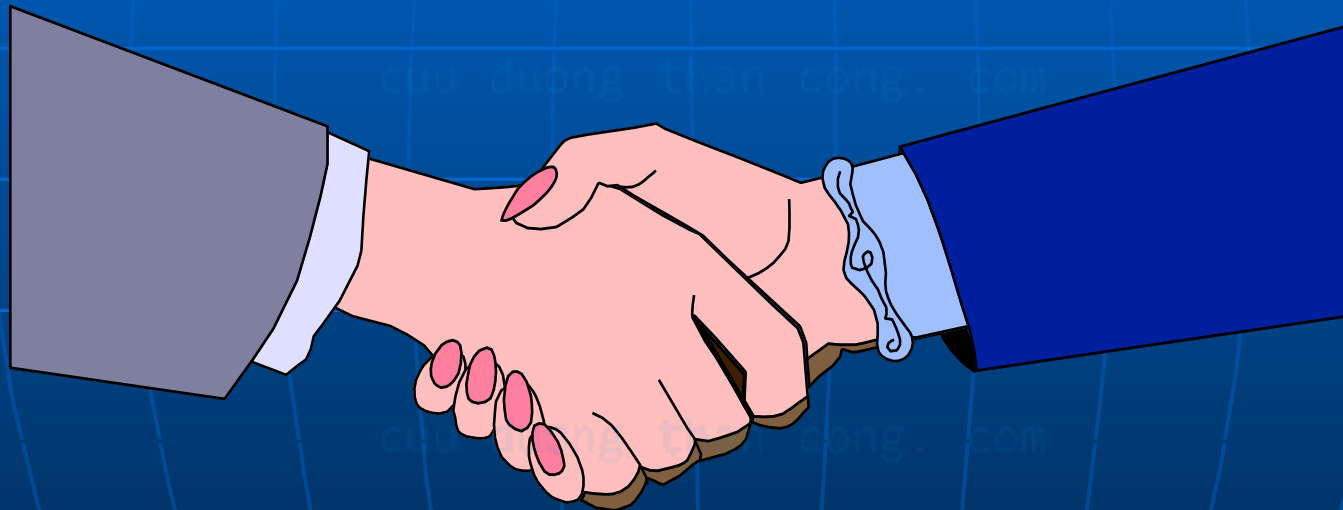


Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



Chương 9

Hoạt động chuẩn bị đàm phán kinh doanh

cun duong than cong . com

Chương 9

Hoạt động chuẩn bị đàm phán kinh doanh

- I. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.*
- II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.*
- III. Kiểm tra và tập dợt các phương án đàm phán kinh doanh*

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

- Chuẩn bị đàm phán kinh doanh là một việc rất khó khăn, phức tạp nhưng quan trọng. Có thể nói, khâu chuẩn bị chu đáo quyết định tới 50% kết quả cuộc đàm phán.***
- Có hai quy tắc cần ghi nhớ trong quá trình chuẩn bị đàm phán kinh doanh.***
 - + Quy tắc 1: Tạo điều kiện đủ thời gian cần thiết cho việc chuẩn bị đàm phán kinh doanh.***
 - + Quy tắc 2: Làm việc có phương pháp và theo kế hoạch.***

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

Mỗi cuộc đàm phán có những nội dung, yêu cầu và tính chất riêng nhưng nhìn chung để tiến hành một cuộc đàm phán, cần chuẩn bị CẦN:

- Các công việc có liên quan đến việc đề ra sáng kiến tổ chức và lập kế hoạch đàm phán.***
- Các công việc cụ thể chuẩn bị cho đàm phán (chuẩn bị chi tiết).***
- Công việc soạn thảo, biên tập tài liệu có liên quan tới cuộc đàm phán***
- Các công việc luyện tập nhằm đề phòng, xử lý các tình huống có thể xảy ra trong quá trình đàm phán.***
- Phân tích sơ bộ, đề ra mục tiêu, xác định chủ đề, dự kiến các thành viên tham gia đàm phán.***

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

Để nắm quyền chủ động và đề ra sáng kiến tổ chức tốt cuộc đàm phán CẦN:

- + Tính tích cực, chủ động, nhạy bén và óc linh cảm (yếu tố đầu tiên)**
- + Khả năng phân tích sơ bộ**
- + Khối lượng công việc cần phải giải quyết.**

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

Lập kế hoạch chi tiết cho việc chuẩn bị đàm phán là hành động cụ thể của khâu chuẩn bị đàm phán. Trong phần này cần vạch rõ khối lượng công việc cần phải chuẩn bị, chất lượng, thời gian, số lượng thành viên cần thiết cho từng công việc chuẩn bị. Các kế hoạch ở trên được thành lập trên cơ sở phán đoán, nhận xét, đánh giá, do đó đòi hỏi chúng ta phải có óc tưởng tượng, tư duy phân tích, tổng hợp

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu:

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Là công việc khó khăn và chiếm nhiều thời gian nhất, nhưng là một trong những thao tác quan trọng của khâu chuẩn bị.

- > Cần có mạng lưới thu thập thông tin, tài liệu ổn định, có kế hoạch nhằm mở rộng kiến thức, nâng cao trình độ chuyên môn, củng cố kiến thức văn hoá cơ bản.**
- > Có rất nhiều sách tra cứu, sách chuyên ngành, tạp chí, công trình nghiên cứu về tất cả các lĩnh vực trong cuộc sống.**
- > Thông tin cũng có nhiều nguồn khác nhau, chúng ta có thể thu thập tất cả các bài báo, bản viết tay có liên quan đến nhu cầu và hoạt động của mình bằng cách cắt, sao chụp, in lại các loại tạp chí hay**

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu:

(TIẾP)

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Muốn giảm nhẹ gánh nặng trong việc thu thập tài liệu cần tuân theo các nguyên tắc sau đây:

- Giấy trắng và các loại phiếu nên có kích thước bằng phong bì của bưu điện thì tiện lợi hơn cả.
- Cần ghi bằng một vài từ then chốt, nhấn mạnh nội dung chủ yếu của bản chép tay hoặc phiếu ghi.
- Các phiếu phải đánh số thứ tự, chữ viết phải rõ ràng.
- Chỉ viết một mặt phiếu để dễ tra cứu và tăng tính trực quan của tài liệu.
- Dành đủ chỗ (lề) để bổ sung tài liệu.
- Gạch dưới những vấn đề quan trọng trong phiếu hoặc bài viết tay đó.

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu:

(TIẾP)

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Các câu hỏi làm tiêu chuẩn cho việc lựa chọn tài liệu một cách nhanh chóng phục vụ cho công việc:

- Tài liệu này đem lại lợi ích thực tế gì cho lập trường quan điểm của chúng ta, cho việc tiến hành đàm phán ?**
- Cần thời gian bao lâu để trình bày tài liệu ?**
- Tài liệu có tính thuyết phục, có dễ hiểu đối với đối tác hay không ?**
- Tài liệu có tầm quan trọng đến mức nào trong việc nắm tình hình và thông qua quyết định cuối cùng ?**
- Có thể bỏ tài liệu đó đi được không ?**

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu: (TIẾP)

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Kế hoạch hệ thống hoá tài liệu phục vụ cho cuộc đàm phán chia thành ba mức độ:

- Mức độ tổng thể mang tích chất chức năng.
- Mức độ các đề án: Tập hợp các chi tiết cùng loại trên cùng một kế hoạch
- Nhóm các đề án chi tiết.

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu:

(TIẾP)

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Việc thu thập và xử lý tài liệu cần tiến hành theo các bước sau:

- + Xác định nguồn thông tin (báo cáo tổng kết, sơ kết, chuyên đề, các công trình nghiên cứu, các bài báo, tạp chí, số liệu thống kê chính thức, các mối quan hệ cá nhân trên thực tế...).**
- + Đánh giá sơ bộ về mức độ thu thập tài liệu (khối lượng, chất lượng...)**
- + Tiến hành thu thập thông tin**

Chú ý sau khi thu thập thông tin nào đó cần có ý kiến nhận xét, đánh giá ngay.

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

a. Thu thập và xử lý tài liệu ban đầu.(TIẾP)

a1. Công tác thu thập và xử lý tài liệu:

Khối lượng và chất lượng thông tin thu được phụ thuộc vào:

- + Mức độ am hiểu thông tin nói chung**
- + Phương pháp thu thập thông tin**
- + Trình độ kiến thức chuyên môn của người thu thập thông tin**
- + Sự nhanh trí, sáng tạo, tính kiên trì và tinh thần tận tụy với công việc của cán bộ thừa hành**

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

a2 Lựa chọn và hệ thống hoá tài liệu:

Mục tiêu đàm phán quyết định nội dung thao tác lựa chọn và hệ thống hoá tài liệu. Thực chất đây là sự tiếp tục quá trình thu thập tài liệu

- a3 Phân tích tài liệu thu thập được:

Thao tác này cho phép xác định mối liên hệ giữa các hiện tượng, sự kiện bằng cách hệ thống hoá tài liệu, lựa chọn và chuẩn bị sẵn lý lẽ, lập luận phù hợp, rút ra các kết luận cụ thể.

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh (TIẾP)

b- Nghiên cứu yêu cầu về nội dung một cuộc đàm phán kinh doanh.

Để bảo đảm thành công cho một cuộc đàm phán cần áp dụng 10 quy tắc dưới đây:

- 1. Bài phát biểu trong cuộc đàm phán phải bảo đảm kiến thức chuyên môn, có chiều sâu về nghiệp vụ, khách quan, đáng tin cậy.**
- 2. Tính rõ ràng: Các sự kiện, lý lẽ phải có trình tự rõ ràng, mạch lạc, lôgic. Phải loại trừ các lý lẽ còn mập mờ đa nghĩa, bằng chứng sai lầm, thiếu tính thuyết phục.**
- 3. Tính trực quan: Sử dụng tối đa các phương tiện hỗ trợ**
- 4. Có phương hướng ổn định: Cần phải luôn ghi nhớ những nhiệm vụ cơ bản và nhắc nhở đối tác bám sát chủ đề tránh lan man, chệch hướng.**
- 5. Quy tắc về nhịp điệu: Cố gắng tăng cường độ đàm phán vào lúc kết thúc, nhất là các vấn đề then chốt, quan trọng.**

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

b- Nghiên cứu yêu cầu về nội dung một cuộc đàm phán kinh doanh. (tiếp)

- 6. Quy tắc nhắc lại:** cần phải nhắc lại những vấn đề cơ bản, có ý nghĩa quan trọng giúp cho đối tác ghi nhớ được những thông tin, điều khoản cần thiết.
- 7. Quy tắc bất ngờ:** phải suy nghĩ chọn lọc thông tin, gây được bất ngờ cho đối tác vào thời điểm cần thiết.
- 8. Tính hàm súc khi nhận xét và lập luận:** cần dẫn dắt cuộc đàm phán sao cho có những “cao trào” (đòi hỏi đối tác phải tập trung chú ý), và “thoái trào” (cho phép đối tác nghỉ ngơi, liên tưởng, suy nghĩ).
- 9. Thông tin vừa đủ:**
- 10. Hài hước, châm biếm vừa phải.** Khi cần phải diễn tả ý nghĩ khó chịu hoặc phải bác ý kiến thì hài hước hoặc châm biếm có tác dụng đặc biệt.

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

b- Nghiên cứu yêu cầu về nội dung một cuộc đàm phán kinh doanh. (tiếp)

cần lưu ý các chỉ dẫn sau đây để các cuộc đàm phán đạt được kết quả.

- Nội dung và phương pháp tiến hành đàm phán có ý nghĩa rất lớn đối với bất kỳ cuộc đàm phán kinh doanh nào. Vì thế ngoài việc đảm bảo nội dung có chiều sâu, phương pháp tiến hành đàm phán cũng phải thật khoa học, chặt chẽ.***
- Chú ý phân biệt sự kiện và lời bình về sự kiện đó.***
- Cần có các phương án khác nhau cho mỗi cuộc đàm phán***
- Thỉnh thoảng cần nhắc lại và rút ra kết luận từ những điều đã trình bày.***
- Luôn luôn quan tâm, chú ý đến đối tác vì quan hệ, hiểu biết lẫn nhau có ảnh hưởng rất lớn đến công việc kinh doanh.***

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

c- Nghiên cứu các phương pháp sử dụng ngôn ngữ biểu cảm trong đàm phán kinh doanh:

căn cứ vào thể loại và mức độ tác động, biểu cảm có thể phân biệt chúng thành các nhóm sau:

- Phương pháp biểu cảm trực quan:***
- Phương pháp gây ấn tượng***
- Phương pháp gây căng thẳng***

1. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.

1. Nội dung công tác chuẩn bị đàm phán kinh doanh

d- Nghiên cứu chuẩn bị về mặt kỹ thuật cho cuộc đàm phán kinh doanh.

Kết quả việc chuẩn bị về mặt kỹ thuật phụ thuộc vào:

- + Thiên hướng, năng lực, trí tưởng tượng, động cơ thói quen làm việc của người thừa hành.**
- + Tầm quan trọng của cuộc đàm phán**
- + Tài liệu sẵn có phục vụ cho đàm phán.**

Lập kế hoạch chung cho cuộc đàm phán kinh doanh, cần xác định rõ khối lượng, cấu trúc, hình thức, nội dung từng giai đoạn cụ thể.

Chương 9

Hoạt động chuẩn bị đàm phán kinh doanh

- I. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.***
- II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.***
- III. Kiểm tra và tập dợt các phương án đàm phán kinh doanh***

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

1. Tầm quan trọng của công tác xây dựng kế hoạch đàm phán

- > Việc xây dựng kế hoạch đàm phán có vai trò và ý nghĩa đặc biệt, nhất là đối với những vấn đề phức tạp, đòi hỏi cần phải tranh luận***
- > Xây dựng kế hoạch đàm phán có nghĩa là vạch ra một sơ đồ có tính khái quát logic áp dụng cho mọi trường hợp, dựa vào đó mà có thể tổ chức và thực hiện các cuộc đàm phán cụ thể, nhằm đạt mục tiêu đã định.***
- > Tùy theo ý nghĩa, tầm quan trọng, quy mô cuộc đàm phán, số lượng các thành viên tham gia, kinh nghiệm tiến hành đàm phán mà lập một sơ đồ, kế hoạch đàm phán cụ thể cho phù hợp***
- > việc xây dựng kế hoạch chi tiết cho những cuộc đàm phán là hết sức quan trọng nhất là những vấn đề đàm phán có quy mô lớn.***

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung công tác xây dựng kế hoạch đàm phán

Kế hoạch là sự thiết lập, tính toán trình tự công việc, thao tác, thời hạn chi phí và khả năng thực hiện mục tiêu.

**** Việc xây dựng kế hoạch đàm phán cần thực hiện các thao tác sau:***

- Đề ra và kiểm tra các dự đoán về cuộc đàm phán***
- Xác định những nhiệm vụ cơ bản, tr-ớc mắt của việc đàm phán.***
- Tìm kiếm ph-ơng pháp, b-ớc đi thích hợp nhằm giải quyết nhiệm vụ đó (nghĩa là đề ra cách thức giải quyết vấn đề thông qua đàm phán).***
- Phân tích yếu tố, khả năng bên ngoài, bên trong (chủ quan, khách quan) của việc thực hiện kế hoạch đàm phán.***
- Xác định những nhiệm vụ ngắn hạn trung hạn cho cuộc đàm phán và mối liên quan trong việc thực hiện các nhiệm vụ.***
- Đề xuất biện pháp thực hiện các nhiệm vụ kể trên (bao gồm lập ch-ơng trình và kế hoạch cho từng giai đoạn), phát hiện và xử lý kịp thời những bế tắc xuất hiện trong quá trình đàm phán.***

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung công tác xây dựng kế hoạch đàm phán (tiếp)

**** Phân chia kế hoạch tổng quát thành các kế hoạch chi tiết.***

Mục tiêu của việc xây dựng kế hoạch chi tiết đàm phán là:

- Cho phép chỉ ra những nhiệm vụ cụ thể, số lượng, chất lượng công việc, các thao tác phải làm trước khi tiến hành đàm phán, tạo điều kiện thay đổi kịp thời những chi tiết cần thiết cho cuộc đàm phán, xây dựng các phương án khác nhau, tạo điều kiện tối ưu cho việc ra quyết định.***
- Xác định và khơi thông những khâu bế tắc, loại trừ khó khăn trong quá trình đàm phán, phối hợp với các hành động, các thao tác, biện pháp bố trí chúng theo thời gian đàm phán cho phù hợp với quan điểm chuyên môn, nghề nghiệp.***
- Cho phép định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng cá nhân, kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm và quyền hạn đó; kích thích, động viên tinh thần sáng tạo của các thành viên trong việc chuẩn bị đàm phán.***

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung công tác xây dựng kế hoạch đàm phán

Kế hoạch là sự thiết lập, tính toán trình tự công việc, thao tác, thời hạn chi phí và khả năng thực hiện mục tiêu.

**** Việc xây dựng kế hoạch đàm phán cần thực hiện các thao tác sau:***

- Đề ra và kiểm tra các dự đoán về cuộc đàm phán***
- Xác định những nhiệm vụ cơ bản, tr-ớc mắt của việc đàm phán.***
- Tìm kiếm ph-ơng pháp, b-ớc đi thích hợp nhằm giải quyết nhiệm vụ đó (nghĩa là đề ra cách thức giải quyết vấn đề thông qua đàm phán).***
- Phân tích yếu tố, khả năng bên ngoài, bên trong (chủ quan, khách quan) của việc thực hiện kế hoạch đàm phán.***
- Xác định những nhiệm vụ ngắn hạn trung hạn cho cuộc đàm phán và mối liên quan trong việc thực hiện các nhiệm vụ.***
- Đề xuất biện pháp thực hiện các nhiệm vụ kể trên (bao gồm lập ch-ương trình và kế hoạch cho từng giai đoạn), phát hiện và xử lý kịp thời những bế tắc xuất hiện trong quá trình đàm phán.***

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung công tác xây dựng kế hoạch đàm phán

*** Lên các loại kế hoạch cần thiết phục vụ cho việc tiến hành đàm phán**

- **Kế hoạch chung:** Đây là kế hoạch của các kế hoạch. Trong kế hoạch chung có định rõ từng loại công việc, thời hạn hoàn thành và ng- ời thực hiện.
- **Kế hoạch chiến l- ợc:** Chính là đ- ờng lối, ph- ơng h- ướng, ch- ơng trình hành động nhằm đạt mục tiêu đề ra. Tất nhiên khi chuẩn bị kế hoạch này cần kiểm tra, đánh giá phê phán, phân định rõ tất cả các mục tiêu cần phải đạt, các nhiệm vụ cần phải đ- ợc thực hiện trong quá trình đàm phán.
- **Kế hoạch chiến thuật:** Bao gồm danh sách các biện pháp, ph- ơng pháp giải quyết những nhiệm vụ của từng giai đoạn. Thực hiện các biện pháp đó nhằm hoàn thành nhiệm vụ cơ bản, chiến l- ợc. Tóm lại kế hoạch chiến thuật là bảng chỉ dẫn đến mục tiêu quy định.
- **Kế hoạch thực hiện cụ thể:** Là ch- ơng trình hành động nhằm giải quyết những nhiệm vụ riêng biệt của đàm phán (có thể coi đây là kế hoạch chiến thuật ở mức độ cụ thể, chi tiết).
- **Kế hoạch thông tin và thu thập tài liệu:** Đây là kế hoạch phức tạp nhất, gay cấn nhất trong hệ thống kế hoạch cần phải chuẩn bị cho cuộc đàm phán.

II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.

2. Nội dung công tác xây dựng kế hoạch đàm phán

kế hoạch thông tin và thu thập tài liệu phải chỉ rõ:

- + Nguồn thông tin***
- + Khối lượng thông tin đã thu thập được.***
- + Người thu thập.***
- + Thời hạn hoàn thành***
- + Kế hoạch lựa chọn và hệ thống hoá tài liệu, thông tin.***

Chương 9

Hoạt động chuẩn bị đàm phán kinh doanh

- I. Nghiên cứu chuẩn bị đàm phán kinh doanh.*
- II. Xây dựng kế hoạch đàm phán kinh doanh.*
- III. Kiểm tra và tập dượt các phương án đàm phán kinh doanh*

III. Kiểm tra và tập dượt các phương án đàm phán kinh doanh

1. Hoàn thiện kế hoạch đàm phán:

- > Thực chất đây là khâu tu sửa, chuẩn hoá (bằng lời hoặc bằng văn bản) các phần cơ bản của kế hoạch cuộc đàm phán
- > Việc chuẩn hoá là thao tác kỹ thuật có nhiệm vụ soạn thảo thật chi tiết kế hoạch đàm phán
- > Việc sử dụng máy ghi âm nhằm hoàn chỉnh thêm kế hoạch đàm phán có lợi đối với những người làm công tác kinh doanh, nhưng chưa biết cách đàm phán, không có khiếu phát biểu hùng biện
- > Kiểm tra công việc chuẩn bị:
 - + Cần hoàn chỉnh lần cuối kế hoạch đàm phán. Thực ra đây là sự sáng tạo trong những vấn đề chi tiết, cụ thể. Điều đó có ý nghĩa đặc biệt, đôi lúc có ý nghĩa quyết định.
 - + Hoàn chỉnh kế hoạch đàm phán là công việc tiếp theo của thao tác kiểm tra.

III. Kiểm tra và tập dượt các phương án đàm phán kinh doanh

2. Tập dượt các phương án đàm phán

Diễn tập bằng suy nghĩ: hình dung trong óc diễn biến quá trình đàm phán. Khâu tập luyện này nhằm chuẩn bị tư tưởng sẵn sàng trước khi bước vào đàm phán.

Diễn tập bằng lời: trước khi bước vào các cuộc đàm phán quan trọng có thể dùng máy ghi âm để luyện tập bằng lời (tập phát biểu), qua đó kiểm tra cấu trúc ngữ pháp của bài phát biểu.

III. Kiểm tra và tập dượt các phương án đàm phán kinh doanh

1. Hoàn thiện kế hoạch đàm phán:

- > Thực chất đây là khâu tu sửa, chuẩn hoá (bằng lời hoặc bằng văn bản) các phần cơ bản của kế hoạch cuộc đàm phán
- > Việc chuẩn hoá là thao tác kỹ thuật có nhiệm vụ soạn thảo thật chi tiết kế hoạch đàm phán
- > Việc sử dụng máy ghi âm nhằm hoàn chỉnh thêm kế hoạch đàm phán có lợi đối với những người làm công tác kinh doanh, nhưng chưa biết cách đàm phán, không có khiếu phát biểu hùng biện
- > Kiểm tra công việc chuẩn bị:
 - + Cần hoàn chỉnh lần cuối kế hoạch đàm phán. Thực ra đây là sự sáng tạo trong những vấn đề chi tiết, cụ thể. Điều đó có ý nghĩa đặc biệt, đôi lúc có ý nghĩa quyết định.
 - + Hoàn chỉnh kế hoạch đàm phán là công việc tiếp theo của thao tác kiểm tra.