



CHƯƠNG 3

KỸ THUẬT CƠ BẢN TRONG ĐÀM PHÁN KT&KDQT

LOGO

Nội dung

1

Kỹ thuật mở đầu đàm phán

2

Kỹ thuật cơ bản trong đàm phán

3

Kỹ thuật kết thúc đàm phán

4

Liên hệ thực tiễn

“ LOGO ”

Kỹ thuật mở đầu đàm phán

Sự cần thiết và tầm quan trọng của kỹ thuật mở đầu đàm phán:

- Mở đầu đàm phán quyết định phân nửa cho sự thành công.
- Victor Murdock : “Nhập đề hay, kết đề khéo, còn lại bạn nhét gì vào đó cũng đc”

cuu duong than cong. com

Kỹ thuật mở đầu đàm phán

Nhiệm vụ của mở đầu là tiếp cận và tìm hiểu đối tác ĐP, tạo bầu ko khí thuận lợi cho cuộc ĐP, kích thích và lôi cuốn họ vào quá trình ĐP.



Mở đầu ĐP thường diễn đạt những điều sẽ đc bàn tới trong cuộc ĐP. Nếu việc mở đầu khéo sẽ là mcho đối tác đoán đc phần nào về nội dung của vấn đề sẽ đc đàm phán.



LÍ DO



“ LOGO ”

2. Nguyên tắc mở đầu đàm phán :

- ❖ Phải tạo được sức hấp dẫn khiến đối tác chú ý lắng nghe.
- ❖ Bản thân mình phải giữ bình tĩnh để giành quyền chủ động.
- ❖ Mở đầu phải được rút ra và phù hợp với nội dung chính và nên ngắn gọn.

❖ Một số vấn đề cần cân nhắc

- Nội dung, mục đích và yêu cầu của đàm phán.
- Đặc điểm đối tác.
- Địa điểm, thời gian và không gian.
- Cách thức tổ chức đàm phán và
- Phải có thái độ đúng mực và tôn trọng đối tác ĐP.





“ LOGO ”

Bằng câu
chuyên
liên quan
đến vấn đề

Bằng đặt
câu hỏi
duyên dáng

Bằng
cách tạo
ra tiếng
cười vui
vẻ

Bằng việc
kích thích
tính hiếu kì
của đối tác

Bằng một
điều bộ
đặc biệt

bằng một
ví dụ

bằng một
danh ngôn

Bằng một
đoạn sách
báo có sẵn

3. Các phương pháp mở đầu cuộc đàm phán

- ❖ Đàm phán là cuộc đo sức về trí tuệ giữa hai bên.
- ❖ Là một người đàm phán có kinh nghiệm, trước hết nên biết làm thế nào để mở đầu một cuộc đàm phán.
- ❖ Mục tiêu chính của việc mở đầu đàm phán là giới thiệu cho đối tác biết được nội dung cần đàm phán và được bàn tới trong cuộc đàm phán



Phương pháp mở đầu đàm phán trực tiếp

❖ Khái niệm

Là cách thức mở đầu đàm phán trình bày mục đích, yêu cầu và nội dung của cuộc đàm phán một cách trực tiếp cho đối tác hiểu được.

Gồm 2 phần: khai vấn đề và chuyển vấn đề.

Đặc điểm của PP Mở đầu đàm phán trực tiếp

- Ưu điểm
 - Giúp đối tác nhanh hiểu được mục đích và nội dung cuộc đàm phán
 - Thích hợp với những cuộc đàm phán chớp nhoáng, thời gian đàm phán có hạn, không cho phép lan man.
- Nhược điểm
 - Hơi khô khan, cứng nhắc
 - Lời văn ngắn gọn nhưng phải bao hàm toàn bộ nội dung chính

I. Kỹ năng truyền đạt thông tin

1. Kỹ thuật đặt câu hỏi

a. Mục đích:

- Giành và duy trì quyền chủ động trong đàm phán.
- Thu thập được những thông tin cần thiết và phù hợp với mục đích và ý đồ của ta.

I. Kỹ năng truyền đạt thông tin

- Động viên sự tích cực và tính sáng tạo làm cho đối tác có hứng thú cung cấp thông tin.
- Kịp thời ứng xử và xử lý kịp thời những “lỗ hổng” trong quá trình chuẩn bị đàm phán.

[cuu duong than cong. com](http://cuuduongthancong.com)

“ LOGO ”

Kỹ năng truyền đạt thông tin

Câu hỏi đóng

Câu hỏi mở

Câu hỏi gián tiếp

Câu hỏi chuyển chủ đề

Câu hỏi thăm dò ý kiến

Kỹ năng truyền đạt thông tin

Một số chú ý:

- ❖ Hạn chế sử dụng những câu hỏi hướng dẫn
- ❖ Hạn chế đặt quá nhiều câu hỏi với nhiều nội dung cùng một lúc
- ❖ Tránh đặt những câu hỏi vào những điều kiêng kỵ, riêng tư, vi phạm văn hóa, phong tục tập quán.

Kỹ năng truyền đạt thông tin

2. Kỹ thuật nghe

- Phát hiện được sự thiếu nhất quán trong quan điểm của phía bên kia.
- Suy đoán độ chân thành trong phát biểu của đối phương.

“ LOGO ”

Kỹ năng truyền đạt thông tin

Không cắt ngang

A

Kiên nhẫn

B

Thiện cảm

C

Yêu cầu giải thích những gì chưa rõ

D

2. Kỹ năng nghe

Kỹ năng truyền đạt thông tin

3. Kỹ thuật trả lời câu hỏi

- Dành thời gian suy nghĩ
- Không đưa ra câu trả lời nếu không hiểu câu hỏi
- Phát hiện những câu hỏi không đáng trả lời
- Đưa ra câu trả lời thỏa mãn 1 phần nội dung câu hỏi
- Hoãn câu trả lời vì lý do chưa đủ tài liệu hoặc không nhớ

Kỹ năng truyền đạt thông tin

3. Kỹ thuật trả lời câu hỏi

- Buộc phía bên kia tự tìm câu trả lời, đó là, yêu cầu họ làm rõ lại câu hỏi của họ
 - Khi có người cắt ngang, chấp nhận vui vẻ sự cắt ngang đó
- Xác định được tức thì cái gì nên nói, cái gì không nên nói và dung lượng của mỗi thứ là bao nhiêu.

Phương pháp luận

- ❖ Căn cứ vào mục tiêu của quá trình lập luận, có thể chia lập luận thành hai loại phương pháp chính là:
- Phương pháp lập luận chứng minh
 - Phương pháp lập luận bác bỏ



“ LOGO ”

Phương pháp lập luận chứng minh.

❖ Khái niệm

Phương pháp này nhằm khẳng định và chứng minh những quan điểm và ý kiến mà ta đưa ra trong quá trình đàm phán.

Áp dụng trong trường hợp chúng ta muốn thuyết phục bên đối tác thay đổi ý kiến và đồng ý với quan điểm của chúng ta.

“ LOGO ”

Phương pháp lập luận chứng minh.





2. Phương pháp lập luận bác bỏ.

❖ Khái niệm

Phương pháp này nhằm phản đối hoặc bác bỏ những quan điểm và ý kiến mà đối tác đưa ra trong quá trình đàm phán. Nó thường được áp dụng khi không đồng ý và không tán thành với quan điểm và lập trường của đối tác.

❖ Các phương pháp lập luận bác bỏ:

[cuu duong than cong. com](http://cuuduongthancong.com)



2. Phương pháp lập luận bác bỏ.



“ LOGO ”

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

**Vô
hiệu hóa**

Số liệu không phù hợp

**Đối phương đưa ra phương án
không hợp lý**

Thử khả năng và hiểu biết

Lập luận chưa thích hợp

Chứng minh q.điểm sai của đối tác

“ LOGO ”

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

2. Các bước thực hiện

Mục tiêu

Vô hiệu hóa được ý kiến

Không để lại tâm lý
căng thẳng, mâu thuẫn

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

2. Các bước thực hiện

- Xác định vấn đề cần phản đối;
- Xác định những nguyên nhân của sự phản đối
- Phân tích và tìm lời phản đối
- Lựa chọn phương pháp vô hiệu hóa
- Lựa chọn chiến thuật vô hiệu hóa

“ LOGO ”

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

3. Một số phương pháp vô hiệu hóa ý kiến

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

Phòng vệ

Cần chuẩn bị kĩ, trình bày logic, chặt chẽ sao cho đối phương không tìm được sơ hở để phản biện.

Chuyên gia

Lựa chọn chuyên gia uy tín và dùng kinh nghiệm của họ để giải quyết vấn đề.

Đồng ý có điều kiện

Khi không thể vô hiệu hóa hoàn toàn, ta có thể chấp nhận sự phản đối nhưng phải đưa ra các điều kiện để giảm bất lợi.

“ LOGO ”

Kỹ thuật vô hiệu hóa ý kiến đối tác

4. Chiến thuật vô hiệu hóa ý kiến

- Bình tĩnh nghe lời phê bình của đối phương
- Xác định nội dung, nguyên nhân của nó
- Trả lời ngắn gọn súc tích vấn đề
- Kiểm soát chặt chẽ phản ứng đối phương
- Thực hiện vô hiệu hóa

Kỹ thuật kết thúc đàm phán

1. Đàm phán không đi đến thỏa thuận

Nguyên nhân:

- Đối tác không muốn kí kết thỏa thuận
- Đàm phán kết thúc bằng thỏa thuận trên cơ sở bất hợp lý mà ta không thể chấp nhận
- Đối tác đề nghị những vấn đề ta không dự kiến đưa vào đàm phán
- Đàm phán không còn hấp dẫn với bên ta

Kỹ thuật kết thúc đàm phán

1. Đàm phán khi không đi đến thỏa thuận

- ❖ *Thông báo cho đối tác là đã đi đến giới hạn*
- ❖ *Bỏ ngỏ các giải pháp khi đàm phán bế tắc*
- ❖ *Mở lại đàm phán trong thể diện*

Kỹ thuật kết thúc đàm phán

2. Đàm phán khi đạt được thỏa thuận

- ❖ *Biến lời hứa thành cam kết*
- ❖ *Giành quyền chấp bút những thỏa thuận*
- ❖ *Tại họa của những thỏa thuận chấp bút dở*

ĐỐI TÁC HÀN QUỐC

- *Coi trọng mối quan hệ lâu dài*
- *Không thoả mái trong chia sẻ thông tin*

- *Quá trình đàm phán thường kéo dài*
- *Là những nhà thương lượng sắc sảo, tài giỏi*

“ LOGO ”

Đôi tác Hàn Quốc

- ***Các quyết định do tập thể đưa ra***
- ***Thỏa thuận và ký kết hợp đồng***

cuu duong than cong. com



“Thank You!”

www.themegallery.com **LOGO**