

# NỘI DUNG ÔN TẬP

## MÔN: GIAO DỊCH ĐÀM PHÁN

1. Phân tích sự cần thiết của giao dịch kinh doanh ? Luận chứng vì sao các quan hệ giao dịch lại ngày càng trở nên phức tạp hơn ?

- 4 ý:

- + HĐkd trên th- ờng tr- ờng phải giao dịch
- + Mỗi đơn vị là chủ thể độc lập, cách biệt nhau một cách t- ờng đối
- + Phân công LĐ dẫn đến CMH sx, phải liên hệ giao dịch
- + Nhu cầu cần nhiều loại nên phải phụ thuộc lẫn nhau

- **Phức tạp hơn vì: 5 ý**

- + PT của phân công ldxh
- + PT của qui mô, tốc độ sx
- + Tiến bộ của khoa học kỹ thuật
- + Sự gia tăng của hệ thống pp
- + Sự gia tăng của khối l- ợng và danh mục hh

2. Trình bày khái niệm và bản chất của giao dịch kinh doanh ?

- KN: GDKD là sự tiếp xúc, quan hệ giữa những cá nhân kd để trao đổi thông tin hoặc thỏa mãn nhu cầu nào đó liên quan đến kd

- Bản chất : 3ys:

- + Giao dịch này là quan hệ kt
- + Quan hệ mang tính tổ chức, pháp lý
- + Quan hệ tự do, bình đẳng 2 chiều

3. Nhà kinh doanh cần có những phẩm chất cơ bản gì và ph- ơng pháp để rèn luyện những phẩm chất ấy?

- **Phẩm chất của nhà kd:** 5 phẩm chất

- + Là ng- ời có cao vọng
- + Dám chấp nhận rủi ro

- + Có lòng tự tin
- + Có óc nhạy bén
- + giỏi kỹ năng quản trị KD

- **Ph- ơng pháp rèn luyện:** Phải đ- ợc đào tạo, rèn luyện, tu d- ỡng một cách kiên trì, bền bỉ suốt cuộc đời

**4. Mỗi cuộc đàm phán cần xác lập những mục tiêu nào ? Thế nào đ- ợc gọi là một hệ thống mục tiêu đúng đắn ? Có nên sắp xếp các thứ tự - u tiên không ?**

- **Theo tiêu thức phân loại** khác nhau, có mục tiêu khác nhau: Trình bày

- **Hệ thống mục tiêu đúng đắn** là: hệ thống mục tiêu phải dựa trên kết quả phân tích cả hai phía và môi tr- ờng. Một mục tiêu đúng đắn phải đáp ứng 6 tiêu thức:

- + Tính cụ thể
- + Tính linh hoạt
- + Tính định l- ợng
- + Tính khả thi
- + Tính nhất quán
- + Chấp nhận đ- ợc

- **Khi lập KH phải sắp xếp thứ tự - u tiên** nh- ng trong tình hình cụ thể có thể phải thay đổi cho phù hợp

**5. Trình bày các hình thức giao dịch kinh doanh ? Công nghệ hiện đại có ảnh h- ưởng thế nào tới giao dịch kinh doanh ?**

- **Hình thức: 3 HT**

- + Trực tiếp
- + Gián tiếp qua trung gian
- + Theo địa điểm

- **Công nghệ hiện đại ảnh h- ưởng đến GDKD:**

- + Thuận tiện hơn cho giao dịch
- + Chi phí GDKD có thể đ- ợc giảm xuống
- + Rút ngắn thời gian giao dịch---

**6. Những yếu lĩnh của thuật khẩn cầu ? Sự quan sát cho những tác dụng gì trong khẩn cầu ?**

**- Yếu lĩnh:**

- + Chọn đúng thời cơ
- + Trung thực, thẳng thắn
- + Đúng lễ nghi
- + Không khúm núm, không kèn kieu
- + Kiên trì, nhẫn nại

**- Sự quan sát cho những tác dụng gì trong khẩn cầu ?**

- + Biết đ- ọc tâm lý của ng- ời đ- ọc khẩn cầu qua đó làm cho ng- ời sd thuật khẩn cầu sẽ chọn đúng thời cơ cũng nh- chọn cách khẩn cầu phù hợp, đem lại hq

**7. Khi giao tiếp với ng- ời n- ớc ngoài có những khó khăn gì và biện pháp khắc phục ?  
Nhập gia tùy tục, đáo giang tùy khúc cho ta những gợi ý gì trong giao tiếp?:**

**- Nhập gia tùy tục, đáo giang tùy khúc cho ta những gợi ý gì trong giao tiếp?:**

- + mỗi nơI, mỗi quốc gia có nét văn hóa riêng. Phải có ứng xử phù hợp

**- Khi giao tiếp với người n- ớc ngoài cần chú ý:**

- + Nghiên cứu nền văn hóa, quan niệm văn hóa của đối tác
- + Nghiên cứu khác biệt về ngôn ngữ và hành vi không lời
- + Nghiên cứu sự khác biệt về quan niệm giá trị
- + Sự khác biệt về t- duy và quá trình ra quyết định

**- Biện pháp khắc phục:**

- + Chọn đoàn đàm phán theo khía cạnh văn hóa
- + Bồi d- ỡng về văn hóa chéo cho các thành viên
- + Chọn phong cách đàm phán phù hợp
- + Chú ý các vấn đề văn hóa khi kết thúc đàm phán

**8. “Nói dối ” trong giao tiếp đ- ọc hiểu nh- thế nào ? Những thủ pháp của thuật “nói dối không ác ý”.**

- Nói dối trong giao dịch đ- ọc hiểu là: nói dối không ác ý để tránh những điều phiền phức
- Những thủ pháp của nói dối không ác ý:

- + Nịnh nhạ̃ng không khoa trạ̃ng
- + Không thổi phồng câu nói dối
- = không nói dối nhiều quá
- + biết thuận lợi và khó khăn khác nhau khi nói dối qua các hình thức giao dịch
- + Luôn nhớ câu nói dối

**9. Sở thích của con ng- ời có thể biểu hiện d- ới các dạng nào ? Trình bày cách thức của thuật chiêu theo sở thích ?**

***Sở thích của con ng- ời biểu hiện:***

- + Tinh thần
- + Vật chất

***Cách thức chiêu theo sở thích:***

- + Phát hiện điểm sáng của đối tác
- + Kích thích điểm h- ợng phấn của đối tác
- + Tìm hiểu hứng thú của đối tác

**10. Phân tích câu “Muốn làm cho ng- ời ta nghe theo anh, làm theo anh thì phải làm cho ng- ời ta thích anh đã”. Ph- ơng pháp gây thiện cảm và sự tin cậy trong giao dịch ?**

- Trong giao dịch kd, muốn thành công phải có khả năng thống ngự. Để thống ngự đ- ợc ng- ời thống ngự phải có trình độ tri thức, đạo đức, lịch lãm, tinh t- ờng nghề nghiệp làm cho đối ph- ơng phải kính nể, yêu thích
- Để gây thiện cảm và sự tin cậy trong giao dịch cần:
  - + xây dựng đ- ợc bản ngã để thu hút đối tác
  - + Giao l- u tình cảm để trở thành tri kỷ của đối tác
  - + Không ngừng nâng cao khả năng khuyến rũ của bản thân

**11. Giao dịch, đàm phán với ng- ời n- ớc ngoài có những khó khăn gì ? Ph- ơng pháp khắc phục những khó khăn đó ? Những khác biệt trong văn hoá ph- ơng Đông và ph- ơng Tây cần chú ý khi giao dịch ?**

Xem câu 7

Khác biệt trong văn hóa ph- ơng đông và ph- ơng tây:

- + Trang 168 lấy Mỹ và Nhật làm ví dụ

**12. Văn hoá ảnh hưởng thế nào tới hành vi giao dịch của con người ? Thế nào là ứng xử có văn hoá trong xã hội ?**

***ảnh hưởng của văn hóa tới hành vi giao dịch:***

- + Khác biệt về ngôn ngữ và cử chỉ hành vi không lời
- + Khác biệt về quan niệm giá trị
- + Khác biệt về tư duy và quá trình ra quyết định

***ứng xử có văn hóa trong XH là:***

- + ứng xử phù hợp với quan niệm văn hóa của nơi diễn ra giao dịch
- + ứng xử không phạm vào các quan niệm cấm kỵ

**13. Vì sao chúng ta có thể khẳng định rằng thế giới hiện thực là một bàn đàm phán khổng lồ ? Phân biệt giao dịch và đàm phán ?**

- Đàm phán Kd là sự bàn bạc, thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên để cùng nhất trí hay thỏa hiệp giải quyết những vấn đề về lợi ích có liên quan với nhau, trong đó không có liên quan đến lợi ích vơ

- TG là bàn đàm phán khổng lồ, vì:

- + Con người từ khi sinh ra đến lúc chết đi luôn phải tham gia vào bàn bạc để định vị cuộc sống
- + Để giải quyết các vấn đề có liên quan đến lợi ích, con người ta phải đàm phán

Phân biệt GD và Đphán;

- + Giao dịch chỉ là giao tiếp, trao đổi thông tin liên quan đến kd
- + Đàm phán phải liên quan đến các vấn đề về lợi ích, giải quyết xung đột lợi ích

**14. Phân tích những đặc trưng của đàm phán kinh doanh ?**

- + Lấy lợi ích KT làm mục đích cơ bản
- + Giá cả là hạt nhân
- + Chứa đựng nhiều xung đột về lợi ích
- + mâu thuẫn thống nhất giữa lợi ích và xung đột
- + Không phải là thỏa mãn lợi ích một cách không hạn chế mà là giới hạn

**15. Bối cảnh đàm phán là gì ? Thực hiện nguyên tắc “che dấu bối cảnh của mình, tìm hiểu bối cảnh của đối tác” như thế nào ?**

- Bối cảnh đàm phán là: toàn bộ môi trường và hoàn cảnh mà ở đó, các chủ thể tiến hành đàm phán

- Bối cảnh bao gồm tình hình kinh tế của đối tác, vấn đề - ưu tiên, giá cả, nhu cầu, sức ép...

- Nguyên tắc che dấu bối cảnh của mình, thăm dò bối cảnh của đối tác như :

Thăm dò bối cảnh của đối tác: triển khai sớm, bí mật điều tra, tìm đúng đối tượng, Quan sát hành động như : bộ của đối tác

Che dấu hoàn cảnh của mình: không để lộ thông tin, chú ý hành vi che dấu điểm chết trong quá trình đàm phán...

**16. Tại sao lại khẳng định đàm phán là một quá trình ? những điểm chết trong đàm phán và nguyên tắc , phương pháp khắc phục ?**

- Đàm phán là một quá trình vì: thời gian đàm phán là toàn bộ quá trình từ khi nảy sinh ý định đàm phán cho đến khi kết thúc đàm phán. Nó có khởi điểm và kết điểm

- Những điểm chết trong đàm phán \_ Nguyên nhân

- Nguyên tắc và PP khắc phục

+ Kiên nhẫn

+ Không cho đối phương biết điểm chết

+ Quan sát thái độ của đối tác

+ Biết chắc có lợi mới hành động

**17. Những loại quyền lực được sử dụng trong đàm phán ?**

+ Quyền lực tiềm tàng

+ Quyền lực hợp pháp

+ Quyền lực mạo hiểm

+ Quyền lực hứa hẹn

+ Quyền lực chuyên môn

**18. Trình bày nội dung phong cách cạnh tranh trong đàm phán ? Vận dụng phong cách này trong tình huống nào ?**

Trang 190

Vận dụng trong tr- ờng hợp:

- + Khi vấn đề đ- ợc giải quyết nhanh chóng, Ngay từ đầu xd mục tiêu, không thay đổi mục tiêu
- + Biết chắc mình đúng

**19. Trình bày nội dung phong cách hợp tác trong đàm phán ? Vận dụng phong cách này trong tình huống nào ?**

+ Trang 190

+ ĐK:

. hai bên đều có thiện ý và mong muốn tìm giải pháp phù hợp

**20. Trình bày nội dung phong cách lẩn tránh khi đàm phán ? Vận dụng phong cách này trong tình huống nào ?**

Trang 191

ĐK:

- + Bên tham gia muốn né tránh vấn đề, nếu giải quyết sẽ gây hậu quả
- + làm cho đối tác bình tĩnh rồi mới quay lại vấn đề
- + Thiếu thông tin, cần kéo dài thời gian

**21. Trình bày nội dung phong cách nh- ượng bộ, thỏa hiệp khi đàm phán ? Vận dụng phong cách này trong tình huống nào ?**

Trang 192

ĐK:

- + Nếu không thỏa hiệp hậu quả nghiêm trọng hơn
- + Khi hai bên khăng khăng với mục tiêu của mình
- + Muốn có giải pháp tạm thời

**22. Trình bày nội dung phong cách chấp nhận trong đàm phán ? Vận dụng phong cách này trong tình huống nào ?**

Trang 193

ĐK:

- + Mình ch- a chắc chắn đúng
- + Chấp nhận vấn đề này sẽ đ- ợc thuận lợi vấn đề khác
- + Nếu tiếp tục tranh luận sẽ gặp khó khăn

### **23. Những nghệ thuật bảo đảm thành công trong đàm phán ?**

- Nghệ thuật nghe
- Nghệ thuật đặt câu hỏi
- Nghệ thuật trả lời

### **24. Bạn suy nghĩ thế nào nếu cho rằng một cuộc đàm phán tốt nhất là kết quả các bên đều thắng ? Vì sao lợi ích kinh tế là mục đích cơ bản của cuộc đàm phán kinh doanh ?**

- Hai bên đều đạt đ- ợc mục tiêu của mình
- Có cơ hội hợp tác lâu dài.
- Lý do dẫn đến đàm phán là do không nhất trí về phân chia lợi ích. Do đó lợi ích kinh tế lại là lợi ích cơ bản của nhà kd

cuuduongthancong.com

### **25. Những phạm trù sau có ý nghĩa gì trong đàm phán : Tên gọi , nhãn hiệu, th- ơng hiệu và qui cách chủng loại hàng hoá ? Đàm phán về các vấn đề này cần chú ý những gì ?**

- Là các yếu tố quan trọng trong đàm phán kd
- Phải diễn tả chính xác, rõ ràng, cụ thể, không gây hiểu lầm

### **26. Những vấn đề cơ bản khi đàm phán về số l- ợng và chất l- ợng hàng hoá ?**

Trang 204

### **27. Tại sao giá cả lại là trọng tâm của đàm phán ? Những nội dung đàm phán về giá cả hàng hoá ?**

- = Giá sẽ ảnh h- ưởng trực tiếp đến lợi ích của hai bên
- Giá cả phải qui định rõ ràng về giá trị, đơn vị tiền tệ
- Nội dung: Thống nhất về mức giá, cơ sở của giá cả và giảm giá

### **28. Bạn cho ý kiến của mình về vấn đề tốt gỗ hơn tốt n- ớc sơn ? Những vấn đề cần thiết khi**



**đàm phán về bao bì hàng hoá ?**

**Xem phần chất l- ợng và bao bì**

**29. Những nội dung đàm phán về thời hạn, địa điểm và thanh toán ?**

**Trang 209**

**30. Các ph- ơng thức đàm phán và - u điểm, hạn chế của từng ph- ơng thức ?**

- + Qua điện tín
- + Qua điện thoại, điện tử, tin học
- + Trực tiếp

**31. Hãy vận dụng ph- ơng châm “biết địch biết ta trăm trận trăm thắng” trong đàm phán? Những điều cần biết về ta và đối tác đàm phán là gì ?**

Đàm phán thành công phải nắm vững bối cảnh đàm phán, đ- a ra quyết định phù hợp.

Cần nắm: Tiềm năng, mục tiêu, điểm mạnh yếu của 2 bên

*cuu duong than cong. com*

**32. Yêu cầu và những nội dung của công tác chuẩn bị cho đàm phán ?**

Yêu cầu:

- + Tạo ĐK đầy đủ thời gian cho đp
- + làm việc có ph- ơng pháp, có kh
- + Nội dung trang 226
- Chuẩn bị tài liệu
- . Chuẩn bị nhân sự
- . Chuẩn bị các yếu tố khác

*cuu duong than cong. com*

**33. Tầm quan trọng của thông tin và ph- ơng pháp thu thập thông tin trong quá trình chuẩn bị đàm phán ?**

Xem phần chuẩn bị tài liệu ban đầu

**34. Những nguyên tắc cơ bản của đàm phán kinh doanh ?**

Trang 249:

- + Am t- ờng đối tác
- + Xây dựng niềm tin, thu hút chú ý.. \ + Luận chứng chi tiết, lập luận sắc xảo
- + tác động vào sở thích
- + Biến đổi chuyển hóa nhu cầu

**35. Mục đích và ph- ơng pháp mở đầu đàm phán kinh doanh ?**

Mục đích:

- + Tạo mối quan tâm, thiết lập quan hệ

Ph- ơng pháp:

- + Làm dịu căng thẳng
- + Kiểm soát, móc xích
- + Mở đầu trực tiếp
- + Kích thích trí t- ưởng t- ạo

**36. Những thủ thuật và qui tắc mở đầu đàm phán ?**

Trang 255

**37. Vì sao ng- ời ta lại nói rằng “vạn sự khởi đầu nan“ cái gì bắt đầu bao giờ cũng khó ? Hãy trình bày những khó khăn khi mở đầu đàm phán ? và cách thức khắc phục ?**

- Vì mở đầu có thể gặp những khó khăn nhất định (khó khăn trong mở đầu đàm phán tr.257)

**38. Mục đích và những cơ sở của truyền đạt thông tin ? Vấn đề nhiều và gạt nhiều khi truyền đạt thông tin ?**

Trang 259

Trang 265 phần hạn chế mất thông tin

**39. Những kỹ thuật truyền đạt thông tin ? ý nghĩa của mã hoá và giải mã các thông tin trong đàm phán ?**

Trang 261

**40. Khi đàm phán vì sao phải quan tâm tới lợi ích của các bên ? Những sai lầm trong quan niệm lợi ích khi đàm phán ?**

Trang 269

**41. Lập luận là gì và những ph- ơng pháp chủ yếu của lập luận trong đàm phán ?**

Trang 278

+ Ph- ơng pháp hùng biện: 12pp

+ Ph- ơng pháp tự biện; 12pp

**42. Nội dung của chiến thuật tranh luận? Những điểm cần chú ý trong tranh luận ?**

Trang 291, 293

**43. Những nhiệm vụ và yêu cầu của giai đoạn ra quyết định và kết thúc đàm phán?**

Trang 295

**44. Thời điểm nào là tốt nhất cho việc quyết định và kết thúc đàm phán ? Kỹ thuật thúc đẩy việc ra quyết định ?**

Trang 297 phần kỹ thuật thúc đẩy ra qđ

**45. Vì sao khi giao dịch, đàm phán phải dựa trên cơ sở pháp lý ? Vai trò của am hiểu luật và lệ trong đàm phán ?**

Trang 308

Vai trò:

+ bảo vệ quyền lợi của mình

+ Tuân thủ pháp luật

+ soạn thảo hợp đồng đúng qui định, tránh tranh chấp