

Câu 1: Khái niệm, đặc trưng của hoạt động đàm phán trong KDQT? Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động đàm phán KDQT?

a, Trả lời:

Khái niệm: Đàm phán trên lvuc KT & KDQT là cuộc đối thoại giữa 2 hay nhiều bên về các vấn đề mà các bên cùng quan tâm nhưng chưa đạt được sự nhất trí.

Đàm phán “hợp đồng kinh doanh quốc tế” : Là 1 loại đàm phán “hợp đồng kinh doanh “, trong đó yếu tố quốc tế được thể hiện ở việc ít nhất có 2 chủ thể có quốc tịch khác nhau tham gia đàm phán để lập nên các hợp đồng kinh doanh quốc tế như : hợp đồng ngoại thương, hợp đồng chuyển giao công nghệ quốc tế, hợp đồng liên doanh quốc tế hoặc các dạng hợp đồng khác.

b, Đặc trưng :

Một là: Trong các bên tham gia đàm phán , ít nhất có 2 bên có quốc tịch khác nhau. Từ sự khác nhau về quốc tịch giữa các bên đàm phán đi tới sự khác nhau về ngôn ngữ, về luật pháp, về văn hóa ...điều này làm tăng tính phức tạp của đàm phán kinh doanh quốc tế

Hai là: Sử dụng ngôn ngữ và thông tin là phương tiện chủ yếu trong đàm phán. Các bên tham gia có quốc tịch khác nhau và thường sử dụng những ngôn ngữ phổ thông khác nhau . do đó cần phải chọn 1 ngôn ngữ chung trong đàm phán kinh doanh quốc tế

Ba là: Có sự gặp gỡ của các hệ thống luật pháp của các quốc gia khác nhau trong quá trình đàm phán . Hệ thống luật pháp của mỗi quốc gia phản ánh và bảo vệ lợi ích của quốc gia đó.

Một trong những điểm quan trọng trong đàm phán kinh doanh quốc tế là các bên cần phải thỏa thuận và đi đến thống nhất việc chọn ra 1 hệ thống luật pháp để áp dụng giải quyết các tranh chấp (nếu có)

Bốn là: Có sự gặp gỡ giữa các nền văn hóa, các phong tục, tập quán khác nhau trong đàm phán kinh doanh quốc tế .

c. Phân loại đàm phán.

Trong thực tế có rất nhiều loại đàm phán khác việc phân loại đàm phán có thể được dựa trên nhiều tiêu thức khác nhau. Dưới đây là một số cách phân loại đàm phán thường dùng.

- Căn cứ theo số bên tham gia có 3 loại đàm phán song phương , đàm phán đa phương và đàm phán theo nhóm đối tác

- Căn cứ vào thời gian tiến hành đàm phán người ta chia làm đàm phán dài hạn và đàm phán một lần

- Căn cứ vào nội dung đàm phán có thể chia thành , đàm phán kinh tế , đàm phán chính trị , đàm phán ngoại giao.

- Căn cứ vào phạm vi của giải pháp có thể chia thành đàm phán trọn gói và đàm phán từng phần. đàm phán trọn gói là đàm phán đi tới giải pháp mang tính chất tổng thể , bao gồm các công việc khác nhau và liên quan với nhau.

- Căn cứ vào chủ thể có thể phân thành đàm phán ở cấp vĩ mô và đàm phán ở cấp vi mô.

cuu duong than cong. com

Câu 2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động đàm phán kinh doanh quốc tế:

a) Bối cảnh đàm phán (thông tin về các bên đàm phán)

Nội dung của bối cảnh đàm phán bao gồm các yếu tố khách quan về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, trong đó những yếu tố kinh tế có ảnh hưởng trực tiếp đến đàm phán kinh doanh quốc tế. Các yếu tố kinh tế bao gồm: tình hình sản xuất và tiêu thụ, quan hệ cung cầu trên thị trường, tình hình tăng trưởng hay suy thoái, tình hình giá cả và lạm phát, các yếu tố ngoại lai (chiến tranh, thiên tai...)

Trong đàm phán cần lưu ý giữ kín bối cảnh của mình ở mức độ cần thiết, mặt khác cần thăm dò, tìm hiểu bối cảnh của đối phương để có được cách ứng xử và đưa ra quyết định phù hợp

b) Thời gian và địa điểm đàm phán

Xét về mặt thời gian, đàm phán là 1 quá trình, quá trình này có khởi điểm và kết điểm và có thể chia thành nhiều bước để thực hiện. quá trình đi tới kết điểm là quá trình đạt được phương án với những điều kiện chấp nhận được, hoặc ở mức cao hơn hoặc ở mức thấp nhất.

Khi tiến hành đàm phán cần lưu ý:

- Kiên nhẫn giữ bí mật điểm chết với đối phương
- Tìm hiểu điểm chết của đối phương thông qua thăm dò quan sát thái độ của đối phương để xác định khoảng dao động về quyền lợi cũng như về thời gian mà đối phương có thể chấp nhận.

c) Năng lực đàm phán

Nói tới năng lực đàm phán, người ta thường kể tới: Tư chất, chức vụ của người đàm phán, các quan hệ xã hội, uy tín cá nhân, sự hiểu biết, lòng tự tin, khả năng thuyết phục, tính kiên nhẫn và có chiến thuật đàm phán thích hợp

3 loại năng lực cơ bản:

- Năng lực chuyên môn: thể hiện ở sự am hiểu sâu sắc về 1 số lĩnh vực chuyên môn nào đó có liên quan đến cuộc đàm phán như am hiểu về kinh tế, thương mại, kỹ thuật công nghệ, pháp lý, v.v...

- Năng lực pháp lý: là khả năng của người đàm phán trong việc nắm vững luật pháp nước mình, luật pháp nước đối tác cũng như luật pháp quốc tế, đặc biệt là luật có liên quan đến lĩnh vực kinh doanh quốc tế

- năng lực mạo hiểm: trong kinh doanh, muốn thu lợi nhuận cao thông thường nhà kinh doanh phải biết chấp nhận rủi ro và dám mạo hiểm. vì vậy, để có thành công trong đàm phán, phải dũng cảm vững vàng và đôi khi quyết đoán để không bỏ lỡ thời cơ.

d) Đối tượng, nội dung và mục đích của cuộc đàm phán

- Đối tượng: Là các hoạt động mua bán, trao đổi hàng hóa và dịch vụ, hoạt động chuyển giao công nghệ, hoạt động đầu tư... mang tính quốc tế

- Nội dung của các bước đàm phán kinh doanh quốc tế: chủ yếu là tiến hành bàn bạc, thỏa thuận các vấn đề như giá cả chất lượng mẫu mã, phương thức và điều kiện giao hàng, điều kiện khiếu nại và giải quyết tranh chấp (nếu có). Vấn đề trọng yếu của nội dung đàm phán được xác định tùy thuộc vào từng hoạt động cụ thể.

- Mục đích đàm phán: mục đích cuối cùng mà các nhà đàm phán kinh doanh quốc tế đặt ra và phấn đấu đạt được là một hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ hoặc hợp đồng chuyển giao công nghệ, 1 dự án đầu tư v.v... mà 2 bên có thể chấp nhận đc.

Câu 3: Nội dung của các giai đoạn đàm phán trong lĩnh vực kinh tế và kinh doanh quốc tế và lấy ví dụ minh họa.

Căn cứ vào nội dung, một cuộc đàm phán được chia thành các giai đoạn như sau.

1. chuẩn bị.

Trong pha này người ta lập ra kế hoạch , chương trình và chuẩn bị các thông tin cho cuộc đàm phán . thông thường pha này quyết định đến 70% thành công cuộc đàm phán, Do đó . thành công việc của pha chuẩn bị thường được giao cho những chuyên gia có trình độ cao , Nội dung chủ yếu của pha này bao gồm các công việc sau đây.

- Xác định mục tiêu của đàm phán với các mức độ khác nhau, thường có 3 mức độ.
 - + Mỹ mãn- quá mức kỳ vọng
 - + tốt đẹp
 - + Chấp nhận được
 - Chia mục tiêu lớn thành các mục tiêu bộ phận trong đó có những mục tiêu được ưu tiên . điều này cần phải được giữ bí mật với đối phương
 - Chọn nơi gặp gỡ đàm phán, địa điểm đàm phán phù hợp cho cả hai bên
 - Tính toán(dự kiến trước) các khả năng khác nhau có thể xảy ra trong đàm phán từ đó tìm các cách giải quyết hợp lý nhất làm như vậy vừa là do đối phương yêu cầu vừa thể hiện sự “nhún” một bước đồng thời làm tăng thêm lòng tự tin cho các nhà đàm phán.
 - Tìm hiểu sở trường và sở đoản của đối phương cụ thể là cần biết đối phương muốn gì và họ thiếu gì. Cái gì là quan trọng với họ , cái gì họ thừa.. trên cơ sở đó các nhà đàm phán có thể thiết kế các cách thức chi phối và thuyết phục trong thương lượng sao cho có hiệu quả.
 - Lựa chọn thành viên của đoàn đàm phán với cơ cấu và năng lực phù hợp
 - Lập chương trình và thời gian biểu cho đàm phán.
- chuẩn bị tinh thần và lựa chọn nghệ thuật đàm phán phù hợp với từng đối tượng.

2. thảo luận

Pha thảo luận gồm các nội dung cơ bản sau.

- Bố trí sắp xếp chỗ ngồi khi đàm phán
- Tóm tắt lý do đàm phán, trao đổi ý đồ của nhau.
- Tìm hiểu ý đồ và mục tiêu của đối phương , xác định điều nào là quan trọng, điều nào có thể thương lượng được , điều nào không thể thương lượng được
- Xác định người có thực quyền trong đàm phán
- Trình bày yêu cầu của mình cho đối phương hiểu trong phạm vi cho phép
- Ghi lại nội dung và tiến trình đàm phán

3. đề xuất

Nội dung cơ bản của pha này bao gồm các nội dung sau

- Đưa ra các đề xuất theo từng điều khoản, các đề xuất thường có liên quan với nhau và nhằm phục vụ cho mục tiêu chính.
- Xem xét các đề xuất của đối phương gắn chúng với đề xuất của mình, có thể chấp nhận từng phần đề xuất của đối phương nhưng không nên chấp nhận toàn bộ
- Cần phải biết bảo vệ các đề xuất đầu tiên mà mình đưa ra , đồng thời báo hiệu cho đối phương biết khả năng tiếp tục thương lượng theo các điều khoản mà đối phương đề xuất .
- Không nóng vội từ từ từng bước một trình bày các điều kiện và yêu cầu của mình .
- Không bao giờ chấp nhận các điều khoản đem lại kết quả tồi hơn cho bản thân mình
- Có thể xin phép tạm dừng cuộc đàm phán để hỏi ý kiến cấp trên để suy nghĩ và hội ý trong đoàn hoặc có thể hoãn cuộc đàm phán lại nếu thấy cần thiết,
- Làm chủ tiến trình đàm phán , không đưa ra các quyết định vội vàng

- Kết hợp các đề xuất thuận lợi nhất cho mình để đi tới quyết định

4. thoả thuận

Có thể xảy ra một trong 2 trường hợp đối với pha này.

- Nếu sau một quá trình đàm phán nhất định mà không đi đến các thỏa thuận thống nhất thì các bên có thể dừng cuộc đàm phán lại thay vào đó nên làm những việc sau
 - + Nghĩ ngơi,
 - + Đưa ra các quan điểm mới , cách tiếp cận mới.
 - + Thay đổi trưởng đoàn hoặc cả ekip đàm phán
- Nếu đạt được sự nhất trí về các điều khoản, đã đưa ra thì các bên phải cần lập hợp đồng. Những việc cần làm trong trường hợp này là
 - + Chuẩn bị trước hợp đồng
 - + Điều khoản nào đã nhất trí cần khẳng định lại trong hợp đồng
 - + Soạn thảo HĐ với ND chính xác nhưng Linh hoạt .
 - + Khi nhượng bộ một yêu cầu nào đó cho đối phương thì phải đặt một yêu cầu khác cao hơn đối với họ
 - + Ký kết hợp đồng để đưa vào triển khai(hoàn thành các thủ tục có tính chất pháp lý)

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Câu 4: Các phương thức và các kiểu đàm phán trong kinh doanh quốc tế

A.Phương thức đàm phán

Có 3 phương pháp đàm phán

1.ĐP qua thư tín

Là phương thức được sử dụng phổ biến trong kinh doanh. Phương thức này thường là sự khởi đầu và giúp cho việc duy trì những giao dịch lâu dài so với phương thức gặp gỡ trực tiếp. giao dịch qua thư tín tiết kiệm được nhiều chi phí các quyết định đưa ra được quyết định kỹ càng và tranh thủ được nhiều ý kiến của tập thể. giao dịch này còn có ưu điểm là có thể giao dịch đồng thời với nhiều khách hàng, trong soạn thảo thư tín có điều kiện khéo léo giấu được ý đồ thật của mình. Cần chú ý khi soạn thảo là: đảm bảo tính lịch sự, chính xác, khẩn trương, kiên nhẫn với các quy định chuẩn mực thư nên viết ngắn gọn rõ ràng, tránh sự hiểu nhầm. kinh nghiệm cho thấy việc dùng thư tín trong giao dịch dễ gây thiện cảm và nếu có giao dịch thư tín từ trước dễ được ưu tiên hơn những khách hàng xuất hiện lần đầu. tuy nhiên sử dụng hình thức này cũng có nhược điểm là chậm trễ. Dễ bỏ lỡ cơ hội, khó biết ý đồ thật của khách hàng và không ứng xử được linh hoạt. ngày nay người ta dùng hình thức thư điện tử qua hệ thống Internet và Fax

2, ĐP qua điện thoại

Trong điều kiện kỹ thuật thông tin liên lạc phát triển như hiện nay giao dịch qua điện thoại cũng là một hình thức sử dụng phổ biến, trao đổi qua điện thoại đảm bảo tính khẩn trương đúng thời điểm cần thiết. tuy vậy việc trao đổi qua điện thoại thường bị hạn chế do cước phí điện thoại khá cao nên không thể thảo luận chi tiết mọi vấn đề. mặt khác do không có gì làm bằng chứng cho các thảo luận qua điện thoại nên phương thức này thường chỉ sử dụng trong những điều kiện cần thiết.

3, ĐP trực tiếp

Hai phương thức đàm phán trên không đem lại kết quả như mong muốn. vì các bên khó có thể giải thích các vấn đề căn kẽ quan điểm của mình cũng như không thể hiểu chính xác kỳ vọng của đối tác để có thể có những nhượng hơp lý. Giao dịch qua thư tín hoặc điện thoại chỉ thích hợp với những hợp đồng có quy mô nhỏ không có tính chất phức tạp các bên dễ dàng nhất trí với nhau về điều kiện đưa ra. trao đổi qua thư tín điện thoại thường đóng vai trò cho khởi đầu đàm phán. Bằng cách gặp gỡ trực tiếp, đặc biệt là những hợp đồng lớn có tính chất phức tạp cần có sự chuẩn bị kỹ càng trước khi ký kết chính thức giữa các bên

B Kiểu đàm phán.

1. Kiểu được-được(win-win)

Là những kiểu đàm phán thành công nhất trong đó tất cả các bên đều thu được lợi ích tùy và yêu cầu và mục đích của họ. đây là sự gặp gỡ lợi ích trên cơ sở lòng chân thành cả trung thực. các bên cùng nhau tìm ra thừa nhận lợi ích chính đáng của đối tác không để họ bị thất vọng.

2 Kiểu Được- Mất(win-lose)

Theo kiểu đàm phán này người ta quan niệm đàm phán như một cuộc chiến. trong đó kết quả cuối cùng của cuộc đàm phán là một bên đạt được toàn bộ lợi ích yêu cầu đặt ra. (thậm chí cao hơn) đối với bên đối tác hầu như không đạt được lợi ích mong muốn và chủ yếu chỉ là chấp nhận các điều kiện của bên kia đưa ra với kiểu đàm phán như vậy người ta không chú ý đến tới quá trình thực hiện hợp đồng sau này sẽ như thế nào và không xuất phát từ quan điểm từ hợp tác giữa các bên.

3, kiểu ĐP mất-mất(lose-lose)

Kết quả của cuộc đàm phán kiểu này có thể nói là con số không thậm chí là số âm. Trường hợp này không những làm mất thời gian đàm thoại và các khoản phí tổn mà không đem lại lợi ích cho các bên tham gia, thậm chí có thể còn gây tổn hại cho quan hệ giữa hai bên

Câu 5: Kn& nội dung của tổ chức dp. Trình bày nội dung của hoạt động thu thập thông tin trong dp.

5.1 Kn & nội dung của tổ chức dp

KN: là việc tổ chức 1 cuộc đối thoại giữa 2 hoặc nhiều bên nhằm giải quyết các vấn đề mà các bên cùng quan tâm nhưng chưa đạt được sự thống nhất.

ND: Nhìn chung, các công việc phải làm trong tổ chức đàm phán là một loạt các công việc có liên quan đến việc lập và thực hiện kế hoạch. Do đó, khi nói đến tổ chức đàm phán, chúng ta chỉ cần nói là tổ chức lập và thực hiện kế hoạch đàm phán là đủ. Tuy nhiên, để thuận tiện cho việc nghiên cứu và áp dụng, trong phần này, tổ chức đàm phán sẽ được phân ra thành:

-Tổ chức thu nhập và xử lý thông tin

Đây là khâu mở đầu của mọi quá trình. Nó liên quan đến các vấn đề như: đánh giá địa vị, uy tín và khả năng của bản thân doanh nghiệp cũng như của đối tác đàm phán. Thông tin phục vụ trước hết cho quá trình lập kế hoạch đàm phán và hơn nữa được sử dụng để ra những quyết định điều chỉnh trong quá trình đàm phán

-Tổ chức nhân sự của quá trình đàm phán:

Là khâu lựa chọn nhân sự đại diện cho tổ chức tham gia vào quá trình dp, có vai trò rất quan trọng, có thể quyết định đến kết quả của dp, tạo dựng mối quan hệ với đối tác. Việc lựa chọn nhân sự cho dp phụ thuộc vào giới hạn của ngân sách và nội dung dp

-Tổ chức lập kế hoạch, xây dựng chương trình đàm phán

Việc lập kế hoạch và xây dựng chương trình đàm phán là công việc liên quan đến sự chuẩn bị của nhóm cũng như của từng cá nhân. Đây là bước để xác định và cụ thể hoá chiến lược đàm phán theo 1 trình tự và chương trình này phải được các bên nhất trí tuân thủ thực hiện.

- Tổ chức nghỉ ngơi giải trí trong dp

Hoạt động nghỉ ngơi giải trí là 1 trong những bộ phận cấu thành của chương trình dp. Việc nghỉ ngơi hợp lý sẽ giúp cho chương trình đàm phán diễn ra thuận lợi và ngược lại, Cần phải đảm bảo hoạt động nghỉ ngơi giải trí có hiệu quả và tiết kiệm được thời gian, chi phí cho các bên.

5.2 Hoạt động thu thập thông tin trong dp

Thông tin là yếu tố then chốt quyết định thắng lợi trong đàm phán. Việc tìm kiếm các thông tin giúp chúng ta có được sự đánh giá chính xác về đối thủ, vị thế của chúng ta trong dp cũng như các yếu tố tác động tới quá trình đàm phán. Từ đó chúng ta có thể dự đoán các tình huống có thể xảy ra, xây dựng một chiến lược, kế hoạch đàm phán thích hợp từ đó đạt được kết quả tốt đẹp cho tất cả các bên dp

Cần phải tiến hành thu thập thông tin trước và trong cả quá trình dp để có thể đưa ra những quyết định đúng đắn và kịp thời. Trong lĩnh vực kinh doanh quốc tế, để chuẩn bị cho 1 cuộc dp chúng ta cần phải thu thập thông tin về các vấn đề như :

- Thông tin về hàng hoá: giá trị, công dụng, các tính chất của hàng hoá; các yêu cầu của thị trường đối với hàng hoá và tình hình cạnh tranh, chu kỳ sống của sản phẩm ...
- Thông tin về thị trường, giá cả hàng hoá: tìm hiểu về các kênh phân phối, chiều hướng thay đổi của giá cả, thị hiếu của người tiêu dùng ...
- Thông tin về đối tác: khả năng tài chính của công ty, khả năng chuyên môn về ngành hàng, tiềm lực, uy tín của công ty đối tác, thành phần đoàn đàm phán của đối tác...
- Thông tin về cơ chế pháp lý XNK trong nước: cơ chế quản lý XNK ở VN thường thay đổi, do đó cần thu thập thông tin thường xuyên để có những phản ứng, thay đổi thích hợp
- Thông tin về điều kiện vận tải: tìm hiểu thông tin về các phương tiện vận tải thích hợp, chi phí cũng như uy tín của các cơ quan vận tải
- Những thông tin khác: như tình hình lạm phát, đình công, thiên tai gây ảnh hưởng tới cung cấp nguyên liệu. chiến tranh ...

Thông tin cần thiết phải được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau như:

- + Qua sách báo, tạp chí, tài liệu sẵn có
- + Điều tra doanh nghiệp
- + Hội chợ, triển lãm.
- + DSQ, thương vụ, các trung tâm xúc tiến, quan hệ cá nhân
- + Tình báo kinh tế
- + Hội thảo, tọa đàm
- + Trong quá trình đặt ra các câu hỏi, lắng nghe các ý kiến, phát biểu của đối tác

Sau khi thu thập thông tin, cần sắp xếp, phân loại và xử lý thông tin thích hợp, phụ thuộc vào +

Chất lượng thông tin

- + Trình độ người đi thu thập thông tin
- + Phương pháp xử lý
- + Phương pháp mô tả

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Câu 6: N~ đặc điểm của trưởng đoàn và các thành viên trong đoàn đàm phán

6.1 Trưởng đoàn đàm phán

KN : là người lãnh đạo, đoàn kết, tập hợp, hướng dẫn, kiểm soát nội dung & hoạt động của cả đoàn đàm phán.

(Phần thêm: Trong phương pháp đồng đội thì quan trọng là phân công một cá nhân dẫn dắt nỗ lực đàm phán. Vai trò dẫn dắt bao gồm cả việc triệu tập các cuộc họp, lập và duy trì lịch, lên kế hoạch, phân công trách nhiệm nghiên cứu và chuẩn bị, triển khai chương trình nghị sự cho các cuộc họp và ra quyết định sau cùng về vị trí vấn đề và cấu trúc của khuôn khổ đàm phán. Người dẫn dắt có thể không được phân công làm chủ tọa đàm phán, nhưng thường thì vai trò này được phân công cho một người.

Trên thực tế, không ít trường hợp, một nhà lập kế hoạch giỏi, có kỹ năng quản lý giỏi lại không phải là người có tài năng diễn xuất sắc sảo. Trong trường hợp này, đoàn đàm phán cần có một người phát ngôn. Người phát ngôn này sẽ thay mặt nhóm trình bày các quan điểm, ý tưởng dưới sự giám sát của nhà quản lý giỏi trên. Vì vậy, trong bất cứ trường hợp nào thì mỗi thành viên của đoàn đàm phán cũng cần phải nhận thức đầy đủ vai trò, trách nhiệm, quyền hạn của mình trong quá trình đàm phán. Không bao giờ nên hứa điều gì mà bạn không có khả năng thực hiện được)

* Yêu cầu tư chất của trưởng đoàn

- Có khả năng đại diện cho cả đoàn dp
- Có trình độ chuyên môn cao về lĩnh vực dp
- Có khả năng đoàn kết, tập hợp, thu hút được các thành viên trong đoàn
- Có khả năng phát ngôn

* Tác phong cần thiết ở một trưởng đoàn đàm phán

- + Trang phục chỉnh tề phù hợp với hoàn cảnh và tập quán nước sở tại
- + Tự tin vào khả năng chuyên môn
- + Có uy tín với các thành viên trong đoàn
- + Luôn giữ tác phong từ tốn, đĩnh đạc

6.2 Các thành viên trong đoàn dp

Đây là các thành viên- các chuyên gia phụ trách các nội dung:

- Luật pháp: phụ trách các vấn đề liên quan đến PL
- KD – KT : quan tâm đến lợi nhuận, giá cả, dk giao hàng...
- Kỹ thuật: phụ trách các giải pháp kỹ thuật, dk sử dụng...
- Phiên dịch: chuẩn bị các tài liệu về 2 loại ngôn ngữ, phiên dịch trong quá trình dp

* Yêu cầu cần thiết ở các thành viên khác của đoàn đàm phán:

- + Trang phục chỉnh tề phù hợp với hoàn cảnh và tập quán nước sở tại
- + Tự tin vào khả năng chuyên môn (kinh tế, kỹ thuật, luật pháp, ngoại ngữ...)
- + Ngôn ngữ trao đổi giữa các thành viên khác trong đoàn là tiếng mẹ đẻ
- + Đặt câu hỏi về vấn đề chuyên môn đúng lúc và chính xác
- + Giữ tác phong từ tốn, đĩnh đạc

Câu 7: Việc lập kế hoạch và chương trình dp trong KDQT, VD mĩnh hoạ

7.1 Chương trình dp

- Đây là sự sắp xếp theo 1 trật tự KH, phù hợp với chiến lược của các bên về hoạt động dp nhằm bảo đảm sự nhất trí của các bên và hiệu quả dp cao nhất

- Chương trình nghị sự là sự cụ thể hoá về chiến lược dp theo 1 trình tự và chương trình này phải được các bên nhất trí và tuân thủ thực hiện.

7.2 Kế hoạch dp

Vai trò của công tác chuẩn bị về kế hoạch đàm phán là nhằm: (1) Tạo môi trường ra quyết định an toàn trong đàm phán; (2) Chuyển trọng tâm chú ý từ các vấn đề chung sang các vấn đề cần giải quyết cụ thể về quan hệ, xung đột, quá trình thực hiện các thoả thuận, (3) Tạo sự hiểu biết lẫn nhau, xây dựng quan hệ làm ăn hợp tác và hiểu biết thay vì quan hệ đối đầu. Theo các nhà lý thuyết về đàm phán thương mại, trong quá trình chuẩn bị kế hoạch dp có các bước:

7.2.1 Thu thập dữ liệu, thông tin

- Thông tin về hàng hoá: giá trị, công dụng, các tính chất của hàng hoá; các yêu cầu của thị trường đối với hàng hoá và tình hình cạnh tranh, chu kỳ sống của sản phẩm ...

- Thông tin về thị trường, giá cả hàng hoá: tìm hiểu về các kênh phân phối, chiều hướng thay đổi của giá cả, thị hiếu của người tiêu dùng ...

- Thông tin về đối tác: khả năng tài chính của công ty, khả năng chuyên môn về ngành hàng, tiềm lực, uy tín của công ty đối tác, thành phần đoàn đàm phán của đối tác...

- Thông tin về cơ chế pháp lý XNK trong nước: cơ chế quản lý XNK ở VN thường thay đổi, do đó cần thu thập thông tin thường xuyên để có những phản ứng, thay đổi thích hợp

- Thông tin về điều kiện vận tải: tìm hiểu thông tin về các phương tiện vận tải thích hợp, chi phí cũng như uy tín của các cơ quan vận tải

- Những thông tin khác: như tình hình lạm phát, đình công, thiên tai gây ảnh hưởng tới cung cấp nguyên liệu, chiến tranh ...

7.2.2 Đưa ra các nhận định, giả thiết

Thông qua hệ thống thông tin đã thu thập được, các nhà dp đưa ra các nhận định, đánh giá, các giả thiết về những tình huống, xung đột có thể phát sinh và hướng giải quyết. Cần tiến hành lấy ý kiến của nhiều cá nhân để tránh những nhận định, ý kiến chủ quan.

7.2.3 Xây dựng các mục tiêu dp

Xác định các mục tiêu cần đạt được, chúng ta cần cái gì, tại sao cần và sẵn sàng đánh đổi những gì để đạt được. Việc xác định mục tiêu rõ ràng sẽ tạo phương hướng trong các quyết định, thoả thuận, nhượng bộ, tránh sự lúng túng trong dp khiến đối phương lợi dụng, hạn chế ký kết các thoả thuận sai lầm, gây thiệt hại.

Thông qua thể hiện mục tiêu của chúng ta cho đối tác, chúng ta mới hy vọng đạt được mục tiêu đó, vì họ sẽ không thể cung cấp cho chúng ta những thứ chúng ta cần khi không biết chúng ta cần gì.

7.2.4 Chuẩn bị nhân sự, địa điểm dp

Tùy thuộc vào mục đích, lĩnh vực dp mà có các tiêu chí thích hợp (chuyên môn, kinh nghiệm, tính cách, khả năng xử lý tình huống) để lựa chọn nhân sự cho đoàn dp nhằm đạt được kết quả dp cao nhất.

Địa điểm đàm phán được xác định phải dựa trên sự tính toán về lợi ích, chi phí giữa các bên, sao cho các thành viên của đoàn dp có thể cảm thấy thoải mái về tinh thần, thể hiện được tình trạng làm việc tốt của mình.

7.2.5 Tự đánh giá mình và đối phương

Tiến hành đánh giá mục đích thật sự (cả những mục tiêu mà đối phương đưa ra và những mục tiêu giấu kín), năng lực dp, vị thế của đối phương, thực hiện so sánh với vị thế của công ty mình, từ đó xác định chiến lược, chiến thuật dp thích hợp.

Câu 8: Kn& đặc điểm của kỹ thuật mở đầu, lập luận chứng minh, bác bỏ và vô hiệu hoá, VD minh hoạ

8.1 Kỹ thuật mở đầu

Kỹ thuật mở đầu trong dp đóng vai trò rất quan trọng bởi vì nó tạo cơ sở cho các giai đoạn tiếp theo.

Có rất nhiều loại kỹ thuật mở đầu, trong đó có 2 loại cơ bản là : kthuật mở đầu trực tiếp và kthuật mở đầu gián tiếp

8.1.1 Kỹ thuật mở đầu trực tiếp

* KN: phương pháp (ph2) mở đầu trực tiếp là ph2 theo đó người đi dp mở đầu 1 cách trực tiếp, tức là trao đổi thẳng vào vấn đề mà không qua các bước trung gian.

Mở đầu trực tiếp gồm 2 bộ phận cấu thành

+ Khai vấn đề: tạo ra 1 bối cảnh để đặt vấn đề của chúng ta vào trong đó. Việc khai vấn đề phụ thuộc vào bối cảnh lựa chọn

+ Đặt vấn đề: trình bày trực tiếp, nêu cụ thể vấn đề

* Đặc điểm

- Tiết kiệm thời gian, tiết kiệm được chi phí

- Đặt vấn đề 1 cách trực tiếp

- Ph2 mở đầu trực tiếp thích hợp với các bên có mối quan hệ lâu dài với nhau

- Mở đầu trực tiếp có thể gây ra những phản ứng về mặt tâm lý do đó người đi dp phải chuẩn bị về mặt tâm lý, ứng xử với cách mở đầu trực tiếp.

- Cách mở đầu trực tiếp có những hạn chế nhất định, nó được bổ sung = ph2 mở đầu gián tiếp.

8.1.2 Kỹ thuật mở đầu gián tiếp

* KN: là ph2 người đi dp giới thiệu vấn đề thông qua nhiều bước trung gian, nhiều thông tin có tính chất nền tảng để đi đến trao đổi vấn đề cần đàm phán.

Bao gồm 3 bộ phận cấu thành:

+ Khai vấn đề: tạo ra 1 bối cảnh để liên hệ với vấn đề cần liên tưởng

+ Chuyển vấn đề: tạo ra 1 bước đệm để liên hệ bối cảnh với vấn đề

+ Đặt vấn đề: trình bày vấn đề 1 cách trực tiếp

* Đặc điểm

- Đòi hỏi lập luận, số liệu hết sức phong phú và rõ ràng

- Đòi hỏi nhiều thời gian

- Thường được áp dụng với các đối tác mới quan hệ

- Gây tốn kém và đòi hỏi sự chuẩn bị thật kỹ càng, cẩn thận

8.2 Kỹ thuật lập luận chứng minh

KN: Là ph2 nhằm khẳng định và chứng minh những quan điểm và ý kiến mà mình đưa ra trong quá trình đàm phán khi chúng ta muốn thuyết phục đối tác thay đổi ý kiến và đồng ý với ý kiến của chúng ta.

Kỹ thuật :

- Sử dụng số liệu trực quan : lập luận cần có số liệu chứng minh. số liệu phải có tính thuyết phục

- Dựa vào uy tín : trích dẫn ý kiến một người có uy tín để lý giải vấn đề thuyết phục đối tác.

- Phòng ngự và lấn át : ban đầu bảo vệ ý kiến của mình. Sau đó thấy đối tác lơ là mất cảnh giác thì lái cuộc đàm phán theo ý mình.

- Phương pháp làm giảm sự trì hoãn của đối tác khi đối tác trì hoãn để cân nhắc vấn đề ta phải giải thích và cung cấp thêm thông tin để đàm phán theo đúng tiến độ.

- Phương pháp đưa ra những câu hỏi bẫy :

+ Câu hỏi móm : là nhưng câu hỏi mà nếu đối tác không phát hiện ra có thể rơi vào tình trạng chấp nhận ý kiến

+ Các loại câu hỏi có thể sử dụng để bẫy đối tác

+ Câu hỏi lựa chọn : khi đưa ra phải giới hạn câu trả lời

+ Câu hỏi bắt buộc thì kết quả câu trả lời phải phù hợp

+ Câu hỏi nhắc lại

+ Câu hỏi phản công : mục tiêu chống lại hay gạt bỏ lập luận của đối tác

8.3 Kỹ thuật lập luận bác bỏ

KN: Nhằm phản đối hoặc bác bỏ các ý kiến, quan điểm của đối tác được đưa ra trong quá trình đàm phán mà thông thường quan điểm của đối tác và chúng ta không thống nhất với nhau.

Các kỹ thuật :

- Lập luận để vạch ra mâu thuẫn : dựa vào việc lập luận chính xác để căn cứ vạch ra mâu thuẫn chính xác, có trình tự

- Đồng ý trước, bác bỏ sau: đầu tiên đưa ra quan điểm đồng ý với đối tác sau đó đưa ra lập luận loại bỏ ý kiến đối tác.

- Phương pháp đặt câu hỏi để trì hoãn câu trả lời : khi đối tác đưa ra những câu hỏi mà mình chưa chuẩn bị thì nên tranh thủ thời gian tìm câu trả lời. Phương pháp này đòi hỏi sự thống nhất giữa các thành viên.

- Phương pháp phản công bất ngờ : luôn tỏ ra đồng tình mặc dù đối tác có những điều bất hợp lý. Đến khi đối tác kết thúc có thể quay lại phản công bất ngờ

- Phương pháp bàng quan: nhằm làm giảm uy tín đối tác. Ta luôn tỏ ra thái độ bàng quan khi đối tác đưa ra ý kiến nhằm che giấu điểm yếu của chúng ta và làm suy giảm uy tín của đối tác. Tuy nhiên ph2 này phải rất thận trọng vì đối tác có thể cho rằng chúng ta thiếu chuẩn mực trong giao tiếp, giảm sự hứng thú của đối tác. Ph2 này có thể làm cho đối tác lúng túng khi lập luận.

8.4 Kỹ thuật vô hiệu hoá

Nguyên nhân:

- Đối tác có lập luận, số liệu, thái độ không phù hợp trong dp
- Đối tác rơi vào tình trạng phản ứng 1 cách tự nhiên
- Do chưa tìm hiểu kỹ đối tác do đó có thể lập luận của chúng ta chưa phù hợp với họ
- Chúng ta có đủ bằng chứng để chứng minh 1 cách trực quan quan điểm sai trái của đối tác.

Các bước vô hiệu hóa.

- Xác định vấn đề cần phản đối
- Phân tích và tìm lời phản đối sao cho hợp lý
- Chọn phương pháp vô hiệu hoá
- Chọn chiến thuật vô hiệu hoá
- Tiến hành vô hiệu hoá

Các phương pháp vô hiệu hoá.

- Ph2 phòng vệ: đưa ra lập luận chặt chẽ, logic đến mức đối tác không thể phản đối được, dựa vào đó để loại bỏ ý kiến đối tác.

Cần có sự chuẩn bị về dẫn chứng, số liệu

Đồng ý trước, phản đối sau, khi phản đối phải có lập luận

- Ph2 sử dụng câu tương đương: đây là ph2 trước hết nhắc lại lời phê bình, chỉ trích của đối tác bằng 1 câu tương đương và dùng câu tương đương đó để làm giảm tâm lý căng thẳng của đối tác.

- Ph2 chuyên gia: sử dụng kinh nghiệm, ý kiến của chuyên gia
- Ph2 đồng ý có điều kiện

Chiến thuật vô hiệu hoá

- Xác định nội dung, ý kiến phê bình của đối tác, tìm nguyên nhân
- Lắng nghe lời phản đối của đối tác với thái độ bình tĩnh & xây dựng
- Nếu ý kiến phê bình đúng ==>> chấp nhận
- Tìm câu hỏi ngắn gọn, súc tích đi thẳng vào nội dung vấn đề
- Kiểm soát chặt chẽ phản ứng của đối tác = các kỹ năng nghe & hỏi
- Lựa chọn ph2 vô hiệu hoá, tiến hành vô hiệu hoá

Câu 9: Phân tích những nguyên lý của nghệ thuật đp trong KDQT

Có 7 nguyên lý

9.1 tất cả các bên đều thắng trong đp

Tất cả các bên đều win là kỳ vọng của các bên mong muốn đạt được. Để có thể đạt được thì các bên phải đầu tư vào khâu chuẩn bị, xây dựng kịch bản, lựa chọn phương án thích hợp, xây dựng sự nhất trí trên cơ sở kỳ vọng của các bên.

Các bên đều thắng thể hiện đạo đức trong kinh doanh, sự thành công trong đp còn là sự khẳng định năng lực của các bên trong đp. Đó là cơ sở để tiếp tục phát huy năng lực

Khi vận dụng nguyên lý này, các nhà đàm phán cần chú ý:

- Phân tích kỹ để tìm thấy miền lợi ích của mình
- Chú ý đến nguyên tắc hợp tác và cạnh tranh trong đó hợp tác là cơ bản
- Tránh những trường hợp có khả năng xảy ra mâu thuẫn xung đột

9.2 Thông tin là yếu tố quyết định trong đp

Thông tin là cơ sở, căn cứ đưa ra các lập luận, đề xuất trong đp

Để có thông tin cần xây dựng cơ sở dữ liệu có độ tin cậy cao trong đp. Chú ý

- Sử dụng đa dạng nguồn thông tin
- Cần biết sử dụng thông tin để ra quyết định 1 cách thích hợp

9.3 Con người là chủ thể của mọi cuộc thương lượng

Vì hồng đp là hoạt động giao tiếp giữa người với người, do đó con người là chủ thể. Các vấn đề đặt ra trong đp là đối tượng (khách thể)

Con người có những kỳ vọng, mong muốn có thể chi phối được kịch bản của đp thông qua chi phối thành viên tham gia đoàn đp. Do đó cần lựa chọn nhân sự thận trọng để làm sao nhân sự đó thực sự phù hợp với nội dung đp, mong muốn đạt được trong đp

9.4 Tuỳ cơ ứng biến

Cơ hội luôn xuất hiện đối với các đối tác đp trong mọi hoàn cảnh vì thế các bên đp phải tìm mọi biện pháp để phát hiện, nắm bắt cơ hội. Cần rèn luyện các kỹ năng:

- Phân tích cơ hội, tìm thấy cơ hội trong nguy cơ
- Đón bắt cơ hội với sự sáng tạo mềm dẻo
- Túc thời, đúng thời điểm. khai thác triệt để cơ hội khi nó đến
- Tận dụng cơ hội

9.5 Đừng bao giờ dồn đối thủ vào thế bí

ĐP là quá trình đối thoại trên nguyên tắc hợp tác và cạnh tranh , đòi hỏi các bên phải tôn trọng lẫn nhau. Nếu 1 bên dồn bên kia vào thế bí thì phá vỡ nguyên tắc tôn trọng lẫn nhau, dẫn đến bị trả đũa.

ĐP là trên cơ sở tạo dựng lòng tin hoặc giải quyết vấn đề thì các bên vẫn phải chú ý đến vị thế, lý lẽ của mình, tránh vượt qua ngưỡng giới hạn của mình trong đp.

Có thái độ giao tiếp đúng mực, tránh tranh cãi làm sút mẻ quan hệ

9.6 Rèn luyện khả năng tiên đoán ý đồ của đối phương.

Trên 80% thông tin trong đp là giao tiếp không lời

Tiên đoán là dựa vào : các tuyên bố, Thái độ, hành vi, điệu bộ, Ngôn ngữ sử dụng

Có thể sử dụng các nguyên lý của triết học phương đông để đoán được ý đồ đối tác.

9.7 Nguyên lý “đặt bẫy”

Tất cả các hoạt động đp đều thường dựa trên 1 chiến lược, chiến thuật nhất định. Các bên cần có kế hoạch phòng thủ, gây sức ép với đối phương của mình.

- Phân tích điểm yếu của đối tác
- Khai thác kỹ cơ hội, thế mạnh để vượt qua được điểm yếu của đối tác
- Có nhiều kịch bản khác nhau trong đp

Câu 10: Trình bày thuyết nhu cầu và vận dụng trong dp

*** Các cấp độ đàm phán và vận dụng**

- + dp giữa các cá nhân
- + dp giữa các tổ chức
- + dp giữa các chính phủ

=>> vận dụng

Người đi dp hành động vì nhu cầu của đối tác

Người đi dp để cho đối tác hành động theo nhu cầu của mình

Nhà dp hành động vì nhu cầu của cả đối tác & và của mình

Nhà dp hành động chống lại nhu cầu của mình

Nhà dp hành động chống lại nhu cầu của đối tác

Nhà dp hành động chống lại nhu cầu của đối tác và của mình

*** Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow**

Tầng 1: Nhu cầu cơ bản: nhu cầu cần thiết cho sự sống còn của con người. Do đó để điều khiển hành vi của con người có thể tác động vào nhu cầu này

Tầng 2: Nhu cầu an toàn: về tính mạng, tài sản. => đảm bảo hợp đồng ký kết, cho vay vốn

Tầng 3: Nhu cầu quan hệ: Phát triển quan hệ với cộng đồng, thể hiện qua các hoạt động giao lưu, toạ đàm.

Tầng 4: Nhu cầu được quý trọng, con người được tôn trọng, tôn vinh => dùng hệ thống đề bạt, khen thưởng

Tầng 5: Nhu cầu tự thể hiện: từng cá nhân muốn bộc lộ tài năng, sở trường của mình.

=>> các nhu cầu này có mối quan hệ với nhau, ngoài ra còn có nhu cầu hiểu biết, nhu cầu sợ hãi.

*** Các phương pháp nhận biết nhu cầu đối tác trong dp**

1. Đặt câu hỏi

Trong thương lượng, việc sử dụng các câu hỏi nhu cầu thường bao hàm ba quyết định: nên hỏi những câu hỏi nào, diễn đạt chúng ra sao, hỏi lúc nào. Hiệu quả của những câu hỏi đối với đối phương cũng là một yếu tố quan trọng cần xem xét. Cũng quan trọng không kém là biết khi nào nên ra câu hỏi.

Trước khi yêu cầu mọi người tỏ lập trường, sẽ rất hữu ích nếu ta yêu cầu mọi người có liên hệ nêu lên một hay hai câu hỏi. Hãy hoãn lại việc tỏ rõ lập trường. Nên tìm kiếm những câu hỏi thẳng thắn nhằm thu thập thêm thông tin. Nên tránh những câu hỏi có tính hướng dẫn nhằm có được những câu trả lời theo ý muốn. Hầu hết các câu hỏi đều thuộc các dạng sau:

- Câu hỏi tổng quát: bạn nghĩ gì?... câu trả lời ko kiểm soát đc
- Câu hỏi trực tiếp: ai có thể giải bài toán này?... câu trả lời kiểm soát đc
- Câu hỏi có định hướng: đây ko phải 1 sự kiện sao?... TL kiểm soát đc
- Câu hỏi nhằm tìm kiếm sự kiện: Ở đâu? Ai?... TL kiểm soát đc
- Câu hỏi tham khảo ý kiến: Vậy sao? ... TL kiểm soát đc

Việc sử dụng các câu hỏi là 1 công cụ thương lượng rất lợi hại và phải đc thực hiện 1 cách thận trọng và khôn ngoan. Câu hỏi sẽ quyết định chiều hướng mà việc đối thoại, tranh cãi hay lời khai sẽ phải theo.

2. Những lời tuyên bố

Một lời tuyên bố có khả năng loại bỏ một thái độ đối kháng bởi vì bạn đang nói với đối phương rằng anh ta đang đc lắng nghe và cảm thông, rằng bạn hiểu đc quan điểm của anh ta. Hơn thế nữa, nói cho đối phương của bạn biết bạn thấu hiểu quan điểm của anh ta, có thể thuyết phục anh ta xem xét quan điểm của bạn.

Việc sử dụng những lời tuyên bố là một cách thức ko những giúp bạn kiểm soát đc 1 cuộc thương lượng mà còn cung cấp cho đối phương những thông tin mà bạn muốn cung cấp cho anh ta. Khi 1

cuộc thương lượng đi vào bế tắc, cách tốt nhất là tìm cách cho bầu ko khí dịu lại bằng một lời tuyên bố thẳng thắn như: “đó là điều tốt nhất mà tôi có thể làm đc trong những đk như thế”. Điều này sẽ kích thích nhu cầu hiểu biết của đối phương và buộc anh ta xem xét lại tình hình.

3. Làm một người biết lắng nghe

Chăm chú lắng nghe đối phương, về cách đặt câu, cách dùng từ, cách thức diễn đạt, giọng nói của anh ta,... tất cả những cái này cho ta những chỉ dẫn về các nhu cầu ẩn đằng sau những lời nói của anh ta, thậm chí cả tính cách, trình độ, những điểm yếu, điểm mạnh của đối phương...

Lắng nghe cũng là một kỹ thuật có tính cách thuyết phục giống như nói vậy. Một người lắng nghe thành công phải có đầu óc cởi mở và phải cố gắng thoát ra khỏi những thành kiến, định kiến có sẵn. Một lời tuyên bố có thể có ít nhất 2 ý nghĩa.

4. Việc truyền thông không lời

Ngoài việc lắng nghe đối phương nói để tìm hiểu những nguyện vọng và nhu cầu của anh ta, bạn còn phải biết quan sát các cử chỉ của anh ta. Cử chỉ mang 1 ý nghĩa rất quan trọng. Chúng biểu đạt nhiều sắc thái ý nghĩa khác nhau và hàm chứa những ẩn ý và ngụ ý về tâm lý. Vì vậy hãy quan sát một cách cẩn thận và liên tục các cử chỉ của đối phương để tìm kiếm cho mình những chỉ dẫn về suy nghĩ của anh ta.

Chúng ta sử dụng từ cử chỉ trong ý nghĩa rộng nhất của nó. Nó bao hàm một cái gì đó rộng hơn những cử động đơn giản của cơ thể. Một số biểu hiện:

- Phát ra tiếng ho
- Chớp mắt
- Điều bộ

Câu 11 : Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng tới hoạt động dp ntn, VD minh họa

*** *Khái niệm***

Văn hóa là một hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo và tích lũy trong quá trình hoạt động thực tiễn, trong sự tương tác giữa con người với môi trường tự nhiên và XH của mình.

Các thỏa thuận trong đa số các trường hợp là mục đích cuối cùng của dp. Để đạt đc các thỏa thuận, các bên phải trải qua 1 quá trình dp. Vấn đề đặt ra cho các bên là nên dp ở đâu, thành phần đoàn dp bao gồm những ai, nên tổ chức nghỉ ngơi ntn, ... tất cả những yếu tố này thuộc về văn hóa dp. Văn hóa dp là tất cả những gì các bên phải chú ý trong khi dp. Văn hóa dp có thể biểu hiện ra ngoài mà cũng có thể ko biểu hiện ra ngoài.

*** *Các yếu tố của VH tác động đến dp***

VH ảnh hưởng tới việc xây dựng mục tiêu, chiến lược, chiến thuật, đàm phán

VH sẽ quyết định tới không ngừng sd trong dp

VH sẽ ảnh hưởng đến cách lập luận, cách giao tiếp

Một số yếu tố VH tác động trực tiếp đến dp

+ VH giao tiếp và ngôn từ

Thái độ giao tiếp

Qhệ trong giao tiếp

Đối tượng trong giao tiếp (tuổi tác, trình độ, địa vị ..)

Chủ thể giao tiếp: có coi trọng danh dự hay không

Nghị thức lời nói

+ Tín ngưỡng

*** *VD minh họa***

Đối tác Đức

- Phong cách ứng xử lễ nghi hơn người Mỹ. Hẹn đúng giờ là yêu cầu rất quan trọng=>> cần chú ý thời gian, thể hiện sự tôn trọng tới đối tác

- Tập trung vào thỏa thuận hợp đồng hơn là giữ mối quan hệ giữa các bên đối tác => trong quá trình đàm phán với người Đức nên áp dụng chiến lược đàm phán kiểu hợp tác, tách con người ra khỏi vấn đề, giải quyết mọi mâu thuẫn chỉ dựa trên lợi ích chung của các bên đp.

- Thích các hợp đồng thật chi tiết và thực hiện chính xác các hợp đồng đó. Không thích thay đổi hợp đồng khi đã soạn thảo xong. =>> trong quá trình đp cần thỏa thuận rõ ràng tất cả các vấn đề có liên quan và có thể phát sinh, tránh trường hợp phải bổ sung.

- Rất chú ý đến các chức danh: Ví dụ Ngài Giáo sư Schmitt. => cần lựa chọn nhân sự tham gia đàm phán thích hợp, chọn lựa những người có chức danh cao để tạo sự tin tưởng cho đối tác Đức, tránh để họ tỏ thái độ o ép khi thấp bên chúng ta là những người mới, chưa có chức danh gì trong tổ chức đàm phán.

* Nội dung của văn hóa đp (k có trong câu hỏi nhưng cứ thêm vào)

- Năm nguyên tắc ứng xử chung trong giao tiếp KD:

1. Hãy nghiêm túc: Tính nghiêm túc trong đp thể hiện ở sự tập trung vào các vấn đề trọng tâm, chứ ko tốn thời gian vào các công việc vô bổ.

2. Hãy cẩn trọng: Tính cẩn trọng ko bao giờ thừa ở mọi lúc, mọi nơi. Người đp, kể cả trong những lúc vui vẻ nhất, cũng cần biết mình phải nói gì để ko gây ảnh hưởng tới uy tín cá nhân cũng như uy tín của tổ chức.

3. Đừng phung phí thời gian của mình và của đối tác: Trong môi trường KD, thời giờ là tiền bạc. Người đp khôn ngoan phải biết nhận thức điều này và quý trọng thời gian cả của mình và đối tác. Phải phân chia thời gian đp 1 cách hiệu quả và tận dụng đc toàn bộ thời gian của buổi đp.

4. Hãy tỏ ra đáng tin nhiệm: Một trong những biểu hiện của nhà KD thành đạt là tỏ ra đc mọi người luôn luôn tin cậy. Đây là phẩm chất vô cùng cần thiết vì sự tin cậy sẽ tạo đk cho bạn có đc lòng tin từ phía đối tác.

5. Hãy tích cực: Trong quá trình đp, ngay cả khi khó khăn nhất, những người chuyên nghiệp luôn luôn nhìn thấy đời bằng con mắt lạc quan. Họ luôn tìm thấy cơ may cho mình trước mọi tình huống.

- Ngôn từ giao tiếp hiệu quả:

1. Đối thoại: Đây là hình thức phổ biến nhất trong 1 cuộc đp. Người đối thoại giỏi ko phải là người nói nhiều, nói hay. Tất nhiên, khi cần phải nói, tiêu chuẩn nói hay, tạo sự cuốn hút ở người nghe là cần thiết. Trong 1 cuộc đp, anh ta phải tỏ ra ko những mình là người nói giỏi mà phải tỏ ra mình là người biết lắng nghe. Nghệ thuật lắng nghe còn khó hơn cả nghệ thuật nói. Nghệ thuật lắng nghe là nghệ thuật của sự tập trung, theo dõi các tình huống, các vấn đề mà người nói đang thuyết trình, biết tỏ ra là mình đang lắng nghe.

2. Giọng nói: trong 1 cuộc đp, giọng nói thường đc quy định bởi thói quen của các nhà đp. Nhiều trường hợp, giọng nói quá to hay quá nhỏ sẽ làm cho người nghe mất tập trung theo dõi. Giọng nói luôn tự tin, rõ ràng là các phẩm chất cần xây dựng ở người nói.

3. Ngôn ngữ: Ngôn ngữ người nói phải đảm bảo đơn giản, trong sáng, dễ hiểu. Trong đp KDQT, sử dụng phiên dịch là 1 điều phổ biến. Do đó, ngôn ngữ giản dị ko những tạo ko khí thân mật, thoải mái cho chính bản thân người đp mà còn tạo đk cho người phiên dịch làm việc.

4. Thuyết trình: khi thuyết trình, người đp cần thực hiện 1 số công việc sau:

+ chuẩn bị trước bài phát biểu

+ tập phát biểu trước khi đp

+ khi đp cần trình bày giản dị, nhẹ nhàng và đôi khi cần tạo tiếng cười cho tất cả các bên

+ nếu bài phát biểu quá dài, người đp nên chuẩn bị ra giấy

+ bản thân người đp phải thật thoải mái khi nói

- Chỗ ngồi:

Việc sắp xếp chỗ ngồi liên quan đến địa điểm đp, thành phần của đoàn đp và cả cơ sở vật chất sẵn có của bên tổ chức đp. Bên tổ chức đp thường phải trả lời 1 số câu hỏi sau về địa điểm tổ chức đp:

+ liệu có thể tổ chức đp với cơ sở vật chất sẵn có của DN hay ko?

- + phòng họp có cần phải tạo ra 1 ko khí thân mật và có hiệu quả cao hay ko?
- + các bên tham dự đp có cần đến các tiện nghi XH hay ko?
- + yêu cầu các tiện nghi cho cuộc đp là gì?
- + bố trí phòng đp ntn?

- Nghi thức ăn uống:

Ăn uống là 1 nhu cầu thiết yếu của đời sống con người. Trong quá trình đp, các bên đp, ở nhiều trường hợp, sẽ có cơ hội ngồi ăn với nhau. Do đó, việc các nhà đp luyện tập để có thể tạo phong cách ăn uống trang nhã, lịch sự ở bất cứ đâu, bất cứ XH nào là 1 điều cần thiết.

- Về tổ chức nghỉ ngơi:

Tùy tính chất của cuộc đp, tùy đối tác đp của chúng ta là ai mà ta tổ chức nghỉ ngơi cho hợp lý.

- Về nghi thức QT:

Bạn cần tìm hiểu và áp dụng các tập quán địa phương. Nhà đp cần tỏ ra là người có giáo dục, biết tôn trọng các phong tục tập quán của địa phương đó. Bạn ko bao giờ ddc tỏ ra bức mình với bất kỳ điều lạ lẫm nào xảy ra đối với bạn. Một quy tắc cần nhớ là bạn đang đp chứ ko phải đi thăm quan du lịch.

- Tạo dựng tác phong nghề nghiệp:

- Một số nguyên tắc khi bắt tay:

- + tránh bắt tay lỏng lẻo
- + tránh bóp chặt tay của đối tác
- + tránh lắc, giật tay đến rung người của cả hai bên
- + tránh nắm tay quá lâu
- + tránh đeo găng tay khi bắt tay
- + tránh bắt tay nhưng mắt nhìn đi nơi khác

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Câu 12: Kn & đặc điểm của hợp đồng trong KT&KDQT. N~ nội dung chủ yếu và những vấn đề cần lưu ý

*** Khái niệm**

Quá trình đp dẫn đến kết quả là ký kết hợp đồng KDQT để các bên cùng tham gia thực hiện. Hợp đồng là sản phẩm cuối cùng của thương lượng giữa các bên tham gia. Hợp đồng phải phản ánh vị thế thương lượng của các bên trong quá trình đp và ký kết hợp đồng.

Hợp đồng KDQT là một cam kết bằng văn bản quy định quyền lợi và trách nhiệm của các bên về các hoạt động KDQT.

*** Đặc điểm của hđ**

- Là cam kết bằng văn bản giữa các bên có quốc tịch khác nhau. Có sự khác nhau về nhận thức về Pluật, về VH, phong tục đp, chính trị là yếu tố giúp phân biệt HĐ nội và ngoại.

- Chịu sự điều chỉnh của PL trong nước và PLQT, thông lệ QT: thường xảy ra xung đột pháp lý do đó cần xác định rõ nguồn luật điều chỉnh của HĐ. Điều hỏi cần phải có sự hiểu biết sâu sắc luật trong nước và QT.

- Các HĐ thường có cấu trúc điều khoản : nhằm bảo đảm tính chặt chẽ của 1 văn bản, cho phép đưa nhiều nội dung khác nhau vào 1 văn bản, giống 1 văn bản PL thu nhỏ.

- HĐ KT&KDQT có tính phức tạp rất cao do nó có liên quan đến nhiều lĩnh vực: người đi kí kết HĐ cần có tầm nhìn dài hạn, phương pháp làm việc KH, kỹ năng có tính chuyên nghiệp.

*** Các nội dung chủ yếu của hợp đồng**

- Giải thích các từ ngữ, khái niệm, đn, đc sử dụng trong hợp đồng

Lý do là các bên có thể có cách hiểu khác nhau về cùng một khái niệm. Trong nhiều lĩnh vực kinh doanh có tính chất chuyên ngành, nhiều thuật ngữ thường gây tranh cãi hoặc hiểu nhầm có thể làm sai lệch nội dung của giao dịch. Đặc biệt, các chủ thể có quốc tịch khác nhau đc đào tạo ở nhiều môi trường khác nhau và làm việc trong các hoạt động KD khác nhau lại càng khó thống nhất và điều này còn có thể phức tạp hơn khi ngôn ngữ sử dụng khác nhau.

- Các nội dung KD như: lĩnh vực X-NK, đầu tư, chuyển giao công nghệ, lĩnh vực khác. Các lĩnh vực KD này đc cụ thể hóa thành các điều khoản chi tiết: điều khoản giá cả, số lượng, chất lượng, nhãn hiệu,... Trong các hợp đồng này cũng đề cập tới các yếu tố khác như: tỷ lệ góp vốn, tỷ lệ phân chia lợi nhuận, ...

- Phương thức thực hiện hợp đồng: phương thức vận chuyển, xây dựng, bảo quản, lắp đặt, bảo dưỡng...

- Các điều kiện bất khả kháng: bão lụt, hạn hán, chiến tranh, khủng hoảng CT, KT, XH... các yếu tố này tác động đến việc thực hiện nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng ngoài ý muốn. Các yố BBK là căn cứ quan trọng để các bên miễn giảm trách nhiệm như đã cam kết.

- Khiếu nại hợp đồng và trọng tài xử lý tranh chấp: bảo đảm cho tính pháp lý và tính quy phạm của hợp đồng cao hơn. Ko phải hợp đồng nào cũng đc thực hiện nghiêm túc bởi các bên, do đó những tranh chấp, khiếu nại nếu xảy ra phải đc xử lý thích hợp và rõ ràng, nghiêm minh.

- Thời hạn có hiệu lực của hợp đồng: quy định thời điểm bắt đầu và kết thúc của HĐ về mặt pháp lý, nghĩa là khi nào thì phát sinh quyền lợi và nghĩa vụ của các bên cũng như khi nào thì chấm dứt. Ngoài thời hạn quy định trong HĐ, các bên ko có trách nhiệm và nghĩa vụ với nhau.

- Các vấn đề bổ sung: là các vấn đề dự kiến phát sinh của HĐ trong quá trình thực hiện như việc tăng, giảm quyền và nghĩa vụ của các bên, thời gian có hiệu lực của HĐ hay các vấn đề liên quan đến các quy định của Nhà nước đối với các quan hệ trong HĐ.

*** Những vấn đề cần nắm vững để ký kết hợp đồng trong KDQT**

1. Tên, địa chỉ, người đại diện, ngày tháng lập HĐ

2. Ngôn ngữ sử dụng, số bản, độ chính xác của các bản HĐ

3. Đối tượng của HĐ

4. Đơn vị tính toán
5. Chất lượng quy cách hàng hóa
6. Bao bì, ký mã hiệu hàng hóa
7. Thời hạn giao nhận
8. Bảo hành và hướng dẫn sử dụng
9. Giá cả
10. Điều khoản thanh toán
11. Điều khoản về khiếu nại và trọng tài
12. Điều khoản về các trường hợp bất khả kháng.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com