

# **ĐÀM PHÁN VÀ GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT**

## **CƠ BẢN VỀ ĐÀM PHÁN**

*Nhóm: UP*

# Nội dung chính:



# 1. Khái niệm đàm phán





**Thế giới kì diệu của Gumball - Nhiệm vụ (Phần 1)**

# 1. Khái niệm đàm phán

Đàm phán là một hoạt động qua đó người này tìm cách thuyết phục người kia thay đổi hoặc không thay đổi quan điểm.

*Roger Fisher & William Ury (1991)*



# 1. Khái niệm đàm phán

Đàm phán là một quá trình tự nguyện trao và nhận mà cả hai bên đều điều chỉnh đề nghị và mong đợi của mình nhằm tiến lại gần nhau hơn.

Ghauri & Usunier (1996)

# 1. Khái niệm đàm phán

Tóm lại, **ĐÀM PHÁN** là:

- sự thương lượng giữa hai hay nhiều bên
- về một vấn đề, một món hàng hay dịch vụ
- bên này có và bên kia sẵn sàng muốn dàn xếp trao đổi, hoặc đạt được một giải pháp có thể chấp nhận được
- các bên đồng thuận

# 1. Khái niệm đàm phán

Diễn ra hàng ngày:

- Đi chợ
- Mua bán hàng hóa
- Vay tiền ngân hàng
- Thỏa thuận việc nhà





## 2. Mục đích đàm phán

thoả mãn nhu cầu của mình một cách tốt nhất

~~bảo vệ lập trường hay chiến thắng đối tác~~

kết quả tốt nhất cho bản thân

~~đánh bại đối tác~~

**theo đuổi lợi ích** của mình và các đối tác cũng vậy

## 2. Mục đích đàm phán

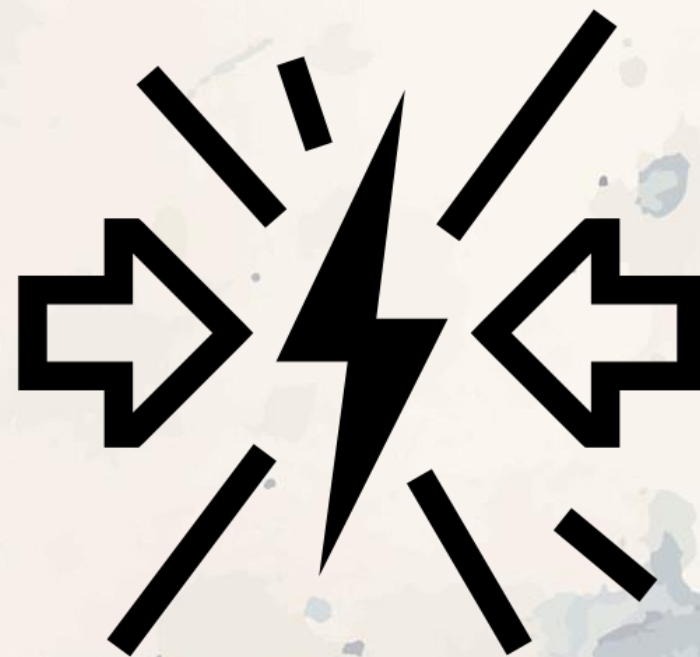
Mục tiêu cơ bản:

- Đàm phán thành công để duy trì và phát triển các mối quan hệ.
- Đảm bảo lợi ích về thời gian, tiền bạc.
- Hạn chế thiệt hại.
- Giải quyết bất đồng.



### 3. Điều kiện để có đàm phán

- Có bất đồng gây tranh chấp
- Tranh chấp gây thiệt hại
- Các bên phụ thuộc nhau vào kết quả
- Có cơ hội tiềm ẩn để giải quyết
- Có ý chí (chủ quan/ khách quan)



# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.1 Mọi thứ đều có thể thương lượng:

### *a. Suy nghĩ như một nhà thương thuyết:*

- Gần như không có giá cả hay điều kiện mặc định cho bất kỳ thứ gì.
- Tìm ra mấu chốt của vấn đề để có được thỏa thuận tốt hơn.

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.1 Mọi thứ đều có thể thương lượng:

### *b. Giá cả mang tính linh hoạt:*

- Việc định giá sản phẩm hoặc dịch vụ không theo một quy luật nào cả.
- Có thể điều chỉnh mức giá theo hướng có lợi cho bản thân.



# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.1 Mọi thứ đều có thể thương lượng:

### *c. Hợp đồng chỉ là điểm khởi đầu:*

- Hoàn toàn có quyền bác bỏ hoặc sửa đổi bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào mà cá nhân không hài lòng.
- Đừng bao giờ thỏa hiệp khi thỏa thuận hay hiệp đồng mua bán chưa thỏa đáng.
- “Đừng bao giờ chấp nhận thiệt thòi chỉ vì một vài điều khoản vô lý trong bất kỳ bản hợp đồng mua bán nào. Tất cả điều kiện được đưa ra đều có thể thương lượng”

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.2 Vượt qua nỗi sợ đàm phán:

### *a. Xây dựng bản lĩnh qua hình thức bán hàng tận nhà*

“Bị người khác khước từ chưa chắc đã phải do ta”. Đừng xem lời từ chối là vấn đề can hệ đến cá nhân.

- Không phản ánh khả năng hay giá trị cá nhân của bạn, không định nghĩa tốt hay xấu
- Là phản hồi tự nhiên về việc mua bán dưới một đề nghị

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.2 Vượt qua nỗi sợ đàm phán:

### *b. Xây dựng để chế*

- Hãy biết chớp thời cơ cho dù rất nhỏ để tạo ra những thành công lớn lao.
- Điều quan trọng là thời gian. Một quyết định kinh doanh chậm trễ, một hệ thống quản lý rườm rà sẽ làm triệt tiêu những cơ hội kinh doanh.

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.2 Vượt qua nỗi sợ đàm phán:

### *c. Đàm phán là một cuộc chơi*

- Đừng coi đó là chuyện sống còn, chỉ như một cuộc chơi lớn trong đời
- Khéo léo chiến thắng nhờ sự tiến bộ và thuần thục
- Xem việc thương lượng như một hoạt động thú vị, luôn bình tĩnh vui vẻ , nắm bắt cơ hội trong mọi trường hợp

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.3 Các kiểu đàm phán:

### *a. Kiểu một lần (Kiểu cứng):*

người đàm phán đưa ra lập trường cứng rắn, tìm mọi cách bảo vệ lập trường của mình

=> vị thế đối đầu với đối phương

nếu có thu được thắng lợi thì chỉ là thắng lợi bề ngoài

nếu không thu được thắng lợi, thì sẽ mất đi mối quan hệ hợp tác



# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.3 Các kiểu đàm phán:

### *b. Kiểu dài hạn (Kiểu mềm):*

người đàm phán cố gắng tránh xung đột, dễ dàng chịu nhượng bộ, nhằm đạt được thoả thuận và giữ gìn mối quan hệ giữa đôi bên

mục đích hàng đầu: đạt được thoả thuận, cố gắng xây dựng và gìn giữ mối quan hệ

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.3 Các kiểu đàm phán:

Kiểu một lần (Kiểu cứng)	Kiểu dài hạn (Kiểu mềm)
Đưa ra đe dọa	Đưa ra đề nghị
Đòi hỏi lợi ích như cái giá của thỏa thuận	Chấp nhận thiệt hại để có thỏa thuận
Tìm phương án mình chấp nhận	Tìm phương án họ chấp nhận
Kiên trì giữ lập trường	Kiên trì đạt thỏa thuận
Cố gắng thắng cuộc đấu trí	Cố gắng tránh đấu trí
Gây áp lực	Chịu thua áp lực

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.3 Các kiểu đàm phán:

### *c. Hợp đồng Trung Quốc:*

Phương Tây	Trung Quốc
<ul style="list-style-type: none"><li>- phần lớn thời gian dùng để thảo ra một bản hợp đồng chính xác</li><li>- bất kỳ sai lệch nào so với các điều khoản đã thảo đều có thể phá vỡ thỏa thuận</li></ul> <p>⇒ HĐ cơ sở cho toàn bộ mối quan hệ làm ăn.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- được coi là bước kết thúc của cuộc đàm phán</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- điều khoản và điều kiện của một thỏa thuận được thương lượng, thảo luận và nhất trí</li><li>- sau đó chúng được viết ra, xem xét, sửa đổi và có chữ ký chính thức của cả hai bên.</li><li>- bước khởi đầu của mọi cuộc đàm phán</li></ul>

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.4 Sáu phương pháp đàm phán:

### được - mất

- Bên A được lợi, bên B mất
- Sử dụng trong các giao dịch một lần
- Bán với giá cao, mua với giá thấp
- Mục tiêu duy nhất là giành chiến thắng

Ví dụ trường hợp kinh doanh cầm đồ (chủ tiệm cầm đồ luôn là người có lợi)

### mất - được

- Bên B được, bên A mất
- Sử dụng phương pháp này khi hai bên là kẻ thù

# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.4 Sáu phương pháp đàm phán:

cùng  
bại

- sự kết hợp của sự phản đối, thù địch và tranh cãi với mức độ lớn hơn đàm phán
- hai bên ký kết hợp đồng mà không ai hài lòng

thỏa  
hiệp

- Cả hai bên đều đạt được điều gì đó và đều có phần có lợi nhưng không hoàn toàn thỏa mãn nhu cầu của mình.
- Cảm xúc: không hài lòng, không hào hứng nhưng cũng không từ chối ký kết thỏa thuận



# 4. Nguyên tắc cơ bản trong đàm phán

## 4.4 Sáu phương pháp đàm phán:

không  
thỏa  
thuận

- Cả 2 bên đều có quan điểm và nhu cầu riêng
- Vui vẻ đồng ý không đi đến thỏa thuận
- Cơ hội còn đó để hai bên đàm phán khi điều kiện thay đổi

đôi bên  
cùng  
có lợi

- Cả hai bên đều cảm thấy mình chiến thắng
- Kí được thỏa thuận tuyệt vời
- Hài lòng, hăm hở thực hiện cam kết

## 5. Kết quả đàm phán

thua -  
thua

- Cả 2 bên đều không đạt được mong muốn
- Nếu được chọn thì không đối tác nào muốn ngồi vào bàn đàm phán với bên đàm phán cũ

thắng  
- thua

- Một bên đạt được mục đích một bên thất bại
- Một bên không được thỏa mãn yêu cầu và chắc chắn sẽ không ngồi vào bàn đàm phán với bên thắng

## 5. Kết quả đàm phán

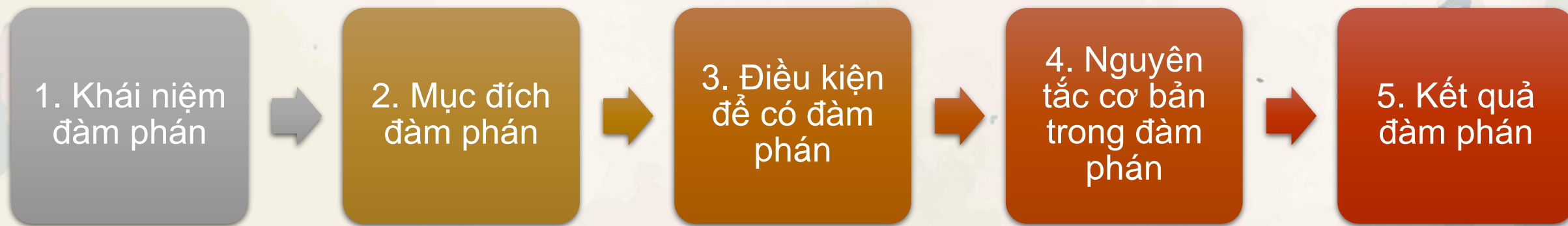
thắng  
-  
thắng

- Cả 2 bên đều đạt được mong muốn
- Sẵn sàng, hài lòng cho các cuộc đàm phán tiếp theo

không  
có kết  
quả

- Không ai thắng thua
- Hai bên vẫn có thể ngồi vào bàn đàm phán tiếp trong lần sau

# Tổng kết:



# mini game

