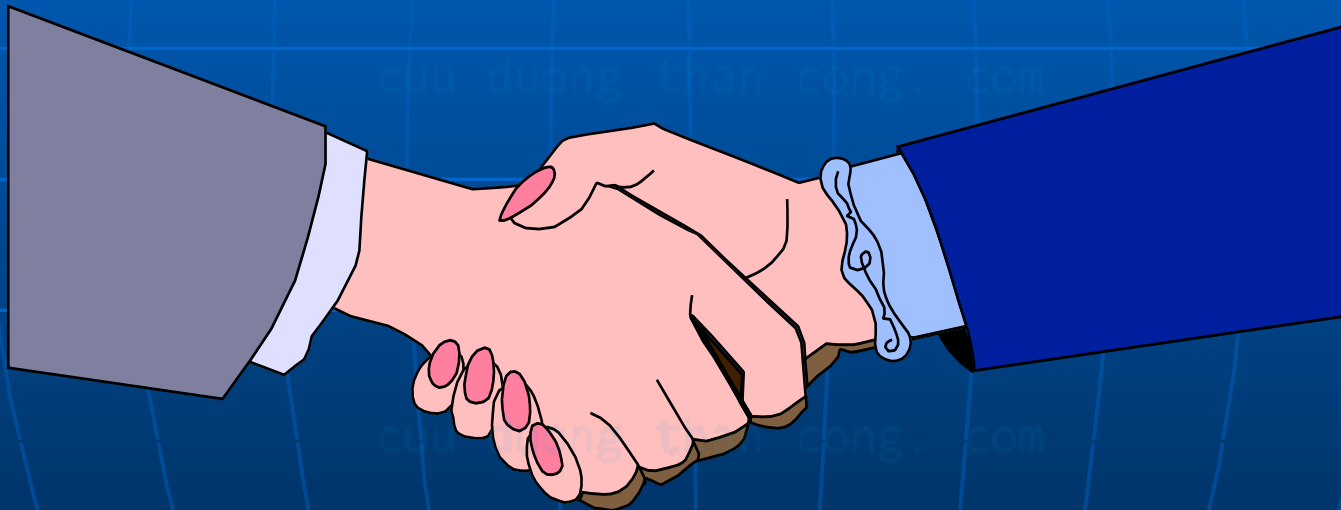


Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



Chương 7

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh

cuuduongthancong.com

Chương 7

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh

- 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. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán*

I. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh

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

- * Có thể khẳng định rằng thế giới hiện thực mà chúng ta đang sống là một bàn đàm phán khổng lồ. ở đó mỗi con người chúng ta là thành viên của bàn đàm phán khổng lồ ấy.
- * Trên thương trường các doanh nhân vừa hợp tác với nhau vừa cạnh tranh với nhau. Sự xung đột lớn nhất giữa những người kinh doanh là xung đột về lợi ích vật chất.
- * Đàm phán là con đường tốt nhất để điều hoà mâu thuẫn lợi ích vật chất và giải quyết mâu thuẫn giữa các bên
- * Đàm phán là chức năng của nhà kinh doanh, là công cụ để bảo đảm thành công.

I. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh

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

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.

I. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh

2. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh.

- 2.1. Đàm phán kinh doanh lấy lợi ích kinh tế đạt được là mục đích cơ bản.**
- 2.2. Giá cả là hạt nhân của đàm phán.**
- 2.3. Đàm phán kinh doanh chứa đựng những xung đột của lợi ích.**
- 2.4. 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".**
- 2.5. 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**

Chương 7

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh

- 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. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán*

II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh

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...

II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh

1. *Bối cảnh đàm phán. (tiếp)*

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

Vậy để thăm dò bối cảnh cần:

- Triển khai sớm***
- Bí mật điều tra***
- Tìm đúng đối tượng***

Quan sát hành động nhượng bộ của đối tác

II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh

2. Thời gian dành cho đàm phán

Thời gian đàm phán là toàn bộ quá trình từ khi nảy sinh ý định đến kết thúc đàm phán. Đàm phán không là một thời điểm, mà là một quá trình, có khởi điểm và kết điểm (còn gọi là điểm chết). Trong bất cứ cuộc đàm phán nào, gần đến "điểm chết" mới có được kết quả.

Cần:

- Cần phải kiên nhẫn**
- Cần phải học cách kiềm chế khả năng tự vệ, bình tĩnh và nhanh trí chớp lấy thời cơ.**
- Quyết không cho đối phương biết điểm chết của mình.**
- Quan sát thái độ của đối tác**
- Biết chắc là có cơ lợi cho mình mới có hành động bước ngoặt**

II. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh

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 mạo hiểm.*** Mạo hiểm là sự kết hợp lòng dũng cảm và hiểu biết.
- ***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 chuyên môn***

Chương 7

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh

- 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. *Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán*

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

1. Các hình thức đàm phán kinh doanh

Đàm phán kinh doanh có thể phân loại bằng nhiều tiêu thức khác nhau.

Căn cứ vào quốc tịch các chủ thể đàm phán người ta chia ra đàm phán kinh doanh trong nước và đàm phán kinh doanh quốc tế.

Căn cứ số lượng các đối tác tham gia đàm phán chia ra: đàm phán song phương, tức là đàm phán có hai đối tác; đàm phán đa phương, tức là đàm phán có nhiều đối tác cùng tham gia; đàm phán nhóm đối tác, tức là đàm phán theo nhóm chuyên đề.

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

1. Các hình thức đàm phán kinh doanh (tiếp)

Căn cứ vào nội dung của cuộc đàm phán, chia đàm phán theo các lĩnh vực như đàm phán đầu tư; đàm phán thương mại; đàm phán xây dựng, đàm phán cung cấp nhân lực

Căn cứ vào tiến trình đàm phán người ta chia ra đàm phán sơ bộ, đàm phán chính thức

Căn cứ vào chu trình đàm phán có thể chia thành đàm phán một vòng và đàm phán nhiều vòng

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

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh

2.1. Cạnh tranh trong đàm phán

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.

Điều kiện áp dụng:

- *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.*

Hạn chế:

- *Mặt hạn chế là không duy trì được quan hệ lâu dài và dễ bị bế tắc trong đàm phán.*

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh (tiếp)

2.2. Hợp tác trong đàm phán

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 gắng tìm ra các giải pháp liên kết và thoả mãn tất cả các bên có liên quan.

Điều kiện áp dụng:

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

Ưu điểm:

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.

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh (tiếp)

2.3. Lẩn tránh khi đàm phán

Phong cách lẩn tránh là không dứt khoát và không hợp tác, không bày tỏ mong muốn và trì hoãn giải quyết vấn đề.

Điều kiện áp dụng:

- 1. Sử dụng phong cách lẩn tránh khi gặp vấn đề không quan trọng, những vấn đề thứ yếu nh-ưng lại khó bày tỏ**
- 2. Sử dụng phong cách lẩn tránh trong tr-ờng hợp nếu đồng ý giải quyết vấn đề đó sẽ gây hậu quả tiêu cực lớn hơn lợi ích của nó**
- 3. Trong tr-ờng hợp chúng ta đang thiếu thông tin, thông tin ch-a chắc chắn cần phải thu thập thêm các thông tin về vấn đề đàm phán ta cũng sẽ sử dụng phong cách lẩn tránh**
- 4. ng-ời khác có thể giải quyết vấn đề tốt hơn là chúng ta thì cũng dùng phong cách lẩn tránh**

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh (tiếp)

2.4. Nhượng bộ thoả hiệp khi đàm phán

Phong cách nhượng bộ là cố 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.

Điều kiện áp dụng:

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.

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh (tiếp)

2.5. Chấp nhận trong đàm phán

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.

. Điều kiện áp dụng:

**Sử dụng chấp nhận khi ta cảm thấy mình chưa chắc chắn đúng
Khi vấn đề quan trọng đối với người khác hơn là đối với mình,
ta có thể chấp nhận.**

**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.**

**Khi mục đích thiết lập các quan hệ lâu dài là quan trọng ta tạm
thời chấp nhận để phát triển quan hệ.**

**Có trường hợp vấn đề nêu ra nếu tiếp tục tranh luận sẽ gây khó
khăn cho ta**

III. Các phong cách đàm phán kinh doanh

2. Phong cách đàm phán kinh doanh (tiếp)

Nguyên tắc chung khi sử dụng phong cách đàm phán

Nguyên tắc 1: Không thể sử dụng tất cả các phong cách trong mọi trường hợp.

Nguyên tắc 2: Nhìn chung nên bắt đầu đàm phán bằng phong cách hợp tác.

Nguyên tắc 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

Chương 7

Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh

- 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. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán**

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán

1. Nghệ thuật "trả lời" trong đàm phán.

- Kéo dài thời gian.*
- Đánh trống lảng.*
- Hỏi lại đối tác.*
- Mập mờ*
- Trả lời một số vấn đề*
- Hỏi một đằng trả lời một nẻo*
- Nhún vai*

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

2. Nghệ thuật “nghe” trong đàm phán.

Nghệ thuật nghe trong đàm phán có mấy chức năng như sau:

Thứ nhất, có thể thoả mãn nhu cầu của đối tác.

Thứ hai, có thể biết được bối cảnh, thời gian, quyền lợi và nhu cầu của đối tác, để thừa cơ giành thắng lợi.

Thứ ba, có thể biết được đối tác đã thật sự hiểu lời nói của mình hay chưa.

Thứ tư, có thể làm cho quan hệ con người gần gũi hơn, đàm phán thuận lợi hơn.

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

2. Nghệ thuật “nghe” trong đàm phán.

Để nâng cao nghệ thuật nghe trong đàm phán cần:

- Loại bỏ tất cả những gì làm cho ta phân tán tư tưởng*
- Khi đến lượt mình phát biểu, đừng nghĩ rằng mình có thể nói một lèo, nên nhường cơ hội phát biểu cho người khác*
- Giúp đối tác nói tiếp*
- Cần học nghe ý tứ ngoài lời*

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

3. Nghệ thuật "hỏi" trong đàm phán

- **Câu hỏi đóng:** là những câu hỏi chờ đợi một trong hai câu trả lời: Có hoặc không. Câu hỏi đóng sẽ dẫn đến việc tạo bầu không khí căng thẳng trong đàm phán vì chúng thu hẹp đột ngột các thủ đoạn của đối tượng.
- **Câu hỏi mở:** Đối với câu hỏi này không thể trả lời có hoặc không được, chúng đòi hỏi phải có lời giải thích tại sao. Câu hỏi mở có dạng: Cái gì? Như thế nào? Tại sao?. Nên sử dụng câu hỏi mở trong trường hợp cần bổ sung thông tin hoặc khi muốn tìm hiểu động cơ thái độ mục đích của đối tượng.
- **Câu hỏi hùng biện:** Phục vụ việc khảo sát vấn đề sâu sát hơn, cũng có thể pha loãng vấn đề trong một số trường hợp.
- **Câu hỏi chuyển hướng đột ngột.** Nhằm duy trì cuộc đàm phán theo hướng đã định hoặc đưa ra một loạt những vấn đề mới.
- **Câu hỏi để suy nghĩ:** Buộc đối tượng phải cân nhắc cẩn thận trước khi nêu ý kiến.

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

4. Nghệ thuật "thách giá" trong đàm phán.

- Nếu người bán thách giá thấp thì thường bán được với giá thấp.*
- Nếu người bán thách giá cao thì thường bán được với giá cao.*
- Nếu người bán thách giá cao bất ngờ và kiên quyết đến cùng thì thường thường thu được kết quả tốt trong trường hợp đàm phán không bị thất bại.*

Vận dụng bí quyết trên, thách giá phải cao, nhượng bộ phải từ từ.

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

5. Nghệ thuật “trả giá” trong đàm phán

- Người mua trả giá thấp thường mua được với giá thấp.*
- Nếu người mua lần đầu đã nhượng bộ quá lớn, thì sẽ làm cho người bán giữ giá. Cho nên người mua cần nhượng bộ dần dần.*
- Người nào nhượng bộ trước vấn đề quan trọng thì người đó sẽ thất bại.*
- Nếu thông báo cho đối tác giá thành của mình thì thường nhanh chóng đạt được thoả thuận.*
- Đạt được thoả thuận nhanh quá có hại cho cả hai phía.*

IV. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán (tiếp)

6. Nghệ thuật khắc phục bế tắc trong đàm phán.

Trong quá trình đàm phán, thường xuất hiện những bế tắc nh-ư cãi nhau, giận nhau, bỏ đi, ảnh hưởng tới quá trình đàm phán. Lúc đó, hãy áp dụng những ph-ương pháp sau:

- Để tr-ước khó sau:*
- Vòng vèo tiến lên*
- Chọn cái đồng nhất để lại cái bất đồng*
- Tạm thời đình chỉ*