



Bài 2

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh





Sơ đồ bài giảng

Bài 2

- I. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh
- II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh
- III. Các phong cách đàm phán kinh doanh
- IV. Các phương thức đàm phán kinh doanh
- V. Chiến lược đàm phán kinh doanh
- VI. Nội dung đàm phán kinh doanh



I. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh



1. Sự cần thiết và khái niệm đàm phán kinh doanh.

cuu duong than cong. com

2. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh.

cuu duong than cong. com



1. Sự cần thiết và khái niệm đàm phán kinh doanh

1

Đàm phán là con đường tốt nhất để điều hoà mâu thuẫn lợi ích vật chất và giải quyết mâu thuẫn giữa các bên

2

Đàm phán là chức năng của nhà kinh doanh, là công cụ để bảo đảm thành công

3

Đàm phán kinh doanh là bàn bạc, thoả thuận giữa hai hay nhiều bên để cùng nhau nhất trí hay thoả hiệp giải quyết những vấn đề về lợi ích có liên quan đến các bên kinh doanh

Như vậy giao dịch là để thiết lập các quan hệ, còn đàm phán để giải quyết các vấn đề có liên quan đến các bên. Nếu không có liên quan với nhau, trước hết là liên quan lợi ích vật chất, thì người ta không đàm phán với nhau.



2. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh

1

Đàm phán kinh doanh lấy lợi ích kinh tế đạt được là mục đích cơ bản

2

Giá cả là hạt nhân của đàm phán

3

Đàm phán kinh doanh chứa đựng những xung đột của lợi ích



2. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh

4

Đàm phán không phải là sự lựa chọn đơn nhất "hợp tác" và "xung đột", mà là mâu thuẫn thống nhất giữa "hợp tác" và "xung đột".

5

Đàm phán không phải là thoả mãn lợi ích của mình một cách không hạn chế, mà là có giới hạn lợi ích nhất định



II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh



1. Bối cảnh đàm phán.

2. Thời gian dành cho đàm phán.

3. Quyền lực trong đàm phán.

[cuu duong than cong. com](http://cuuduongthancong.com)



1. Bối cảnh đàm phán.

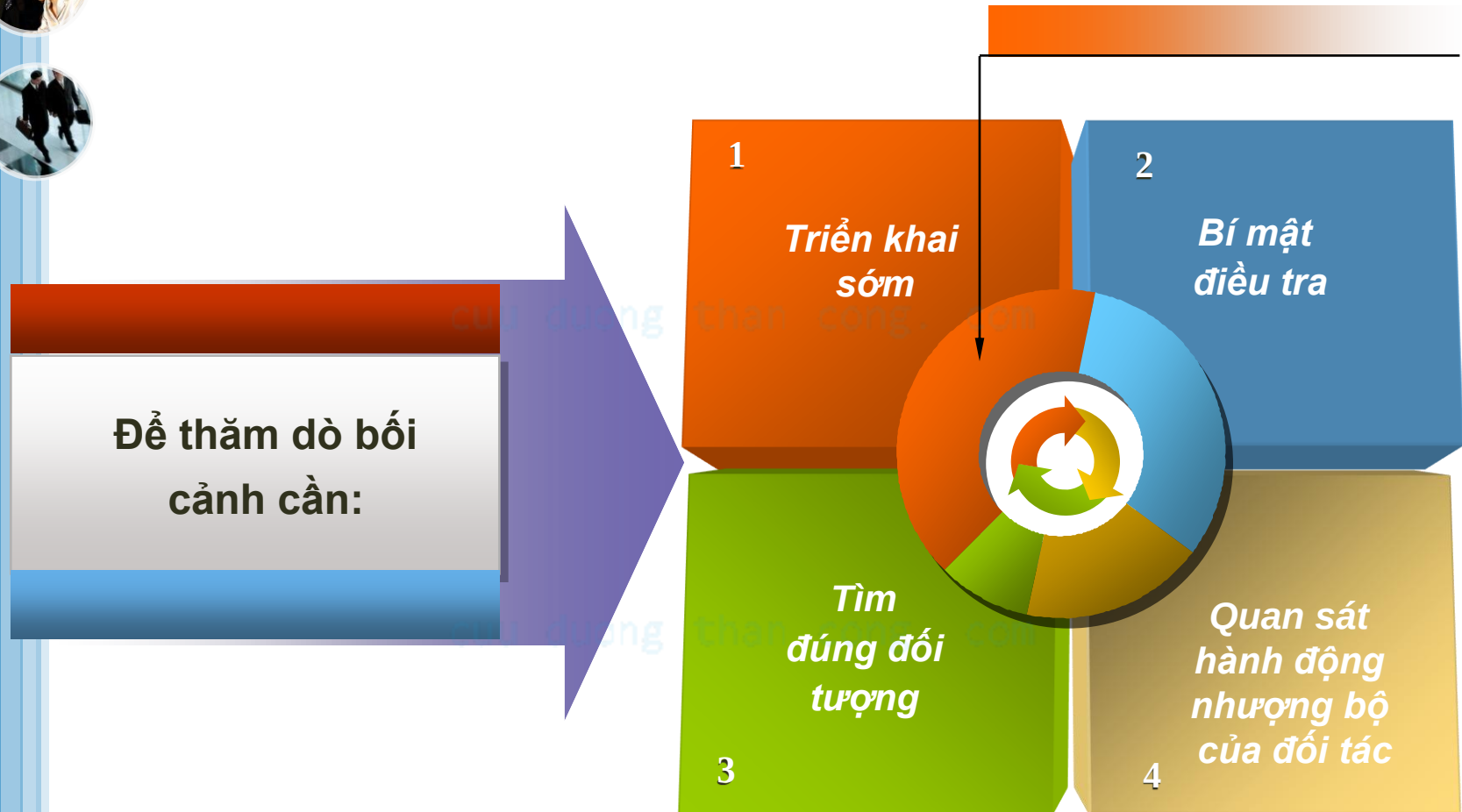


Bối cảnh là toàn bộ môi trường và hoàn cảnh mà ở đó các chủ thể tiến hành đàm phán. Bối cảnh là một nhân tố hạt nhân của cuộc đàm phán. Nó ảnh hưởng tới sự đánh giá hiện thực cũng như quyết định của mình sau này. Bối cảnh bao gồm tình hình kinh tế của đối tác, vấn đề ưu tiên, giá cả, nhu cầu thực sự và sức ép từ bên ngoài...

- *Trong quá trình đàm phán, nguyên tắc chỉ đạo là giấu kín bối cảnh của mình, thăm dò bối cảnh của đối tác.*



1. Bối cảnh đàm phán.





2. Thời gian dành cho đàm phán

1

Cần phải kiên nhẫn

cuuduongthancong.com

Cần phải học cách kiềm chế khả năng tự vệ, bình tĩnh và nhanh trí chớp lấy thời cơ.

2

3

Quyết không cho đối phương biết điểm chết của mình.



2. Thời gian dành cho đàm phán

4

Quan sát thái độ của đối tác

cuu duong than cong.com

**Biết chắc là có cơ lợi cho mình mới
có hành động bước ngoặt**

5



3. Quyền lực trong đàm phán.

➤ **Quyền lực là sức mạnh của chủ thể và các thành viên đoàn đàm phán có thể huy động và sử dụng trong quá trình đàm phán.**

- ❖ **Quyền lực tiềm tàng:** Đó là chỉ những thứ mà theo tập quán hoặc trong nhận thức người ta cho rằng không thể thách thức và vượt qua.
- ❖ **Quyền lực hợp pháp:** Thường biểu hiện bằng "bảng giá" và "công văn"
- ❖ **Quyền lực hứa hẹn:** Bất cứ kế hoạch gì cũng cần có sự hứa hẹn của người khác để phối hợp hành động
- ❖ **Quyền lực mạo hiểm:** Mạo hiểm là sự kết hợp lòng dũng cảm và hiểu biết.
- ❖ **Quyền lực chuyên môn.**



III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

1. Các hình thức đàm phán kinh doanh
2. Phong cách đàm phán kinh doanh

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

1. Các hình thức đàm phán kinh doanh



1. Đàm phán kinh doanh trong nước

2. Đàm phán kinh doanh quốc tế.

➤ Căn cứ vào quốc tịch

1. Đàm phán có hai đối tác.

2. Đàm phán đa phương.

3. Đàm phán nhóm đối tác

➤ Căn cứ số lượng

1. Đàm phán đầu tư.
2. Đàm phán thương mại.
3. Đàm phán xây dựng.
4. Đàm phán cung cấp nhân lực

➤ Căn cứ vào nội dung

1. Đàm phán sơ bộ.

2. Đàm phán chính thức

➤ Căn cứ vào tiến trình đàm phán

Các căn cứ khác nhau

Ngoài ra còn có một số tiêu thức phân loại đàm phán khác.



2. Phong cách đàm phán kinh doanh

2.1. Cạnh tranh trong đàm phán.

2.2. Hợp tác trong đàm phán.

2.3. Lẩn tránh khi đàm phán.

2.4. Nhượng bộ thoả hiệp khi đàm phán

2.5. Chấp nhận trong đàm phán.

Chú ý: Nguyên tắc chung khi sử dụng phong cách đàm phán



2.1. Cạnh tranh trong đàm phán.

Khái niệm	Điều kiện áp dụng	Hạn chế
Phong cách cạnh tranh trong đàm phán là các bên tham gia đàm phán hoặc mỗi bên đều hướng về quyền lực của mình, theo đuổi mục đích bằng cái giá của phía bên kia một cách dứt khoát và không hợp tác.	- Phong cách này được sử dụng khi vấn đề cần được giải quyết nhanh chóng. - Trường hợp thứ hai sử dụng cạnh tranh khi biết chắc chắn mình đúng, mình có lý và không thể khác được - Sử dụng cạnh tranh trong cả trường hợp khi mục tiêu của hai bên đề ra là chính đáng và phải bảo vệ mục tiêu chính đáng ấy.	Mặt hạn chế là không duy trì được quan hệ lâu dài và dễ bị bế tắc trong đàm phán.



2.2. Hợp tác trong đàm phán

Khái niệm	Điều kiện áp dụng	Ưu điểm
Phong cách hợp tác là sự tin tưởng, dứt khoát, trong đó cả hai bên hoặc các bên đàm phán cùng làm việc với nhau để cố giúp tìm ra các giải pháp liên kết và thoả mãn tất cả các bên có liên quan.	Sử dụng phong cách hợp tác khi các bên đàm phán đều có thiện ý và đều mong muốn tìm giải pháp phù hợp với cả hai hay nhiều bên	-Phong cách hợp tác trong đàm phán để tạo dựng các mối quan hệ lâu dài, bền vững -Khi đàm phán gặp những vấn đề phức tạp, chuyên môn sâu -Vấn đề sẽ được bàn thảo kỹ và giải quyết đúng đắn, có hiệu quả -Cuối cùng phong cách hợp tác sử dụng khi cần tạo ra sự tâm huyết, hợp lực.



2.3. Lẩn tránh trong đàm phán

Khái niệm	Điều kiện áp dụng
Phong cách lẩn tránh là không dứt khoát và không hợp tác, không bày tỏ mong muốn và trì hoãn giải quyết vấn đề.	- Sử dụng phong cách lẩn tránh khi gặp vấn đề không quan trọng, những vấn đề thứ yếu nhưng lại khó bày tỏ - Sử dụng phong cách lẩn tránh trong trường hợp nếu đồng ý giải quyết vấn đề đó sẽ gây hậu quả tiêu cực lớn hơn lợi ích của nó. - Trong trường hợp chúng ta đang thiếu thông tin, thông tin chưa chắc chắn cần phải thu thập thêm các thông tin về vấn đề đàm phán ta cũng sẽ sử dụng phong cách lẩn tránh - người khác có thể giải quyết vấn đề tốt hơn là chúng ta thì cũng dùng phong cách lẩn tránh



2.4. Nhượng bộ thoả hiệp khi đàm phán

Khái niệm	Điều kiện áp dụng
Phong cách nhượng bộ là có tính hợp tác nhưng lại không dứt khoát, bỏ qua một số quyền lợi của phía mình để thoả mãn phía bên kia. Nhượng bộ thoả hiệp cũng rất cần thiết trong đàm phán. Vấn đề là nhượng bộ, thoả hiệp có nguyên tắc.	1. Sử dụng thoả hiệp khi vấn đề tương đối quan trọng nhưng hậu quả của việc không thoả hiệp, nhượng bộ còn nguy hiểm hơn 2. Trong trường hợp khác khi hai bên đều khẳng định với mục tiêu của mình 3. Người ta còn sử dụng phong cách thoả hiệp nhượng bộ khi cần được giải pháp tạm thời 4. Nếu không còn cách nào tốt hơn là nhượng bộ, thoả hiệp thì ta phải sử dụng phong cách này.



2.5. Chấp nhận trong đàm phán

Khái niệm	Điều kiện áp dụng	Ưu điểm
Chấp nhận là thoả mãn các yêu cầu của đối tác. Trong cuộc sống cũng như trên bàn đàm phán nhiều tình huống xảy ra buộc ta phải chấp nhận ý kiến của đối tác và thoả mãn các yêu cầu của đối tác.	1. Khi vấn đề quan trọng đối với người khác hơn là đối với mình, ta có thể chấp nhận. 2. Trong trường hợp nếu chúng ta biết rằng ta chấp nhận vấn đề này đối tác sẽ chấp nhận vấn đề khác mà xét toàn cục thì có lợi cho ta hoặc không gây thiệt hại cho ta, trường hợp này nên chấp nhận.	-Phong cách hợp tác trong đàm phán để tạo dựng các mối quan hệ lâu dài, bền vững -Khi đàm phán gặp những vấn đề phức tạp, chuyên môn sâu -Vấn đề sẽ được bàn thảo kỹ và giải quyết đúng đắn, có hiệu quả -Cuối cùng phong cách hợp tác sử dụng khi cần tạo ra sự tâm huyết, hợp lực.



Chú ý: Nguyên tắc chung khi sử dụng phong cách đàm phán

1

Không thể sử dụng tất cả các phong cách trong mọi trường hợp.

2

Nhìn chung nên bắt đầu đàm phán bằng phong cách hợp tác.

3

Linh hoạt sử dụng các phong cách trong quá trình chuyển hoá nhu cầu của ta và của đối tác thành các quyết định cuối cùng



IV. Các phương thức đàm phán kinh doanh



1. Đàm phán qua điện thoại, điện tử tin học



2. Đàm phán trực tiếp

[cuu duong than cong. com](http://cuuduongthancong.com)



V. Chiến lược đàm phán kinh doanh



1. Các chiến lược hay được sử dụng.
2. Sử dụng linh hoạt chiến thuật trong đàm phán trực tiếp.

cuu duong than cong. com



1. Các chiến lược hay được sử dụng.

- Chiến lược 1: Xây dựng lòng tin và chia sẻ thông tin.
- Chiến lược 2: Hỏi thật nhiều câu hỏi.
- Chiến lược 3: Đưa ra một vài thông tin
- Chiến lược 4: Cùng lúc đưa ra rất nhiều những lời đề nghị.
- Chiến lược 5: Tìm kiếm cách giải quyết hậu quả



2. Sử dụng linh hoạt chiến thuật trong đàm phán trực tiếp.

- *Các chiến thuật đàm phán là những công cụ của nhà đàm phán. Nhà đàm phán sử dụng những công cụ này để đạt được mục tiêu của mình.*
- *Mục tiêu đàm phán là đi đến một hợp đồng hay một sự nhất trí*



2. Sử dụng linh hoạt chiến thuật trong đàm phán trực tiếp.

➤ **Những chiến thuật sau cần được vận dụng linh hoạt để tránh đổ vỡ trong các cuộc đàm phán trực tiếp:**

+ Chuẩn bị kỹ và lường trước các khả năng có thể xảy ra

+ Xúc tiến và theo sát những đề nghị của đối tác.

+ Làm thay đổi sự chú ý.

+ Sử dụng các câu hỏi có hiệu quả.



2. Sử dụng linh hoạt chiến thuật trong đàm phán trực tiếp.

- + *Sử dụng những tuyên bố tích cực có tính khích lệ.***
- + *Biết lắng nghe***
- + *Hãy tôn trọng và ân cần với đối tác.***
- + *Không bao giờ cho không bất cứ cái gì.***
- + *Lợi ích không bao giờ chia đều cho cả hai phía.***



VI. Nội dung đàm phán kinh doanh



1. Tên và chủng loại hàng hoá giao dịch mua bán



2. Giao dịch về chất lượng hàng hoá mua bán

3. Giao dịch về số lượng hàng hoá mua bán

4. Bao bì.

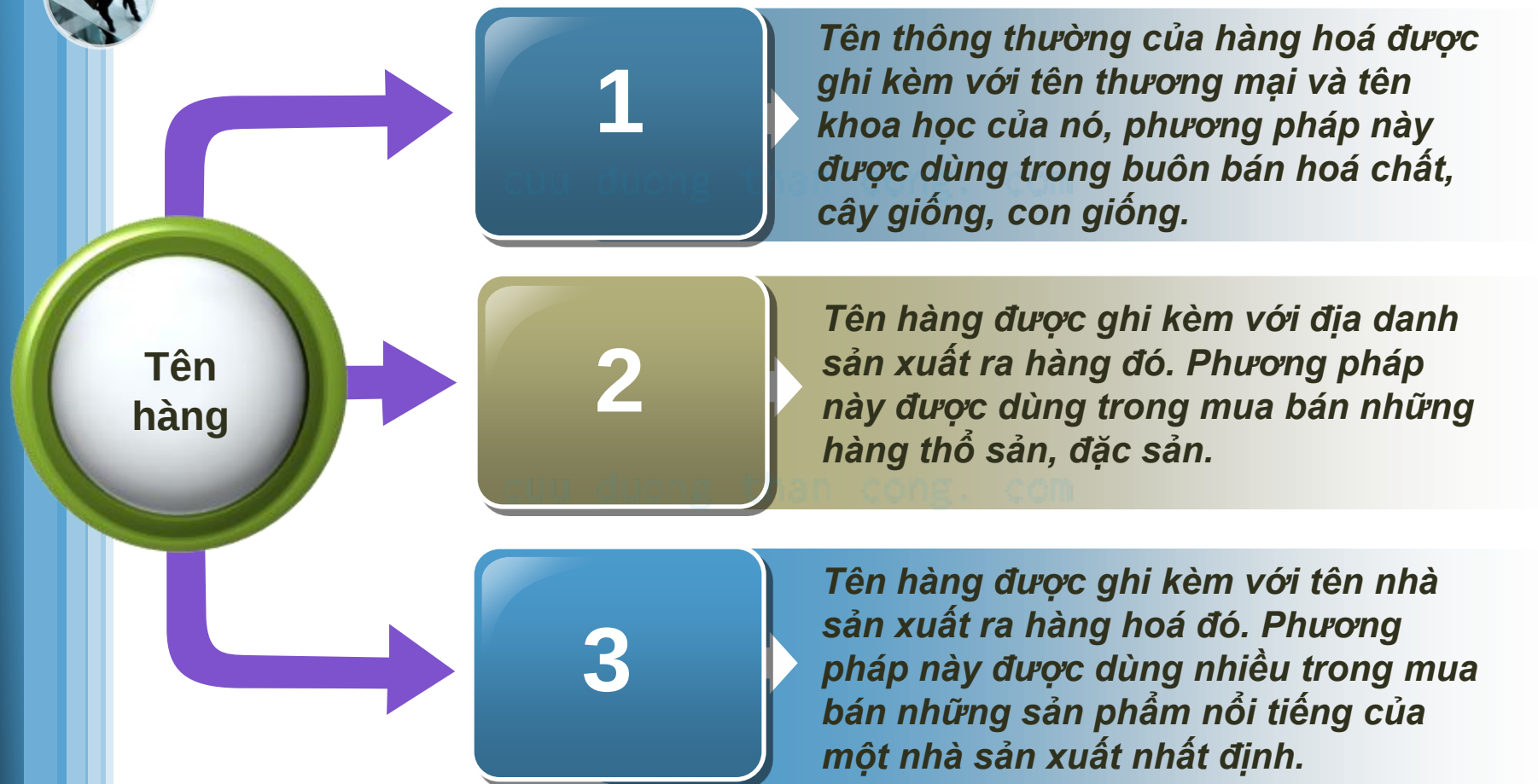
5. Giao dịch về giá cả hàng hoá

6. Giao dịch về thời hạn và địa điểm giao hàng

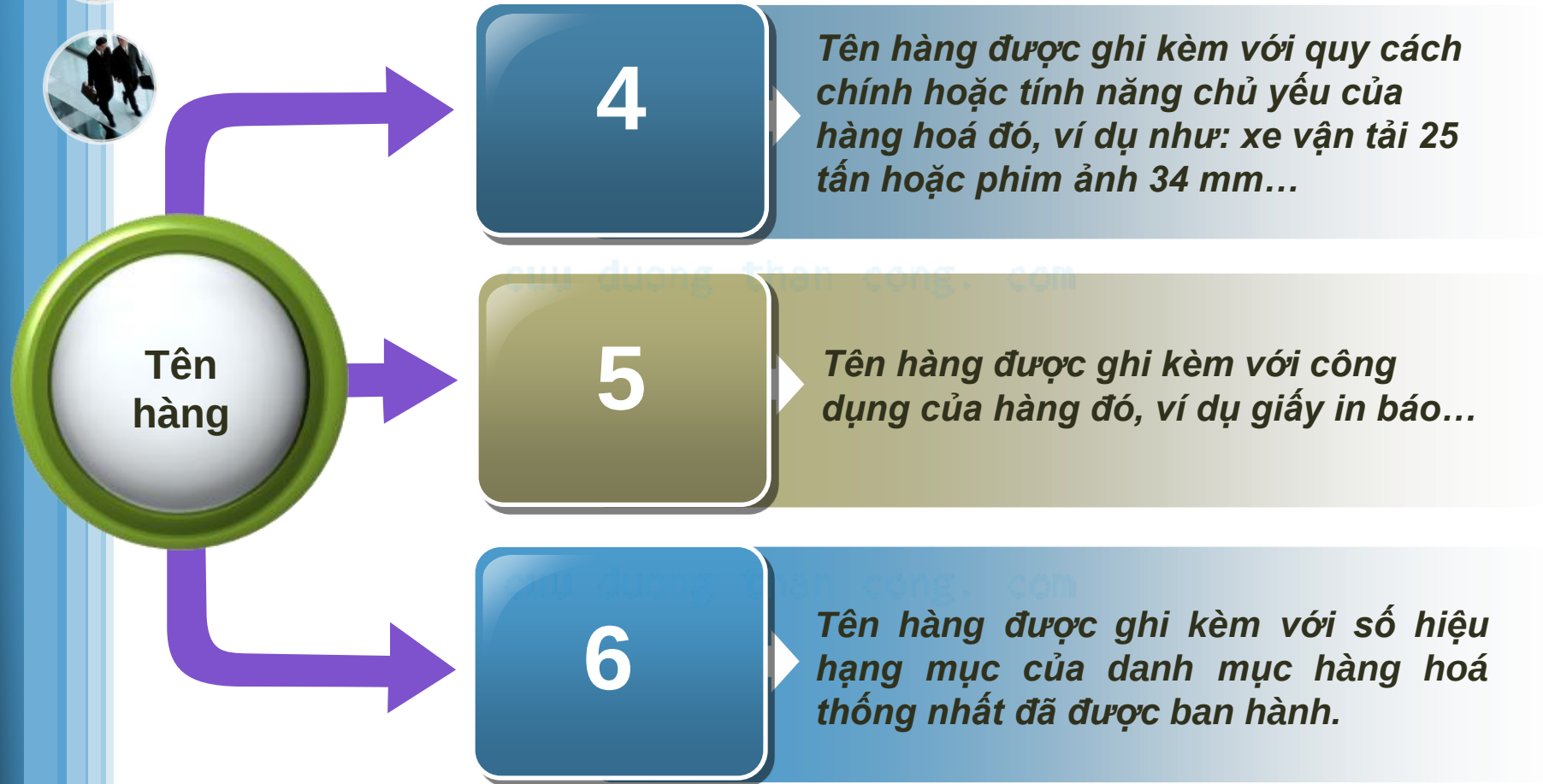
7. Thanh toán và kết thúc giao dịch.

1. Tên và chủng loại hàng hoá giao dịch mua bán

Vị trí: "Tên hàng" là điều khoản quan trọng bậc nhất trong việc xác định đối tượng hợp đồng.



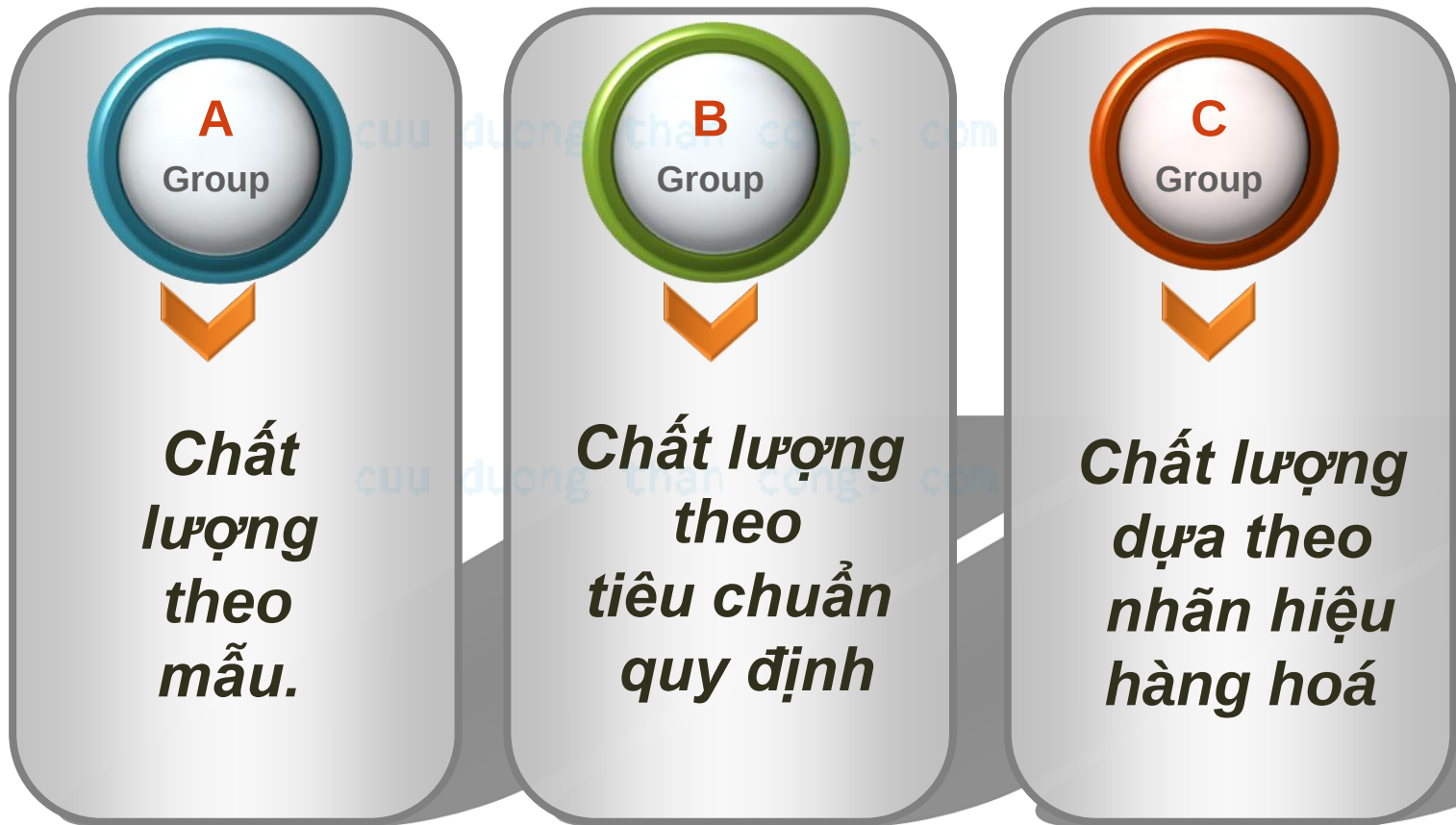
1. Tên và chủng loại hàng hoá giao dịch mua bán



2. Giao dịch về chất lượng hàng hoá mua bán

Chất lượng hàng hoá rất phức tạp. Trong nhiều trường hợp phải dùng máy móc, thiết bị hiện đại mới xác định được

Các phương pháp giao dịch đàm phán về chất lượng:





3. Giao dịch về số lượng hàng hoá mua bán



- **Trước hết, phải xác định rõ đơn vị tính số lượng**
- **Thứ hai, phương pháp quy định số lượng: bên bán và bên mua quy định cụ thể số lượng hàng hoá giao dịch. Bên bán và bên mua quy định một cách phỏng chừng về số lượng hàng hoá giao dịch. địa điểm xác định số lượng và trọng lượng**
- **Thứ ba: phương pháp xác định trọng lượng Trọng lượng cả bì, Trọng lượng tịnh**





4. Bao bì.



Việc cung cấp bao bì được thực hiện bằng một trong ba cách dưới đây, tùy theo sự thoả thuận của các bên giao dịch.

- Ba cách sau:

Content 01

Bên bán cung cấp bao bì đồng thời với việc giao hàng cho bên mua. Đây là phương thức thông thường nhất, phổ biến nhất.

Content 02

Bên bán ứng trước bao bì để đóng gói hàng hoá, nhưng sau khi nhận hàng bên mua phải trả lại bao bì.

Content 03

Bên bán yêu cầu bên mua gửi bao bì đến trước để đóng gói, sau đó mới giao hàng.



5. Giao dịch về giá cả hàng hoá

- **Giá cả mua bán phải là giá cả thị trường.**
- **Hai bên giao dịch với nhau phải thống nhất về mức giá, phương pháp xác định mức giá, cơ sở của giá cả và việc giảm giá.**
- **Trong giao dịch thương mại, bên bán thách giá và bên mua trả giá.**
- **Nguyên tắc đặt giá và trả giá trong giao dịch : thách giá phải cao và nhượng bộ phải từ từ.**



6. Giao dịch về thời hạn và địa điểm giao hàng

- *Nội dung cơ bản của thoả thuận giao hàng là sự xác định thời hạn và địa điểm giao hàng, sự xác định phương thức giao hàng và việc thông báo giao hàng.*
- *Thời hạn giao hàng là thời hạn mà người bán phải hoàn thành nghĩa vụ giao hàng.*
- *Việc lựa chọn địa điểm giao hàng có liên quan chặt chẽ đến phương thức chuyên chở hàng hoá và điều kiện cơ sở giao hàng*



7. Thanh toán và kết thúc giao dịch.

- ❖ *Hai bên phải thống nhất với nhau về phương thức thanh toán. Bàn bạc thống nhất về điều kiện và thời gian thanh toán. Trách nhiệm và quyền lợi hai bên trong thanh toán phải rõ ràng. Hai bên cùng thoả thuận hàng trong giao dịch mua bán.*
- ❖ *Quy định với nhau về thời hạn kết thúc giao dịch, chuẩn bị cho lần giao dịch mới.*



Thank You!

