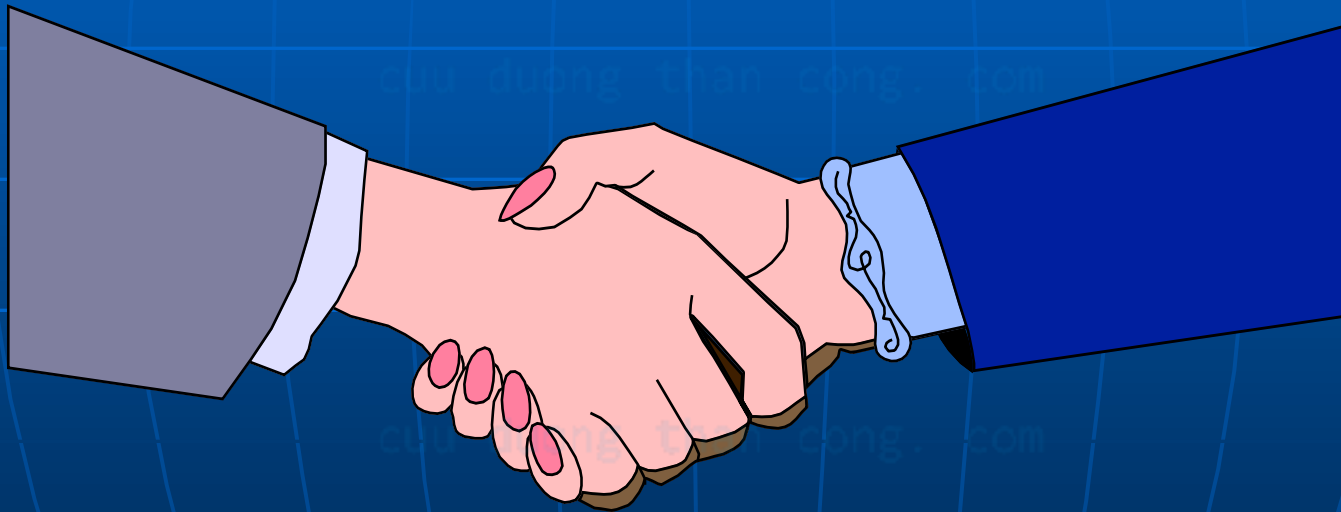


Giao dịch và đàm phán trong kinh doanh



Chương 10

Tổ chức đàm phán kinh doanh

cun duong than cong . com

Chương 10

Tổ chức đàm phán kinh doanh

- I. **Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh**
- II. *Nghệ thuật mở đầu đàm phán*
- III. *Truyền đạt thông tin trong đàm phán*

I. Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh

1. Tiến trình cơ bản của tổ chức đàm phán kinh doanh

*** *Tìm hiểu thực tế:***

Trong quá trình tìm hiểu thực tế, nhà đàm phán cần hiểu rõ hơn về mục tiêu và điểm mạnh, điểm yếu của đối tác

*** *Giải lao:***

Trong khi giải lao, nhóm đàm phán nên đánh giá lại điểm mạnh, điểm yếu của mình cũng như của đối tác, xem xét lại mục tiêu và khoảng có thể chấp nhận

*** *Giảm sự khác biệt:***

Khi các cuộc đàm phán chính thức lại tiếp diễn, nhà đàm phán xác định mỗi vấn đề, đưa ra các dẫn chứng thực tế và thuyết phục đối tác rằng mức của mình đưa ra là hợp lý.

*** *Mặc cả dứt khoát:***

Mặc cả dứt khoát liên quan đến việc sử dụng thủ thuật "hoặc chấp nhận - hoặc không".

I. Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh

2. Các nguyên tắc của đàm phán kinh doanh

- > Nguyên tắc thứ nhất: Phải am tường đối tác giao dịch đàm phán**
- > Nguyên tắc thứ hai: Xây dựng niềm tin, thu hút chú ý, khơi gợi sự quan tâm hứng thú của đối tác**
- > Nguyên tắc thứ ba: Luận chứng chi tiết, lập luận sắc sảo, minh chứng cụ thể dẫn giải rõ ràng sẽ làm cho đối tác đồng ý với quan điểm, ý kiến của ta**
- > Nguyên tắc thứ tư: Tác động vào sở thích và làm tan mỗi nghi ngờ của đối tác**
- > Nguyên tắc thứ năm: Biến đổi, chuyển hoá nhu cầu của đối tác vào quyết định cuối cùng. Thoả thuận và nhất trí quyết định phải trên cơ sở nhu cầu và lợi ích của nhau**

I. Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh

2. Các nguyên tắc của đàm phán kinh doanh (tiếp)

9 điều chỉ dẫn sau đây khi tiến hành giao dịch đàm phán kinh doanh.

- **Một: Chú ý nghe đối tượng giao dịch đàm phán cho đến cùng**
- **Hai: Không bao giờ được coi thường ý nghĩa về sự thành kiến của đối tượng giao dịch đàm phán**
- **Ba: Tránh hiểu lầm và những cách giải thích sai lầm. Trình bày phải rõ ràng, khúc triết, ngắn gọn, đơn giản và dễ hiểu**
- **Bốn: Hãy tôn trọng và quý trọng đối tượng giao dịch đàm phán.**
- **Năm: Hãy hòa nhã, thân mật và xã giao lịch sự**
- **Sáu: Khi cần phải giữ lập trường kiên định và giữ thái độ bình thản**
- **Bảy: Bằng mọi cách giúp đỡ cho đối tượng tiếp thu dễ dàng luận điểm và đề nghị của ta.**
- **Tám: Hãy sử dụng các chiến thuật đàm phán thích hợp**
- **Chín: Kiên định thực hiện ý đồ và mục tiêu của mình**

Chương 10

Tổ chức đàm phán kinh doanh

I. Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

1. Mục đích mở đầu đàm phán

Mở đầu đàm phán có những nhiệm vụ sau:

- Tiếp xúc được với đối tượng đàm phán
- Xây dựng bầu không khí thuận lợi cho cuộc đàm phán
- Lôi cuốn sự chú ý
- Kích thích sự quan tâm đến cuộc đàm phán
- nắm quyền chủ động (nếu cần thiết).

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

2. Phương pháp mở đầu đàm phán

- * Phương pháp làm dịu căng thẳng: Phương pháp này cho phép thiết lập quan hệ chặt chẽ với đối tượng chỉ cần nói vài lời chân thành, nồng nhiệt bạn có thể đạt được điều đó*
- * Phương pháp kiểm cỡ (móc xích). Phương pháp này cho phép nêu vấn đề, sự kiện ngắn gọn làm cơ sở để liên hệ với nội dung đàm phán*
- * Phương pháp kích thích trí tưởng tượng Yêu cầu của phương pháp này là nêu một loạt câu hỏi về các vấn đề cần bàn bạc và giải quyết*
- * Phương pháp mở đầu trực tiếp: Phương pháp này có đặc điểm hơi "khô khan, cứng nhắc, phù hợp cuộc đàm phán ngắn ít quan trọng.*

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

3. Những thủ thuật và quy tắc mở đầu đàm phán

- Lời phát biểu khai mạc phải rõ ràng, ngắn gọn xúc tích.
- Phải gọi tên đối tượng đầy đủ khi nói chuyện với họ.
- Trang phục, tư thế, vẻ mặt phải phù hợp.
- Thể hiện thái độ tôn trọng nhân cách người đối thoại, chú ý đến ý kiến, nhu cầu của họ
- Có nhận xét đánh giá tích cực về địa điểm đàm phán, cách trang trí nội thất, cách bố trí sản xuất, uy tín, thanh danh trong kinh doanh của cơ quan chủ trì đàm phán
- Nhắc lại một số tình hình đã thay đổi từ cuộc đàm phán lần trước đến nay (nếu có).
- Đề nghị mọi người phát biểu ý kiến, chỉ dẫn, khuyến khích

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

3. Những thủ thuật và quy tắc mở đầu đàm phán

- phương pháp cá nhân của chúng ta trong cuộc đàm phán**

Quy tắc cơ bản là: sử dụng phương pháp nhập tâm để mở đầu đàm phán

- Phương pháp nhập tâm là thể hiện khả năng của người chủ trì đàm phán đặt mình vào địa vị của đối tượng đàm phán nhằm hiểu họ sâu sắc hơn**

II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán

4. Khó khăn thường gặp trong giai đoạn mở đầu đàm phán

4.1. Có thể xuất hiện thái độ ác cảm, thiện cảm (ấn tượng ban đầu) tự nhiên giữa mọi người

4.2. Thành kiến và định kiến

Chương 10

Tổ chức đàm phán kinh doanh

- I. Tiến trình và những nguyên tắc cơ bản tổ chức đàm phán kinh doanh*
- II. Nghệ thuật mở đầu đàm phán*
- III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán**

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

1. Mục đích truyền đạt thông tin

Giai đoạn truyền đạt thông tin nhằm các mục đích sau:

- Thu thập tin tức về các vấn đề chuyên môn, tìm hiểu nhu cầu, đòi hỏi, nguyện vọng của đối tượng đàm phán cũng như cơ quan mà họ đại diện.
- Làm sáng tỏ động cơ, mục đích của đối tượng đàm phán
- Truyền đạt thông tin đã chuẩn bị sẵn theo kế hoạch.
- Tạo cơ sở cho việc lập luận, kiểm tra tính đúng đắn của các luận cứ then chốt, tạo những điểm tựa trong ý thức của đối tượng nhằm sử dụng ở các giai đoạn đàm phán tiếp theo
- Phân tích, kiểm tra lập trường, quan điểm của đối tượng đàm phán.
- Tuỳ theo khả năng mà xác định sơ bộ phương hướng hoạt động tiếp theo, giúp cho việc thông qua quyết định được đơn giản, dễ dàng.
- Tuỳ theo khả năng mà xác định sơ bộ phương hướng hoạt động tiếp theo, giúp cho việc thông qua quyết định được đơn giản, dễ dàng.

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

2. Cơ sở của việc truyền đạt thông tin

Truyền đạt thông tin là quá trình giao tiếp giữa chúng ta và đối tượng đàm phán.

Giai đoạn truyền đạt thông tin bao gồm các thành phần sau:

- Thông báo những vấn đề cơ bản, có mục đích cho đối tượng đàm phán.**
- Đặt câu hỏi**
- Nghe đối tượng đàm phán**
- Quan sát và phân tích phản ứng theo quan điểm tâm lý học.**

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

3. Kỹ thuật truyền đạt thông tin

Cần phải tự kiểm tra nghiêm khắc và có mức độ xã giao nhất định

Phép ứng xử lịch sự - Đó là thông báo những tin tức khó chịu ở mức độ vừa phải, nếu điều đó là cần thiết, biết cách tự kiềm chế và cẩn thận trong mọi trường hợp.

Thông tin truyền đạt cho đối tượng phải chính xác, rõ ràng, có nội dung súc tích, trực quan và đúng đắn về mặt nghề nghiệp chuyên môn. Cần phải chú ý đặc biệt trong việc trình bày ngắn gọn.

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

4. Quan sát phản ứng của đối tượng đàm phán

Quy tắc cơ bản là: Hãy không rời mắt quan sát cử động và phản ứng bên ngoài của đối tượng, sau đó hãy nhìn vào mắt đối tượng đàm phán khi họ trình bày lập trường quan điểm của mình.

Trong mọi trường hợp, đầu tiên cần phải giải thích kiểm tra những phản ứng đã quan sát được ở đối tượng và sau đó thay đổi hướng nói chuyện

Nếu chúng ta thực sự mong muốn thuyết phục đối tượng tin vào lập trường, quan điểm ý kiến của chúng ta thì trước hết phải hiểu được động cơ, động lực, tham vọng nhằm thúc đẩy hành động của họ

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

5. Những khó khăn trong khâu truyền đạt thông tin

- > Bất kỳ thông báo nào trong quá trình truyền đạt thông tin đều mất đi tính rõ ràng, toàn vẹn và cấu trúc. Cần phải tính đến điều đó trong khi đàm phán.
- > Khi thu, nhận thông tin đều có sự mất mát (gọi là sự tản mát thông tin).
 - + ở người nhận có những mất mát thông tin khi nghe tập hợp các từ đã được chọn lọc, độ mất mát đó tùy thuộc vào kỹ năng nghe và tập trung chú ý của đối tượng trong quá trình đó.
 - + Mất mát thông tin do hiểu biết thông tin giữa người nhận và người trao đổi thông tin không giống nhau
 - + Cuối cùng phải tính toán đến sự mất thông tin ở người nhận do vô tình hay hữu ý mà bỏ qua một loạt ký hiệu "Bỏ lọc ý chí" giữ lại một phần thông tin

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

5. Những khó khăn trong khâu truyền đạt thông tin

Để hạn chế mất mát thông tin cần chú ý:

- Phối hợp các dạng câu hỏi khi giao tiếp, nên gọi tên đối tượng, điều này rất quan trọng làm cho đối tượng dễ chịu
- Cần phải có giải thích đầy đủ hơn với những thông tin chuyên môn tương ứng, thường xuyên nhớ rằng ngôn ngữ nói có hạn chế, chưa hoàn thiện, chưa rõ ràng chưa chính xác và không có ai tri giác điều giải thích như chúng ta hiểu nó.
- Truyền đạt thông tin cụ thể dưới dạng ngắn gọn nhất, còn việc giải thích có thể rộng hơn.
- Cần phải sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi và phương pháp truyền đạt thông tin cho phù hợp với động cơ và trình độ thông thạo tin tức của đối tượng.
- Cố gắng chuyển từ độc thoại sang đối thoại
- Tạo điều kiện cho đối tượng trình bày sự hiểu biết của mình.
- Chớ quên rằng chúng ta không thích ai đó nói hàng tiếng đồng hồ, hoặc thường xuyên ngắt lời phát biểu của ta để nổi ý kiến của mình.
- Làm cho đối tượng quan tâm đến mức cao nhất việc tiếp nhận thông tin của chúng ta.
- Kiểm tra chặt chẽ uy tín của mình trong giai đoạn truyền đạt thông tin. Cho phép đối tượng bình tĩnh phát biểu ý kiến của mình.

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

5. Những khó khăn trong khâu truyền đạt thông tin

Những phần tử cơ bản của giai đoạn truyền đạt thông tin

- Đặt câu hỏi**
- Nghe**
- Nghiên cứu phản ứng của đối tượng**

III. Truyền đạt thông tin trong đàm phán

5. Những khó khăn trong khâu truyền đạt thông tin

Những thành phần cơ bản của giai đoạn truyền đạt thông tin ở trên đều dựa vào những luận điểm cơ bản của tâm lý học xã hội sau đây:

- Bất kỳ lập trường, quan điểm nào đều có động cơ của nó. Cần đánh giá đúng mức vai trò của vô thức (lĩnh cảm).**
- Con người với tư cách là một tồn tại xã hội muốn thực hiện động cơ của mình.**
- Thành kiến, định kiến là một hiện tượng phổ biến. Nên chú ý điều đó để phòng ngừa.**
- Trong con người luôn luôn tồn tại yếu tố hợp lý ban đầu, vì vậy những động cơ thứ yếu cần phải thay thế một cách có ý thức bằng những động cơ của hành vi.**