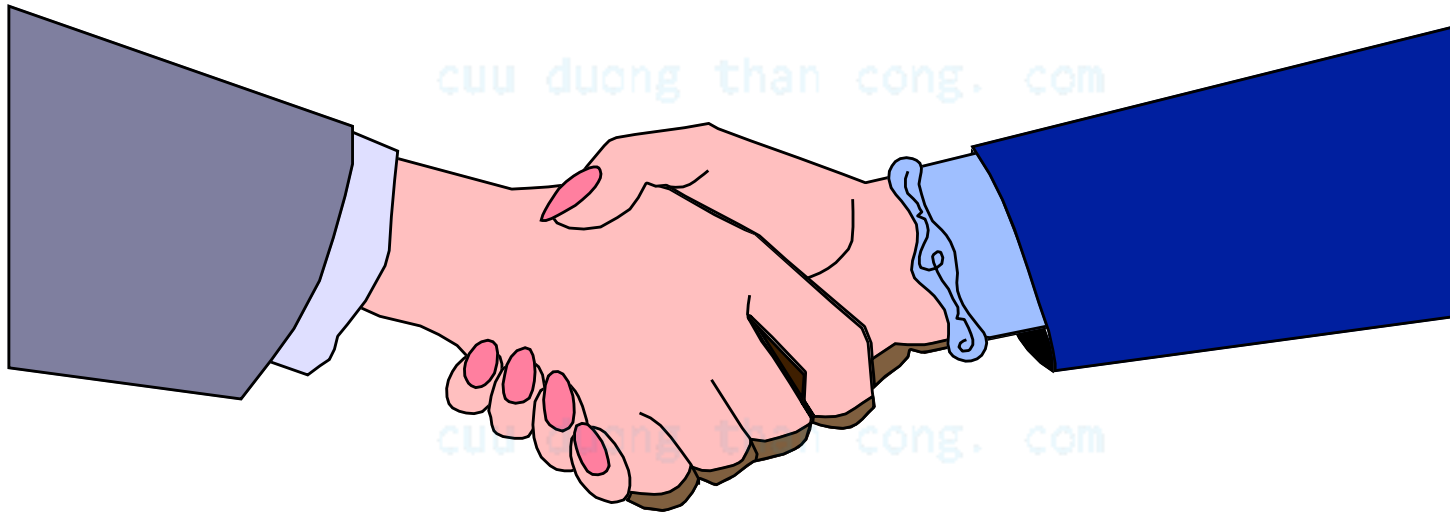


Giao dịch trong kinh doanh



PGS.TS Nguyễn Thị Xuân Hương



Giao dịch là gì?



"giao dịch là sự tiếp xúc, quan hệ giữa các cá nhân để trao đổi thông tin hoặc thoả mãn một nhu cầu nào đó".

Sự cần thiết của giao dịch kinh doanh

1

Hoạt động trên thị trường các nhà kinh doanh, các doanh nghiệp tất yếu nảy sinh các giao dịch.....

2

Các tổ chức kinh tế ấy tách biệt với nhau một cách tương đối.....

3

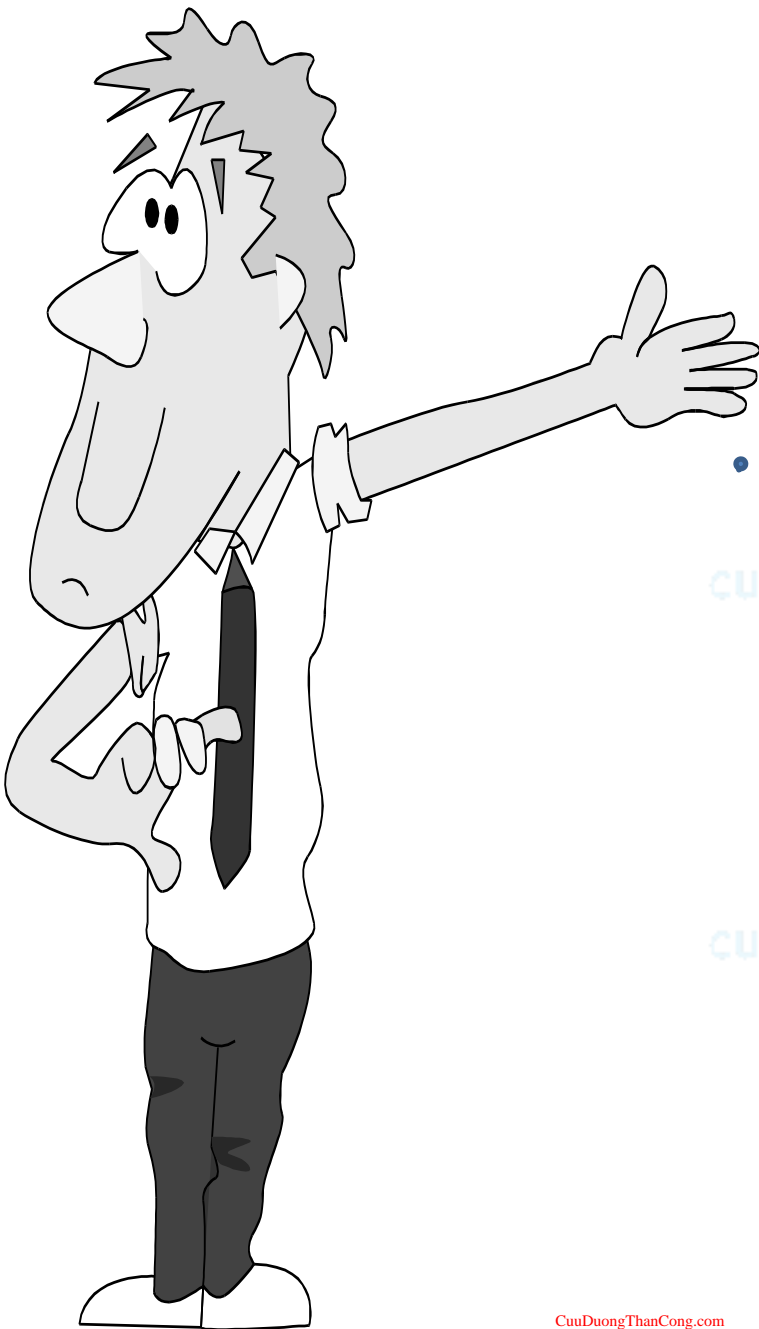
phân công lao động xã hội sẽ dẫn đến chuyên môn hoá sản xuất.....

4

các doanh nghiệp có sự phụ thuộc lẫn nhau, nên dựa vào nhau để tồn tại và phát triển.....

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



Để giao dịch
hiệu quả,
trước hết ta
phải biết ta
giao dịch với ai

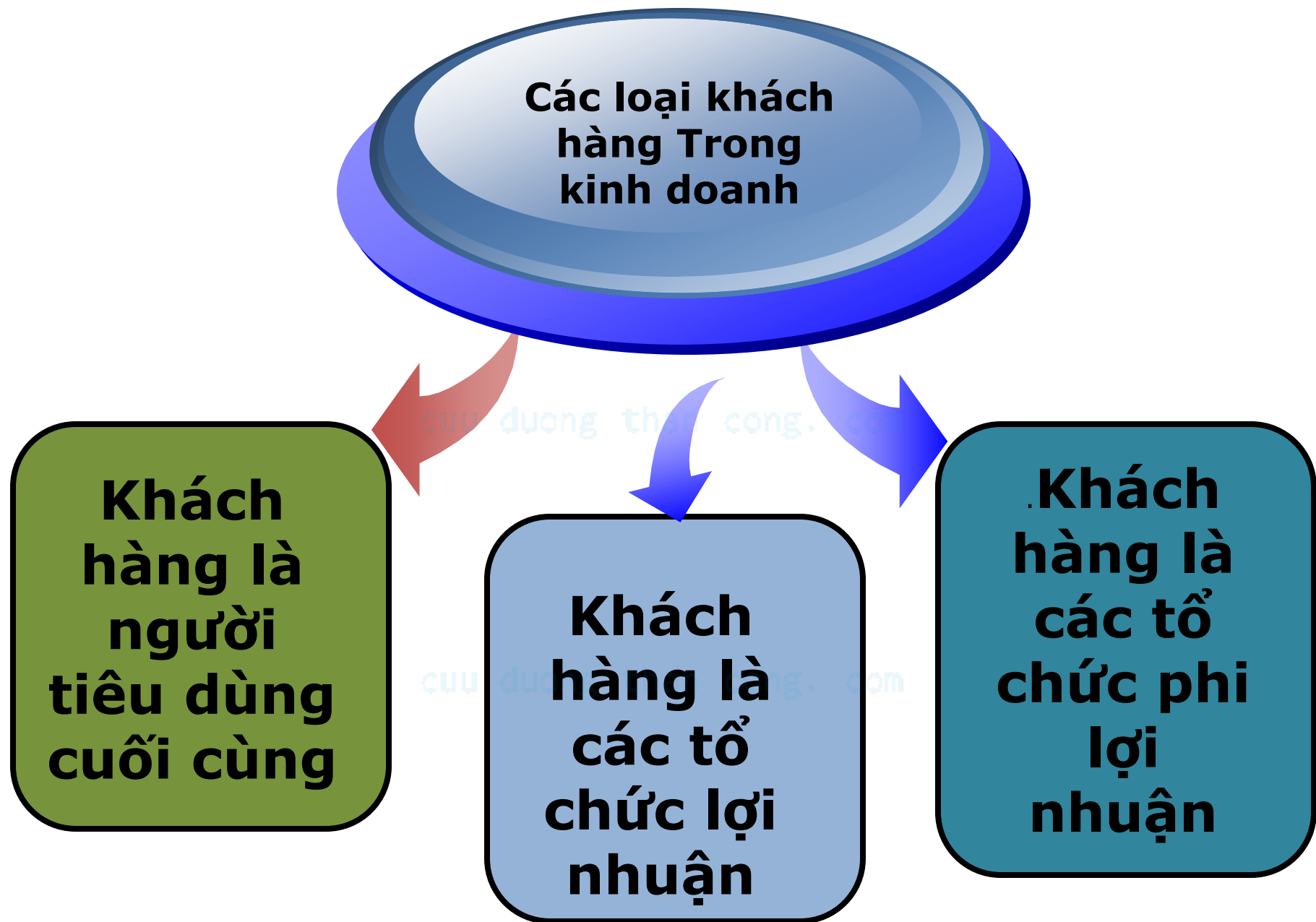
cuu duong than cong

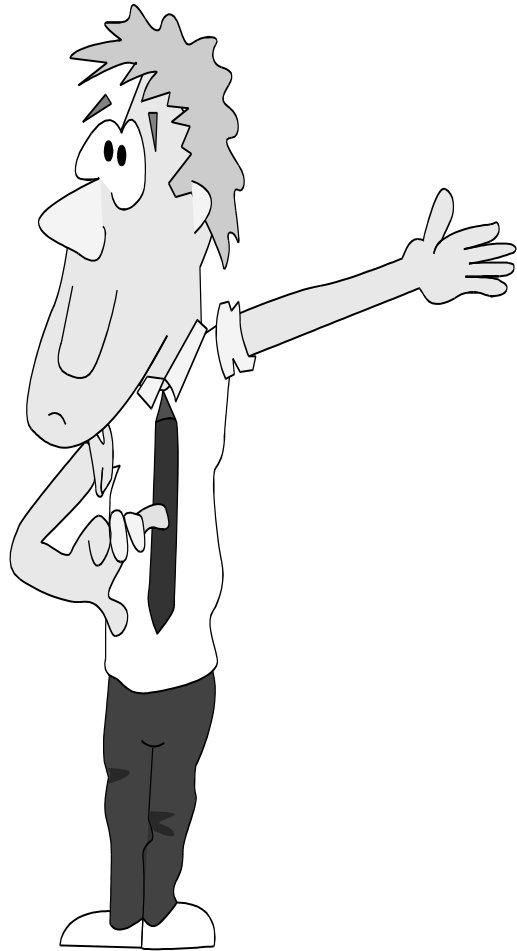
cuu duong than cong. com

Để giao dịch thành công cần biết

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com





**Mỗi loại khách hàng
có một đặc tính khác
nhau**

duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Trên thị trường có nhiều loại khách hàng



Tùy thuộc vào thị trường kinh doanh mà doanh nghiệp lựa chọn, chúng ta có loại khách hàng cụ thể

**Làm hài
lòng khách
hàng khi:**

```
graph TD; A([Làm hài lòng khách hàng khi:]); A --> B(Xác định đúng vị trí, vai trò của khách hàng.); A --> C(Có cách thức tiếp cận và chinh phục đúng, phù hợp);
```

**Xác định
đúng vị
trí, vai trò
của khách
hàng.**

**Có cách
thức tiếp
cận và
chinh phục
đúng, phù
hợp**

Làm hài lòng khách
hàng trong tất cả
các khâu, các công
đoạn của quá trình
kinh doanh



SEVENS
HEAVEN



Giao dịch là yếu tố
quan trọng ảnh
hưởng trực tiếp
đến chinh phục
khách hàng cũng
như kết quả kinh
doanh

*Trước hết là sự phát triển của p
hân công lao động xã hội*

*Nhân tố thứ hai là sự phát triển
về quy mô, tốc độ của sản xuất*

*Nhân tố thứ ba làm phát triển các giao dịch l
à tiến bộ của khoa học kỹ thuật và công nghệ*

*Sự gia tăng của hệ thống trung g
ian bán buôn hàng hoá và dịch vụ*

*Sự gia tăng của khối lợng và
danh mục sản phẩm sản xuất và tiêu dùng t*

**Giao
dịch
ngày
càng
phức
tạp**

Bản chất của giao dịch kinh doanh

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Các hình thức giao dịch trong kinh doanh



GD trực tiếp:
Đó là giao dịch giữa hai
hay nhiều nhà kinh
doanh trực tiếp quan hệ
với nhau để bàn bạc thoả
thuận về danh mục hàng
hoá, khối lượng hàng hoá
kinh doanh, thanh toán
và các dịch vụ kèm theo.

Các bước giao dịch trực tiếp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Ưu điểm của giao dịch trực tiếp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Nhược điểm của giao dịch trực tiếp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



GD gián tiếp là: Việc thiết lập quan hệ mua bán, thoả thuận các điều kiện mua bán, phương thức mua bán và thanh toán đều phải qua người thứ ba trung gian. Người trung gian phổ biến trên thị trường là người đại lý hoặc người môi giới.



**Đại lý: là người
được quyền thực
hiện một hoặc một
số công việc do
một hay nhiều
người khác, gọi là
người uỷ thác, giao
cho và nhận thù
lao (hoa hồng) của
người uỷ thác**

**Môi giới là người trung
gian giao tiếp giữa
người mua và người
bán. Người môi giới là
người nắm được thông
tin đầy đủ cả về người
mua và người bán.**



cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Yêu cầu giao dịch tại văn phòng

1

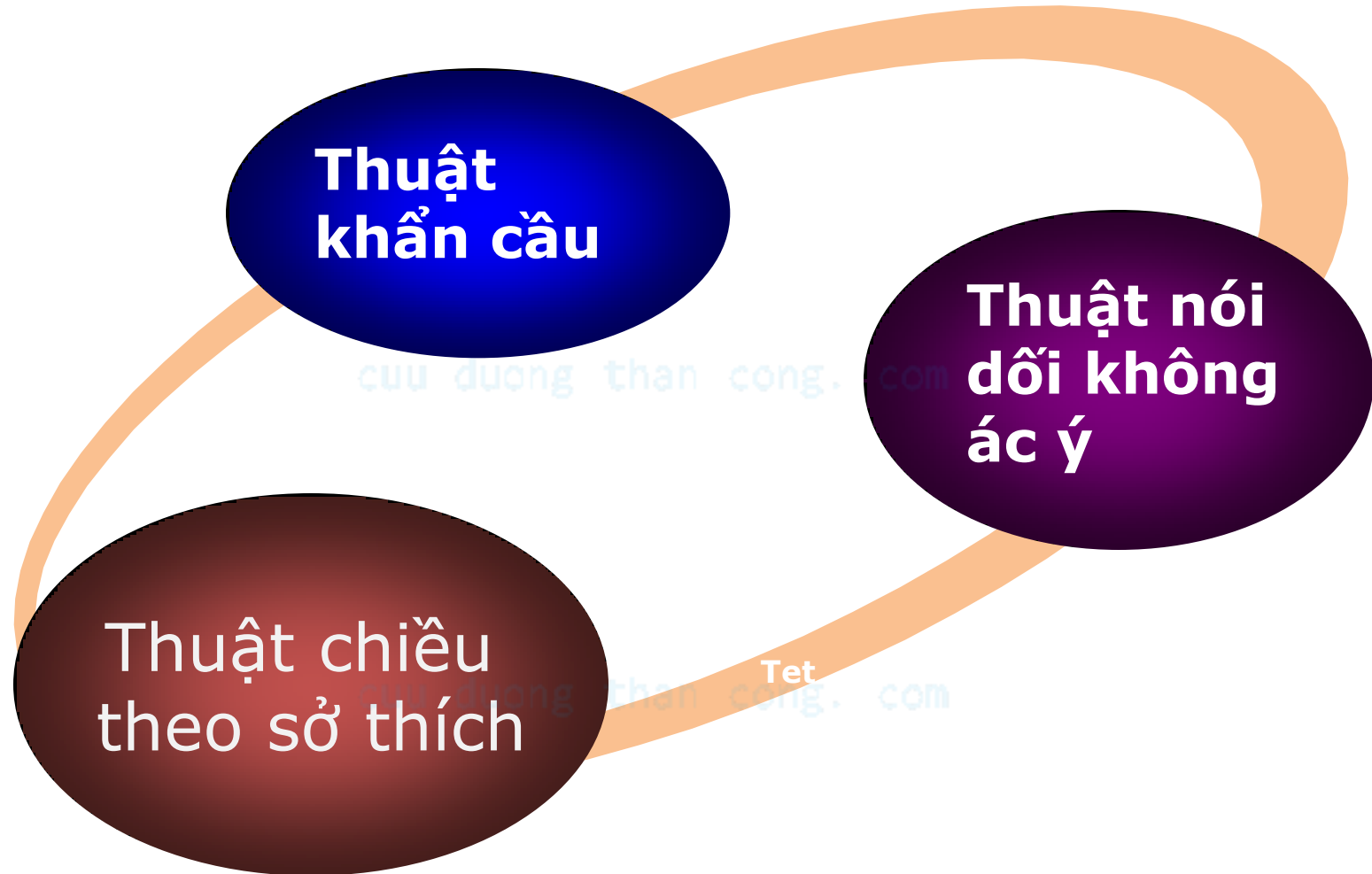
Trước hết giao dịch ở văn phòng phải gây được ấn tượng tốt đẹp, tạo dựng niềm tin của khách hàng.

2

Tranh thủ giới thiệu với khách hàng về hàng về hãng của mình.



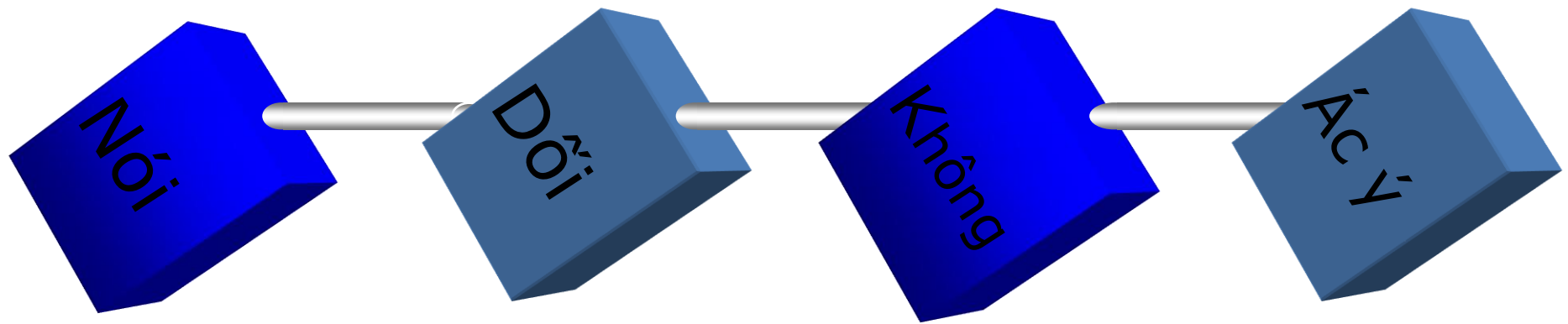
Thuật cơ bản trong giao dịch



Thuật khẩn cầu

Muốn thành thạo nghệ thuật khẩn cầu, cần phải nắm đ□ợc những điều sau:

- + Chọn đúng thời cơ.
- + Trung thực, thẳng thắn.
- + Giữ đúng lễ nghi.
- + Không khúm núm cũng không kênh kiêu.
- + Cần phải kiên trì, nhẫn nại.



+ **Nịnh**
nh□ng
không
khoe
tr□ơng.
+ **Không**
đ□ợc **thối**
phồng **một**
câu **nói**
dối

+ **Không**
nên **nói**
dối **nhiều**
quá.
+ **Nói** **dối**
không
đ□ợc **sơ**
hở.


+ **Nói** **dối**
qua **trung**
gian, **qua**
th□tín,
qua **điện**
thoại **dễ**
dàng **hơn**
nói **trực**
diện, **mặt**
dối **mặt**

+ **Hãy**
nhớ
những
câu **nói**
dối **của**
mình **và**
luôn **luôn**
nói **đi** **đôi**
với **làm.**

Cách nhận biết người nói dối



**Dùng tay
che miệng**



**Vừa nói vừa
đưa tay dụi
mắt.**



**Động tác
gãi mũi**

Cách nhận biết người nói dối

**Trông người
có vẻ bứt rứt,
khó chịu**

**Trạng thái
đỏ mặt.**

**Thái độ lảng
tránh, vò tai , bứt
tóc hoặc có những
hành vi và cách xử
sự bất bình thường
khác**

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



Lễ nghi trong giao dịch và những điều cần biết

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Thư cảm Ơn

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



- **Viết thiệp mời có những yêu cầu đặc thù như sau:**

- + Bên ngoài viết hai chữ thiệp mời. Nên cho hoa sỡ trang trí, có điều kiện thì mạ chữ vàng. Nếu mua thiệp mời ở cửa hàng nên chọn loại đẹp, sang, gây ấn tượng thích thú.
- + Hàng trên cùng viết tên đơn vị hoặc tên người được mời.



- **Viết thiệp mời có những yêu cầu đặc thù như sau:**
 - + **Ghi rõ nội dung, thời gian, địa điểm.**
 - + **Phần cuối viết lời chúc tụng.**
 - + **Ghi rõ tên đơn vị hoặc cá nhân mời và thời gian gửi thiệp mời.**
 - + **Viết nắn nót, đẹp, có giá trị làm kỷ niệm. Rất kỹ làm ầu và tẩy xóa.**

Yêu cầu về hành văn đối với thiệp mời.

- + Rõ ràng, không rườm rà, công thức.**
- + Lời thiệp mời phải nhã nhặn đẹp lòng. Thiệp mời làm môi giới trong lễ nghi giao tiếp, ngôn ngữ nhạt nhẽo và khoa trương đều có thể làm cho người ta khó chịu.**
- + Cần phải theo từng trường hợp, nội dung, đối tượng tham gia cụ thể để chau chuốt chữ nghĩa.**
- + Cố gắng dùng khẩu ngữ.**

Lễ nghi bắt tay



Bắt tay là lễ nghi thông dụng nhất trong quan hệ công nhân.

Nó biểu đạt nội dung hoan nghênh, hữu hảo, thông cảm, cảm ơn, khoan dung, kính trọng, xin lỗi, từ biệt.

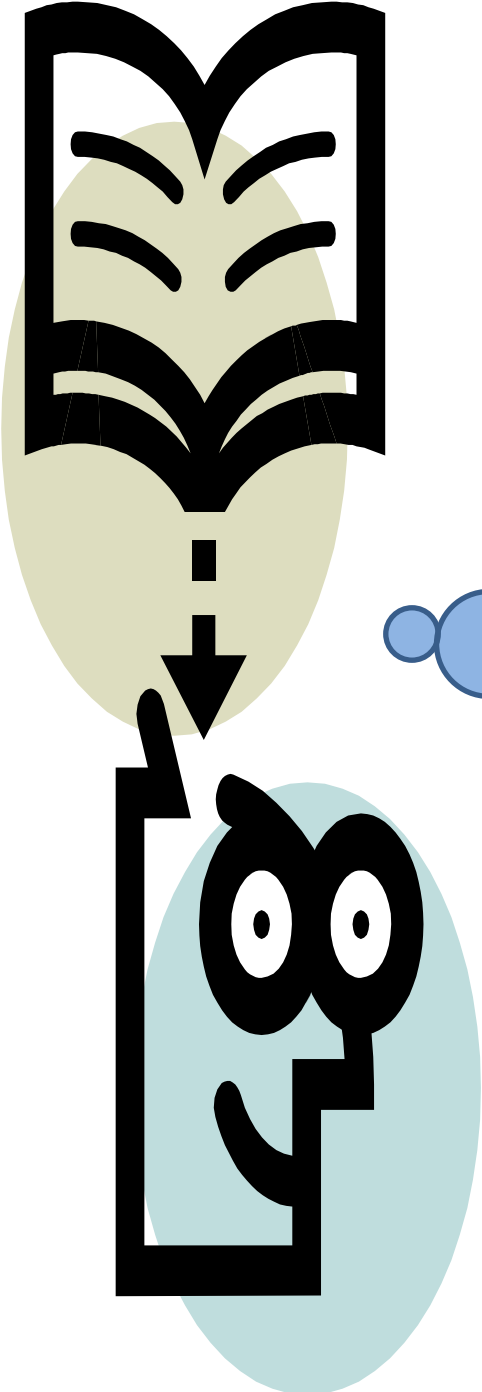
Song trong việc bắt tay cũng có nhiều tri thức.

Lễ nghi bắt tay

**Nói chung, khi tiếp
khách chủ nhà giới
tay trước;**



Lễ nghi bắt tay



*Bắt tay với phụ
nữ thì phụ nữ giới
tay trước, đàn
ông đón lấy*

Lễ nghi bắt tay

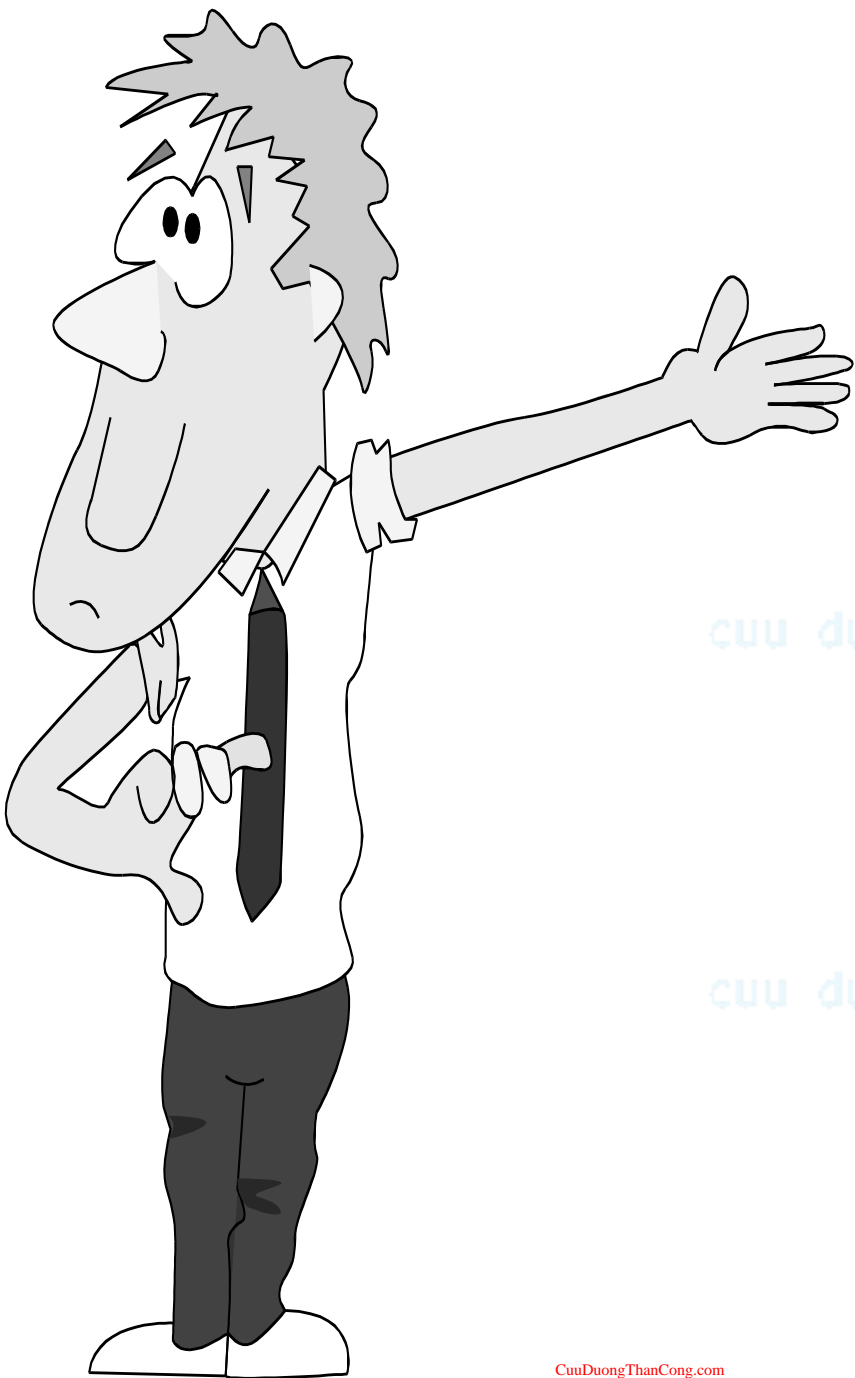
*Gặp cán bộ lãnh đạo,
ngồi lớp trên cũng để
họ giơ tay trước rồi
mình hẵng bắt tay*



Lễ nghi bắt tay

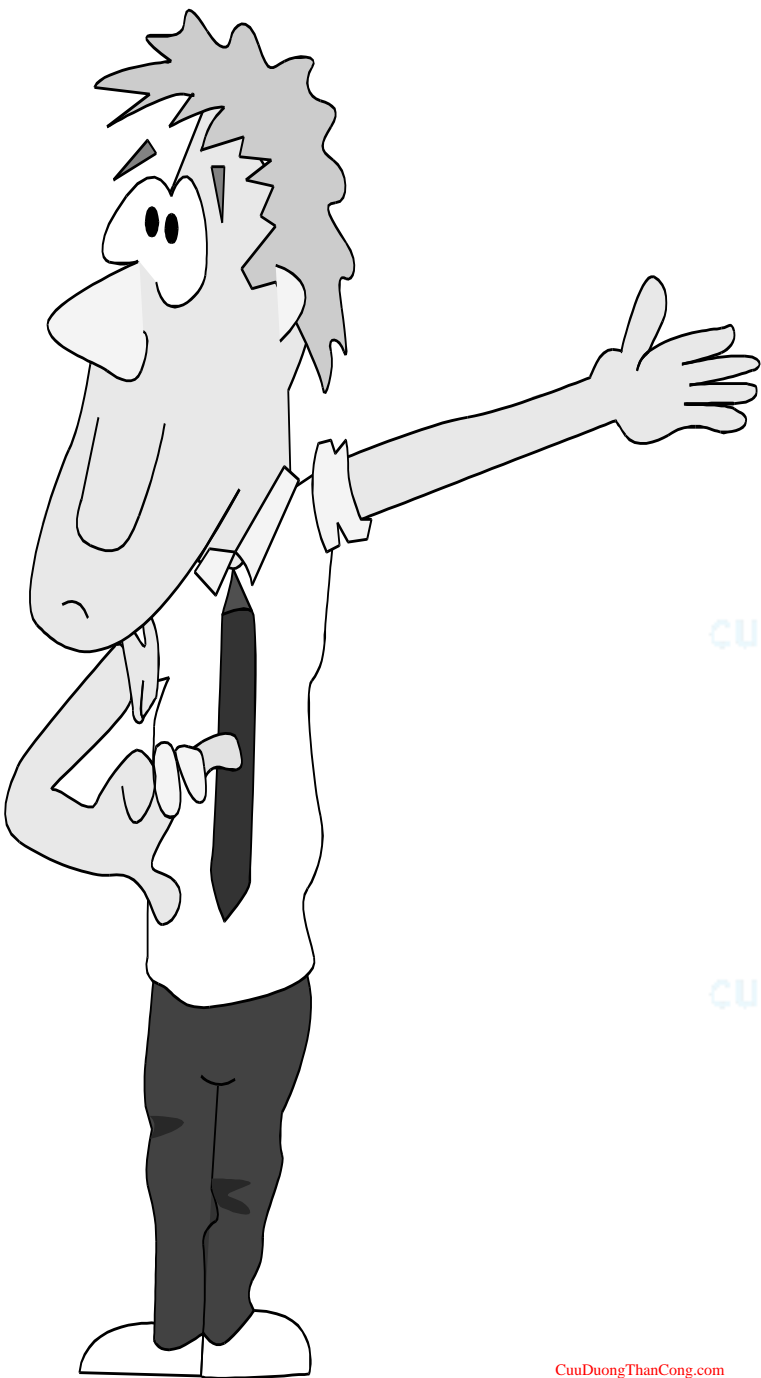
*Khi ng ười ta đã
giơ tay, bạn cần
bắt ngay để biểu
thị nhiệt tình, tình
cảm chân thành
và hữu hảo*





Chú ý:

** Khi bắt tay sức phải vừa, không mạnh không yếu, nếu mới chạm tay nhau đã rời bỏ, hoặc bắt quá nhẹ, không có sức lực, khiến cho người ta cảm thấy miễn cưỡng và bắt buộc.*



Chú ý:

** Thời gian bắt tay vừa phải, thông thường là bắt chặt chào hỏi nhau rồi bỏ ra.*

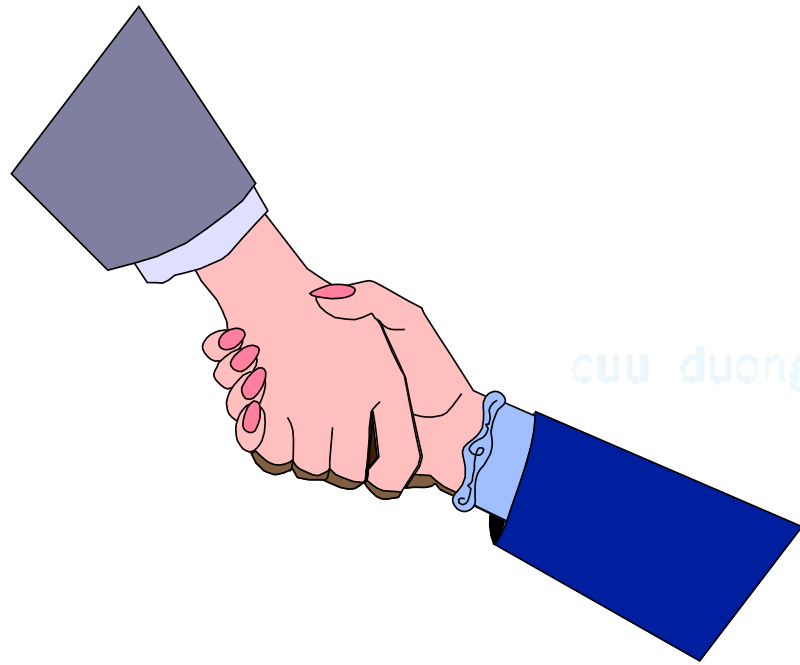
cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



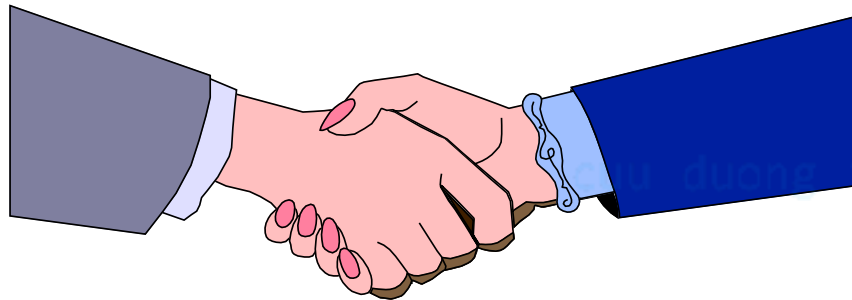
Chú ý:

*** Khi bắt tay người hơi nghiêng về phía trước nhìn vào đối tác, nở nụ cười, vừa bắt tay vừa chào hỏi, sẽ cho người ta cảm giác ấm cúng nhiệt thành.**



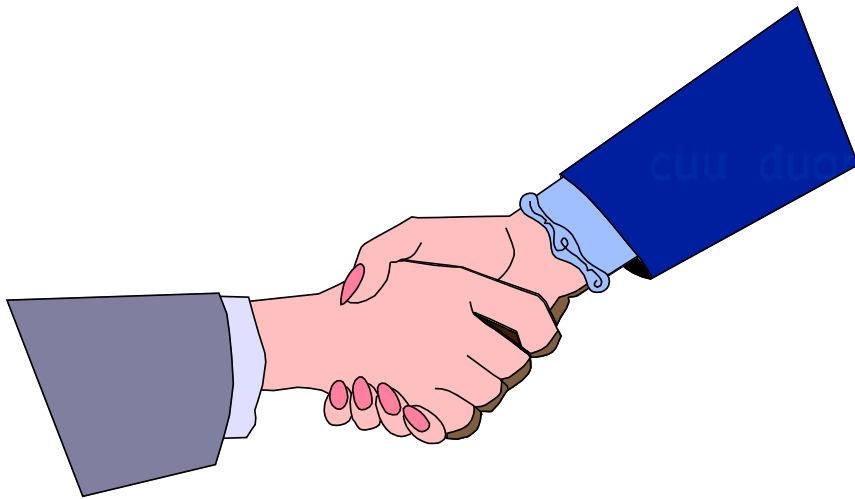
- **Khi gặp gỡ bắt tay nhau giờ tay nhanh, nắm lâu thể hiện quan hệ gần gũi, tình cảm thắm thiết;**

cuu duong than cong. com



- Khi bắt tay phải
giơ tay sạch, nếu
đang bận việc,
tay bản nên chìa
tay ra hai bên tỏ
ý xin lỗi.

cuu duong than cong. com



- Không nên đeo găng tay bắt tay với người khác, cởi găng rồi hăng bắt tay.

cuu duong than cong. com

- **Khi tay phải cầm đồ, đối phương đã giơ tay trước có thể ứng cứu bằng tay trái.**



- Sau khi bắt tay, nếu hữu ý hay vô tình rút khăn mùi xoa lau tay đều là bất lịch sự.



• ở hội trường,
rap hát bất gặp
nhiều người
quen, chỉ cần bắt
tay với người ở
gần



GIAO DỊCH QUA ĐIỆN THOẠI

- o Chào và cho người gọi biết tên ta
- o Cười trong khi nói qua điện thoại
- o Cho người gọi biết nếu ta phải tìm thông tin
- o Hướng người gọi đến vấn đề chính



Giao dịch qua điện thoại

✓ yêu cầu của người gọi

✓ Hứa thực hiện

Giữ giọng nói, âm
điệu, cường độ tự nhiên

Giữ cuộc gọi của
khách hàng cẩn thận

Chào hoặc cảm
ơn người gọi để kết thúc

Giao dịch qua điện thoại

Nên

- Trả lời ngay khi có chuông
- Nói tên doanh nghiệp
- Nói tên người gọi
- Tập trung lắng nghe
- Ghi nhớ thông tin cần thiết

Không nên

- để chuông lâu
- Chỉ nói ALÔ
- Vừa nghe vừa làm việc khác
- Không ghi chép
- Quên lời hứa

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Đưa và nhận carte -visite

Đ- A VÀ NHẬN CARTE-VISITE

Để danh thiếp trên bàn, ngay tr□ớc mặt

cuu duong than cong. com

(Nếu không có bàn sau khi hỏi vài thông tin, bỏ vào túi hoặc sổ tay không nên cho vào túi quần hoặc vừa cầm vừa mân mê, nắn bóp)

Nghệ thuật ngồi

Không phỉ ghế khi ngồi

Chú ý khi ngồi

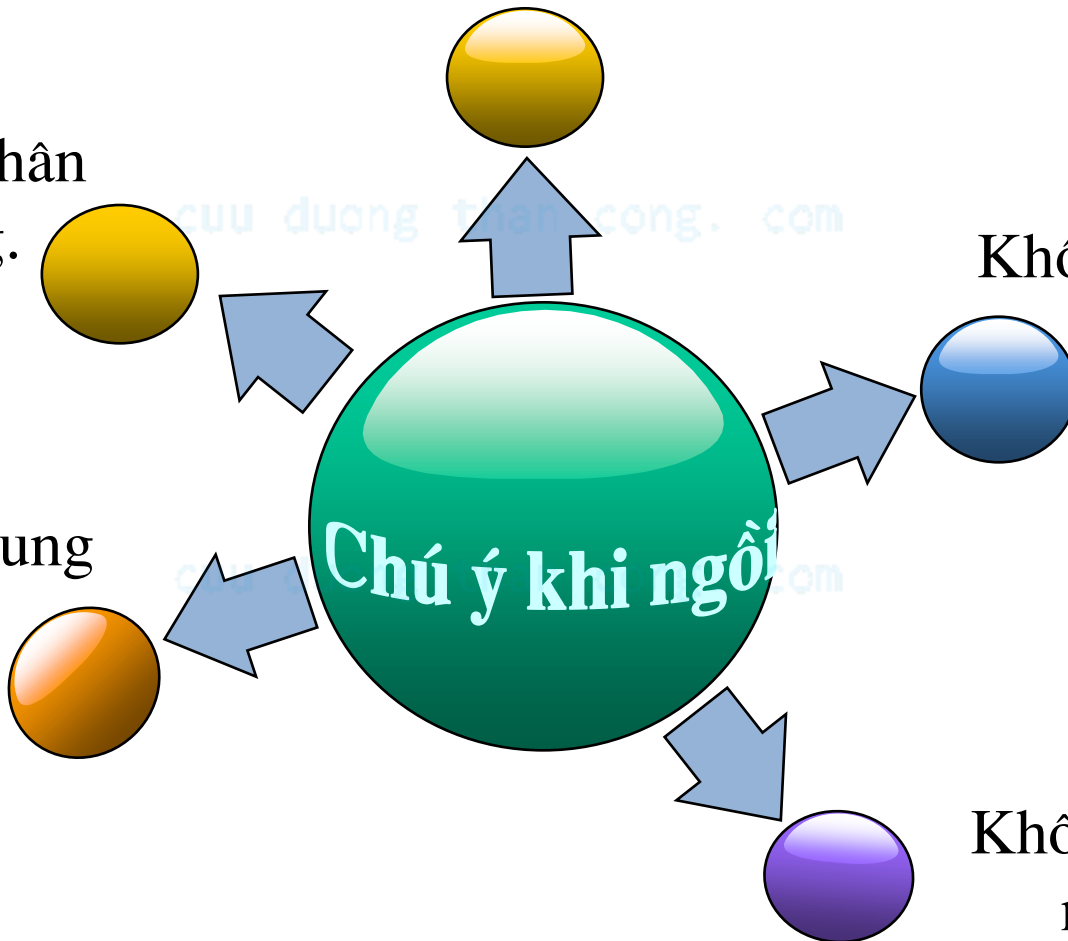
Không quá khép nép.

Không để chân
lủng lẳng.

Không nằm ngang ra
ghế

Mắt không đảo lung
tung

Không cúi gập
ngõa...



Chú ý với nữ

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Chú ý
khi
hút
thuốc

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

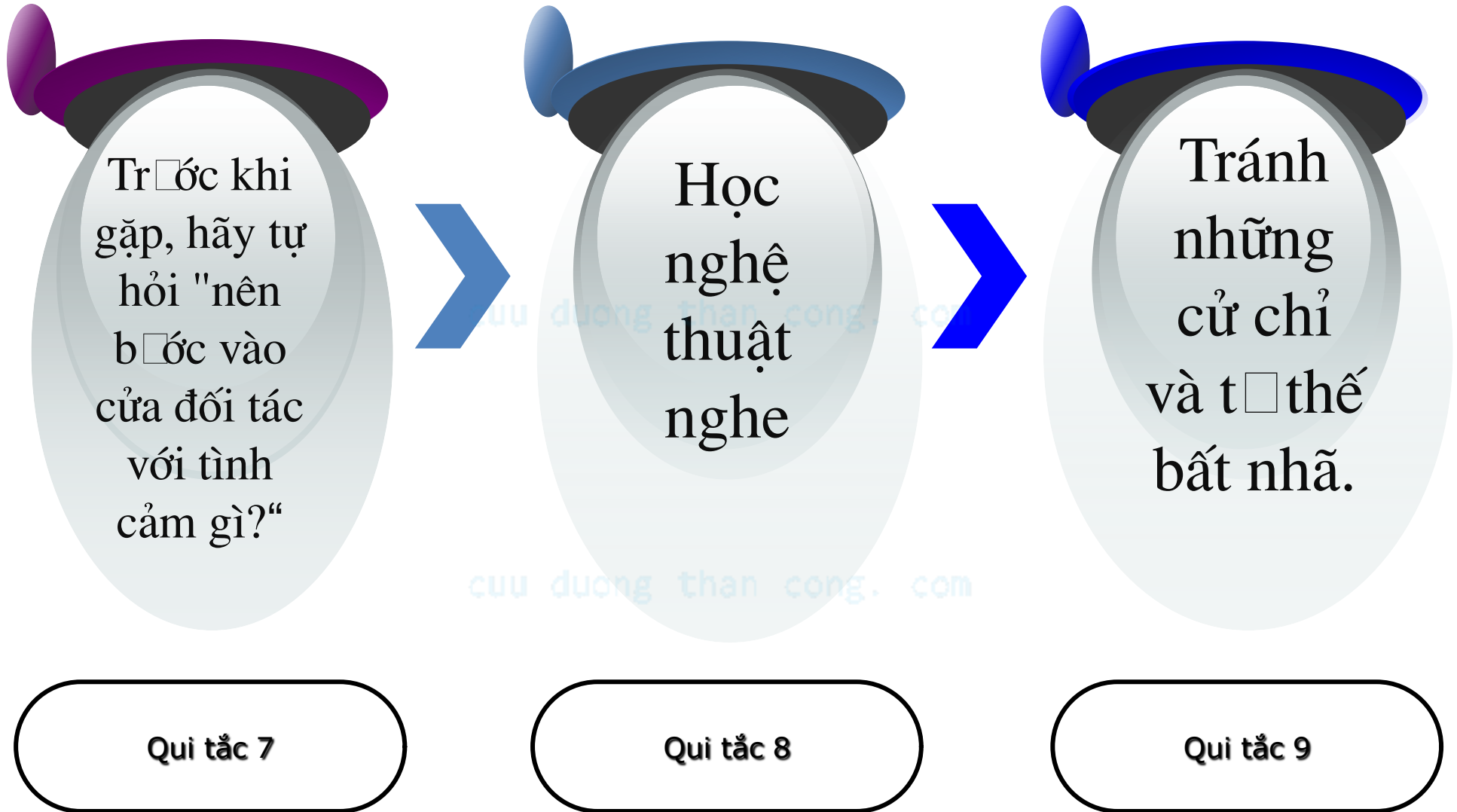
Qui tắc trong giao dịch




Qui tắc trong giao dịch



Quy tắc trong giao dịch




Qui tắc trong giao dịch




Tự mình
kiểm tra âm
sắc và ngữ
điệu Chú ý
trang phục
và đầu tóc

Qui tắc 10



Nếu thâm niên
và học vị của
đối tác thấp hơn
ta, ta cần đặc
biệt lưu ý đừng
tỏ ra mình là bề
trên

Qui tắc 11



Kết thúc
cuộc gặp,
nhớ cầm
mũ, găng,
túi sách của
mình

qui tắc 12

Phương pháp trong giao dịch

1

Khi nói chuyện cần tự nhiên, lời nói hoà nhã thân mật, chính xác .

2

Tham gia nói chuyện với người khác cần phải chào hỏi trước .

3

Có nhiều người nói chuyện thì nên tìm cách nói với mỗi người vài câu

4

Trong khi giao tiếp, ta phát biểu cũng phải để cho người khác phát biểu

Phương pháp trong giao dịch

5

Khi trao đổi nên nhìn đối tác để biểu thị sự chú ý lắng nghe

6

Nội dung trao đổi nên có sự kiêng kỵ, như không đề cập tới chuyện chết chóc, bệnh tật, ly kỳ, giết gân

7

Đàn ông không nên tham gia nhóm nói chuyện của phụ nữ, không nói chuyện quá lâu với phụ nữ để ngời xung quanh có ác cảm

Phương pháp trong giao dịch

8

K Khi trao đổi nên sử dụng chữ lễ phép như xin mời, cảm ơn, xin lỗi làm phiền ông quá v.v

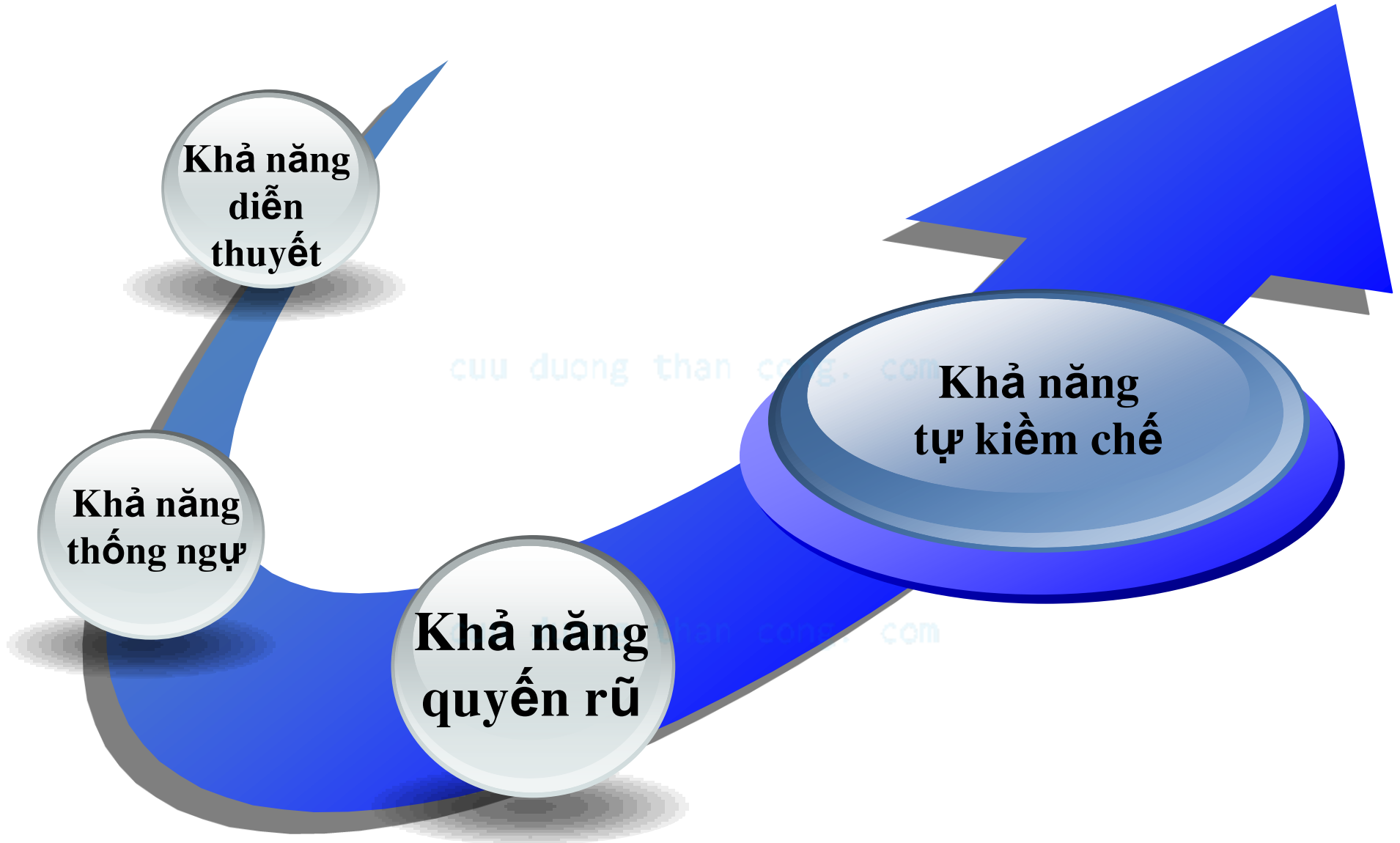
9

Trong khi giao tiếp không bịn rịn quá lâu, không lớn tiếng tranh luận, không nói lời xác xược với đối tác

10

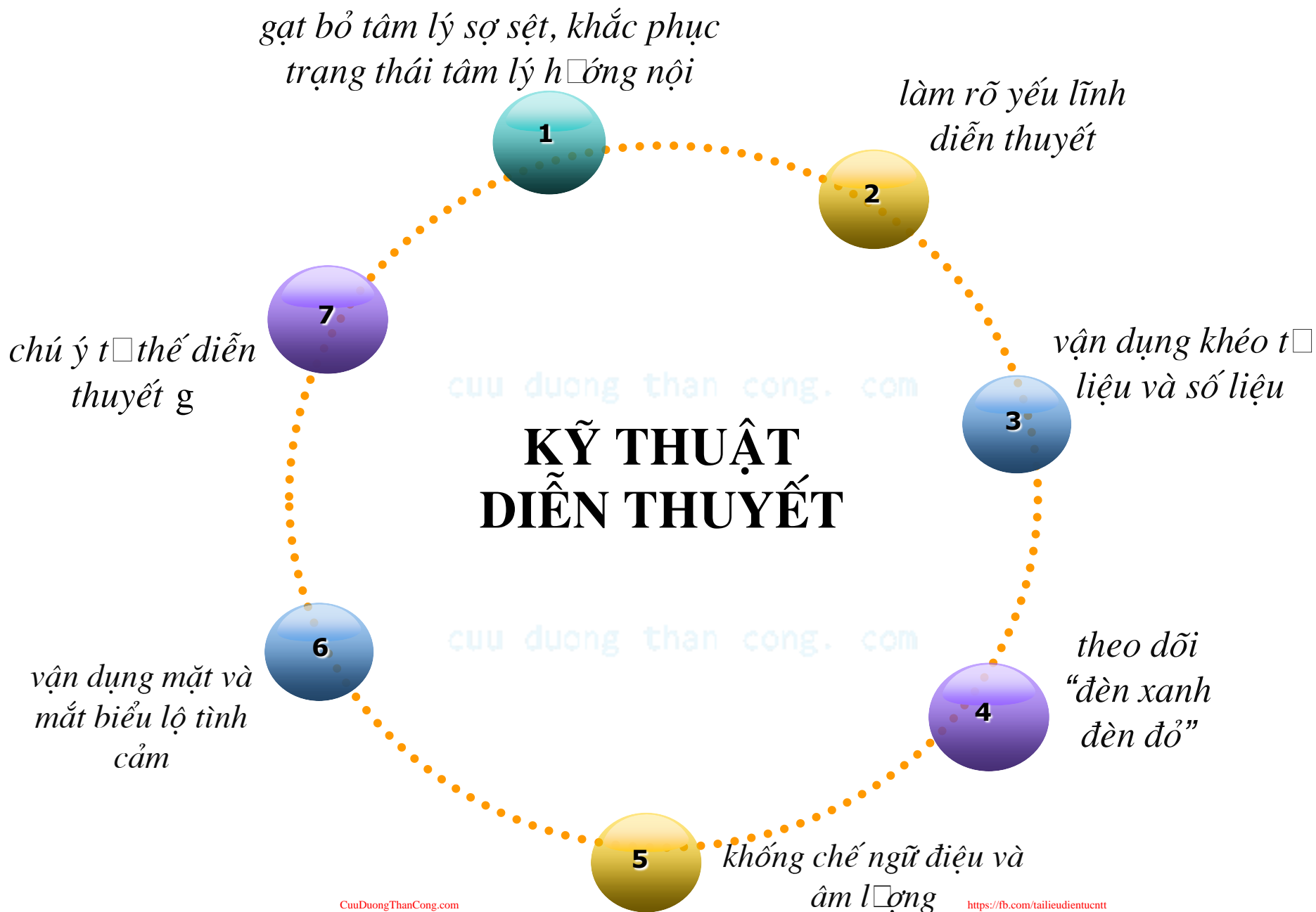
Không nên đột ngột cắt đứt câu chuyện

Khả năng giao dịch



Khả năng diễn thuyết





**Bồi
dưỡng
khả
năng
thống
ngự**

Làm rõ đối tượng
thống ngữ, khắc phục
tính mù quáng

Giao lưu tình
cảm, trở thành
tri kỷ của người
bị thống ngữ

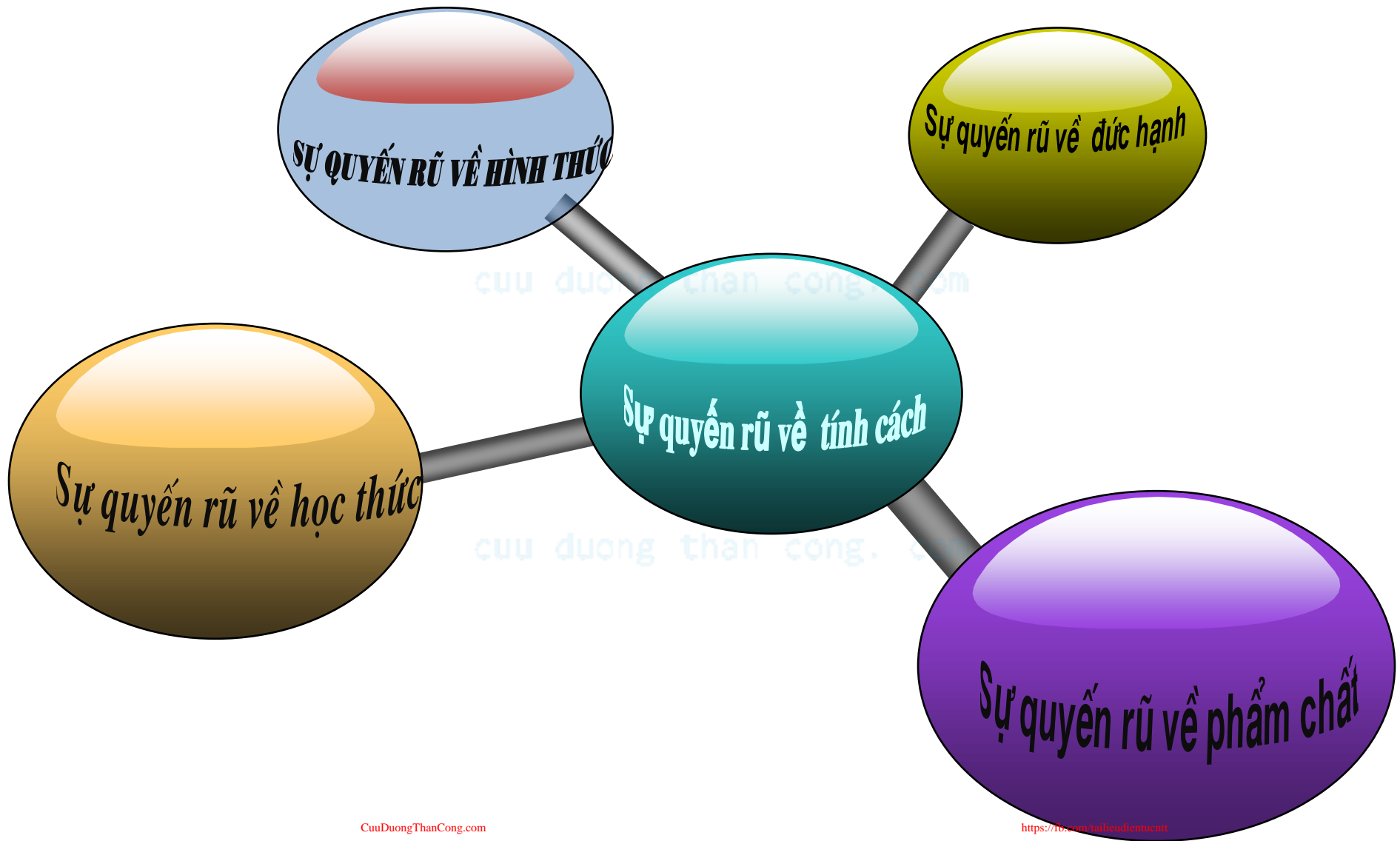
Xây dựng hiện
tượng bản ngã để
thu hút đối tác

Chú ý

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Khả năng quyền rũ



Ba trạng thái tự ngã trong giao dịch

□□ là □đc tr□ng
c□ t□nh nh□n bi□t
□□□ c□ quy□n
h□n, t□nh □u
vi□t c□a m□nh
và th□ h□n
trong khi giao
ti□p

Trạng thái phụ mẫu

□□ là □đc
tr□ng c□ t□nh
bi□t b□nh t□nh
và kh□ch quan
phân t□ch s□
vi□c m□t c□ch
c□ l□ tr□ trong
qu□ tr□nh giao
ti□p

Trạng thái thành niên

T□ Khi giao
ti□p hay
kh□m n□m,
s□ s□t, d□ng
t□ng□ h□
th□p m□nh và
hay □ tr□ng
th□i x□c
□□ng

Trạng thái nhi đồng

Ba qui tắc tự kiểm chế

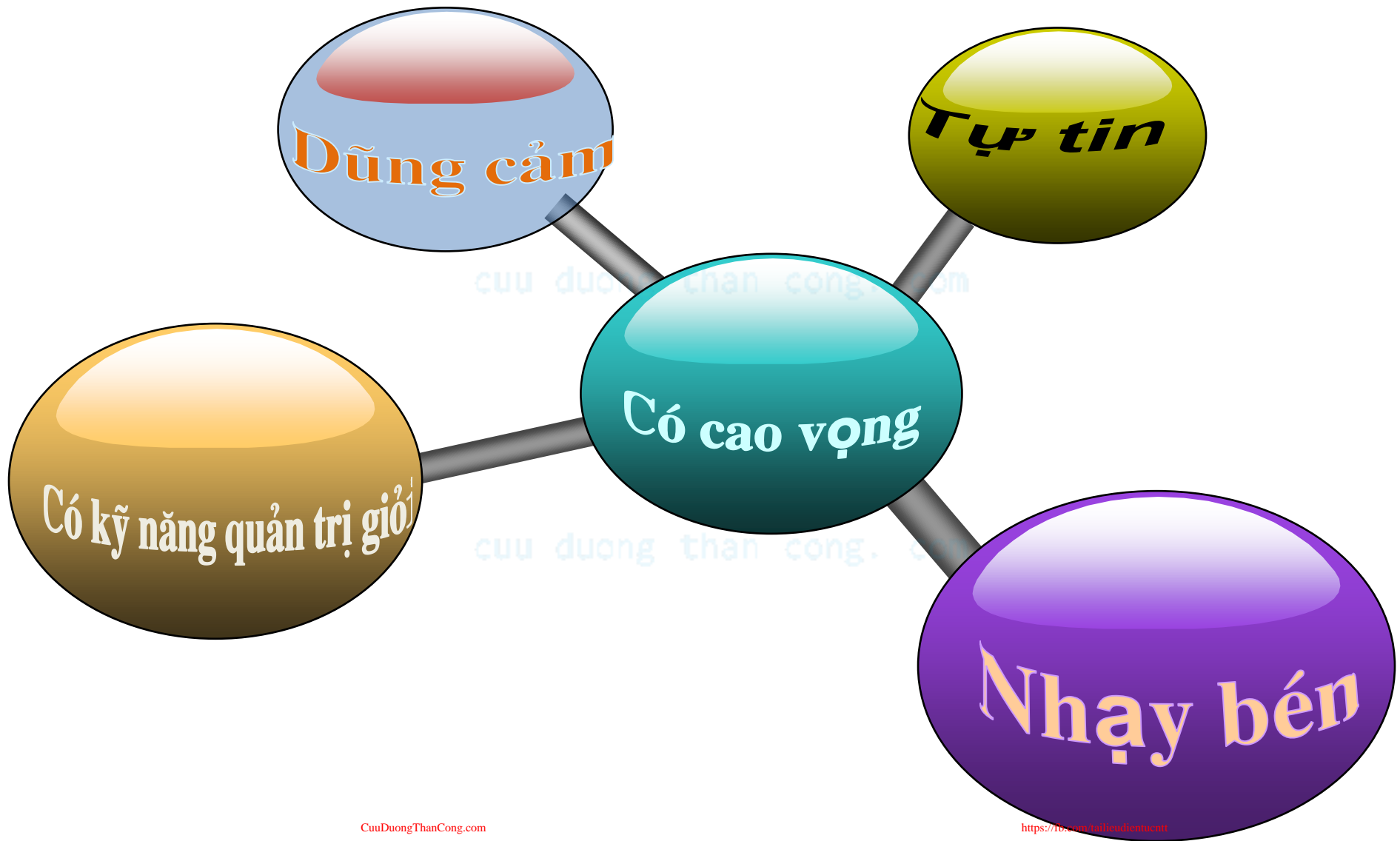
không ch
trng th
b n ng
trong qu
trnh giao
ti p

bi t
khoan
dung

bi t
kiểm
ch c n
giống dệ.

Khả năng kiểm chế

Phẩm chất cần có của nhà kinh doanh





Bạn đã có những
đức tính nào?
Hãy rèn luyện!!!

cuu duong than cong. com

CHẮC CHẮC BẠN THÀNH CÔNG

Và có nhiều niềm vui trong công việc!

