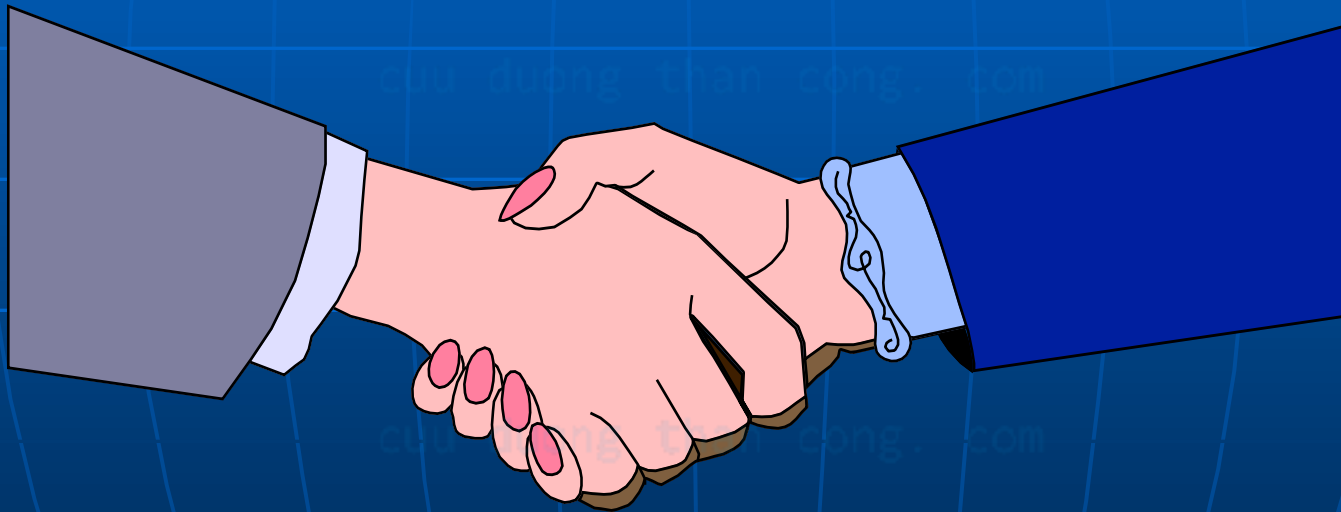


# Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



# Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh

## Chương 5

### ***Tâm lý trong giao dịch đàm phán***

## Chương 5

# ***Tâm lý trong giao dịch đàm phán***

- I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***
- II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán***
- III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài***

# ***I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***

## ***1. Các quá trình tâm lý:***

- a. Cảm giác*** là quá trình tâm lý phản ánh những tính chất khác nhau của các sự vật và hiện tượng khách quan đang tác động trực tiếp vào các cơ quan cảm giác
- b. Tri giác:*** Tri giác là sự phản ánh trọn vẹn các sự vật và hiện tượng khách quan khi chúng tác động trực tiếp lên các cơ quan cảm giác
- c. Trí nhớ:*** là quá trình tâm lý, trong đó con người ghi nhớ những hiểu biết và kinh nghiệm đã có về các sự vật và giữ gìn, tái hiện lại hiện tượng với các tính chất nhất định của nó mà con người có thể nhận biết

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **1. Các quá trình tâm lý: (tiếp)**

**d. T-ởng t-ợng:** Là quá trình tâm lý nhằm tạo ra những hình ảnh mới trên chất liệu của những cái tri giác tr-ước đó.

**e. T-ư duy và ngôn ngữ:**

T-ư duy đ-ợc biểu hiện d-ới ba hình thức cơ bản khái niệm, phán đoán và suy lý.

Ngôn ngữ là hiện thực trực tiếp của t-ư t-ởng với t-ư cách là vỏ vật chất của t-ư t-ởng.

# ***I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***

## ***2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân***

### ***2.1. Tính khí***

#### ***2.1.1. Khái niệm về tính khí***

***Tính khí là toàn bộ những đặc điểm tâm lý riêng thể hiện ở tốc độ xuất hiện, cường độ của tình cảm và cử chỉ, động tác chung của con người.***

***Tính khí con người bộc lộ rõ rệt nhất trong môi trường cảm xúc, ở trong độ nhanh của sự xuất hiện và sức mạnh của cảm xúc. nó ghi dấu ấn nhất định ở bất kỳ hoạt động nào trong toàn bộ hoạt động của con người.***

# ***I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***

## ***2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân***

### ***2.1. Tính khí (tiếp)***

#### ***2.1.2 Những tính khí chủ yếu***

***Trong tâm lý học, đã phân biệt bốn kiểu tính khí chủ yếu: tính nóng, tính lạnh, tính hoạt, tính -u sâu.***

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân**

### **2.1. Tính khí**

#### **2.1.2 Những tính khí chủ yếu (tiếp)**

**Tính nóng**, người có tính khí này là loại người nhanh nhẹn, xốc nổi, có những cảm xúc mạnh xuất hiện nhanh, thể hiện rõ trong câu nói, nét mặt và những cử động. ở người có tính khí nóng, tình cảm lẫn át lý trí, tính phản ứng mạnh đột ngột thường lẫn át tính tích cực và kiên nhẫn.

#### **Đặc tính:**

- Những người tính nóng thường thường nhanh chóng ham mê công việc, say sưa và nhanh chóng chán nản.
- Tính dễ nổi cáu và không biết tự kiềm chế,
- Người đó sẽ làm tốt công việc có tính chu kỳ biểu hiện rõ rệt, thường xuyên có sự chuyển đổi tính căng thẳng về sức lực
- Các yêu cầu đối với chất lượng công việc của bản thân thường cao hơn. Khi không đạt được chất lượng mong muốn thì nhanh chóng mất hứng thú với công việc, trở nên khó tính và cáu gắt, dễ có hành vi thô bạo.

# I. Tâm lý học giao dịch đàm phán

## 2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân

### 2.1. Tính khí

#### 2.1.2 Những tính khí chủ yếu (tiếp)

**Tính lạnh.** Người có tính lạnh là loại người bình tĩnh, điềm đạm, kiên trì và bền bỉ trong hành động, nét mặt ít bộc lộ tình cảm, nói năng từ tốn

#### Đặc tính

- Khi có sự ức chế mạnh, mạnh hơn cả hưng phấn thì người có tính lạnh, đứng định, không nổi cáu, có những tham vọng không thay đổi, kém biểu hiện các trạng thái tinh thần ra bên ngoài.
- Tính cẩn mẫn trong công việc
- Dễ dàng kìm hãm cơn xúc cảm mạnh mẽ của mình
- Tính toán kỹ lưỡng và thực hiện công việc đến cùng. Họ đồng đều trong quan hệ, giao tiếp có mức độ, không thích tán gẫu. Trong công tác, họ tỏ ra có lập luận suy nghĩ kỹ lưỡng, kiên trì. Khó có thể trêu tức họ và làm họ xúc động.
- Cần lưu ý rằng người có tính lạnh thường cần có thời gian để chuyển sự chú ý sang công việc khác. Cần giúp đỡ và thức tỉnh những người có tính lạnh nhưng không làm mất tính độc lập trong hành động của họ.

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân**

### **2.1. Tính khí**

#### **2.1.2 Những tính khí chủ yếu (tiếp)**

**Tính hoạt,** người có tính hoạt là người nhanh nhẹn, hoạt bát, dễ xúc cảm trước mọi sự tác động, những cảm xúc của họ trực tiếp biểu hiện ở tư cách bề ngoài nhưng không mạnh và dễ dàng thay đổi

#### **Đặc tính**

- Đây là loại người sôi nổi, rất có kết quả, nhưng chỉ có kết quả khi người đó có nhiều công việc thú vị tức là luôn luôn có sự kích thích. Còn khi không có công việc như vậy thì người đó trở nên buồn rầu, uể oải.
- Luôn duy trì được sự mới mẻ và sự thú vị của cảm giác
- Những người này rất năng động và dễ thích nghi với các điều kiện hay thay đổi của lao động và cuộc sống, dễ tiếp xúc với người khác, không cảm thấy gò bó khi giao thiệp với những người mới gặp, không phụ thuộc vào uy tín của họ.
- Trong tập thể, người có tính hoạt là con người vui nhộn và yêu đời, cảm xúc biểu hiện rõ ràng, tình cảm thay đổi nhanh chóng: vui và buồn, cảm tình và ác cảm, gần gũi và thờ ơ.
- Con người có tính hoạt thích hợp hơn với hoạt động sôi nổi, đòi hỏi mưu trí, linh hoạt. Họ có thể trở thành đáng tin cậy trong mọi việc ngoài công việc đơn điệu kéo dài.
- Trong tất cả mọi công việc họ đều kiểm chế và bình tĩnh có mức độ, nhưng khó chịu về sự quấy rối của người khác trong công tác.

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân**

### **2.1. Tính khí**

#### **2.1.2 Những tính khí chủ yếu (tiếp)**

- **Tính -u sầu.** Tính -u sầu là một loại ức chế của hệ thần kinh

#### **Đặc tính**

- Mỗi hiện tượng của cuộc sống trở thành một tác nhân ức chế họ, chỉ trông chờ cái xấu và cái nguy hiểm ở tất cả
- Phản ứng yếu ớt, uể oải đến các tác nhân kích thích và tình trạng ức chế chiếm -u thể
- Loại người này thường thụ động trong công việc.
- Cảm giác và cảm xúc của người có tính chất -u sầu xuất hiện chậm, nhưng sâu sắc, lâu dài và mạnh mẽ
- Người có tính -u sầu thường không đòi hỏi cao về chất lượng công việc của mình bởi vì những người này không tin vào sức lực của mình. Thích làm việc một mình, riêng rẽ
- Khi xuất hiện mỗi nguy hiểm lớn trong công việc hoặc tình hình bị thay đổi đột ngột thì họ có thể bối rối tới mức mất tự nhiên hoàn toàn và thậm chí là không có năng lực để chịu trách nhiệm. Nếu công việc không có gì "đe dọa" thì người có tính -u sầu trở thành người làm việc tốt
- Người có tính -u sầu hay suy tư vì những cỡ nhỏ nhặt, kín đáo, không thích giao thiệp
- Cần phải tạo ra xung quanh những người có tính -u sầu bầu không khí đồng chí, quan tâm và chăm sóc lẫn nhau.

# ***I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***

## ***2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân***

### ***2.1. Tính khí (tiếp)***

#### ***2.1.2 Những tính khí chủ yếu***

***Chú ý: Mặc dù tính khí là một đặc tính bẩm sinh của cá nhân, nhưng điều đó không có nghĩa là nó hoàn toàn không thay đổi d-ới ảnh h-ởng của điều kiện sống, hoạt động, giáo dục và tự rèn luyện, có nhiều ng-ời đã biết kiểm chế những mặt tiêu cực của tính khí của mình.***

# ***I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***

## ***2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân***

### ***2.1. Tính khí (tiếp)***

#### ***2.1.3 Cơ sở sinh lý học của tính khí***

- Hệ thống thần kinh của động vật và con người có ba đặc tính hay ba nguyên tắc hoạt động. Nguyên tắc thứ nhất là cường độ của hệ thần kinh. Nguyên tắc thứ hai là nguyên tắc cân bằng giữa quá trình hưng phấn và ức chế. Nguyên tắc thứ ba là tính linh hoạt của các quá trình thần kinh.
- Sự cân bằng của các quá trình thần kinh là sự tương xứng giữa trạng thái hưng phấn và trạng thái ức chế.
- Ở những người khác nhau thì các thuộc tính của các quá trình thần kinh cũng có những tương quan khác nhau
- Sự kết hợp các nguyên tắc hoạt động của hệ thần kinh (cường độ, sự cân bằng, tính linh hoạt) tạo thành một kiểu hoạt động thần kinh cao cấp nhất định. Kiểu hoạt động thần kinh cao cấp là cơ sở sinh lý học của các tính khí con người

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân (tiếp)**

### **2.2 Tính cách**

#### **2.2.1 Khái niệm:**

*- Tính cách là tổng thể những đặc tính tâm lý vững bền, thuộc bản chất của con người với tính cách một thành viên của xã hội, thể hiện ở thái độ của người đó đối với thực tế và in dấu vào tư cách, hành động của người đó.*

#### **Phân tích**

- *Tính cách quyết định những tính chất luôn luôn là bản chất của cá nhân chỉ trừ một số trường hợp ngoại lệ tương đối ít.*
- *Tính cách không phải là bẩm sinh, nó được hình thành trong quá trình sống và hoạt động của con người*
- *Tính cách phụ thuộc rất nhiều vào thế giới quan của con người, vào niềm tin, vào lý tưởng, vào vị trí xã hội của người ấy, và vào ảnh hưởng của môi trường xung quanh.*
- *Tính cách là một đặc điểm riêng của cá nhân.*

# **I. Tâm lý học giao dịch đàm phán**

## **2. Các đặc điểm tâm lý cá nhân (tiếp)**

### **2.2 Tính cách**

#### **2.2.2 Những nét của tính cách**

***Trong cấu trúc của tính cách có hai nhóm nét:***

**- Nhóm thứ nhất: gồm có những nét trí tuệ, ý chí và cảm xúc.**

+ Những nét ý chí sẽ quy định kỹ năng và sự sẵn sàng của con người để điều chỉnh một cách cố ý thức hoạt động của mình khi cần phải khắc phục khó khăn và trở ngại, và hướng hành vi của con người theo đúng những nguyên tắc và những nhiệm vụ nhất định.

+ Những nét cảm xúc của tính cách cũng đóng một vai trò lớn trong hoạt động của con người.

**- Nhóm thứ hai: xét về mặt quan hệ của con người đối với hiện thực xung quanh, có thể chia thành:**

+ Những nét thể hiện tư chất tâm lý chung của cá nhân (xu hướng của cá nhân).

+ Những nét thể hiện thái độ của con người đối với người khác.

+ Những nét nói lên thái độ của con người đối với bản thân.

+ Những nét thể hiện thái độ của cá nhân đối với lao động, đối với công việc của mình.

+ Những nét thể hiện thái độ của con người đối với tài sản.

## ***II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán***

### ***1. Kiểu người cáu gắt hay nóng***

***Đối tác giao dịch này thường đi ra ngoài phạm vi chuyên môn của cuộc giao dịch. Trong quá trình giao dịch đàm phán luôn nôn nóng mất bình tĩnh, thiếu tự chủ.***

- Cần phải có thái độ ứng xử kiểu đối tác này như sau:
- Thảo luận với họ về những vấn đề còn phải bàn cãi (nếu đã rõ) trước khi bước vào giao dịch, đàm phán.
- Luôn luôn tỏ vẻ bình tĩnh, thản nhiên và có hiểu biết, thông thạo.
- Tuỳ theo khả năng mà phát biểu các quyết định bằng ngôn ngữ của họ.
- Khi có điều kiện cho phép các đối tác khác bác bỏ ý kiến của họ. Sau đó thì cự tuyệt ý kiến đó.
- Lôi kéo họ về phía ta, cố gắng biến họ thành người thiết thực có tính chất xây dựng.
- Nói chuyện tay đôi với họ khi giải lao nhằm tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến lập trường tiêu cực của họ.
- Trong trường hợp căng thẳng quá mức có thể đề nghị ngừng cuộc đàm phán bằng "giải lao", sau đó mọi người bớt nóng lại tiếp tục họp.
- Xếp đối tác này ngồi gần những người có uy quyền trong phòng khi giao dịch, đàm phán.

## ***II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)***

### ***2. Kiểu người đối thoại tích cực , thiết thực***

***Đây là kiểu người dễ chịu nhất, yêu lao động, tốt bụng.***

***Họ cho phép chúng ta cùng với họ tóm tắt kết quả giao dịch, đàm phán. Bình tĩnh tiến hành tranh luận.***

***Đối với họ cần có thái độ ứng xử như sau:***

- Cùng với họ làm rõ và kết thúc việc xem xét từng trường hợp riêng biệt.***
- Tạo điều kiện cho các đối tác giao dịch khác đồng ý với phương pháp có tính chất xây dựng mà người đó đưa ra trong cuộc tranh luận, giao dịch, đàm phán.***
- Tranh thủ sự giúp đỡ, ủng hộ của họ trong những vấn đề khó khăn, tranh cãi và trong tình huống nặng nề, vất vả.***
- Xếp họ ngồi vào chỗ trung tâm giữa các thành viên khác.***

## **II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)**

### **3. Kiểu người “biết tất cả”**

**Kiểu người này nghĩ rằng mình thông thạo hơn ai hết về mọi vấn đề. Họ có ý kiến về mọi thứ và luôn luôn yêu cầu được phát biểu ý kiến.**

**Giao tiếp với họ cần tuân theo các quy tắc d-ới đây:**

- Đặt họ ngồi cạnh người chủ trì giao dịch, đàm phán.**
- Thỉnh thoảng nhắc nhở họ rằng mọi thành viên khác cũng muốn phát biểu ý kiến.**
- Yêu cầu họ cho phép những người khác có điều kiện rút ra những kết luận trung gian.**
- Tạo điều kiện cho các thành viên bày tỏ ý kiến với những điều kết luận khẳng định dứt khoát của đối tác.**
- Đôi khi đặt cho họ những câu hỏi chuyên môn phức tạp và khi cần thiết người chủ trì giao dịch có thể trả lời cho họ.**

## **II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)**

### **4. Kiểu người khoắc lác**

**Họ thường thiếu tế nhị, vô cơ cắt ngang quá trình đàm phán. Họ ít chú ý đến thời gian giành cho lời phát biểu của mình.**

#### **Cách Đối xử:**

- Đặt họ ngồi gần người chủ trì đàm phán hoặc người có uy tín.**
- Khi họ đi chệch hướng cần phải tế nhị ngăn lại.**
- Khi họ lảng tránh đề tài đàm phán nên hỏi xem điều anh ta nói có liên quan gì đến chủ đề đang giao dịch, đàm phán.**
- Hỏi ý kiến từng cá nhân tham gia đàm phán về những vấn đề họ nói ra.**
- Trong trường hợp cần thiết nên quy định thời gian cho cuộc giao dịch, đàm phán và mỗi lời phát biểu.**
- Chú ý không cho họ đánh tráo từ vấn đề này sang vấn đề khác mà xem xét vấn đề theo quan điểm, góc độ mới.**

## **II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)**

### **5. Kiểu người nhút nhát.**

**Kiểu người này có đặc điểm là thiếu tự tin khi phát biểu trước đám đông. Họ sẵn sàng im lặng, sợ phát biểu những điều mà theo quan điểm của họ là ngu ngốc, buồn cười.**

**Đối với họ cần :**

- Nên đặt cho họ câu hỏi nhẹ nhàng có tính chất thông tin.**
- Khuyến khích họ phát biểu, phê bình và đề xuất ý kiến, phương án.**
- Giúp họ diễn đạt ý kiến.**
- Kiên quyết ngăn chặn bất kỳ sự e ngại nào của các đối tác khác.**

**Nên sử dụng cách diễn đạt có tính chất khuyến khích như "Tất cả chúng tôi muốn nghe ý kiến của anh".**

**Đặc biệt, đích thân cảm ơn họ vì những đóng góp, nhận xét của họ cho cuộc giao dịch đàm phán nhưng không nên làm điều đó với vẻ bề trên.**

## ***II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)***

### **6. Kiểu người bình thản khó lay chuyển.**

***Họ là kiểu người kín đáo, thường cảm thấy mình sống ngoài thời gian và không gian (cô đơn) cũng như ngoài lề đề tài, tình huống của cuộc giao dịch, đàm phán cụ thể. Vì họ cho rằng điều đó không đáng làm họ bận tâm và cố gắng.***

#### ***Cần phải:***

- Trước hết nên trao đổi về những kinh nghiệm của bản thân họ và xin những lời khuyên.***
- Nên hỏi họ những vấn đề cụ thể mà họ biết, họ quan tâm. Đề nghị họ cho ý kiến nhận xét về các vấn đề chuyên môn sâu.***
- Khi có điều kiện tranh thủ tìm hiểu nguyên nhân của hành vi đó.***

## ***II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)***

### **7. Kiểu người thờ ơ:**

***Đề tài giao dịch, đàm phán không làm cho họ quan tâm. Họ sẵn sàng “ngủ quên” trong suốt thời gian giao dịch, đàm phán.***

***Vì thế cần phải:***

- Đặt câu hỏi mang tính chất thông tin đối với họ.***
- Làm sao để tài giao dịch, đàm phán có dạng hấp dẫn lôi cuốn.***
- Đặt câu hỏi mang tính chất kích thích.***
- Tìm hiểu cái gì làm cho họ quan tâm.***

## **II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)**

### **8. Kiểu người “Quan trọng hoá vấn đề”**

**Đối tác giao dịch, đàm phán kiểu này không chịu được sự phê bình (dù là trực tiếp hay gián tiếp). Họ cảm thấy và xử sự như một nhân cách đứng trên tất cả những người còn lại.**

**Ứng xử đối với họ như sau:**

- Không cho phép họ đóng vai trò làm khách trong cuộc giao dịch, đàm phán.**
- Cần đề nghị nhẹ nhàng làm sao cho họ bình đẳng với các thành viên khác.**
- Không cho phép bất kỳ sự phê phán nào đối với những người lãnh đạo có mặt hoặc vắng mặt cũng như các cá nhân khác.**
- Luôn luôn ghi nhớ chính xác rằng ở đây ta chỉ bàn về một chủ đề giao dịch, đàm phán và ai là người đề xướng ra nó.**
- Sử dụng phương pháp “vâng..., nhưng” sẽ rất có lợi đối với kiểu người này.**

## **II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)**

### **9. Kiểu người hay vặn hỏi .**

***Có lẽ họ sinh ra chỉ để “sáng tác” ra những câu hỏi bất kể chúng có cơ sở thực tế hay là bịa đặt. Họ bị “bốc cháy” bởi ý muốn vặn hỏi về tất cả các vấn đề.***

***Có thể dùng các biện pháp sau:***

- Chuyển tất cả các câu hỏi cho mọi người (nếu có liên quan chung đến đề tài giao dịch, đàm phán), còn nếu chỉ có một câu hỏi thì chuyển cho chính họ trả lời.***
- Ngay lập tức thừa nhận lẽ phải và quyền của họ nếu họ không có điều kiện trả lời cụ thể.***

## ***II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán (tiếp)***

Việc phân chia 9 kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán như trên chỉ có ý nghĩa nghiên cứu lý thuyết. Trong thực tế không có người hoàn toàn trùng khớp với một trong 9 dạng đó. Tuy nhiên họ có thể mang những đặc trưng nổi bật của một trong 9 kiểu đó. Vì vậy có thể vận dụng trong thực tế giao dịch, đàm phán.

## Chương 5

# ***Tâm lý trong giao dịch đàm phán***

- I. Tâm lý học giao dịch đàm phán***
- II. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán***
- III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài***

# **III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài**

## **1. Giao tiếp và đàm phán với người Mỹ**

- Người Mỹ đặc biệt coi trọng sự đúng giờ “Time is money: thời gian là tiền bạc”.
- Người Mỹ rất quan tâm tới hình thức của phòng họp, phòng làm việc.
- Người Mỹ ít bắt tay lúc từ biệt nên không cần quá chú ý vào việc này.
- Người Mỹ có thói quen khi nói chuyện chỉ nhìn vào mắt người đối thoại chừng một phút, do đó nếu ta nhìn vào mắt họ chăm chú quá lâu, khách có thể bị làm bối rối là trong hành động hay trên áo quần của họ có cái gì đó không ổn.
- Người Mỹ trong khi giao dịch, đàm phán thường ngồi và nói năng rất thoải mái, không thích phân biệt đối xử.
- Người Mỹ có đặc điểm nổi bật trong đàm phán là loại bỏ những lời lẽ rườm rà để đi ngay vào mục đích cuộc họp
- Họ luôn muốn kết thúc nhanh chóng trong đàm phán.
- Người Mỹ thường đặt sẵn những loại giấy theo mẫu in sẵn có tác dụng giao kèo để lấy chữ ký của đối tác đầu tư. Nếu chưa hiểu rõ cần xin khách đem về nhà nghiên cứu kỹ chứ đừng ký ngay để bị hớ
- Phong cách của người Mỹ là ham mê giành phần thắng trong thể thao cũng như trong đàm phán.

### **III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)**

**Ứng xử: Khi đứng địa vị n-ước chủ nhà**

- Có phụ nữ trong cuộc họp thì phải giới thiệu phụ nữ tr-ước tiên. Lúc đó ng-ời phụ nữ nhất thiết phải đứng dậy và t-ới c-ới xã giao. Nếu đã biết tên khách thì cần nhắc tên của họ tr-ước lời giới thiệu t-ương tự nh-ở Việt Nam,
- Nếu ai đó hắt hơi, sổ mũi thì nếu ở gần ta phải chúc phúc lành
- Ngoài ra khi có ai lỡ tay làm đổ n-ước, đổ r-ợu ra bàn thì ta cứ lờ đi nh- không trông thấy là tốt hơn cả. Chúng ta phải cố gắng tránh hỉ mũi, khạc đờm, nhổ n-ước bọt chỗ đông ng-ời, không cạy móng tay, không rung đùi, móc lỗ mũi, lổ tai, xỉa răng nơi công cộng. Ng-ời Mỹ rất khộng -a những mùi khặc th-ờng nên phòng họp phải đ-ợc thông gió, đẩy hết mùi khói thuốc lá còn đọng lại trong phòng. Ng-ời Mỹ th-ờng không hút thuốc trong phòng họp. Mỗi ng-ời cần khử mùi lạ có thể phát ra từ thân thể mình nh- mùi hành tỏi, mùi thuốc lá, mùi r-ợu bia từ miệng, mùi thuốc trị bệnh ngoài da, mùi dầu nóng, dầu bôi tóc. Nếu dùng n-ước hoa chỉ nên dùng loại nhẹ.
- Điều đáng chú ý nhất trong việc chuẩn bị là làm chu đáo các tài liệu giới thiệu sản phẩm bằng tiếng Anh cùng với các điều kiện th-ương l-ợng thật rõ ràng, đơn vị đo l-ợng phải theo hệ Mỹ, giá phải tính bằng USD.
- Cần chú ý rằng đàm phán với ng-ời Mỹ không phải chỉ khó về xác định số l-ợng mà còn khó về chất l-ợng.
- Cần chú ý rằng đàm phán với ng-ời Mỹ không phải chỉ khó về xác định số l-ợng mà còn khó về chất l-ợng.

# **III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)**

## **2. Giao tiếp với người Phần Lan**

- Phần Lan bất cứ mùa nào cũng không nên ăn mặc trang phục phổ thông. Người Phần Lan thích xúng hô chúc năng của họ trong lúc đàm phán.
- Thương gia Phần Lan tương đối bảo thủ, một khi họ đã quyết định và bắt tay bạn, thì sẽ cố hiệu lực nhất để ký hợp đồng. Đàm phán thường tiến hành ở văn phòng chứ không tại bữa tiệc.
- Giao dịch xong là chúc mừng - bữa tiệc kéo dài và mời bạn đi tắm hơi nước. lời mời này là một lễ nghi quan trọng, tỏ ra rằng bạn được hoan nghênh.
- Nếu thương gia mời bạn đến nhà, nhớ đến đúng giờ và mang hoa tặng bà chủ
- Trước khi chủ nhà mời rượu, bạn đừng có nếm thức ăn. Tránh nói chuyện chính trị
- Người Phần Lan, nam hay nữ, gặp gỡ nhau đều bắt tay.

# ***III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)***

## **3. Giao tiếp với người ở các nước hội giao**

- ***Đến các nước A-Rập Trung Đông, bạn nên thận trọng từng lời nói, cử chỉ.***
- ***Quán cà phê thường là nơi gặp gỡ. Giao dịch mua bán phải chuẩn bị ít nhất uông hai tách cà phê, nước trà hoặc nước giải khát khác.***
- ***Ở các nước hội giao tốt nhất là cai rượu.***
- ***Nên hạn chế hút thuốc.***
- ***Chụp ảnh không được hoan nghênh.***
- ***Trang trí cây nô-en, phụ nữ lái xe là những điều nên kiêng kỵ.***
- ***Được mời đến nhà chơi nên nhớ mang theo quà. Bà chủ không có mặt ở trong bữa cơm, việc đón tiếp do đàn ông đảm nhiệm.***
- ***Nếu không may hỏi tới sức khỏe bà chủ, sẽ phạm một sai lầm gặp một phụ nữ, không nên tiếp xúc quá lâu,***
- ***Không nên đề cập vấn đề chính trị Trung Đông, không nên đề cập chính sách dầu lửa quốc tế.***

### ***III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)***

#### ***4. Giao tiếp với người ở khu vực Đông Nam á***

***ở các n-ước Đông Nam á, khi giao dịch không nên ngồi vắt chân chữ ngũ, nếu không sẽ phá vỡ cơ hội làm ăn. Nếu vô tình lắc chân, để cho đế giày h-ớng vào đối ph-ương thì đàm phán coi nh-ư thất bại. Dù bạn có vô ý chạm vào đối ph-ương cũng bị coi là không thể tha thứ.***

### **III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)**

#### **5. Giao tiếp với người Anh**

- *Nước Anh là xứ sở của shake hand (bắt tay). Mặc dù người Anh được coi là người sáng tạo ra cái bắt tay, nhưng họ chỉ dùng một cách rất hạn chế;*
- *Theo thông lệ, ở Anh quốc, tốt nhất là bạn nên chờ họ đưa tay ra trước.*
- *Không nên hôn tay phụ nữ ở nước Anh.*
- *Người Anh xem như là bất lịch sự khi nói chuyện với một người nào đó mà họ không được giới thiệu gọi một người bằng họ hay cả họ và tên như Sir Fillbank hay Sir colin Pine.*
- *Người Anh coi trọng chuyện riêng tư và kín đáo.*
- *Khi tiếp xúc với người Anh, bạn nên để vòng đeo tay và nhẫn quý ở nhà bởi vì họ không có thói quen tin tưởng đàn ông dùng đồ trang sức.*
- *Ngày làm việc của người Anh thường bắt đầu vào lúc 9 giờ sáng và kết thúc lúc 5 giờ chiều. Các bữa tiệc làm ăn thường diễn ra buổi trưa.*
- *Một đặc điểm nữa cần lưu ý là tuyệt đối không được bông đùa về Nữ hoàng Anh.*

# ***III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)***

## ***6. Giao tiếp với người Pháp***

- *Người Pháp có thói quen dùng cả thân thể để truyền đạt ý nghĩa khi nói chuyện: mắt, tay.*
- *Đừng bao giờ đút tay vào túi khi nói chuyện với người Pháp.*
- *Người Pháp có thói quen bắt tay khi đến và khi ra về.*
- *Người Pháp rất coi trọng những người biết ngôn ngữ của mình.*
- *Giữa những người quen biết, hôn ở hai bên má là chuyện thường tình, ngay cả khi trước đám đông.*
- *Nên nhớ điều này không có trong quan hệ làm ăn giữa những người đàn ông mà chỉ giữa người đàn ông với người đàn bà hay giữa hai người đàn bà với nhau*
- *Người Pháp rất nghiêm túc trong công việc*
- *Người Pháp rất cẩn trọng đối với những ai đề nghị đột đến đề nghị làm ăn với họ*
- *Một nguyên tắc cần ghi nhớ đó là bạn bắt buộc phải hẹn trước và nếu được phải có xác nhận bằng thư.*
- *Đối với người Pháp, lúc nào bạn cũng cần tế nhị, thông thả.*
- *Người Pháp hiếm khi mời khách kinh doanh đến nhà. Nhưng nếu bạn được mời, nhớ đem hoa hay sôcôla cho nữ chủ nhân. Ngoài ra, nếu bạn mời khách người Pháp đi ăn tối, bạn cần dẫn họ vào nhà hàng thật sang, đắt tiền.*

# **III. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài (tiếp)**

## **7. Giao tiếp với người Nhật**

- *Người Nhật là những người bắt đầu giỏi, họ nắm bắt những tư tưởng khoa học tuyệt vời của các nhà đoạt giải thưởng Nobel phương Tây, biến nó thành những sản phẩm*
- *Tôn giáo của Nhật Bản dạy họ phải biết cam chịu với số phận*
- *Đối với Nhật Bản, không có các trường kinh doanh, có thể có rất nhiều trường vừa học vừa làm*
- *Người Nhật là những người theo chủ nghĩa bảo hộ mậu dịch và rất không công bằng.*
- *Các công ty của Nhật Bản đầu tư nhiều hơn vào các nhà máy và trang thiết bị, vì vậy các công xưởng của họ có năng suất cao hơn.*
- *Người Nhật Bản luôn dành dụm toàn bộ tiền của họ, trong khi ở những nước khác người ta sử dụng tiền để vui chơi, giải trí.*
- *Các công ty Nhật Bản không lo lắng nhiều đến việc tạo lợi nhuận vì họ dựa vào các tập đoàn công nghiệp và tài chính Zaibatsu nổi tiếng*
- *Tất cả những gì làm cho họ quan tâm là thị trường và xâm lấn thị trường của người khác.*
- *Các quan hệ với các ngân hàng thường là dài hạn và mang tính hỗ trợ, chứ không phải ngắn hạn và mâu thuẫn.*
- *Các cổ đông phải trông nom để phát triển và gặt hái thành quả tiền vốn của họ.*
- *Người Nhật Bản phải trông nom để phát triển và gặt hái thành quả tiền vốn của họ.*
- *Người Nhật Bản có cái gì đó như một dạng năng lực kinh doanh cao cấp di truyền; hơi giống như những người do Thái*