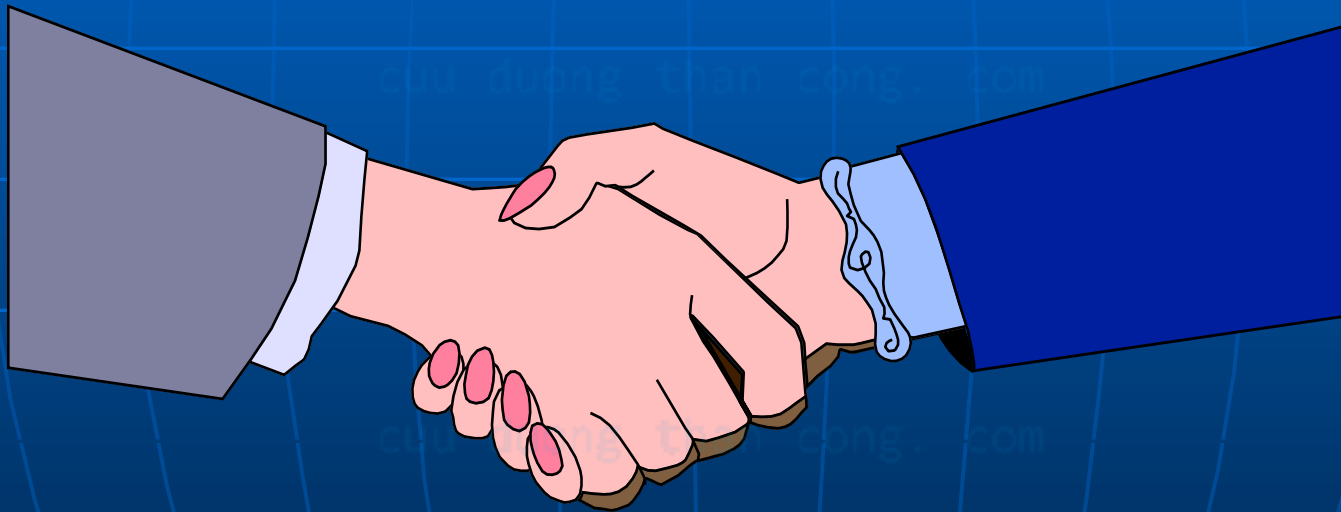


# Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



# Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh

## Chương 3

### *Những nguyên lý cơ bản của giao dịch kinh doanh*

cun-duong-than-cong.com

# Chương 3

## *Những nguyên lý cơ bản của giao dịch kinh doanh*

I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch kinh doanh

II. Một số thuật ngữ cơ bản của giao dịch

III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 1. Mục tiêu:

*a. Khái niệm: Mục tiêu là cái đích hoặc kết quả cụ thể mà cuộc giao dịch phần đầu đạt được.*

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

**1. Mục tiêu:** (tiếp)

**b. Phân loại:**

\* **Theo thời hạn** bao gồm: Mục tiêu ngắn hạn tức là đạt đ-ợc cái tr-ước mắt, nhất thời;

\* **Theo mức độ đạt đ-ợc,**

\* **Theo cấp độ:** ta có thể chia mục tiêu thành các cấp độ khác nhau:

Cấp độ 1: Quan hệ xã giao bình th-ờng.

Cấp độ 2: Hợp tác kinh doanh có mức độ, từng vụ việc.

Cấp độ 3: Quan hệ đối tác, phát triển theo thời gian

Cấp độ 4: Liên minh chiến l-ợc, đầu t-ư lẫn nhau; Bền vững lâu dài và thống nhất lợi ích.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 1. Mục tiêu: (Tiếp)

### c. Các yêu cầu của mục tiêu:

- \* Tính cụ thể
- \* Tính linh hoạt:
- \* Tính định lượng
- \* Tính khả thi
- \* Tính nhất quán
- \* Tính hợp lý

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

- **Giao dịch trực tiếp**
- **Giao dịch gián tiếp**
- **Giao dịch theo địa điểm**

[cun-duong-than-cong.com](http://cun-duong-than-cong.com)

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh (tiếp)

## 2. Các hình thức giao dịch:

### a. **Giao dịch trực tiếp**

**Khái niệm:** *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.*

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### a. **Giao dịch trực tiếp (Tiếp)**

**Tiến hành:** Việc giao dịch kinh doanh trực tiếp đ- ợc thực hiện qua các b- ớc sau

**B1:** Đầu tiên tất cả các bên giao dịch đều phải nghiên cứu và tìm hiểu tình hình chung và môi tr- ờng, điều kiện và đối tác.

**B2:** là hai bên hay nhiều trực tiếp tiếp xúc với nhau để bàn bạc, thoả thuận các vấn đề về kinh doanh,

**B3:** là thực hiện các thoả thuận và kết thúc giao dịch. Đây là giai đoạn phức tạp và có nhiều việc phải làm

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### a. Giao dịch trực tiếp (Tiếp)

#### - Ưu điểm:

- + Giao dịch giữa các bên trực tiếp sẽ làm cho quá trình giao dịch diễn ra nhanh chóng.
- + Các bên sẽ có thông tin đầy đủ về thị trường và khả năng trực tiếp chi phối thị trường sẽ tốt hơn.

#### - Nhược điểm:

- + Nhiều trường hợp không thể giao dịch trực tiếp được do những quy định về luật pháp và thông lệ
- + Số lượng đầu mỗi giao dịch trực tiếp quá lớn mà khối lượng lại nhỏ bé.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch: (Tiếp)

### b. Giao dịch gián tiếp

**-Khái niệm:** 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.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### b. Giao dịch gián tiếp (tiếp)

- **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. Quan hệ giữa người uỷ thác với đại lý là quan hệ hợp đồng đại lý. Có nhiều loại đại lý khác nhau. Cách chung nhất người ta xếp thành hai loại đại lý: **đại lý thông thường, đại lý đặc quyền**

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### b. Giao dịch gián tiếp (Tiếp)

**- Những đại lý thông thường là người được phép thay mặt người uỷ thác toàn quyền giải quyết mọi vấn đề hoặc làm một phần việc được uỷ thác. Nó bao gồm:**

- + Đại lý hoa hồng
- + Đại lý bao tiêu
- + Đại lý gửi bán

**- Đại lý đặc quyền:** Là người đại lý duy nhất cho một người uỷ thác để thực hiện một hành vi nào đó tại một khu vực và trong một thời gian do hợp đồng quy định.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### b. Giao dịch gián tiếp (Tiếp)

- **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.

# **I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh**

## **2. Các hình thức giao dịch: Tiếp**

### **c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm ta có**

**giao dịch ở văn phòng;  
giao dịch ở cửa hàng;  
giao dịch ở hội chợ triển lãm  
giao dịch ở Sở giao dịch.**

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm (tiếp)

#### \* Giao dịch ở văn phòng

##### + **Đặc điểm:**

- Những khách hàng truyền thống, khách hàng mua buôn thường đến giao dịch ở văn phòng hãng, công ty.
- Những ưu thế của giao dịch tại văn phòng là khách hàng có thể nhận thấy cơ sở vật chất kỹ thuật của công ty, xem xét quy trình công nghệ sản xuất.
- Được tiếp xúc với những người có trách nhiệm một cách nhanh chóng. Mọi vấn đề xoay quanh hàng hoá, mua bán đều được giải đáp nhanh chóng.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm

**\* Giao dịch ở văn phòng (tiếp)**

**+ Yêu cầu:**

- Trước hết giao dịch ở văn phòng phải gây được ấn tượng tốt đẹp, tạo dựng niềm tin của khách hàng.
- Tranh thủ giới thiệu với khách hàng về hãng của mình.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm (tiếp)

#### \* giao dịch ở cửa hàng

- Hệ thống các cửa hàng của doanh nghiệp chủ yếu thực hiện chức năng bán lẻ.
- Các cửa hàng thông qua trưng bày, giới thiệu hàng hoá, tuyên truyền, quảng cáo để khuyến khích trao đổi thanh toán của doanh nghiệp.
- Lựa chọn được người phụ trách cửa hàng giỏi là biện pháp quan trọng để tăng cường khả năng giao dịch ở cửa hàng.

# I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh

## 2. Các hình thức giao dịch:

### c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm (tiếp)

**ta có**

## Giao dịch ở hội chợ triển lãm

**Hội chợ** là thị trường hoạt động định kỳ, được tổ chức vào một thời gian và ở một địa điểm cố định, trong một thời hạn nhất định, tại đó người bán đem trưng bày hàng hoá của mình và tiếp xúc với người mua để ký hợp đồng mua bán.

**Triển lãm** là việc trưng bày giới thiệu những thành tựu của một nền kinh tế hoặc một ngành kinh tế, văn hoá, khoa học kỹ thuật .v.v.

# **I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch trong kinh doanh**

## **2. Các hình thức giao dịch:**

### **c. Giao dịch kinh doanh theo địa điểm (tiếp)**

#### **Giao dịch ở sở giao dịch**

**Đây là địa điểm để tổ chức các phiên đấu thầu, đấu giá các lô hàng hoá lớn. Hoạt động của Sở giao dịch hàng hoá theo những quy chế do chính phủ ban hành.**

# *Những nguyên lý cơ bản của giao dịch kinh doanh*

- I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch kinh doanh
- II. **Một số thuật ngữ cơ bản của giao dịch**
- III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## II. Một số thuật cơ bản của giao dịch

1. **Thuật khẩn cầu**
2. **Thuật nói dối không ác ý**
3. **Thuật chiêu theo sở thích**

cun.duong.than.cong.com

## II. Một số thuật cơ bản của giao dịch

### 1. Thuật khẩn cầu

Muốn thành thạo nghệ thuật khẩn cầu, cần phải nắm được 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.**

# III. Một số thuật cơ bản của giao dịch

## 2. Thuật nói dối không ác ý:

**Muốn phát huy tác dụng của câu nói dối không có ác ý, cần chú ý mấy điểm sau:**

- + **Nịnh nung không khoa trương.**
- + **Không được thổi phồng một câu nói dối.**
- + **Không nên nói dối nhiều quá.**
- + **Nói dối không được sơ hở.**
- + **Nói dối qua trung gian, qua thư tín, qua điện thoại dễ dàng hơn nói trực diện, mặt đối mặt.**
- + **Hãy nhớ những câu nói dối của mình và luôn luôn nói đi đôi với làm.**

# III. Một số thuật cơ bản của giao dịch

## 2. Thuật nói dối không ác ý: (tiếp)

### Cách nhận biết người nói dối:

Thứ nhất : Dùng tay che miệng.

Thứ hai: Động tác gãi mũi.

Thứ ba: Vừa nói vừa đưa tay dụi mắt.

Thứ tư: Trông người có vẻ bứt rứt, khó chịu.

Thứ năm: Trạng thái đỏ mặt.

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

## II. Một số thuật cơ bản của giao dịch

### 3. Thuật chiều theo sở thích

**Để thành công trong giao dịch cần nắm rõ những yếu  
lĩnh của thuật chiều theo sở thích.**

- + **Phát hiện “điểm sáng” của đối tác.** Cần biết cách khen ngợi người khác, biểu dương người khác với sự thông cảm và chân thành.
- + **Kích thích “điểm hưng phấn” của người khác.**
- + **Tìm điểm “hứng thú” của đối tác.**

# *Những nguyên lý cơ bản của giao dịch kinh doanh*

- I. Mục tiêu và các hình thức giao dịch kinh doanh
- II. Một số thuật ngữ cơ bản của giao dịch
- III. Các yếu tố của năng lực giao dịch**

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 1. KHẢ NĂNG DIỄN THUYẾT

### 1.1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA “NÓI” TRONG GIAO DỊCH

**Tài nói là một tài năng của con người, một môn nghệ thuật**

**Trong cuộc sống, lời nói nhiều mẫu, nhiều vẻ thậm chí khác nhau như một trời một vực**

**Nhà doanh nghiệp nói năng khác nhau, có thể thu hút khách hàng, làm ăn phát đạt, cũng có thể làm cho cửa hàng lạnh lẽo, nợ nần chồng chất.**

**Mặc dù tài nói là tài năng bẩm sinh, nhưng chú ý rèn luyện cũng có thể nâng cao trình độ nói năng của mỗi người.**

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 1. KHẢ NĂNG DIỄN THUYẾT

### 1.2. Kỹ thuật cơ bản về diễn thuyết

*Trước hết, gạt bỏ tâm lý sợ sệt, khắc phục trạng thái tâm lý h-ởng nội*

*Thứ hai, làm rõ yếu lĩnh diễn thuyết (hoặc nói chuyện)*

*Thứ ba, vận dụng khéo t-ư liệu và số liệu*

*Thứ t-ư, theo dõi “đèn xanh đèn đỏ”.*

*Thứ năm, khống chế ngữ điệu và âm l-ợng.*

*Thứ sáu, vận dụng mặt và mắt biểu lộ tình cảm*

*Thứ bảy, chú ý t-ư thế diễn thuyết*

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 1. KHẢ NĂNG DIỄN THUYẾT

### 1.3. Phát biểu tùy hứng

Muốn phát biểu tùy hứng có hiệu quả cần nắm vững những vấn đề chính sau:

- + Chuẩn bị tr-ước trong đầu sẽ nói những nội dung gì, dẫn chứng số liệu và sự kiện gì, hoặc là trích dẫn lời hay ý đẹp của ai.v.v... Nội dung nói phải phù hợp lô-gic, rành mạch, rõ ràng.
- + Phát triển ý tứ tại chỗ
- + Tùy cơ ứng biến

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 2. KHẢ NĂNG THỐNG NGỰ TRONG GIAO DỊCH

### 2.1. Tầm quan trọng của khả năng thống ngự trong giao dịch

Khả năng thống ngự là chỉ năng lực khống chế, chi phối và điều khiển của con người trong khi giao tiếp

Người có khả năng thống ngự sẽ được xã hội ban cho nhiều cơ may thực hiện giá trị tự ngã

Đối với các quy định pháp luật, họ biết cách nghiên cứu để tận dụng những kẽ hở phát triển sự nghiệp của mình. Biết cách đi vòng tránh khỏi sa lầy, đạt tới mục tiêu

Người có khả năng thống ngự sẽ có rất nhiều bạn bè.

Người có khả năng thống ngự sẽ dễ dàng giành được mục tiêu trên bàn đàm phán

Người có khả năng thống ngự học rộng biết nhiều, lịch lãm, tinh thông nghề nghiệp, dễ bề nắm được mấu chốt

Rèn luyện để trở thành người có khả năng thống ngự cao không đơn giản, dễ dàng mà phải là quá trình học tập nghiêm túc, trải nghiệm qua cuộc sống

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 2. KHẢ NĂNG THỐNG NGỰ TRONG GIAO DỊCH

### 2.2. Biện pháp để tăng cường khả năng thống ngự

Có thể bồi dưỡng khả năng thống ngự của mình từ các góc độ sau:

- + Làm rõ đối tượng thống ngự, khắc phục tính mù quáng.
- + Xây dựng hiện tượng bản ngã để thu hút đối tác
- + Giao lưu tình cảm, trở thành tri kỷ của người bị thống ngự

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 2. KHẢ NĂNG THỐNG NGỰ TRONG GIAO DỊCH

### 2.3. Điều tiết khả năng thống ngự của bản thân

- + Khi giao thiệp với người có khả năng thống ngự thấp hơn, nên kiểm tra phương vị tâm lý của mình.
- + Khi giao tiếp với người có khả năng thống ngự trung bình, cần biết đặc trưng tâm lý đối phương sẽ là không tranh luận song cũng không dễ dàng “nghe”.
- + Khi giao thiệp với người có khả năng thống ngự cao, nên thận trọng, đừng có ra vẻ ta đây.

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## ***3. KHẢ NĂNG QUYẾN RŨ.***

### ***3.1. Sự quyến rũ về đức hạnh.***

**Muốn tạo cho mình những khả năng quyến rũ, trước tiên cần phải bồi dưỡng đức hạnh.**

**Dù ở hoàn cảnh nào, dù gặp khó khăn gì cũng tỏ ra lạc quan, tháo vát và cố chí tiến thủ, sẽ tạo cho bạn bề cảm giác ta có lòng tự tin vững chắc và tự nhiên muốn tiếp xúc**

**Sự quyến rũ về đức hạnh còn bắt nguồn từ phong thái không tự kiêu mà cũng không tự ti.**

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## ***3. KHẢ NĂNG QUYẾN RŨ.***

### ***3.2. Sự quyến rũ về phẩm chất.***

- \* Chân thành đối xử với mọi người. Lòng tin là chiếc cầu nối liên tình hữu nghị.***
- \* Chân thành ca ngợi chỗ mạnh của người khác.***
- \* Giả thiết mình ở địa vị đó mà thông cảm và quan tâm tới người khác***

### ***3.3. Sự quyến rũ về học thức.***

***Muốn có sức quyến rũ về học thức, cần phải đọc nhiều sách, hiểu biết nhiều lĩnh vực  
biết nhiều cũng phải giỏi về chuyên môn***

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## ***3. KHẢ NĂNG QUYẾN RŨ.***

### ***3.4. SỰ QUYẾN RŨ VỀ HÌNH THỨC.***

- + Phải luôn luôn mỉm cười với mọi người***
- + Biểu đạt tình cảm bằng ánh mắt.***
- + Ăn mặc đúng mực***

### ***3.5. SỰ QUYẾN RŨ VỀ TÍNH CÁCH.***

- + Dám bộc lộ tình cảm thật sự của mình***
- + Khôi hài trong cuộc sống thường nhật***

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 4. KHẢ NĂNG TỰ KIỂM CHẾ

### 4.1. Ba trạng thái tự ngã trong giao dịch.

- + *Trạng thái bản ngã phụ mẫu. Đó là đặc trưng cá tính nhận biết được quyền hạn, tính ưu việt của mình và thể hiện trong khi giao tiếp*
- + *Trạng thái bản ngã thành niên. Đó là đặc trưng cá tính biết bình tĩnh và khách quan phân tích sự việc một cách cõ lý trí trong quá trình giao tiếp. Thể hiện cụ thể trong cuộc sống là thường nói với giọng thờ ơ l-ợng “tôi nghĩ...” “anh thấy thế nào...”*
- + *Trạng thái bản ngã nhi đồng. Đó là đặc trưng cá tính hay xúc động và hành động theo sự xui khiến của tình cảm trong quá trình giao tiếp. Khi giao tiếp hay khũm nũm, sợ sệt, dùng từ ngữ hạ thấp mình và hay ở trạng thái xúc động*

# III. Các yếu tố của năng lực giao dịch

## 4. KHẢ NĂNG TỰ KIỂM CHẾ

### 4.2. TỰ KIỂM CHẾ TRONG QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP.

*Muốn tự kiểm chế trong quá trình giao dịch cần phải thực hiện các qui tắc sau*

*Trước hết, khống chế trạng thái bản ngã trong quá trình giao tiếp*

*Thứ hai, biết khoan dung. Trong cuộc sống, sự va chạm không thể tránh khỏi. Cách xử lý khéo léo sẽ làm cho mọi sự êm ả*

*Thứ ba, biết kiểm chế cơn giận dữ. Dễ tức giận là một thói xấu. Nếu bị tật xấu đó chi phối chứng tỏ đó là kẻ yếu trong cuộc sống*