HARBOR TOOLS · ĂN TRƯA & HỌC HỎI

Sử dụng AI tạo sinh an toàn trong công việc

Ba mươi phút về việc nên dùng AI cho gì, không nên đưa gì vào, và ba quy tắc áp dụng cho mọi người ở Harbor Tools.

380 người được khảo sát

3 quy tắc công ty

1 mẫu prompt mang về áp dụng

BUỔI HỌC

Toàn thể nhân viên · 30 phút · không cần kinh nghiệm trước

NGÀY

16/11/2026

CÂU HỎI

Bộ phận hỗ trợ IT · số máy lẻ 2400

NỘI DUNG BUỔI HỌC

Năm câu hỏi, ba mươi phút, sau đó đến phần của các bạn

01

Chúng ta đang ở đâu hôm nay

Những gì 380 người trong số các bạn chia sẻ qua khảo sát nhân viên.

02

Việc nên dùng, việc không nên dùng

Phép thử duy nhất để phân biệt chúng.

03

Ba quy tắc

Đầu vào, đầu ra, và điều bạn báo với quản lý.

04

Cách đặt câu lệnh hiệu quả

Vai trò, mục tiêu, tài liệu, định dạng đầu ra.

05

Kết quả cho đội sales

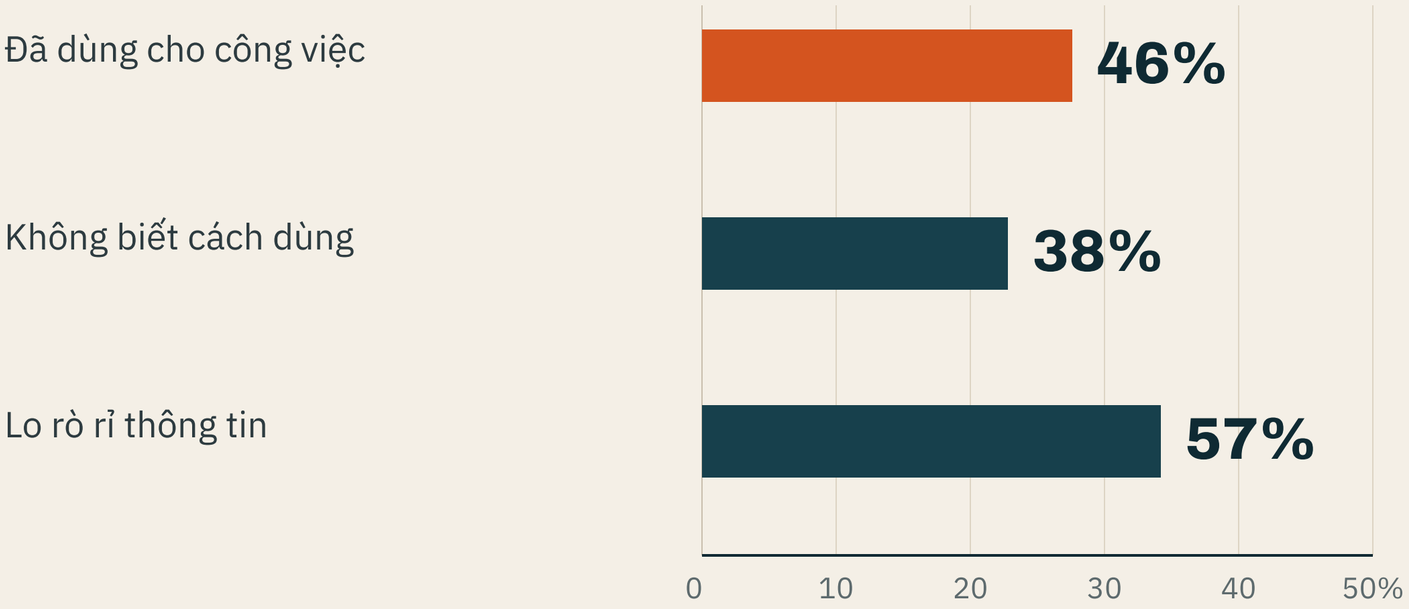
Một đợt thử nghiệm bốn tuần và số phút nó tiết kiệm được.

ⓘ Cứ ngắt lời bất cứ lúc nào. Nếu câu hỏi cần câu trả lời chính xác thay vì suy đoán của tôi, chúng ta sẽ ghi lại và bộ phận hỗ trợ IT sẽ theo dõi qua số máy lẻ 2400.

01 · HIỆN TRẠNG

Gần một nửa chúng ta đã dùng AI — và hơn một nửa lo ngại về rò rỉ thông tin

Khảo sát nhân viên, 380 phản hồi. Khoảng cách giữa cột đầu và hai cột cuối chính là lý do cho buổi học này.



ĐIỀU ĐÓ CHO THẤY

Việc sử dụng đã diễn ra. Đây không phải là quyết định có nên bắt đầu hay không. Nó đã bắt đầu rồi.

Rào cản là kỹ năng, không phải sự sẵn lòng. 38% nói rằng họ đơn giản là không biết cách dùng.

Nỗi lo này là hoàn toàn chính đáng. 57% nêu tên rò rỉ thông tin — quy tắc 1 ra đời chính vì điều đó.

Nguồn · Khảo sát nhân viên Harbor Tools, 380 người trả lời

AI giỏi khởi động công việc nhưng kém khi là quyết định cuối cùng

✓ VIỆC NÊN DÙNG

Những việc mà một bản phác thảo thô đã tiết kiệm thời gian thật, và bạn sẽ chỉnh sửa lại sau.

- Bản thảo đầu tiên
- Tóm tắt ghi chú cuộc họp
- Câu hỏi về công thức bảng tính
- Lên ý tưởng (brainstorm)

⊘ VIỆC KHÔNG NÊN DÙNG

Những việc mà sai một cách chắc chắn có thể làm mất khách hàng, hợp đồng hoặc số liệu.

- Kiểm tra số liệu hiện tại
- Quyết định cuối cùng về pháp lý hoặc hợp đồng
- Dùng kết quả tính toán mà không kiểm tra

PHÉP THỬ DUY NHẤT

“Tôi đang yêu cầu nó bắt đầu một việc tôi sẽ tự hoàn thành — hay quyết định một việc tôi sẽ không kiểm tra lại?”

Ba quy tắc áp dụng cho toàn công ty: bảo vệ đầu vào, kiểm tra đầu ra, nói rõ bạn đã dùng gì

1

Không bao giờ nhập tên khách hàng, dữ liệu cá nhân hoặc số liệu chưa công bố.

Áp dụng cho ô nhập liệu. Hãy mô tả tình huống một cách chung, bỏ tên, số tài khoản, và số liệu chưa công khai.

2

Một người phải kiểm tra mọi kết quả trước khi sử dụng.

Áp dụng cho đầu ra. Tên bạn gắn với nó, nên bạn chịu trách nhiệm — bản thảo không bao giờ là sản phẩm cuối.

3

Cho quản lý biết phần nào của tài liệu gửi ra ngoài được viết bằng AI.

Áp dụng cho mọi thứ rời khỏi Harbor Tools. Đây không phải là lời thú nhận — mà là cách báo cho quản lý biết nên xem kỹ phần nào.

QUY TẮC 1 TRONG THỰC TẾ

Bạn có thể mô tả hầu hết mọi vấn đề mà không cần các chi tiết phải giữ kín

Cùng một câu hỏi, hai lần. Bỏ đi ba loại chi tiết mà quy tắc 1 nêu ra, câu trả lời bạn nhận được vẫn hữu ích như vậy.

KHÔNG GÕ THẾ NÀY

"Viết email theo dõi gửi [tên khách hàng] tại [địa chỉ nhà của họ] giải thích rằng [bảng giá Q4 chưa công bố] của chúng ta làm giá gia hạn của họ tăng 9%."

Ba vi phạm trong một câu: tên khách hàng cụ thể, dữ liệu cá nhân, và một số liệu chưa công bố.

→

BỎ ĐI CÁC CHI TIẾT

GÕ THẾ NÀY THAY VÀO ĐÓ

"Viết email theo dõi gửi một khách hàng doanh nghiệp lâu năm giải thích rằng giá gia hạn của họ đang tăng, với giọng điềm tĩnh, khoảng 150 từ."

Không có gì bảo mật rời khỏi bàn làm việc của bạn, và bản thảo vẫn chỉ cần bạn dán tên và số liệu vào.

KHÔNG ĐƯA VÀO · 1	KHÔNG ĐƯA VÀO · 2	KHÔNG ĐƯA VÀO · 3
Tên khách hàng	Dữ liệu cá nhân của bất kỳ ai	Số liệu chưa công bố

QUY TẮC 2 TRONG THỰC TẾ

Kiểm tra đầu ra chỉ mất một phút, và bạn kiểm tra gì tùy vào công việc

Gắn mỗi cách dùng ở phần 02 với bước kiểm tra giúp nó an toàn để gửi đi. Cột trái là nơi bạn dành thời gian; cột phải là nơi rủi ro nằm.

BẠN ĐÃ YÊU CẦU GÌ	KIỂM TRA TRƯỚC KHI DÙNG	ĐIỀU GÌ SAI NẾU BỎ QUA
Một bản thảo đầu tiên	Đọc lại như người nhận. Bỏ những gì bạn sẽ không tự nói.	Nó nghe không giống ai ở Harbor Tools cả.
Bản tóm tắt ghi chú cuộc họp	Đối chiếu mọi quyết định và người phụ trách với ghi chú bạn đã dán vào.	Một nhiệm vụ bị giao sai người.
Một công thức bảng tính	Chạy thử trên vài dòng mà bạn đã biết kết quả.	Một tổng sai lan ra toàn bộ file.
Các ý tưởng đã brainstorm	Giữ lại hai ý phù hợp với khách hàng của chúng ta; bỏ phần còn lại không cần tranh luận.	Một danh sách dài mà không ai hành động được.
Bất cứ gì liên quan số liệu, pháp lý hoặc hợp đồng	Không có cách kiểm tra nào đủ an toàn — hãy lấy số liệu từ nguồn gốc và quyết định từ con người.	Một câu trả lời sai nhưng chắc chắn sẽ rời khỏi công ty.

Bốn phần theo thứ tự biến một yêu cầu mơ hồ thành câu trả lời hữu ích

Đây là mẫu dành cho 38% người nói họ không biết cách dùng. Hãy nói rõ AI nên là ai, bạn muốn gì, nó cần dựa vào đâu, và hình thức câu trả lời.

01
Vai trò
Ai nên là người trả lời.

→

02
Mục tiêu
Để làm gì, và cho ai.

→

03
Tài liệu
Nó dựa vào đâu — trừ đi quy tắc 1.

→

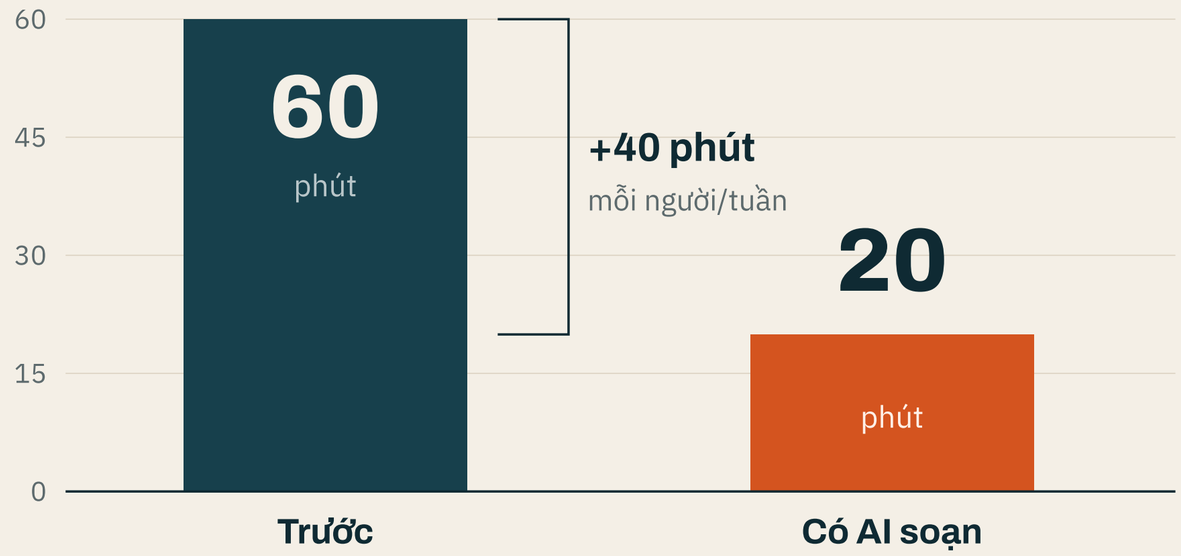
04
Định dạng đầu ra
Độ dài, hình thức, số lượng.

VÍ DỤ MINH HỌA

“Bạn là một nhân viên sales kỳ cựu. Dành cho nhân viên mới, liệt kê những việc cần chuẩn bị trước khi gặp khách hàng — năm việc.”

Vai trò — nhân viên sales kỳ cựu **Mục tiêu** — giúp nhân viên mới **Tài liệu** — chuẩn bị cho buổi gặp khách hàng **Đầu ra** — danh sách năm mục

Báo cáo hàng tuần giảm từ 60 phút xuống 20 phút — cùng một báo cáo, chỉ là soạn rồi kiểm tra



ĐỢT THỬ NGHIỆM, PHẠM VI MINH BẠCH

NHÓM
Sales · 8 người

THỜI GIAN
4 tuần

NHIỆM VỤ
Báo cáo hàng tuần — soạn bằng AI, sau đó người viết kiểm tra lại

Đây là một đợt thử nhỏ, một nhiệm vụ, một nhóm. Đó là lý do để bạn thử áp dụng mẫu này cho công việc viết hàng ngày của mình — không phải là lời hứa cho toàn công ty.

Nguồn · Thử nghiệm tại đội sales Harbor Tools, 8 người trong 4 tuần

NHỮNG ĐIỀU CẦN NHỚ

Bảo vệ đầu vào, kiểm tra đầu ra, nói rõ bạn đã dùng gì — và đặt câu lệnh theo bốn phần

01 Dùng cho **bắt đầu** công việc bạn sẽ tự hoàn thiện: bản thảo, tóm tắt, câu hỏi công thức, lên ý tưởng.

02 Không dùng cho **quyết định**: số liệu hiện tại, quyết định pháp lý và hợp đồng, phép tính chưa kiểm tra.

03 Không đưa tên khách hàng, dữ liệu cá nhân hay số liệu chưa công bố vào ô nhập. Không bao giờ.

04 Một người kiểm tra mọi đầu ra, và quản lý của bạn biết phần nào trong tài liệu gửi ra ngoài là do AI viết.

05 Đặt câu lệnh theo bốn phần: vai trò → mục tiêu → tài liệu → định dạng đầu ra.

06 Một nhiệm vụ trong tuần này: tài liệu bạn viết hàng tuần. Soạn thảo, kiểm tra, và giữ lại 40 phút tiết kiệm được.

CÂU HỎI, BÂY GIỜ HOẶC SAU

Bộ phận hỗ trợ IT · số máy lẻ 2400