

Exams often ask for the correct form of a word. Look at the gap: after a/an/the or an adjective you need a noun; before a noun or after be you need an adjective; to describe a verb you need an adverb.

Động từ <i>Verb</i>	Danh từ (sự việc) <i>Noun (thing)</i>	Danh từ (người) <i>Noun (person)</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Trạng từ <i>Adverb</i>
compete <i>cạnh tranh</i>	competition <i>sự cạnh tranh</i>	competitor <i>đối thủ</i>	competitive <i>có sức cạnh tranh</i>	competitively <i>một cách cạnh tranh</i>
market <i>tiếp thị</i>	marketing; market (n) <i>hoạt động marketing; thị trường</i>	marketer <i>người làm marketing</i>	marketable <i>bán được</i>	—
advertise <i>quảng cáo</i>	advertisement, advertising <i>mẫu quảng cáo; hoạt động quảng cáo</i>	advertiser <i>người/công ty đặt quảng cáo</i>	promotional <i>marketing quảng bá</i>	—
produce <i>sản xuất</i>	product, production <i>sản phẩm; việc sản xuất</i>	producer <i>nhà sản xuất</i>	productive <i>năng suất</i>	productively <i>một cách năng suất</i>
satisfy <i>làm hài lòng</i>	satisfaction <i>sự hài lòng</i>	—	satisfied, satisfactory <i>hài lòng (người); đạt yêu cầu (việc)</i>	satisfactorily <i>một cách đạt yêu cầu</i>
rely (on) <i>dựa vào</i>	reliability <i>độ tin cậy</i>	—	reliable <i>đáng tin cậy</i>	reliably <i>ổn định</i>
afford <i>có đủ tiền mua</i>	affordability <i>khả năng chi trả</i>	—	affordable <i>giá phải chăng</i>	affordably <i>với giá phải chăng</i>

VÍ DỤ / EXAMPLE — Điền dạng đúng: “Our prices are very ____ (compete).” → sau “very”, trước dấu chấm, sau be → tính từ: **competitive**. “We face strong ____ (compete) from Thai brands.” → sau tính từ “strong” → danh từ chỉ sự việc: **competition**. “Most ____ (respond) were students.” → sau “most”, động từ “were” số nhiều → danh từ chỉ người số nhiều: **respondents**.

Correct form: “Our prices are very ____ (compete).” → after “very” and be → adjective: competitive. “We face strong ____ (compete) from Thai brands.” → after the adjective “strong” → noun (thing): competition. “Most ____ (respond) were students.” → after “most”, plural verb “were” → plural noun (person): respondents.

Cụm từ đi kèm (collocation) — Collocations

Danh từ <i>Noun</i>	Động từ đi kèm <i>Verbs that go with it</i>	Ví dụ <i>Example</i>
a product <i>sản phẩm</i>	launch, develop, test, withdraw <i>tung ra, phát triển, thử, rút khỏi thị trường</i>	We withdrew the old model after three years. <i>Chúng tôi rút mẫu cũ khỏi thị trường sau ba năm.</i>
a brand <i>thương hiệu</i>	build, create, strengthen <i>xây dựng, tạo, củng cố</i>	It takes years to build a strong brand. <i>Cần nhiều năm để xây dựng một thương hiệu mạnh.</i>
a campaign <i>chiến dịch</i>	run, launch, plan <i>chạy, khởi động, lên kế hoạch</i>	We ran a campaign on social media last summer. <i>Mùa hè năm ngoái chúng tôi chạy một chiến dịch trên mạng xã hội.</i>
a survey <i>khảo sát</i>	carry out, conduct, do, send out <i>thực hiện, gửi đi</i>	We carried out a survey of 1,200 coffee drinkers. <i>Chúng tôi khảo sát 1.200 người uống cà phê.</i>
market share <i>thị phần</i>	increase, gain, lose <i>tăng, giành thêm, mất</i>	The company lost market share to cheaper brands. <i>Công ty mất thị phần vào tay các nhãn rẻ hơn.</i>
customers <i>khách hàng</i>	attract, target, keep, lose <i>thu hút, nhắm tới, giữ, mất</i>	The discount helped us attract new customers. <i>Đợt giảm giá giúp chúng tôi thu hút khách mới.</i>
a budget <i>ngân sách</i>	set, cut, increase, spend <i>đặt, cắt, tăng, chi</i>	We cut the TV budget by half. <i>Chúng tôi cắt một nửa ngân sách quảng cáo truyền hình.</i>
a discount <i>giảm giá</i>	offer, give, get <i>đưa ra, cho, được</i>	Members get a 5% discount. <i>Hội viên được giảm 5%.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch từng chữ “làm một cuộc khảo sát” thành “make a survey”, “làm chiến dịch” thành “make a campaign”. Tiếng Anh dùng **carry out / conduct / do a survey**, **run / launch a campaign**. Cụm “make a survey” người bản ngữ không dùng trong ngữ cảnh này.

*Translating word by word: “make a survey”, “make a campaign”. English says **carry out / conduct / do a survey** and **run / launch a campaign**. Native speakers do not say “make a survey” in this sense.*

5.2. Ngữ pháp: so sánh hơn, so sánh nhất, so sánh bằng — Grammar: comparatives, superlatives and equal comparisons

Marketing luôn so sánh: sản phẩm của ta với đối thủ, năm nay với năm trước, phân khúc này với phân khúc khác. So sánh hơn dùng cho **hai** đối tượng; so sánh nhất dùng cho **ba** đối tượng trở lên hoặc cả một nhóm.

*Marketing always compares: our product with a competitor's, this year with last year, one segment with another. Use the comparative for **two** things; use the superlative for **three or more** or a whole group.*

Cách tạo dạng so sánh của tính từ — *Forming comparative and superlative adjectives*

Loại tính từ <i>Adjective type</i>	So sánh hơn <i>Comparative</i>	So sánh nhất <i>Superlative</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Một âm tiết <i>One syllable</i>	+ -er + -er	the + -est <i>the + -est</i>	cheap – cheaper – the cheapest; fast – faster – the fastest
Một âm tiết tận cùng -e <i>One syllable ending in -e</i>	+ -r + -r	the + -st <i>the + -st</i>	large – larger – the largest; safe – safer – the safest
Một nguyên âm + một phụ âm cuối <i>One vowel + one final consonant</i>	gấp đôi phụ âm + -er <i>double the consonant + -er</i>	the + gấp đôi + -est <i>the + double + -est</i>	big – bigger – the biggest; hot – hotter – the hottest
Hai âm tiết tận cùng -y <i>Two syllables ending in -y</i>	y → -ier <i>y → -ier</i>	the + y → -iest <i>the + y → -iest</i>	easy – easier – the easiest; busy – busier – the busiest
Hai âm tiết trở lên (còn lại) <i>Two or more syllables (others)</i>	more + adj <i>more + adj</i>	the most + adj <i>the most + adj</i>	modern – more modern – the most modern; affordable – more affordable – the most affordable
Bất quy tắc <i>Irregular</i>	better, worse, further/farther, more, less <i>better, worse, further/farther, more, less</i>	the best, the worst, the furthest, the most, the least <i>the best, the worst, the furthest, the most, the least</i>	good, bad, far, many/much, little

PHẢI THUỘC / MEMORISE — good – better – the best; bad – worse – the worst; far – further – the furthest; many/much – more – the most; little – less – the least. Một số tính từ hai âm tiết dùng được cả hai cách: **quieter / more quiet, simpler / more simple, narrower / more narrow**; trong bài thi chọn dạng -er.
good – better – the best; bad – worse – the worst; far – further – the furthest; many/much – more – the most; little – less – the least. Some two-syllable adjectives take both forms: quieter / more quiet, simpler / more simple, narrower / more narrow; in exams choose the -er form.

Công thức câu — Sentence patterns

Dạng câu <i>Sentence type</i>	So sánh hơn <i>Comparative</i>	So sánh nhất <i>Superlative</i>
Khẳng định <i>Affirmative</i>	S + be + adj-er / more adj + than + N <i>Our app is faster than theirs. / It is more convenient than cash.</i>	S + be + the adj-est / the most adj + (in/of...) <i>It is the cheapest model in the range. / It is the most popular brand in Vietnam.</i>
Phủ định <i>Negative</i>	S + be + not + adj-er + than / not as + adj + as <i>The new box is not bigger than the old one. / It is not as expensive as the competitor's.</i>	S + be + not + the adj-est <i>Price is not the most important factor.</i>
Nghi vấn <i>Question</i>	Be + S + adj-er + than...? <i>Is online advertising cheaper than TV advertising?</i>	Which / Who / What + be + the adj-est...? <i>Which flavour is the most popular?</i>

Sau **than** và **as** dùng danh từ, đại từ tân ngữ hoặc đại từ sở hữu. Trong văn viết công việc dùng đại từ sở hữu để tránh lặp danh từ: “Our price is lower than **theirs**” (= their price), “Our delivery is faster than **Tre Xanh’s**”.

After **than** and **as**, use a noun, an object pronoun or a possessive pronoun. In business writing, use a possessive pronoun to avoid repeating the noun: “Our price is lower than **theirs**” (= their price), “Our delivery is faster than **Tre Xanh’s**”.

Từ chỉ mức độ đi với so sánh — Words that show degree in comparisons

Mức độ <i>Degree</i>	Từ dùng <i>Words</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hơn nhiều <i>Much more</i>	much, far, a lot + so sánh hơn <i>much, far, a lot + comparative</i>	Online ads are much cheaper than TV ads. <i>Quảng cáo trên mạng rẻ hơn nhiều so với quảng cáo truyền hình.</i>
Hơn một chút <i>A little more</i>	slightly, a little, a bit + so sánh hơn <i>slightly, a little, a bit + comparative</i>	Our price is slightly higher, but the quality is better. <i>Giá chúng tôi cao hơn một chút nhưng chất lượng tốt hơn.</i>
Gấp nhiều lần <i>Times more</i>	twice / three times + as + adj + as <i>twice / three times + as + adj + as</i>	The new battery lasts twice as long as the old one. <i>Pin mới dùng lâu gấp đôi pin cũ.</i>
Nhất, bỏ xa <i>Clearly the most</i>	by far + the + so sánh nhất <i>by far + the + superlative</i>	Beef is by far the most popular flavour. <i>Vị bò được ưa chuộng nhất, bỏ xa các vị khác.</i>
Một trong những <i>One of the</i>	one of the + so sánh nhất + danh từ số nhiều <i>one of the + superlative + plural noun</i>	It is one of the best-selling products in our range. <i>Đây là một trong những sản phẩm bán chạy nhất của chúng tôi.</i>

Mức độ <i>Degree</i>	Từ dùng <i>Words</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Thứ hạng <i>Ranking</i>	the second / third + so sánh nhất <i>the second / third + superlative</i>	We are the second largest coffee brand in Da Nang. <i>Chúng tôi là nhãn cà phê lớn thứ hai ở Đà Nẵng.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dùng “very” với so sánh hơn: “very cheaper”. Sai. “Very” chỉ đi với tính từ nguyên dạng (very cheap). Với so sánh hơn dùng **much / far / a lot**: “**much cheaper**”. Cũng không viết “**more cheaper**”, “**the most cheapest**”, “**more better**” — mỗi câu chỉ một dấu hiệu so sánh.

Using “very” with a comparative: “very cheaper”. Wrong. “Very” goes with the base adjective (very cheap). With comparatives use much / far / a lot: “much cheaper”. Also never write “more cheaper”, “the most cheapest”, “more better” — one comparison marker per phrase.

So sánh bằng, giống và khác — *Equality, similarity and difference*

Cấu trúc <i>Structure</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Ví dụ <i>Example</i>
as + adj + as <i>as + adj + as</i>	bằng <i>equal</i>	Our coffee is as good as imported coffee. <i>Cà phê của chúng tôi ngon ngang cà phê nhập khẩu.</i>
not as / not so + adj + as <i>not as / not so + adj + as</i>	không bằng (= kém hơn) <i>less than</i>	The old app was not as fast as the new one. <i>Ứng dụng cũ không nhanh bằng ứng dụng mới.</i>
the same + (N) + as <i>the same + (N) + as</i>	giống hệt <i>identical</i>	Our bottle is the same size as theirs. <i>Bình của chúng tôi cùng cỡ với bình của họ.</i>
similar to <i>similar to</i>	giống, tương tự <i>alike</i>	Their design is similar to ours. <i>Thiết kế của họ giống của chúng tôi.</i>
different from <i>different from</i>	khác <i>not the same</i>	Our target market is different from theirs. <i>Thị trường mục tiêu của chúng tôi khác của họ.</i>
less + adj + than <i>less + adj + than</i>	kém hơn (với tính từ dài) <i>lower degree</i>	Leaflets are less effective than online ads. <i>Tờ rơi kém hiệu quả hơn quảng cáo trên mạng.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “different **with**”, “similar **with**”, “the same **like**”. Giới từ đúng: **different from**, **similar to**, **the same as**. Mẹo nhớ: “khác **từ**” (from), “giống **tới**” (to), “cùng **như**” (as).

*Writing “different **with**”, “similar **with**”, “the same **like**”. The correct prepositions are **different from**, **similar to**, **the same as**. Learn them as fixed pairs.*

Dấu hiệu nhận biết và cấu trúc “càng... càng...” — *Signal words and “the more..., the more...”*

Dấu hiệu <i>Signal</i>	Cấu trúc cần dùng <i>Structure needed</i>	Ví dụ <i>Example</i>
than <i>than</i>	so sánh hơn <i>comparative</i>	This year's budget is bigger than last year's.
in + nơi/nhóm; of + số lượng; ever <i>in + place/group; of + number; ever</i>	so sánh nhất <i>superlative</i>	the cheapest in the city; the best of the three; the best result ever
as ... as <i>as ... as</i>	tính từ nguyên dạng <i>base adjective</i>	The new pack is as light as the old one.
The + so sánh hơn..., the + so sánh hơn... <i>The + comparative..., the + comparative...</i>	càng... càng... <i>the more..., the more...</i>	The more reviews we get, the more customers trust us.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Câu “càng... càng...” trong marketing: “**The lower** the price, **the more** we sell.” — Giá càng thấp, bán càng nhiều. “**The more often** customers see the ad, **the better** they remember the brand.” — Khách thấy quảng cáo càng thường xuyên thì càng nhớ thương hiệu. Hai vế đều bắt đầu bằng “the”; không thêm “so” hay “then” ở giữa.
“The more..., the more...” in marketing: “The lower the price, the more we sell.” “The more often customers see the ad, the better they remember the brand.” Both halves start with “the”; do not add “so” or “then” in the middle.

Hai cấu trúc dễ nhầm — *Two easily confused structures*

Điểm so sánh <i>Point</i>	So sánh hơn <i>Comparative</i>	So sánh nhất <i>Superlative</i>
Số đối tượng <i>Number of items</i>	Hai <i>Two</i>	Ba trở lên, hoặc cả nhóm <i>Three or more, or a whole group</i>
Mạo từ <i>Article</i>	Không có “the” (trừ “càng... càng”) <i>No “the” (except “the more..., the more...”)</i>	Luôn có “the” (hoặc tính từ sở hữu: our best product) <i>Always “the” (or a possessive: our best product)</i>
Từ đi sau <i>Following word</i>	than <i>than</i>	in / of / ever / that-clause <i>in / of / ever / that-clause</i>
Câu mẫu <i>Model</i>	Brand A is cheaper than Brand B. <i>Nhãn A rẻ hơn nhãn B.</i>	Brand A is the cheapest of the three brands. <i>Nhãn A rẻ nhất trong ba nhãn.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Nói “Giá rẻ / giá đắt” thành “The price is **cheap / expensive**”. Trong tiếng Anh, **sản phẩm** thì cheap/expensive, còn **giá** thì **low/high**: “The bag is cheap.” nhưng “The price is **low**.”; so sánh: “a **lower** price”, “**higher** prices”. Không viết “a cheaper price”.

*Saying “The price is **cheap / expensive**”. In English a **product** is cheap or expensive, but a **price** is **low or high**: “The bag is cheap.” but “The price is **low**.”; comparing: “a **lower** price”, “**higher** prices”. Do not write “a cheaper price”.*

5.3. Ngữ pháp: trật tự tính từ và trạng từ — Grammar: adjective order and adverbs

Trật tự nhiều tính từ trước danh từ — Order of several adjectives before a noun

Tiếng Việt đặt tính từ sau danh từ (“chiếc túi da màu nâu nhỏ”); tiếng Anh đặt trước danh từ theo thứ tự cố định. Mô tả sản phẩm thường dùng hai đến ba tính từ; quá ba tính từ thì tách thành câu khác.

Vietnamese puts adjectives after the noun; English puts them before the noun in a fixed order. Product descriptions usually use two or three adjectives; with more than three, start a new sentence.

Thứ tự Position	Loại Type	Ví dụ tính từ Example adjectives
1 1	Ý kiến, đánh giá <i>Opinion</i>	stylish, beautiful, reliable, excellent
2 2	Kích cỡ <i>Size</i>	small, large, compact, tall
3 3	Tuổi, độ mới <i>Age</i>	new, old, modern, traditional
4 4	Hình dạng <i>Shape</i>	round, square, rectangular, flat
5 5	Màu <i>Colour</i>	white, black, green, dark blue
6 6	Nguồn gốc <i>Origin</i>	Vietnamese, Japanese, German, Korean
7 7	Chất liệu <i>Material</i>	bamboo, leather, aluminium, ceramic, paper
8 8	Mục đích (thường là danh từ dùng như tính từ) <i>Purpose (often a noun used as an adjective)</i>	coffee (cup), desk (lamp), travel (bag), water (bottle)

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Thứ tự **Ý kiến – Kích cỡ – Tuổi – Hình dạng – Màu – Nguồn gốc – Chất liệu – Mục đích + DANH TỪ**. Mẹo nhớ: “**Ý Kiến Tôi Hay Mua Nhiều Chiếc Mới**” (Ý kiến, Kích cỡ, Tuổi, Hình dạng, Màu, Nguồn gốc, Chất liệu, Mục đích). Ví

dự: **a stylish small black leather travel bag.**

Order: **Opinion – Size – Age – Shape – Colour – Origin – Material – Purpose + NOUN.** Memory aid: “**OSASCOMP**”. Example: **a stylish small black leather travel bag.**

VÍ DỤ / EXAMPLE — Sắp xếp “bottle / green / steel / water / 500-ml / durable”: ý kiến (durable) → kích cỡ (500-ml) → màu (green) → chất liệu (steel) → mục đích (water) → **a durable 500-ml green steel water bottle**. Trong mô tả thật, tách bớt: “a durable 500-ml water bottle **made of green steel**”.

Order “bottle / green / steel / water / 500-ml / durable”: opinion (durable) → size (500-ml) → colour (green) → material (steel) → purpose (water) → **a durable 500-ml green steel water bottle**. In real copy, split it: “a durable 500-ml water bottle **made of green steel**”.

Hai tính từ cùng loại (thường là hai tính từ ý kiến) đặt cách nhau bằng dấu phẩy hoặc “and”: “a **cheap, reliable** phone”, “a phone that is **cheap and reliable**”. Tính từ khác loại không có dấu phẩy: “a **small white** box”.

Two adjectives of the same type (usually two opinion adjectives) take a comma or “and”: “a **cheap, reliable** phone”, “a phone that is **cheap and reliable**”. Adjectives of different types take no comma: “a **small white** box”.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Tính từ ghép có số đếm thêm -s: “a two-years warranty”, “a 500-mls bottle”, “a ten-bags box”. Khi đứng trước danh từ, cụm “số + danh từ” là tính từ ghép: có **gạch nối** và **không thêm -s**: “a two-year warranty”, “a ten-bag box”. So sánh: “The warranty lasts two years.”

Adding -s in number compounds: “a two-years warranty”, “a ten-bags box”. Before a noun, “number + noun” is a compound adjective: **hyphen and no -s**: “a two-year warranty”, “a ten-bag box”.

Compare: “The warranty lasts two years.”

Trạng từ: cách tạo và vị trí — *Adverbs: formation and position*

Tính từ bổ nghĩa cho **danh từ** (a **quick** delivery). Trạng từ bổ nghĩa cho **động từ**, **tính từ** hoặc **cả câu** (we deliver **quickly**; **extremely** popular; **Fortunately**, sales rose).

Adjectives describe **nouns** (a **quick** delivery). Adverbs describe **verbs, adjectives or whole sentences** (we deliver **quickly**; **extremely** popular; **Fortunately**, sales rose).

Quy tắc Rule	Ví dụ Example
Thường: tính từ + -ly <i>Usually: adjective + -ly</i>	quick → quickly; careful → carefully; clear → clearly
-y → -ily <i>-y → -ily</i>	easy → easily; happy → happily; busy → busily
-le → -ly <i>-le → -ly</i>	reliable → reliably; affordable → affordably; simple → simply
-ic → -ically <i>-ic → -ically</i>	automatic → automatically; basic → basically

Quy tắc <i>Rule</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Bất quy tắc <i>Irregular</i>	good → well; fast → fast; hard → hard; late → late; early → early
Bẫy nghĩa <i>Meaning traps</i>	hardly = hầu như không (không phải “chăm chỉ”); lately = gần đây (không phải “muộn”) <i>hardly = almost not; lately = recently</i>

Vị trí <i>Position</i>	Loại trạng từ <i>Adverb type</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Sau động từ hoặc sau tân ngữ <i>After the verb or the object</i>	Cách thức <i>Manner</i>	The product sold quickly. / We checked the data carefully. <i>Sản phẩm bán nhanh. / Chúng tôi kiểm tra số liệu cẩn thận.</i>
Trước tính từ, trạng từ khác <i>Before adjectives or other adverbs</i>	Mức độ <i>Degree</i>	It is extremely popular. / It sells fairly well. <i>Nó cực kỳ được ưa chuộng. / Nó bán khá chạy.</i>
Trước động từ thường, sau be và trợ động từ <i>Before main verbs, after be and auxiliaries</i>	Tần suất <i>Frequency</i>	We usually advertise online. / Customers are often busy. <i>Chúng tôi thường quảng cáo trên mạng. / Khách hàng thường bận.</i>
Đầu câu, có dấu phẩy <i>At the start, with a comma</i>	Bình luận <i>Comment</i>	Unfortunately, the campaign started late. <i>Đáng tiếc là chiến dịch bắt đầu muộn.</i>

So sánh trạng từ: trạng từ một âm tiết thêm -er/-est (faster, harder, earlier); trạng từ -ly dùng more/most (more quickly, the most carefully); bất quy tắc well – better – best, badly – worse – worst.

Comparing adverbs: one-syllable adverbs take -er/-est (faster, harder, earlier); -ly adverbs take more/most (more quickly, the most carefully); irregular: well – better – best, badly – worse – worst.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “The product sells **good**” hoặc “The new design looks **well**”. Động từ hành động (sell, work, grow) cần **trạng từ**: “sells **well**”, “grows **quickly**”. Động từ nối chỉ trạng thái — **be, look, sound, taste, smell, feel, seem, become** — đi với **tính từ**: “looks **good**”, “tastes **great**”, “sounds **interesting**”.

*Writing “The product sells **good**” or “The new design looks **well**”. Action verbs (sell, work, grow) need an **adverb**: “sells **well**”, “grows **quickly**”. Linking verbs — **be, look, sound, taste, smell, feel, seem, become** — take an **adjective**: “looks **good**”, “tastes **great**”, “sounds **interesting**”.*

Dễ nhầm <i>Confusing pair</i>	Tính từ <i>Adjective</i>	Trạng từ <i>Adverb</i>
good / well	It is a good product. <i>Đây là sản phẩm tốt.</i>	It sells well. <i>Nó bán chạy.</i>
hard / hardly	It was hard work. <i>Đó là việc vất vả.</i>	We hardly sold any in July. <i>Tháng 7 chúng tôi hầu như không bán được cái nào.</i>
late / lately	The delivery was late. <i>Giao hàng bị trễ.</i>	Sales have risen lately. <i>Gần đây doanh số tăng.</i>
fast	a fast delivery service <i>dịch vụ giao hàng nhanh</i>	We deliver fast. <i>Chúng tôi giao nhanh. (không có "fastly")</i>

5.4. Mô hình 4P và phân khúc thị trường — *The 4Ps and market segmentation*

Mô hình 4P (marketing mix) gồm bốn quyết định của doanh nghiệp: bán **cái gì** (Product), **giá bao nhiêu** (Price), bán ở **đâu, qua kênh nào** (Place), **cho khách biết bằng cách nào** (Promotion). Trong buổi họp marketing bằng tiếng Anh, mỗi P đi với một nhóm câu hỏi quen thuộc.

*The 4Ps (the marketing mix) are four business decisions: **what to sell** (Product), **at what price** (Price), **where and through which channels** (Place), and **how to tell customers** (Promotion). In marketing meetings in English, each P comes with a familiar set of questions.*

P <i>P</i>	Câu hỏi thường gặp <i>Typical questions</i>	Câu trả lời mẫu <i>Model answer</i>
Product <i>Sản phẩm</i>	What does it do? What are its main features? How is it different from competitors' products? <i>Nó làm được gì? Tính năng chính? Khác sản phẩm đối thủ thế nào?</i>	It is a QR payment app for small shops. It is simpler than most banking apps. <i>Đó là ứng dụng thanh toán QR cho cửa hàng nhỏ, đơn giản hơn phần lớn ứng dụng ngân hàng.</i>
Price <i>Giá</i>	How much does it cost? Is it cheaper or more expensive than similar products? Do we offer discounts? <i>Giá bao nhiêu? Rẻ hơn hay đắt hơn sản phẩm tương tự? Có giảm giá không?</i>	It is free for customers. Shops pay a 0.5% fee, lower than the market average. <i>Miễn phí cho người dùng; cửa hàng trả phí 0,5%, thấp hơn mức trung bình thị trường.</i>
Place <i>Phân phối</i>	Where can customers buy it? Do we sell directly or through retailers? <i>Khách mua ở đâu? Bán trực tiếp hay qua nhà bán lẻ?</i>	Customers download it from app stores. Our sales team visits markets in person. <i>Khách tải trên kho ứng dụng; đội bán hàng đến tận các chợ.</i>

P P	Câu hỏi thường gặp <i>Typical questions</i>	Câu trả lời mẫu <i>Model answer</i>
Promotion <i>Xúc tiến</i>	How do customers find out about it? Which channels do we use? What is the budget? <i>Khách biết đến bằng cách nào? Dùng kênh nào? Ngân sách bao nhiêu?</i>	We advertise on social media and give shops free QR stands. <i>Chúng tôi quảng cáo trên mạng xã hội và tặng cửa hàng kệ mã QR.</i>

PHẢI THUỘC / MEMORISE — Product – Price – Place – Promotion. “Place” trong 4P **không** có nghĩa “địa điểm” chung chung mà là **phân phối**: kênh bán và cách hàng đến tay khách. “Promotion” trong 4P là **mọi hoạt động truyền thông** (quảng cáo, PR, khuyến mại), không chỉ là “khuyến mại giảm giá”.

Product – Price – Place – Promotion. In the 4Ps, “Place” does **not** mean a location in general but **distribution**: sales channels and how goods reach customers. “Promotion” in the 4Ps covers **all communication** (advertising, PR, sales promotions), not only price discounts.

Phân khúc thị trường — *Market segmentation*

Phân khúc là chia thị trường thành các nhóm khách có nhu cầu giống nhau, rồi chọn một hoặc vài nhóm làm **thị trường mục tiêu**. Bốn cơ sở phân khúc hay gặp:

Segmentation means dividing a market into groups of customers with similar needs, then choosing one or a few groups as the target market. Four common bases:

Cơ sở <i>Basis</i>	Tiêu chí <i>Criteria</i>	Câu mô tả mẫu <i>Model sentence</i>
Địa lý <i>Geographic</i>	thành phố, vùng, nông thôn – thành thị <i>city, region, rural – urban</i>	Our main market is large cities in the south. <i>Thị trường chính của chúng tôi là các thành phố lớn phía Nam.</i>
Nhân khẩu học <i>Demographic</i>	tuổi, giới, thu nhập, nghề nghiệp <i>age, gender, income, job</i>	The product is aimed at women aged 25 to 40 with middle incomes. <i>Sản phẩm nhắm tới phụ nữ 25–40 tuổi, thu nhập trung bình.</i>
Tâm lý, lối sống <i>Psychographic</i>	lối sống, sở thích, giá trị <i>lifestyle, interests, values</i>	Our customers care about health and the environment. <i>Khách hàng của chúng tôi quan tâm sức khỏe và môi trường.</i>
Hành vi <i>Behavioural</i>	tần suất mua, mức trung thành, dịp mua <i>how often they buy, loyalty, occasion</i>	Most buyers order every two weeks, usually on payday. <i>Phần lớn khách đặt hàng hai tuần một lần, thường vào ngày nhận lương.</i>

Mẫu câu nói về thị trường và khách hàng — Useful phrases: markets and customers

Chức năng <i>Function</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Nêu khách mục tiêu <i>Stating the target</i>	Our target customers are... / The product is aimed at...	The product is aimed at first-year students. <i>Sản phẩm nhắm tới sinh viên năm nhất.</i>
Nêu xu hướng phân khúc <i>Describing segment trends</i>	This segment is growing / shrinking...	The online segment is growing faster than the offline one. <i>Phân khúc trực tuyến tăng nhanh hơn phân khúc ngoại tuyến.</i>
Nêu kênh bán <i>Stating channels</i>	We sell mainly through... / It is available in/at/on...	It is available in 300 convenience stores and on our website. <i>Sản phẩm có ở 300 cửa hàng tiện lợi và trên trang web.</i>
So sánh với đối thủ <i>Comparing with competitors</i>	Compared with..., our product is... / Unlike..., we...	Unlike our competitors, we offer free delivery. <i>Khác các đối thủ, chúng tôi giao hàng miễn phí.</i>
Nêu lợi thế <i>Stating an advantage</i>	Our main advantage is... / What makes us different is...	What makes us different is our local coffee beans. <i>Điểm khác biệt của chúng tôi là hạt cà phê địa phương.</i>

5.5. Thương hiệu và mô tả sản phẩm — Brands and product descriptions

Một đoạn mô tả sản phẩm trên trang bán hàng thường có năm phần: tên và câu giới thiệu; tính năng chính; lợi ích cho khách; thông số (kích cỡ, chất liệu, màu, giá); lời kêu gọi mua. Câu ngắn, động từ ở hiện tại đơn, nhiều tính từ và trạng từ chọn lọc.

A product description on a sales page usually has five parts: name and opening line; main features; benefits for the customer; specifications (size, material, colour, price); a call to action. Sentences are short, verbs are in the present simple, and adjectives and adverbs are carefully chosen.

Chức năng <i>Function</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Chất liệu <i>Material</i>	It is made of / from...	It is made of recycled paper. <i>Sản phẩm làm từ giấy tái chế.</i>
Kích cỡ, khối lượng <i>Size, weight</i>	It measures... / It weighs... / It holds...	It weighs 350 g and holds 500 ml. <i>Nặng 350 g, chứa được 500 ml.</i>
Màu, phiên bản <i>Colours, versions</i>	It comes in... / It is available in...	It comes in four colours and two sizes. <i>Có bốn màu và hai cỡ.</i>

Chức năng <i>Function</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Công dụng <i>Use</i>	It is designed for... / It is ideal for... / It is perfect for...	It is ideal for busy office workers. <i>Lý tưởng cho nhân viên văn phòng bận rộn.</i>
Tính năng → lợi ích <i>Feature → benefit</i>	It has..., so you can... / Thanks to..., you...	It has a 12-hour battery, so you can work all day. <i>Pin 12 giờ, bạn làm việc cả ngày.</i>
Kêu gọi mua <i>Call to action</i>	Order now... / Try it today... / Get yours...	Order before 30 June and get 15% off. <i>Đặt trước 30/6 được giảm 15%.</i>

Ba lựa chọn từ làm câu mô tả nghe chuyên nghiệp hơn: thay “very good” bằng tính từ cụ thể (**durable, reliable, stylish**); thay “cheap” (dễ hiểu là kém chất lượng) bằng **affordable, good value**; dùng trạng từ chỉ mức độ trước tính từ (**highly effective, fully recyclable, perfectly designed**).

*Three word choices make descriptions sound more professional: replace “very good” with a precise adjective (**durable, reliable, stylish**); replace “cheap” (which can suggest low quality) with **affordable, good value**; use degree adverbs before adjectives (**highly effective, fully recyclable, perfectly designed**).*

MÔ TẢ SẢN PHẨM MẪU / MODEL PRODUCT DESCRIPTION

Tre Xanh Thermo Bottle TX-500

Keep your drinks hot or cold all day with the TX-500, a **stylish 500-ml bamboo and steel water bottle** from Tre Xanh, Ho Chi Minh City.

The bottle **is made of** food-grade steel with a natural bamboo lid. It keeps coffee hot for 12 hours and water cold for 24 hours, **so you can** carry one bottle from morning meetings to the evening gym.

At 320 g, the TX-500 is **lighter than** most steel bottles of the same size, and its **compact** shape fits **easily** into a laptop bag. It is also **one of the most eco-friendly** bottles on the market: every part can be recycled, and we pack it in paper, not plastic.

It comes in three colours: forest green, sand and black.

Price: VND 390,000. **Order** before 31 May and get a free cleaning brush.

Dịch: Bình giữ nhiệt Tre Xanh TX-500. Giữ đồ uống nóng hoặc lạnh cả ngày với TX-500, chiếc bình nước tre và thép 500 ml sành điệu của Tre Xanh, TP.HCM. Bình làm bằng thép đạt chuẩn thực phẩm, nắp tre tự nhiên. Bình giữ cà phê nóng 12 giờ và nước lạnh 24 giờ, nên bạn có thể mang một bình từ cuộc họp buổi sáng đến phòng tập buổi tối. Nặng 320 g, TX-500 nhẹ hơn hầu hết bình thép cùng cỡ, dáng nhỏ gọn dễ dàng vừa túi máy tính. Đây cũng là một trong những chiếc bình thân thiện với môi trường nhất trên thị trường: mọi bộ phận đều tái chế được, và chúng tôi đóng gói bằng giấy, không

dùng nhựa. Có ba màu: xanh rìng, màu cát và đen. Giá 390.000 đồng. Đặt hàng trước 31/5 để nhận miễn phí một cốc rửa bình.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Từ thông số thô đến câu bán hàng. Thông số: “battery 12 h”. Câu yếu: “The battery is 12 hours.” Câu tốt: “The battery **lasts** 12 hours, **so you can** work all day without a charger.” Thông số: “320 g; competitors 450 g”. Câu tốt: “It is **130 g lighter than** most similar bottles.”

*From raw specs to selling sentences. Spec: “battery 12 h”. Weak: “The battery is 12 hours.” Better: “The battery **lasts** 12 hours, **so you can** work all day without a charger.” Spec: “320 g; competitors 450 g”. Better: “It is **130 g lighter than** most similar bottles.”*

Nói về thương hiệu — Talking about brands

Ý cần nói <i>Idea</i>	Mẫu câu <i>Phrase</i>	Ví dụ <i>Example</i>
Hình ảnh thương hiệu <i>Brand image</i>	The brand stands for... / We want customers to see us as...	The brand stands for quality and local tradition. <i>Thương hiệu đại diện cho chất lượng và truyền thống địa phương.</i>
Mức nhận biết <i>Awareness</i>	Brand awareness is high/low among...	Brand awareness is still low among students. <i>Mức nhận biết thương hiệu trong sinh viên còn thấp.</i>
Lòng trung thành <i>Loyalty</i>	Our customers are loyal to... / They keep coming back because...	They keep coming back because our service is faster. <i>Khách quay lại vì dịch vụ của chúng tôi nhanh hơn.</i>
Danh tiếng <i>Reputation</i>	We have a reputation for... / We are known for...	We are known for fast and friendly service. <i>Chúng tôi nổi tiếng với dịch vụ nhanh và thân thiện.</i>

5.6. Khảo sát khách hàng — Customer surveys

Bảng hỏi khảo sát dùng ba loại câu: câu chọn có/không, câu chọn mức độ (thang 1–5) và câu mở. Câu hỏi phải ngắn, mỗi câu hỏi một ý, không gợi ý câu trả lời.

Survey questionnaires use three question types: yes/no questions, rating questions (a 1–5 scale) and open questions. Questions must be short, ask about one thing only, and not suggest an answer.

BẢNG HỎI MẪU / MODEL QUESTIONNAIRE

SaoPay Customer Satisfaction Survey

Thank you for using SaoPay. This survey takes about three minutes. Your answers are anonymous.

1. How often do you use SaoPay?
☐ Every day ☐ Several times a week ☐ Once a week ☐ Less often
2. What do you use SaoPay for most? (Choose one.)
☐ Shopping online ☐ Paying at shops (QR) ☐ Paying bills ☐ Sending money
3. How satisfied are you with the speed of payments?
1 (very dissatisfied) – 2 – 3 – 4 – 5 (very satisfied)
4. Compared with other e-wallets, is SaoPay easier, the same or more difficult to use?
☐ Easier ☐ About the same ☐ More difficult
5. Would you recommend SaoPay to a friend? ☐ Yes ☐ No ☐ Not sure
6. What is **the one thing** we should improve?

Complete the survey by 30 April 2026 and receive a **VND 20,000 voucher**.

Dịch: Khảo sát mức hài lòng của khách hàng SaoPay. Cảm ơn bạn đã dùng SaoPay. Khảo sát mất khoảng ba phút, câu trả lời được giữ ẩn danh. 1. Bạn dùng SaoPay thường xuyên đến mức nào? (Hàng ngày / Vài lần một tuần / Một lần một tuần / Ít hơn). 2. Bạn dùng SaoPay nhiều nhất cho việc gì? (Mua sắm trực tuyến / Thanh toán tại cửa hàng bằng QR / Trả hóa đơn / Chuyển tiền). 3. Bạn hài lòng thế nào với tốc độ thanh toán? (1 rất không hài lòng – 5 rất hài lòng). 4. So với các ví điện tử khác, SaoPay dễ dùng hơn, như nhau hay khó dùng hơn? 5. Bạn có giới thiệu SaoPay cho bạn bè không? (Có / Không / Chưa chắc). 6. Một điều chúng tôi nên cải thiện là gì? Hoàn thành khảo sát trước 30/4/2026 để nhận phiếu quà tặng 20.000 đồng.

Báo cáo kết quả khảo sát — *Reporting survey results*

Khi báo cáo, chuyển phần trăm thành cụm định lượng rồi để số trong ngoặc. Động từ chia theo danh từ sau “of”: “60% of **customers are...**”, “60% of **the budget was...**”.

When reporting, turn percentages into quantity phrases and put the figure in brackets. The verb agrees with the noun after “of”: “60% of **customers are...**”, “60% of **the budget was...**”.

Tỷ lệ Share	Cụm định lượng Quantity phrase	Câu mẫu Model sentence
90–100%	almost all / nearly all <i>gần như tất cả</i>	Almost all respondents (96%) use the app every week. <i>Gần như toàn bộ người trả lời (96%) dùng ứng dụng hằng tuần.</i>
70–80%	the vast majority / about three quarters <i>đại đa số / khoảng ba phần tư</i>	About three quarters (74%) were satisfied with the speed. <i>Khoảng ba phần tư (74%) hài lòng với tốc độ.</i>
51–65%	the majority / more than half <i>đa số / hơn một nửa</i>	More than half (56%) pay at shops by QR code. <i>Hơn một nửa (56%) thanh toán tại cửa hàng bằng mã QR.</i>
about 50%	around half <i>khoảng một nửa</i>	Around half of the users are students. <i>Khoảng một nửa người dùng là sinh viên.</i>

Tỷ lệ <i>Share</i>	Cụm định lượng <i>Quantity phrase</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
30–35%	about a third / nearly a third <i>khoảng một phần ba</i>	Nearly a third (31%) want lower fees. <i>Gần một phần ba (31%) muốn phí thấp hơn.</i>
20–25%	one in four / one in five <i>cứ bốn / năm người có một</i>	One in five users found the app difficult. <i>Cứ năm người dùng có một người thấy ứng dụng khó dùng.</i>
dưới 10% <i>under 10%</i>	only a few / a small minority <i>chỉ một số ít</i>	Only a small minority (6%) would not recommend us. <i>Chỉ một số ít (6%) không giới thiệu chúng tôi.</i>

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Dịch từng chữ “bao nhiêu phần trăm” thành “**How much percent** of customers...?”. Câu hỏi đúng: “**What percentage** of customers use QR payment?”. Khi viết số: “**41 percent**” hoặc “41%”, **không** thêm -s (“41 percents”), **không** thêm “the” trước số. Danh từ đi kèm: “**percentage**” (không có số), “**percent**” (có số đứng trước).

Translating word for word: “How much percent of customers...?”. Correct: “What percentage of customers use QR payment?”. With numbers: “41 percent” or “41%”, no -s (“41 percents”), no “the” before the number. Use “percentage” without a number and “percent” after a number.

Mức trang trọng <i>Formality</i>	Mời khách tham gia khảo sát <i>Inviting customers to a survey</i>	Cảm ơn sau khảo sát <i>Thanking after a survey</i>
Trang trọng <i>Formal</i>	We would be grateful if you could complete this short survey. <i>Chúng tôi rất mong quý khách hoàn thành khảo sát ngắn này.</i>	We sincerely appreciate your time and feedback. <i>Chúng tôi trân trọng thời gian và ý kiến của quý khách.</i>
Trung tính <i>Neutral</i>	Could you spare three minutes to answer a few questions? <i>Anh/chị có thể dành ba phút trả lời vài câu hỏi không?</i>	Thank you for taking part in our survey. <i>Cảm ơn anh/chị đã tham gia khảo sát.</i>
Thân mật <i>Informal</i>	Tell us what you think — it only takes 3 minutes! <i>Cho chúng mình biết bạn nghĩ gì nhé — chỉ 3 phút thôi!</i>	Thanks for your feedback! <i>Cảm ơn góp ý của bạn!</i>

5.7. Quảng cáo trên mạng — Online advertising

Báo cáo quảng cáo trên mạng dùng một bộ chỉ số cố định. Cần đọc và nói đúng tên chỉ số bằng tiếng Anh, vì các nền tảng quảng cáo và công ty đối tác nước ngoài đều dùng các tên này.

Online advertising reports use a fixed set of metrics. You need to read and say the metric names correctly in English, because ad platforms and foreign partner agencies all use them.

Chỉ số <i>Metric</i>	Nghĩa <i>Meaning</i>	Câu mẫu <i>Model sentence</i>
reach <i>reach</i>	số người khác nhau đã thấy quảng cáo <i>number of different people who saw the ad</i>	The video reached 320,000 people in two weeks.
impressions <i>impressions</i>	số lần quảng cáo hiển thị (một người có thể thấy nhiều lần) <i>number of times the ad was shown</i>	We had 1.2 million impressions but only 9,000 clicks.
click-through rate (CTR) <i>click-through rate (CTR)</i>	tỷ lệ lượt nhấp / lượt hiển thị <i>clicks divided by impressions</i>	The CTR of the video ad was higher than that of the photo ad.
conversion rate <i>conversion rate</i>	tỷ lệ người nhấp đã mua hoặc đăng ký <i>share of clickers who bought or signed up</i>	Our conversion rate rose from 1.8% to 2.5%.
engagement <i>engagement</i>	lượt thích, bình luận, chia sẻ <i>likes, comments and shares</i>	Short videos get the highest engagement.
cost per click (CPC) <i>cost per click (CPC)</i>	chi phí cho mỗi lượt nhấp <i>cost of each click</i>	The average CPC was VND 2,500, lower than in March.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Tính và nói chỉ số. Quảng cáo có 200.000 lượt hiển thị, 3.000 lượt nhấp, 75 đơn hàng, chi phí 6.000.000 đồng. $CTR = 3.000 / 200.000 = 1.5\%$. Conversion rate $= 75 / 3.000 = 2.5\%$. $CPC = 6.000.000 / 3.000 = \text{VND } 2,000$. Câu báo cáo: “The ad had a click-through rate of 1.5% and a conversion rate of 2.5%, at a cost of VND 2,000 per click.” Lưu ý: tiếng Anh dùng dấu chấm thập phân (1.5%) và dấu phẩy phân cách hàng nghìn (2,000).

Calculate and report metrics. An ad had 200,000 impressions, 3,000 clicks, 75 orders and cost VND 6,000,000. $CTR = 3,000 / 200,000 = 1.5\%$. Conversion rate $= 75 / 3,000 = 2.5\%$. $CPC = 6,000,000 / 3,000 = \text{VND } 2,000$. Report: “The ad had a click-through rate of 1.5% and a conversion rate of 2.5%, at a cost of VND 2,000 per click.” Note: English uses a decimal point (1.5%) and commas for thousands (2,000).

Mẫu câu đề xuất và đánh giá kênh quảng cáo — *Useful phrases: proposing and evaluating channels*

Mức trang trọng <i>Formality</i>	Đề xuất <i>Proposing</i>	Đánh giá <i>Evaluating</i>
Trang trọng <i>Formal</i>	I would like to propose that we allocate 60% of the budget to video ads. <i>Tôi xin đề xuất dành 60% ngân sách cho quảng cáo video.</i>	The campaign performed better than expected. <i>Chiến dịch đạt kết quả tốt hơn kỳ vọng.</i>
Trung tính <i>Neutral</i>	I suggest we work with two or three local influencers. <i>Tôi đề xuất hợp tác với hai, ba người có ảnh hưởng ở địa phương.</i>	Video ads were more effective than photo ads. <i>Quảng cáo video hiệu quả hơn quảng cáo ảnh.</i>
Thân mật <i>Informal</i>	Why don't we try short videos this time? <i>Lần này mình thử video ngắn đi?</i>	The video did really well! <i>Video chạy tốt lắm!</i>

EMAIL MẪU — GỬI CÔNG TY QUẢNG CÁO / MODEL EMAIL — TO AN AGENCY

Subject: Brief for SaoPay summer campaign

Dear Mr Tan,

Thank you for your call on Monday. As agreed, I am sending you the brief for our summer campaign.

Product: SaoPay, an e-wallet for QR payments at small shops and food stalls.

Target customers: university students and young office workers aged 18–30 in Hanoi and Ho Chi Minh City.

Goal: 50,000 new users and **higher brand awareness** among students.

Channels: short video ads on social media and two or three student influencers.

Budget: VND 450 million (about SGD 23,500).

Timeline: 1 July – 31 August 2026.

Our research shows that students choose the e-wallet that is **the fastest and the easiest** to use, so the message should focus on speed. Please keep the videos **short and simple** — 15 seconds or less.

Could you send us your proposal and a cost estimate **by 12 June**? I would be happy to arrange a video call if you need more information.

Kind regards,
Trịnh Thu Trang

Marketing Manager, Sao Mai Fintech JSC

Tel: +84 912 345 678

Dịch: Tiêu đề: Bản yêu cầu cho chiến dịch mùa hè của SaoPay. Kính gửi ông Tan, cảm ơn ông đã gọi điện hôm thứ Hai. Như đã thống nhất, tôi gửi ông bản yêu cầu cho chiến dịch mùa hè. Sản phẩm: SaoPay, ví điện tử thanh toán QR tại cửa hàng nhỏ và quán ăn. Khách hàng mục tiêu: sinh viên và nhân viên văn phòng trẻ 18–30 tuổi ở Hà Nội và TP.HCM. Mục tiêu: 50.000 người dùng mới và nâng mức nhận biết thương hiệu trong sinh viên. Kênh: quảng cáo video ngắn trên mạng xã hội và hai, ba người có ảnh hưởng là sinh viên. Ngân sách: 450 triệu đồng (khoảng 23.500 đô la Singapore). Thời gian: 1/7 – 31/8/2026. Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy sinh viên chọn ví điện tử nhanh nhất và dễ dùng nhất, nên thông điệp cần tập trung vào tốc độ. Xin gửi video ngắn và đơn giản — 15 giây trở xuống. Ông có thể gửi đề xuất và dự toán chi phí trước ngày 12/6 không? Tôi sẵn sàng sắp xếp một cuộc gọi video nếu ông cần thêm thông tin. Trân trọng, Trịnh Thu Trang, Trưởng phòng Marketing, Công ty Cổ phần Sao Mai Fintech.

Email trên mở bằng “Thank you for your call...” vì ông Tan đã gọi trước. Nếu đây là lần liên hệ đầu tiên, mở bằng “I am writing to...” và không cảm ơn một cuộc gọi hay email chưa có.

The email opens with “Thank you for your call...” because Mr Tan called first. For a first contact, open with “I am writing to...” and do not thank someone for a call or email that never happened.

HỘI THOẠI MẪU — HỌP CHỌN KÊNH QUẢNG CÁO / MODEL DIALOGUE — CHOOSING AN AD CHANNEL

Trang: OK, we have two options for the summer campaign: influencers or paid video ads. Linh, what do the numbers say?

Linh: Last year the influencer posts got **much higher engagement** than our own ads — about three times as many comments.

Minh: True, but they were **more expensive**. Each influencer charged around 40 million dong per post.

Trang: And the video ads?

Minh: They were **far cheaper per click**, and we could target students **more precisely** by age and university.

Linh: I agree they’re **cheaper**, but students trust real people **more than** brands. Reviews from influencers feel **more honest**.

Trang: So what about both? We spend most of the budget on video ads and work with two **smaller** influencers. They’re **less expensive** and their followers are **more loyal**.

Minh: That sounds good to me.

Linh: Me too. I’ll prepare a short list by Friday.

Dịch: Trang: Được rồi, ta có hai lựa chọn cho chiến dịch hè: người có ảnh hưởng hoặc quảng cáo video trả phí. Linh, số liệu nói gì? Linh: Năm ngoái bài đăng của người có ảnh hưởng có mức tương tác cao hơn nhiều so với quảng cáo của mình — số bình luận gấp khoảng ba lần. Minh: Đúng, nhưng họ đắt hơn. Mỗi người lấy khoảng 40 triệu đồng một bài. Trang: Còn quảng cáo video? Minh: Rẻ hơn nhiều tính theo lượt nhấp, và mình nhắm sinh viên chính xác hơn theo tuổi và trường. Linh: Em đồng ý là rẻ hơn, nhưng sinh viên tin người thật hơn tin nhãn hàng. Đánh giá từ người có ảnh hưởng có vẻ thật hơn. Trang: Vậy làm cả hai thì sao? Dành phần lớn ngân sách cho quảng cáo video và hợp tác

với hai người có ảnh hưởng nhỏ hơn. Họ ít tốn kém hơn và người theo dõi họ trung thành hơn. Minh: Tôi thấy được. Linh: Em cũng vậy. Em sẽ chuẩn bị danh sách ngắn trước thứ Sáu.

LỖI HAY GẶP / COMMON MISTAKE — Viết “**Dear Ms Rachel**” cho bà Rachel Lim. Với tên nước ngoài, sau Mr/Ms là họ: “**Dear Ms Lim**”; khi đã quen và bà ký “Rachel”, viết “**Hi Rachel**” (bỏ Ms). Tên người Việt là trường hợp riêng: “Dear Mr Minh” gửi anh Nguyễn Văn Minh là cách gọi quen dùng ở Việt Nam (xem Chương 2).

*Writing “Dear Ms Rachel” to Rachel Lim. With foreign names, Mr/Ms goes with the **family name**: “Dear Ms Lim”; once you know her and she signs “Rachel”, write “Hi Rachel” (no Ms). Vietnamese names are a special case: “Dear Mr Minh” to Nguyễn Văn Minh is the usual form in Vietnam (see Chapter 2).*

Viết câu quảng cáo ngắn trên mạng xã hội — *Writing short social media ad copy*

Câu quảng cáo trên mạng xã hội dưới 40 từ, gồm: một câu gây chú ý (thường là câu hỏi hoặc so sánh), một lợi ích chính, một ưu đãi có thời hạn, một lời kêu gọi hành động. Dùng câu mệnh lệnh (Try, Order, Get, Download) và đại từ “you”.

Social media ad copy is under 40 words: an attention line (often a question or a comparison), one key benefit, a time-limited offer, and a call to action. Use imperatives (Try, Order, Get, Download) and “you”.

BÀI ĐĂNG QUẢNG CÁO MẪU / MODEL SOCIAL MEDIA AD

Tired of slow payments at the canteen?

Pay with SaoPay in **just 3 seconds** — **faster than** cash and **easier than** a bank transfer.

Download the app before 31 July and **get** VND 50,000 for your first payment.

#SaoPay #PayFaster

***Dịch:** Chán cảnh thanh toán chậm ở căng tin? Trả bằng SaoPay chỉ trong 3 giây — nhanh hơn tiền mặt và dễ hơn chuyển khoản. Tải ứng dụng trước 31/7 để nhận 50.000 đồng cho lần thanh toán đầu tiên.*

5.8. Bài đọc: Tìm đúng khách hàng — *Reading: Finding the right customers*

BÀI ĐỌC / READING

Hạt Mây Coffee: finding the right customers

Hạt Mây Coffee JSC is a small coffee company in Da Nang. It started in 2019 with one roasting workshop and four employees. At first, the company sold ground coffee in large one-kilo bags to cafés and restaurants in the city. Sales were steady, but the market was crowded, and **bigger competitors** offered **lower prices**.

In 2024 the marketing manager, Ms Võ Thị Hà, decided to study the market **more carefully**. Her team carried out an online survey of 1,200 coffee drinkers. The results surprised them. Office workers aged 22 to 35 were **the fastest-growing segment**. They wanted coffee that was quick to make, **healthier than** instant three-in-one coffee and easy to carry to work. Price was important, but it was **not the most important** factor: 64% of respondents said that

quality mattered more.

The company decided to launch a new product for this group: drip-bag coffee. Each bag contains 12 grams of Arabica coffee from the Central Highlands and fits over a normal cup. The packaging is **small, colourful and eco-friendly**. A box of ten bags costs VND 89,000. This is **more expensive than** instant coffee but **much cheaper than** a takeaway coffee from a café.

For promotion, Hạt Mây spent most of its budget online. It worked with six local influencers, ran short video ads on social media and offered a 15% discount on first orders from its website. It also sold the boxes through two convenience-store chains in Da Nang and Ho Chi Minh City.

The campaign worked **well**. Within twelve months the company's online sales rose by 140%, and its social media pages gained 45,000 new followers. Customer reviews were **mostly** positive, although some buyers said the boxes were **too small**. Next year Hạt Mây plans to offer a **larger** 30-bag box and to export to Singapore.

Dịch: Cà phê Hạt Mây: tìm đúng khách hàng. Công ty Cổ phần Cà phê Hạt Mây là một công ty cà phê nhỏ ở Đà Nẵng, thành lập năm 2019 với một xưởng rang và bốn nhân viên. Ban đầu công ty bán cà phê bột đóng túi lớn một ký cho các quán cà phê và nhà hàng trong thành phố. Doanh số ổn định nhưng thị trường đông đúc, các đối thủ lớn hơn chào giá thấp hơn. Năm 2024, trưởng phòng marketing, bà Võ Thị Hà, quyết định nghiên cứu thị trường kỹ hơn. Nhóm của bà khảo sát trực tuyến 1.200 người uống cà phê. Kết quả gây bất ngờ: nhân viên văn phòng 22–35 tuổi là phân khúc tăng nhanh nhất. Họ muốn loại cà phê pha nhanh, tốt cho sức khỏe hơn cà phê hòa tan ba trong một và dễ mang đi làm. Giá quan trọng nhưng không phải yếu tố quan trọng nhất: 64% người trả lời cho rằng chất lượng quan trọng hơn. Công ty quyết định tung ra sản phẩm mới cho nhóm này: cà phê túi lọc. Mỗi túi chứa 12 gam cà phê Arabica Tây Nguyên, đặt vừa miệng cốc thông thường. Bao bì nhỏ, nhiều màu và thân thiện với môi trường. Một hộp mười túi giá 89.000 đồng, đắt hơn cà phê hòa tan nhưng rẻ hơn nhiều so với một ly cà phê mang đi ở quán. Về quảng bá, Hạt Mây dành phần lớn ngân sách cho kênh trực tuyến: hợp tác với sáu người có ảnh hưởng ở địa phương, chạy quảng cáo video ngắn trên mạng xã hội và giảm 15% cho đơn đầu tiên trên trang web. Công ty cũng bán qua hai chuỗi cửa hàng tiện lợi ở Đà Nẵng và TP.HCM. Chiến dịch thành công. Trong mười hai tháng, doanh số trực tuyến tăng 140%, các trang mạng xã hội có thêm 45.000 người theo dõi. Đánh giá của khách phần lớn tích cực, dù một số người mua cho rằng hộp quá nhỏ. Năm tới Hạt Mây dự định bán hộp lớn hơn loại 30 túi và xuất khẩu sang Singapore.

Câu hỏi đọc hiểu và đáp án — *Comprehension questions and answers*

- Câu 1. Trước năm 2024, Hạt Mây bán sản phẩm gì, cho ai? — Đáp án: cà phê bột túi lớn một ký cho quán cà phê và nhà hàng ở Đà Nẵng.
Q1. Before 2024, what did Hạt Mây sell, and to whom? — Answer: It sold ground coffee in large one-kilo bags to cafés and restaurants in Da Nang.
- Câu 2. Phân khúc nào tăng nhanh nhất theo khảo sát? — Đáp án: nhân viên văn phòng 22–35 tuổi.
Q2. Which segment was growing the fastest, according to the survey? — Answer: Office workers aged 22 to 35.

- Câu 3. Giá có phải yếu tố quan trọng nhất với khách hàng không? Dẫn số liệu. — Đáp án: không; 64% người trả lời cho rằng chất lượng quan trọng hơn giá.
Q3. Was price the most important factor for customers? Give a figure. — Answer: No. 64% of respondents said quality mattered more.
- Câu 4. So sánh giá hộp cà phê túi lọc với hai sản phẩm khác trong bài. — Đáp án: đắt hơn cà phê hòa tan nhưng rẻ hơn nhiều so với cà phê mang đi ở quán.
Q4. Compare the price of the drip-bag box with two other products in the text. — Answer: It is more expensive than instant coffee but much cheaper than a takeaway coffee from a café.
- Câu 5. Chỉ ra 4P của sản phẩm mới trong bài. — Đáp án: Product: cà phê túi lọc Arabica, bao bì nhỏ thân thiện môi trường; Price: 89.000 đồng/hộp 10 túi; Place: trang web và hai chuỗi cửa hàng tiện lợi; Promotion: người có ảnh hưởng, video ngắn, giảm 15% đơn đầu.
Q5. Identify the 4Ps of the new product. — Answer: Product: Arabica drip-bag coffee in small eco-friendly packaging; Price: VND 89,000 for ten bags; Place: the website and two convenience-store chains; Promotion: influencers, short video ads, 15% off first orders.
- Câu 6. Khách hàng phàn nàn điều gì, công ty xử lý thế nào? — Đáp án: hộp quá nhỏ; năm tới bán hộp 30 túi.
Q6. What did some customers complain about, and how will the company respond? — Answer: The boxes were too small; next year it will offer a larger 30-bag box.

VÍ DỤ / EXAMPLE — Tìm trong bài ba loại cấu trúc vừa học: so sánh hơn (**bigger competitors, lower prices, healthier than, more expensive than, much cheaper than, larger**), so sánh nhất (**the fastest-growing segment, not the most important**), trạng từ (**more carefully, well, mostly**). Cụm “small, colourful and eco-friendly” là ba tính từ đứng sau động từ be, nối bằng dấu phẩy và “and”.

Find the three structures in the text: comparatives (bigger competitors, lower prices, healthier than, more expensive than, much cheaper than, larger), superlatives (the fastest-growing segment, not the most important), adverbs (more carefully, well, mostly). “Small, colourful and eco-friendly” is a list of three adjectives after be, joined by a comma and “and”.

5.9. Phát âm: trọng âm họ từ và âm cuối — Pronunciation: stress in word families and final sounds

Trong họ từ marketing, trọng âm hay dịch chuyển khi thêm hậu tố. Hậu tố -tion kéo trọng âm về âm tiết ngay trước nó; -ment, -ing, -er thường giữ trọng âm của từ gốc (trừ advertisement).

In marketing word families, stress often moves when a suffix is added. The suffix -tion pulls the stress to the syllable just before it; -ment, -ing and -er usually keep the stress of the base word (advertisement is an exception).

Từ gốc <i>Base word</i>	Từ phái sinh <i>Derived word</i>	Ghi chú <i>Note</i>
market /'ma:kit/	marketing /'ma:kitɪŋ/	giữ trọng âm đầu <i>stress stays on the first syllable</i>

Từ gốc <i>Base word</i>	Từ phái sinh <i>Derived word</i>	Ghi chú <i>Note</i>
product /'prɒdʌkt/	production /prə'dʌkʃən/, productive /prə'dʌktɪv/	trọng âm chuyển sang âm tiết hai <i>stress moves to the second syllable</i>
compete /kəm'pi:t/	competition /,kɒmpə'tɪʃən/, competitive /kəm'petɪtɪv/	-tion kéo trọng âm về “ti” <i>-tion pulls stress to “ti”</i>
advertise /'ædvə,taɪz/	advertisement /əd'vɜ:tɪsmənt/, advertising /'ædvə,taɪzɪŋ/	Anh – Anh: advertisement nhấn âm tiết hai <i>British: advertisement stresses the second syllable</i>
satisfy /'sætɪsfaɪ/	satisfaction /sætɪs'fækʃən/	-tion kéo trọng âm về “fac” <i>-tion pulls stress to “fac”</i>
promote /prə'məʊt/	promotion /prə'məʊʃən/	giữ trọng âm hai <i>stress stays on the second syllable</i>

Người Việt hay nuốt âm cuối, làm mất dấu hiệu ngữ pháp: “product” nghe như “pro-đắc”, “launched” nghe như “launch”. Bảng sau dùng các từ trong chương.

Vietnamese speakers often drop final sounds and lose grammar signals: “product” sounds like “pro-duc”, “launched” sounds like “launch”. The table uses words from this chapter.

Đuôi <i>Ending</i>	Phát âm <i>Sound</i>	Quy tắc <i>Rule</i>	Từ trong chương <i>Words from the chapter</i>
-s / -es	/s/	sau âm vô thanh /p t k f θ/ <i>after voiceless /p t k f θ/</i>	products, budgets, discounts, clicks
-s / -es	/z/	sau nguyên âm, âm hữu thanh <i>after vowels and voiced sounds</i>	brands, campaigns, followers, reviews
-s / -es	/ɪz/	sau /s z ʃ tʃ dʒ/ <i>after /s z ʃ tʃ dʒ/</i>	prices, places, launches, packages
-ed	/t/	sau âm vô thanh /p k f s ʃ tʃ/ <i>after voiceless /p k f s ʃ tʃ/</i>	launched, reached, liked, clicked
-ed	/d/	sau nguyên âm, âm hữu thanh <i>after vowels and voiced sounds</i>	advertised, reviewed, followed, surveyed
-ed	/ɪd/	sau /t/ /d/ <i>after /t/ /d/</i>	promoted, targeted, segmented, recommended
-er / -est	/ə/ · /ɪst/	so sánh hơn – nhất <i>comparative – superlative</i>	cheaper /ə/, cheapest /ɪst/; larger, largest

VÍ DỤ / EXAMPLE — Luyện cặp tối thiểu, đọc to và nhấn rõ âm cuối: “We **launch** in May.” / “We **launched** in May.”; “Our **brand** is new.” / “Our **brands** are new.”; “a **cheap** pack” / “the **cheapest** pack”. Nếu người nghe không phân biệt được hai câu, âm cuối đang bị nuốt.

*Practise minimal pairs aloud and pronounce the final sounds clearly: “We **launch** in May.” / “We **launched** in May.”; “Our **brand** is new.” / “Our **brands** are new.”; “a **cheap** pack” / “the **cheapest** pack”. If a listener cannot tell the two apart, you are dropping the final sound.*

5.10. Bài tập vận dụng có lời giải — *Applied exercises with solutions*

Bài 1. Viết mô tả sản phẩm có so sánh với đối thủ — *Exercise 1. Writing a product description with a comparison*

Công ty TNHH Ánh Dương (Hà Nội) bán đèn bàn sạc pin AD-20 trên một sàn thương mại điện tử cho khách mua ở Úc và Singapore. Thông số: giá 19 USD; pin dùng 12 giờ; nặng 380 g; ba màu trắng, đen, xanh lá; thân nhôm; bảo hành hai năm. Sản phẩm phổ biến nhất của đối thủ trên cùng sàn: giá 23 USD, pin 8 giờ, nặng 520 g, bảo hành một năm. Ngày 15/4/2026, trưởng phòng marketing Đỗ Minh Châu giao bạn viết đoạn mô tả sản phẩm 90–110 từ bằng tiếng Anh, có ít nhất ba câu so sánh và một cụm có hai tính từ trở lên đặt đúng trật tự.

Ánh Dương Co., Ltd (Hanoi) sells the AD-20 rechargeable desk lamp on an online marketplace to buyers in Australia and Singapore. Specifications: price USD 19; battery life 12 hours; weight 380 g; three colours (white, black, green); aluminium body; two-year warranty. The best-selling competitor on the same marketplace: USD 23, 8-hour battery, 520 g, one-year warranty. On 15 April 2026 the marketing manager, Đỗ Minh Châu, asks you to write a 90–110-word product description in English with at least three comparative sentences and one phrase of two or more adjectives in the correct order.

1. Lập bảng so sánh: giá thấp hơn 4 USD; pin lâu hơn 4 giờ (gấp 1,5 lần); nhẹ hơn 140 g; bảo hành dài gấp đôi. Mỗi dòng thành một câu so sánh: “lower than”, “longer than”, “lighter than”, “twice as long as”.
Build a comparison table: USD 4 cheaper; 4 hours longer battery (1.5 times); 140 g lighter; warranty twice as long. Each line becomes one comparative: “lower than”, “longer than”, “lighter than”, “twice as long as”.
2. Chọn cụm tính từ theo trật tự ý kiến – kích cỡ – màu – chất liệu – mục đích: “a stylish compact aluminium desk lamp”. Không viết “an aluminium stylish lamp”.
Choose an adjective phrase in the order opinion – size – colour – material – purpose: “a stylish compact aluminium desk lamp”. Do not write “an aluminium stylish lamp”.
3. Dùng tính từ đúng chỗ cho giá: “a lower price”, không viết “a cheaper price”. Dùng tính từ ghép có gạch nối, danh từ không thêm -s: “a two-year warranty”, “a 12-hour battery”.
Use the right adjective for price: “a lower price”, not “a cheaper price”. Use hyphenated compound adjectives with no plural -s: “a two-year warranty”, “a 12-hour battery”.
4. Thêm trạng từ để câu tự nhiên: “charges quickly”, “works quietly”, “easily fits”. Kết bằng lời kêu gọi mua: “Order today and...”.

Add adverbs for natural style: “charges quickly”, “works quietly”, “easily fits”. Finish with a call to action: “Order today and...”.

5. Bài mẫu. Dịch: Đèn bàn sạc pin AD-20 — nhẹ hơn, bền pin hơn, đáng tiền hơn. AD-20 là chiếc đèn bàn nhôm nhỏ gọn, sành điệu cho phòng làm việc tại nhà. Đèn chỉ nặng 380 g, nhẹ hơn 140 g so với hầu hết đèn cùng loại, nên dễ mang từ phòng này sang phòng khác. Pin dùng được 12 giờ, lâu hơn 4 giờ so với mẫu bán chạy nhất trên sàn, và sạc đầy nhanh chóng chỉ trong hai tiếng. Giá 19 USD, thấp hơn hầu hết đối thủ, kèm bảo hành hai năm — dài gấp đôi mức thông thường. Có ba màu: trắng, đen và xanh lá. Đặt hàng hôm nay để làm việc thoải mái hơn ngay từ tuần sau.

Model answer: “AD-20 Rechargeable Desk Lamp — lighter, longer-lasting, better value. The AD-20 is a stylish compact aluminium desk lamp for your home office. It weighs only 380 g, 140 g lighter than most similar lamps, so you can easily move it from room to room. The battery lasts 12 hours, four hours longer than the best-selling model on this site, and it charges fully in just two hours. At USD 19, the price is lower than most competitors’, and you get a two-year warranty, twice as long as the usual one. Choose from three colours: white, black and green. Order today and work more comfortably from next week.”

Bài 2. Báo cáo kết quả khảo sát khách hàng bằng email — Exercise 2. Reporting customer survey results by email

Công ty Cổ phần Thực phẩm Sen Vàng (Hà Nội) khảo sát 500 khách hàng về dòng phở ăn liền mới từ ngày 2 đến 16/3/2026. Kết quả: 72% hài lòng với hương vị; 41% cho rằng giá 15.000 đồng/gói là cao; nơi mua: siêu thị 58%, trực tuyến 27%, cửa hàng tiện lợi 15%; vị bán chạy nhất: bò 46%, gà 33%, chay 21%. Ngày 20/3/2026, bạn (Phạm Quốc Bảo, chuyên viên marketing) viết email 120–150 từ gửi bà Rachel Lim, giám đốc khu vực tại Singapore, báo kết quả và đề xuất một bước tiếp theo.

Sen Vàng Food JSC (Hanoi) surveyed 500 customers about its new instant pho range from 2 to 16 March 2026. Results: 72% were satisfied with the taste; 41% said the price of VND 15,000 per pack was high; place of purchase: supermarkets 58%, online 27%, convenience stores 15%; best-selling flavour: beef 46%, chicken 33%, vegetarian 21%. On 20 March 2026 you (Phạm Quốc Bảo, marketing executive) write a 120–150-word email to Ms Rachel Lim, regional director in Singapore, to report the results and propose one next step.

1. Dòng tiêu đề ngắn, có nội dung: “Survey results: new instant pho range”. Lời chào: “Dear Ms Lim,” — gọi theo họ Lim vì bà là người Singapore gốc Hoa, họ viết sau tên tiếng Anh Rachel.
A short, informative subject line: “Survey results: new instant pho range”. Greeting: “Dear Ms Lim,” — use the family name Lim; in “Rachel Lim” the family name comes last.
2. Câu mở nêu mục đích ngay, không viết “Thanks for your email” vì bà Lim chưa gửi email nào: “I am writing to share the results of...”. Nêu cỡ mẫu và thời gian: 500 khách, 2–16 March 2026.
Open with the purpose, not “Thanks for your email”, because Ms Lim has not written: “I am writing to share the results of...”. Give the sample and dates: 500 customers, 2–16 March 2026.

3. Báo số liệu bằng cụm định lượng: “Nearly three quarters of respondents (72%)...”, “Over 40%...”, “the most popular flavour”, “more popular than”. Không viết “How much percent”.
- Report figures with quantity phrases: “Nearly three quarters of respondents (72%)...”, “Over 40%...”, “the most popular flavour”, “more popular than”. Never write “How much percent”.*
4. Đề xuất một bước tiếp theo, giọng lịch sự: “I suggest that we...”, “Would it be possible to...?”. Kết bằng lời đề nghị hỗ trợ và chữ ký đầy đủ.
- Propose one next step politely: “I suggest that we...”, “Would it be possible to...?”. Close with an offer of help and a full signature.*
5. Bài mẫu. Dịch: Kính gửi bà Lim, tôi viết thư để chia sẻ kết quả khảo sát khách hàng về dòng phở ăn liền mới. Từ 2 đến 16/3, chúng tôi hỏi 500 khách hàng tại Hà Nội và TP.HCM. Gần ba phần tư người trả lời (72%) hài lòng với hương vị. Tuy nhiên, hơn 40% cho rằng giá 15.000 đồng là cao hơn các nhãn hàng khác. Vị bò được ưa chuộng nhất (46%), tiếp theo là gà (33%) và chay (21%). Phần lớn khách mua ở siêu thị (58%); mua trực tuyến chiếm 27%. Tôi đề xuất bán thử gói ba vị với giá thấp hơn trên kênh trực tuyến trong tháng 4. Tôi đính kèm báo cáo đầy đủ. Xin vui lòng cho tôi biết nếu bà cần thêm thông tin. Trân trọng, Phạm Quốc Bảo.
- Model email: “Subject: Survey results: new instant pho range / Dear Ms Lim, / I am writing to share the results of our customer survey on the new instant pho range. From 2 to 16 March we asked 500 customers in Hanoi and Ho Chi Minh City for their opinions. / Nearly three quarters of respondents (72%) were satisfied with the taste. However, over 40% said that the price of VND 15,000 was higher than other brands’. Beef was the most popular flavour (46%), followed by chicken (33%) and vegetarian (21%). Most customers bought the product in supermarkets (58%), while online sales made up 27%. / I suggest that we test a three-flavour pack at a lower price online in April. I have attached the full report. Please let me know if you need any further information. / Best regards, / Phạm Quốc Bảo / Marketing Executive, Sen Vàng Food JSC”*

5.11. Bài tập viết và dàn ý trả lời — Writing tasks and answer outlines

Câu 1. Viết đoạn văn 100–120 từ giới thiệu một sản phẩm Việt Nam (tự chọn) với khách hàng nước ngoài. Dùng ít nhất hai câu so sánh và một cụm nhiều tính từ đúng trật tự.

Question 1. Write a 100–120-word paragraph introducing a Vietnamese product of your choice to foreign customers. Use at least two comparative sentences and one multi-adjective phrase in the correct order.

- Câu chủ đề: tên sản phẩm, loại sản phẩm, nơi sản xuất.

Topic sentence: “Lotus Silk is a soft, light Vietnamese silk scarf made by hand in Hà Đông, Hanoi.”

- Đặc điểm chính (chất liệu, kích cỡ, màu), dùng trật tự tính từ.

Main features: “Each scarf comes in a beautiful long rectangular shape and five natural colours.”