

Đàm phán và ký kết hợp đồng kinh tế và kinh doanh quốc tế

Chương 3: Kỹ thuật đàm phán kinh doanh quốc tế

Chương III: Kỹ thuật đàm phán kinh doanh quốc tế

- I. Kỹ thuật mở đầu đàm phán
- II. Ba kỹ thuật cơ bản trong đàm phán
 1. Kỹ thuật truyền đạt thông tin
 2. Kỹ thuật lập luận
 3. Kỹ thuật vô hiệu hoá ý kiến đối tác
- III. Kỹ thuật kết thúc đàm phán
 1. Một số nguyên nhân dẫn đến cuộc đàm phán không thành công
 2. Các nguyên tắc kết thúc một cuộc đàm phán
 3. Các phương pháp để kết thúc một cuộc đàm phán
 4. Một số lời khuyên khi kết thúc đàm phán

2.2 Kỹ thuật lập luận

- Khái niệm:

Lập luận là một quá trình đưa ra những nguyên nhân, những dẫn chứng và những luận cứ để trình bày và giải thích nhằm cho đối tác hiểu được quan điểm và mục tiêu mà ta đưa ra trong quá trình đàm phán.

- Vai trò:

- Giúp ta có thể thay đổi ý kiến cũng như củng cố và khẳng định thêm ý kiến tán thành của đối tác.
- Có thể làm cho đối tác hiểu một cách có cơ sở những ý kiến mà ta đưa ra. Từ đó làm giảm bớt và xóa bỏ những hoài nghi hoặc những mâu thuẫn tồn tại trong quan điểm của đối tác.
- Tạo cơ sở cho các bên đưa ra các quyết định trong đàm phán
- Lập luận đòi hỏi phải dựa trên những cơ sở và suy luận logic, nếu không dễ gây ra những ảnh hưởng ngược.

Một số chú ý khi tiến hành lập luận

Khi tiến hành lập luận đòi hỏi các nhà đàm phán phải chú ý những vấn đề sau đây:

- Phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng và chu đáo về nội dung các vấn đề lập luận trên các mặt số liệu, luận cứ, luận chứng, thời gian và địa điểm xảy ra của các sự kiện.
- Phải trình bày vấn đề một cách rõ ràng, logic và chặt chẽ.
- Phải có thái độ đúng mực đối với bên đối tác, tránh sự gò ép hoặc áp đặt không cần thiết.
- Phải tìm hiểu kỹ đối tác trước khi thương lượng, cũng như phải tôn trọng các ý kiến của đối tác.

Một số lời khuyên mà các nhà đàm phán cần tôn trọng để tiến hành lập luận thành công và hiệu quả:

1. Nên sử dụng những thuật ngữ rõ ràng, đơn giản, chính xác nhưng phải có tính thuyết phục.
2. Phương pháp và nhịp độ lập luận phải phù hợp với đặc điểm và khí chất của đối tác.
3. Lập luận cần đúng mực và tế nhị, phải biết lắng nghe và tôn trọng ý kiến của đối tác.
4. Phương pháp lập luận phải phù hợp và thích nghi với từng đối tác cụ thể. Tránh sự lập luận vòng vo, gây khó khăn cho quá trình tiếp thu lập luận của bên đối tác.
5. Cố gắng trình bày ý kiến, quan điểm và chứng minh một cách trực quan. Có thể sử dụng kết hợp các mô hình, số liệu và biểu đồ để tăng thêm tính thuyết phục.
6. Phải luôn giữ thái độ tự tin, duy trì tốc độ lập luận vừa phải sao cho đối tác có thể hiểu được.

Phương pháp lập luận

- Khái niệm:

Phương pháp lập luận là các cách thức mà chủ thể lập luận đưa ra nhằm đạt được mục tiêu lập luận.

- Phân loại:

- Phương pháp lập luận chứng minh
- Phương pháp lập luận bác bỏ

Các phương pháp lập luận chứng minh cơ bản

- Phương pháp sử dụng số liệu trực quan
- Phương pháp dựa vào uy tín
- Phương pháp phòng ngự và lấn át
- Phương pháp làm giảm sự trì hoãn của đối tác
- Phương pháp đưa ra những câu hỏi bẫy



Các phương pháp lập luận bác bỏ

- Phương pháp lập luận để vạch ra mâu thuẫn
- Phương pháp bác bỏ “Vâng... nhưng...”
- Phương pháp phản công bất ngờ
- Phương pháp đặt câu hỏi nhằm trì hoãn câu trả lời
- Phương pháp bâng quan nhằm làm giảm uy tín đối tác

cuu duong than cong . com

Chiến thuật lập luận:

- Khái niệm: là sự kết hợp khéo léo và hợp logic các kỹ thuật lập luận ở trên sao cho thích hợp với từng đối tác đàm phán cụ thể
- Những vấn đề chính:
 - Vấn đề sử dụng luận cứ
 - Vấn đề lựa chọn kỹ thuật và sự kết hợp các kỹ thuật đó
 - Vấn đề tránh căng thẳng trong lập luận
 - Vấn đề tạo ra bầu không khí sôi nổi để kích thích sự hứng khởi từ đối tác
 - Vấn đề logic của quá trình lập luận
 - Vấn đề tìm hiểu và thăm dò đối tác
 - Vấn đề đưa ra các kết luận logic

2.3

Kỹ thuật vô hiệu hoá ý kiến đối tác

- Nguyên nhân: thực hiện tối đa hoá lợi ích của một bên
- Mục đích:
 - Vô hiệu hoá ý kiến đối tác.
 - Không để lại tâm lý căng thẳng và mâu thuẫn trong lòng đối tác
- Các trường hợp cần sử dụng kỹ thuật vô hiệu hoá ý kiến đối tác:
 - Những luận cứ, những số liệu, những cơ sở mà đối tác đưa ra không còn phù hợp với tình hình hiện tại của vấn đề đang đàm phán
 - Đối tác có những phản ứng chống đối tự nhiên
 - Đối tác muốn thử khả năng, sự hiểu biết của chúng ta về vấn đề đang tranh cãi
 - Vì chưa tìm hiểu kỹ đối tác đàm phán nên ta đưa ra những lời lập luận chưa thích hợp với quan điểm của họ
 - Trong trường hợp ta có đầy đủ bằng chứng để chứng minh một cách trực quan, trực giác quan điểm sai của đối phương

Các bước thực hiện



Các phương pháp vô hiệu hoá ý kiến đối tác:

- Phương pháp phòng vệ
- Phương pháp đồng ý trước rồi phản đối sau
- Phương pháp sử dụng câu tương đương
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp đồng ý có điều kiện

Chiến thuật

- Giữ thái độ bình tĩnh, không phản ứng thiếu lịch sự. Tôn trọng ý kiến phê bình của đối tác
- Xác định nội dung và tìm nguyên nhân của các ý kiến phê bình
- Nếu ý kiến phê bình hợp lý thì nhất thiết phải thừa nhận
- Trả lời ngắn gọn, súc tích, đi thẳng vào nội dung vắn đề.
- Kiểm soát chặt chẽ sự phản ứng của đối tác bằng các kỹ năng nghe và hỏi
- Lựa chọn các phương pháp vô hiệu hoá và thực hiện vô hiệu hoá



Kỹ thuật kết thúc đàm phán

3.1 Một số nguyên nhân dẫn đến cuộc đàm phán không thành công

- Các bên đối tác chưa có sự chuẩn bị chu đáo, kỹ lưỡng cho cuộc đàm phán
- Một bên đàm phán thiếu thiện chí, có những thủ đoạn làm mất mặt bên đối tác và làm cho cuộc đàm phán kết thúc đột ngột
- Thái độ độc đoán, cứng nhắc của bên đối tác.
- Các bên đối tác chưa đạt được sự thỏa thuận về vấn đề chính của cuộc đàm phán, cũng có thể là chưa đạt được sự thỏa thuận ở một phương diện nào đó.
- Lợi ích của bên đối tác chưa được đáp ứng.
- Các nhà đàm phán thiếu những kiến thức và kinh nghiệm thực tế trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong cuộc đàm phán.

3.2. Các nguyên tắc kết thúc một cuộc đàm phán

- Tránh tranh cãi và tôn trọng chân lý, dám nói thẳng nói thật và tiếp thu ý kiến
- Tôn trọng ý kiến của đối tác và bình tĩnh phân tích ý kiến đó
- Đồng ý một phần hay tất cả ý kiến của đối tác. Cần có cách lập luận để phản biện một cách hiệu quả ý kiến của đối tác.
- Không vội vàng bác bỏ, phủ nhận ý kiến của đối tác. Tìm ra ý nghĩa, ẩn ý sâu xa của đối tác
- Tôn trọng lợi ích của cả hai bên, tôn trọng lợi ích tập thể. Đặt lợi ích tập thể lên trên
- Đảm bảo bầu không khí vui vẻ, duy trì mối quan hệ lâu dài sau khi kết thúc đàm phán.



3.3. Các phương pháp kết thúc đàm phán:

➤ ***Phương pháp kết thúc đàm phán trực tiếp***

- Sau khi thảo luận xong xuôi mọi vấn đề, kết lại và trình bày một cách trình tự tất cả những nội dung và vấn đề mà đã được 2 bên thỏa thuận và đồng ý.
- Yêu cầu phải trình bày kết luận một cách chính xác, đầy đủ, rõ ràng

➤ ***Phương pháp kết thúc đàm phán gián tiếp***

- Áp dụng khi một cuộc đàm phán chưa đạt được một sự thỏa thuận hoàn toàn.
- Có thể trình bày một số nội dung mà 2 bên chưa đạt được sự thỏa thuận cũng như nguyên nhân của nó.
- Sau đó mới chốt lại các vấn đề mà cả 2 bên đã thỏa thuận và đồng ý.
- Có thể trình bày luôn những ý kiến, giải pháp về những vấn đề chưa đạt được sự thỏa thuận

Một công ty Mỹ nhận thầu được một nhà máy lọc dầu và gọi thầu phụ. Một công ty kỹ thuật Tây Ban Nha có quy mô và thực lực khá lớn tham gia đấu thầu. Đến khi chuẩn bị kết thúc đàm phán, Mỹ lại đưa ra yêu cầu giảm giá 2% trên cơ sở bao thầu cũ để giảm chi phí cho mình. Đại biểu Tây Ban Nha đề nghị hoãn đàm phán để hội ý. Một giờ sau, phía Tây Ban Nha tuyên bố họ đã theo yêu cầu giảm giá của phía Mỹ, và gửi kèm theo bản giải trình quy cách của công trình, nêu ra một số hạng mục có thể bỏ đi để giảm bớt được giá thành xuống 2%. Phía Mỹ cho rằng phía Tây Ban Nha có sự hiểu lầm lớn liền cố gắng giải thích rằng họ muốn giảm giá thành nhưng vẫn giữ nguyên các hạng mục cũ... Trong khi đó Tây Ban Nha cứ làm như không hiểu ý của phía Mỹ nên chỉ đề xuất các vấn đề kỹ thuật để có thể giảm bớt hạng mục trong công trình. Họ còn đưa ra các phương án kỹ thuật đầy tính thực thi trong việc giảm bớt các hạng mục nhằm giảm giá thành xuống không những là 2% mà còn có thể đến 3%

3.4. Một số lời khuyên khi kết thúc đàm phán:

- Thái độ phải bình thản, luôn tỏ ra tự tin vào sự phân tích của mình
- Ngôn ngữ sử dụng phải trong sáng, rõ ràng và mạnh mẽ. Phải luôn ở tư thế khẳng định và chốt vấn đề.
- Luôn theo dõi thái độ của đối tác. Nếu đối tác có ý kiến gì phải tìm câu trả lời ngay.
- Sử dụng các luận cứ, số liệu và dẫn chứng.
- Luôn tỏ ra thái độ thân thiện và xây dựng, không tỏ ra thương hại đối tác.

Sự thành công của một cuộc đàm phán không chỉ nằm ở kết quả tức thì (khi kết thúc đàm phán) mà còn ở quan hệ lâu dài. Nếu chúng ta có kỹ thuật tốt khi kết thúc 1 cuộc đàm phán, nó sẽ là tiền đề tạo ra những cuộc đàm phán thành công khác trong tương lai với đối tác đó, hay một cuộc đàm phán khác để giải quyết những vấn đề còn tồn tại mà 2 bên chưa đi đến được sự thỏa thuận cuối cùng.

Thank

cuu duong than cong. com

For!

cuu duong than cong. com