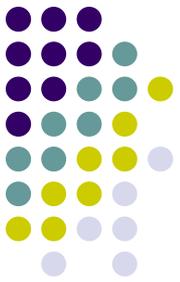


ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC ĐÀM PHÁN QUỐC TẾ

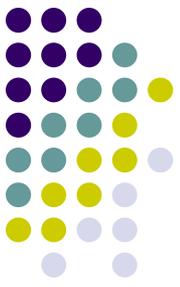
GIẢNG VIÊN: TS. NGUYỄN THỊ KIM CHI

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

CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ ĐÀM PHÁN QUỐC TẾ



- 1.1. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của môn học:
- 1.2. Khái niệm, bản chất và phân loại đàm phán:
- 1.3. Các yếu tố, sách lược, phong cách của đàm phán:
- 1.4. Các phương thức, các kiểu và các pha đàm phán:
- 1.5. Một số chiến lược và chiến thuật cơ bản được sử dụng trong đàm phán:
- 1.6. Một số vấn đề cơ bản của giao tiếp đàm phán:



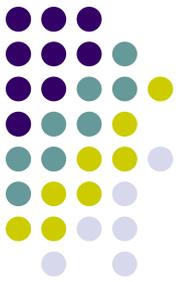
1.1. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của môn học:

1.1.1. Đối tượng

Tại sao phải học môn học này?

- Trong cuộc sống hàng ngày con người cần có quan hệ trao đổi, thương lượng, đàm thoại với nhau để giải quyết xung đột, mâu thuẫn về quyền lợi, tư tưởng.
- Trong xu hướng hội nhập quốc tế gia tăng, thì đàm phán kinh tế quốc tế lại không ngừng phát triển, đàm phán giữa các con người có quốc tịch khác nhau đã vượt ra khỏi biên giới quốc gia dân tộc tạo nên đàm phán quốc tế.

Đối tượng của môn học là quá trình giao tiếp của con người trong lĩnh vực kinh tế, kiến thức cơ bản về đàm phán, tổ chức quá trình đàm phán, kỹ thuật cơ bản trong quá trình đàm phán, những hành vi và kỹ năng trong giao tiếp với những tình huống khác nhau, ảnh hưởng của những yếu tố văn hóa đến đàm phán kinh doanh quốc tế cùng một số chiến lược, chiến thuật, nghệ thuật để đảm bảo thành công trong đàm phán.



Nhiệm vụ môn học:

- Trang bị những kiến thức chung, cơ bản về đàm phán.
- Hình thành những kỹ năng cơ bản cho người học khi tiến hành giao dịch đàm phán.
- Qua các tình huống cụ thể giúp cho người học nắm vững cách thức tổ chức một cuộc đàm phán kinh doanh. Nắm chắc các kỹ năng, chiến lược, chiến thuật đàm phán kinh doanh.
- Tổng kết những kinh nghiệm thực tế trong giao dịch và rút ra những bài học kinh nghiệm đảm bảo thành công cho cuộc đàm phán.

cuu duong than cong . com



1.1.2. Nội dung

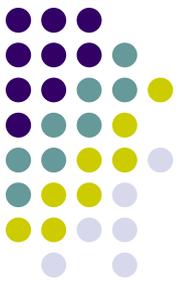
- Những kiến thức chung về đàm phán, đàm phán kinh doanh quốc tế.
- Cách thức tổ chức một cuộc đàm phán.
- Ảnh hưởng của văn hóa đến quá trình đàm phán kinh doanh quốc tế.
- Một số vấn đề cơ bản của giao tiếp đàm phán.
- Một số nghệ thuật và bài học kinh nghiệm trong đàm phán kinh doanh quốc tế.

cuu duong than cong. com

1.1.3. Phương pháp

- Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác – Lênin;
- Phương pháp tư duy trừu tượng;
- Phương pháp gắn lý thuyết với thực tế;
- Một số phương pháp khác.

cuu duong than cong. com



1.2. Khái niệm, bản chất và phân loại đàm phán:

1.2.1. Sự cần thiết của đàm phán

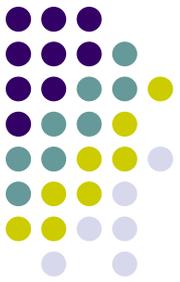
1.2.2. Khái niệm

1.2.3. Bản chất của đàm phán

- Đàm phán là một khoa học.
- Đàm phán là một nghệ thuật
- Đàm phán là quá trình thỏa hiệp về lợi ích giữa các mặt đối lập.

1.2.4. Đặc điểm của đàm phán quốc tế

- Trong các bên tham gia đàm phán, ít nhất có hai bên có quốc tịch khác nhau.
- Sử dụng ngôn ngữ và thông tin là phương tiện chủ yếu trong đàm phán.
- Có sự gặp gỡ của hệ thống luật pháp của các quốc gia khác nhau trong quá trình đàm phán.
- Có sự gặp gỡ giữa các nền văn hóa, các phong tục tập quán khác nhau trong đàm phán quốc tế.

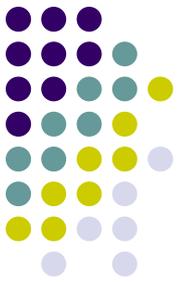


1.2. Khái niệm, bản chất và phân loại đàm phán:

1.2.5. Phân loại đàm phán

- Căn cứ theo số bên tham gia.
- Căn cứ theo thời gian tiến hành.
- Căn cứ theo nội dung đàm phán.
- Căn cứ theo chủ thể.
- Căn cứ theo phạm vi của giải pháp.

cuu duong than cong. com



1.3. Các yếu tố, sách lược, phong cách của đàm phán:

1.3.1. Các yếu tố

- Bối cảnh của Đàm phán.
- Thời gian và địa điểm của Đàm phán.
- Năng lực Đàm phán.
- Đối tượng, nội dung và mục đích của Đàm phán.

1.3.2. Phong cách đàm phán

- Cạnh tranh trong Đàm phán.
- Hợp tác trong Đàm phán.
- Lẩn tránh trong Đàm phán.
- Nhượng bộ, thỏa hiệp khi Đàm phán.
- Chấp nhận trong đàm phán.



1.3. Các yếu tố, sách lược, phong cách của đàm phán:

1.3.3. Sách lược đàm phán

- Tạo ra cạnh tranh.
- Từng bước tiến tới.
- Gây áp lực.
- Giả câm giả điếc.
- Nêu ra mục tiêu cao.
- Trao đổi vị trí.
- Giấu diếm tình cảm.
- Tùy cơ ứng biến.
- Tránh việc thỏa thuận nhanh chóng.
- Đừng có để đối tác mất thể diện.



1.4. Các phương thức, các kiểu và các pha đàm phán:

1.4.1. Các phương thức

- Đàm phán qua điện tín.
- Đàm phán qua điện thoại.
- Đàm phán trực tiếp.

1.4.2. Các kiểu đàm phán

- Kiểu đàm phán được – được/ thắng – thắng.
- Kiểu đàm phán được – mất/ thắng – thua.
- Kiểu đàm phán mất – mất/ thua – thua.

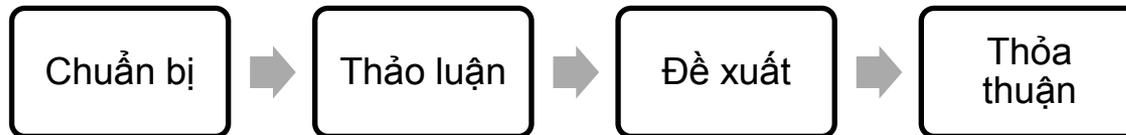
cuu duong than cong. com



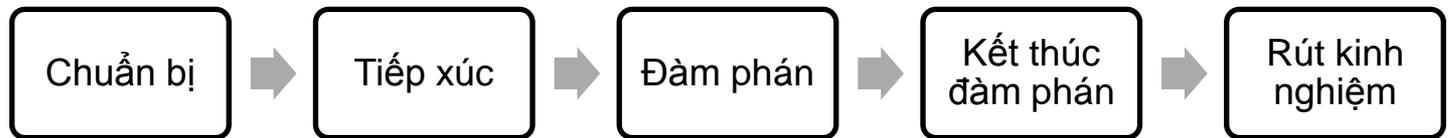
1.4. Các phương thức, các kiểu và các pha đàm phán:

1.4.3. Các pha của quá trình đàm phán

- Các pha:



cuuduongthancong.com



cuuduongthancong.com

- Ví dụ cụ thể qua Đàm phán một hợp đồng thương mại.

1.5. Một số chiến lược và chiến thuật cơ bản được sử dụng trong đàm phán:



1.5.1. Chiến lược đàm phán và sự vận dụng

- Chiến lược đàm phán kiểu cứng (đối đầu).
- Chiến lược đàm phán kiểu mềm (hợp tác).
- Chiến lược đàm phán trung tính (hỗn hợp).

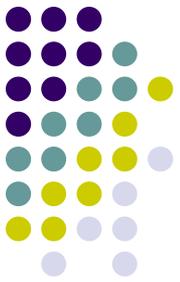
cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Bảng so sánh các kiểu chiến lược đàm phán



| Chiến lược đàm phán | Kiểu cứng | Kiểu mềm | Kiểu hợp tác |
|---------------------|---|---|---|
| Mục tiêu | Giành được thắng lợi | Duy trì mối quan hệ tốt đẹp | Giải quyết vấn đề có hiệu quả |
| Lập trường | Cố chấp giữ lập trường của mình | Dễ thay đổi lập trường của mình | Kiên định nhưng không bảo thủ |
| Thái độ | Coi đối tác như kẻ địch. Chủ trương đối với người và việc đều cứng rắn | Coi đối tác như bè bạn Chủ trương đối với người và việc đều ôn hòa | Coi đối tác như đồng nghiệp Chủ trương đối với việc thì cứng rắn, đối với người thì ôn hòa |
| Cách tiến hành | Uy hiếp đối phương Tăng sức ép khiến đối phương phải khuất phục | Đề xuất kiến nghị, nhường nhịn Khuất phục trước sức ép của đối tác | Cùng nhau tìm kiếm lợi ích chung Khuất phục lẽ phải chứ không khuất phục sức ép |
| Thỏa hiệp | Phải có cái mình muốn mới chịu thỏa hiệp Thỏa hiệp hoàn toàn có lợi cho mình | Nhượng bộ để đạt được thỏa hiệp | Đạt được một thỏa hiệp có lợi cho cả hai bên |



1.5.2. Chiến thuật đàm phán và sự vận dụng

- Chiến thuật tâm lý.
- Chiến thuật tri thức.
- Một số biện pháp chiến lược.

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



1.6. Một số vấn đề cơ bản của giao tiếp đàm phán:

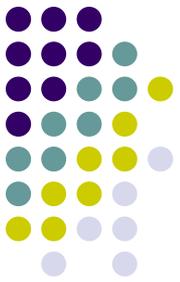
1.6.1. Những điều cần biết trong giao tiếp đàm phán

1.6.2. Một số đặc điểm cơ bản của giao tiếp đàm phán

cuu duong than cong. com

1.6.3. Lễ nghi trong giao tiếp đàm phán

cuu duong than cong. com



1.6. Một số vấn đề cơ bản của giao tiếp đàm phán:

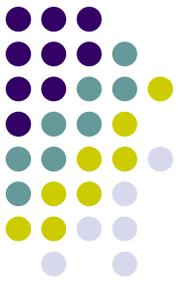
1.6.4. Những kiểu người thường gặp trong giao tiếp đàm phán

- Kiểu người cáu gắt, hay nóng nảy
- Kiểu người đối thoại tích cực, thiết thực
- Kiểu người “biết tất cả”
- Kiểu người khoác lác
- Kiểu người nhút nhát
- Kiểu người bình thản khó lay chuyển
- Kiểu người thờ ơ
- Kiểu người “quan trọng hóa vấn đề”
- Kiểu người hay vặn hỏi



Tình huống thảo luận

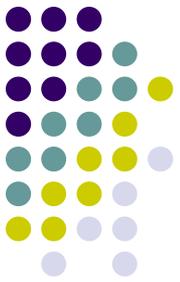
1. Ông Hà một mình phụ trách một văn phòng luật. Một ngày kia, một phụ nữ gọi điện đến nhờ cố vấn cho một vụ kiện lớn. Ông Hà đồng ý gặp cô ta vào lúc 14h00. Khi cô ta đến ông Hà đang nói chuyện điện thoại. Ông ta không đứng dậy mà vẫy cô ấy vào và chỉ cho cô ta chỗ ngồi. Ông ta để cô ấy chờ 10 phút cho đến khi gọi xong. Khách hàng của ông Hà có vẻ bực mình, nhưng ông Hà không hiểu tại sao. **Bạn cho rằng ông Hà đúng hay sai? Tại sao?**
2. Danh là giám đốc của một nhà máy thực phẩm chế biến. Một hôm vào cuối tuần, anh ta đi ăn trưa về và thấy cô thư ký ngồi khóc ở hành lang. anh hỏi han có chuyện gì đó xảy ra phải không. Cô ta lắc đầu và tiếp tục khóc. Danh bối rối bước vào phòng và đóng cửa lại. **Danh đúng hay sai? Tại sao?**



Bài tập thực hành:

1. Bạn hãy chuẩn bị một bài nói chuyện dài khoảng 10 phút về một đề tài mà bạn thích để trình bày trước lớp.
2. Bạn hãy cắt từ một tờ báo một mẫu quảng cáo về một sản phẩm nào đó. Bạn hãy viết một bức thư bán hàng về sản phẩm đó. Đính kèm mẫu quảng cáo vào thư.
3. Hãy tìm một lá thư bán hàng nào đó. Bạn hãy liệt kê những nguyên tắc đã được sử dụng và không được sử dụng trong bức thư. Hãy viết lại bức thư đó.

cuu duong than cong. com



Bài tập thực hành:

4. Ông Tèo đã mua một chiếc đàn dương cầm. Sau khi thanh toán trước một lần, ông ta phải tiếp tục thanh toán số tiền còn lại trong vòng 20 tháng, mỗi tháng 150USD, lần thanh toán thứ 3 trễ hẹn vài ngày. Đến nay đã gần tới ngày thanh toán đợt thứ 5, nhưng số tiền thanh toán đợt 4 bạn vẫn chưa nhận được. Là một giám đốc tín dụng
- Bạn hãy viết một lá thư nhắc nhở.
 - Bạn hãy viết một lá thư yêu cầu thanh toán, tiếp theo như trên (đã không thấy hồi âm).
 - Bạn hãy viết một lá thư gây áp lực thanh toán.
5. Một vị giám đốc nhân sự đã được mời đến lớp bạn nói về một số vấn đề cần lưu ý khi trả lời phỏng vấn xin việc. Vận dụng những kiến thức đó mà bạn trả lời rất tốt một cuộc phỏng vấn và bạn đã được tuyển thẳng vào một công ty khác. Hãy viết một lá thư cảm ơn vị giám đốc nhân sự đó.

CHƯƠNG II: TỔ CHỨC CHUẨN BỊ ĐÀM PHÁN KINH DOANH QUỐC TẾ



- 2.1. Các công tác của tổ chức chuẩn bị đàm phán quốc tế
- 2.2. Vai trò của thu thập và xử lý các thông tin cần thiết cho đàm phán quốc tế:
- 2.3. Tổ chức nhân sự của đàm phán quốc tế:
- 2.4. Lập kế hoạch và xây dựng chương trình đàm phán quốc tế
- 2.5. Tổ chức nghỉ ngơi và giải trí trong quá trình đàm phán quốc tế

cuu duong than cong. com



2.1. Các công tác của tổ chức chuẩn bị đàm phán quốc tế

2.1.1. *Khái niệm về tổ chức đàm phán*

Tổ chức một cuộc đàm phán kinh doanh quốc tế chính là tổ chức một cuộc đối thoại giữa hai hay nhiều bên để bàn và tiến tới thống nhất một số hoặc tất cả các vấn đề được nêu ra trong cuộc đàm phán, mà những vấn đề này trước khi đàm phán còn có những ý kiến, quan điểm khác nhau, chưa nhất trí.

2.1.2. *Các công việc phải làm trong tổ chức đàm phán*

- Tổ chức thu thập và xử lý thông tin;
- Tổ chức lập kế hoạch, xây dựng chương trình đàm phán.
- Tổ chức đàm phán



2.2. Vai trò của thu thập và xử lý các thông tin cần thiết cho đàm phán quốc tế:

2.2.1. Vai trò của thu thập và xử lý các thông tin cần thiết cho đàm phán quốc tế

Việc thu thập thông tin có thể thông qua nhiều kênh khác nhau như:

- Các tổ chức quốc tế chuyên ngành
- Sách báo thương mại
- Trung tâm ngoại thương, phòng thương mại và công nghiệp,...
- Bản thân doanh nghiệp

2.2.2. Các thông tin cần thiết cho quá trình đàm phán

Các dữ kiện ban đầu để đàm phán:

- Thông tin;
- Thời gian;
- Năng lực.

Các lĩnh vực thông tin liên quan đến các bên:

- Lịch sử và kinh nghiệm hiện tại;
- Địa vị hiện tại trên thị trường;
- Chiến lược và kế hoạch của hãng hiện nay và trong tương lai.

Ví dụ:

Tổng công ty dệt – may Việt Nam đang đàm phán với một công ty của EU nhằm đạt được một lixăng sản xuất một loại quần áo thể thao chuyên dụng.

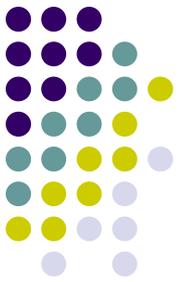
Công ty của EU đó đề nghị mức thanh toán kỳ vụ là 10% giá trị vận đơn cùng với một khoản thanh toán ban đầu và sẵn sàng cho phép Tổng công ty dệt – may Việt Nam được độc quyền ở Châu Á và được bán sản phẩm tại tất cả các nước trên thế giới.

Nhờ điều tra, tổng công ty Việt Nam biết được rằng:

- Công ty EU đó đang làm ăn khá phát đạt với sản phẩm này tại thị trường EU. Tuy nhiên, các sản phẩm này không thâm nhập được vào thị trường Nhật Bản, NAFTA và một số thị trường khác;
- Không có cuộc đàm phán nào diễn ra giữa công ty EU đó với các bạn hàng nước ngoài khác.

Tổng công ty dệt – may Việt Nam đã sử dụng thông tin này và đàm phán mua được trang thiết bị, tài liệu kỹ thuật với giá 120.000 USD và được sự ủng hộ của các quan chức EU trong việc xuất khẩu sản phẩm sản xuất sang EU.

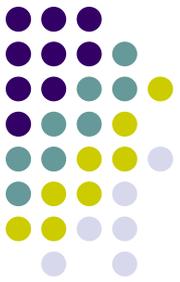




2.2. Vai trò của thu thập và xử lý các thông tin cần thiết cho đàm phán quốc tế:

2.2.3. Các kỹ thuật thu thập và xử lý các thông tin cần thiết cho quá trình đàm phán

- Lựa chọn các nguồn thông tin: Chất lượng thông tin thu được phụ thuộc vào:
 - + Mức độ am hiểu thông tin nói chung của doanh nghiệp;
 - + Phương pháp thu thập thông tin;
 - + Trình độ kiến thức chuyên môn của người thu thập thông tin.
- Xử lý thông tin: thường sử dụng các kỹ thuật của kinh tế lượng và thống kê.



2.3. Tổ chức nhân sự của đàm phán quốc tế:

2.3.1. Vai trò của tổ chức nhân sự đoàn đàm phán quốc tế

2.3.2. Nhân sự của đoàn đàm phán quốc tế

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn nhân sự của đoàn đàm phán:

- Nội dung, tính chất của công việc đàm phán;
- Giới hạn ngân sách;
- Đặc điểm văn hóa của các bên tham gia đàm phán.

Trên lĩnh vực kinh doanh quốc tế, các vấn đề đàm phán có thể được chia thành:

- Đàm phán trên lĩnh vực thương mại quốc tế;
- Đàm phán trên lĩnh vực đầu tư quốc tế;
- Đàm phán trên lĩnh vực hợp tác khoa học công nghệ quốc tế; và
- Đàm phán trên lĩnh vực dịch vụ quốc tế.

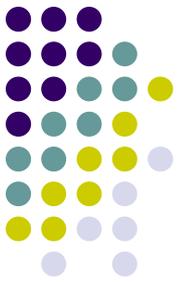
Ví dụ:



2.3. Tổ chức nhân sự của đàm phán quốc tế:

2.3.3. Tổ chức nhân sự đoàn đàm phán quốc tế

- Những công việc phải tiến hành trong tổ chức nhân sự.
 - + Lựa chọn thành phần đàm phán;
 - + Phân công trách nhiệm cho từng cá nhân trong đoàn đàm phán;
 - + Tổ chức chuẩn bị của từng cá nhân và chung cho toàn nhóm;
 - + Tiến hành đàm phán thử bằng phương pháp “đóng vai”;
 - + Bổ sung hay hạn chế thành phần (nếu cần);
 - + Tiến hành các công tác chuẩn bị khác liên quan đến nhân sự như làm thủ tục xuất/nhập cảnh, đặt khách sạn (nếu cần).



Phân công trách nhiệm và tổ chức chuẩn bị của các cá nhân trong đoàn đàm phán.

- Chuẩn bị của nhóm:
 - + Chuẩn bị về mặt nội dung của đàm phán;
 - + Chuẩn bị để sẵn sàng đối phó với các tình huống đàm phán;
 - + Chuẩn bị để lên đường đàm phán (nếu phải đi nước ngoài).
- Chuẩn bị của cá nhân:
 - + Tham gia vào các chương trình chung của nhóm.
 - + Các chuẩn bị khác mang tính chất riêng tư như quần áo, vật dụng cá nhân khác.



- Chuẩn bị của nhóm
- Chuẩn bị của các cá nhân
- Trưởng đoàn đàm phán

Phong cách cần thiết của một trưởng đoàn đàm phán:

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

Phong cách cần thiết ở các thành viên khác của đoàn đàm phán:

- Trang phục chỉnh tề phù hợp với hoàn cảnh và tập quán của 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.



- Ví dụ: (Sử dụng ví dụ về đàm phán nhập máy may sản xuất đồ thể thao ở trên).

Tổng công ty dệt – may Việt Nam quyết định thành phần đoàn đàm phán bao gồm:

- Trưởng đoàn (tổng giám đốc),
- Thư ký (tiếng Anh),
- Chuyên gia kỹ thuật,
- Chuyên gia kinh tế,
- Chuyên gia luật pháp.

2.4. Lập kế hoạch và xây dựng chương trình đàm phán quốc tế



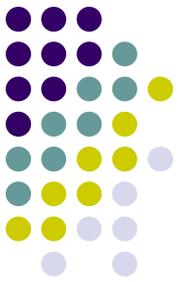
2.4.1. Lập kế hoạch đàm phán

Mục tiêu của việc lập kế hoạch đàm phán:

- Chỉ ra những nhiệm vụ cụ thể, số lượng, chất lượng công việc, thao tác phải làm ngay khi chưa tiến hành đàm phán, tạo điều kiện tối ưu cho việc ra quyết định.
- Xác định và loại trừ những khâu bế tắc, khó khăn trong quá trình đàm phán.
- Định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng cá nhân.

Các kế hoạch cần soạn thảo phục vụ cho tiến hành đàm phán:

- Kế hoạch chung.
- Kế hoạch chiến lược.
- Kế hoạch chiến thuật.
- Kế hoạch thực hiện cụ thể.
- Kế hoạch thu thập thông tin và xử lý thông tin.



2.4.2. Chương trình đàm phán

Những khía cạnh mà các nhà tổ chức đàm phán luôn mong muốn và có khả năng điều khiển được:

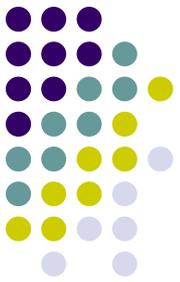
- Địa điểm;
- Chương trình nghị sự;
- Các mâu thuẫn trong ấn định giờ giấc;
- Các thành viên của đoàn đàm phán;
- Các dữ liệu cùng chia sẻ;
- Thông tin bằng văn bản;
- Các tập quán kinh doanh;
- Hao phí của đoàn đàm phán;
- Số buổi đàm phán.

Ví dụ về một chương trình đàm phán (trong một ngày)

Đàm phán giữa công ty Nam Hoa (Việt Nam) và công ty Kamikaze (Nhật Bản) về việc nhập máy xây dựng:



| <i>Thời gian</i> | <i>Công việc cần tiến hành</i> |
|------------------|---|
| 09.30 – 10.15 | Tiệc trà Giới thiệu các thành viên đoàn đàm phán Tặng quà giữa hai bên |
| 10.15 – 10.45 | Hai bên giới thiệu, trao đổi các tài liệu, nêu lên các vấn đề cần đàm phán |
| 10.45 – 11.45 | Thảo luận theo hạng mục các vấn đề cần đàm phán Tổng nhất những vấn đề đã đạt được |
| 12.00 – 14.00 | Ăn trưa (đây là một bữa ăn nhẹ do bên doanh nghiệp nước sở tại tổ chức) |
| 14.00 – 17.00 | Tiếp tục đàm phán (tóm tắt lại các kết quả đàm phán đạt được buổi sáng, chuyển sang các vấn đề được đặt ra, thỏa thuận thời gian và những vấn đề cần đàm phán vào ngày hôm sau) |
| 18.30 | Đưa các thỏa thuận đã đạt được vào văn bản |
| 19.00 | Ăn tối (đó là bữa ăn có thể say sưa được, không nên đưa vợ đi cùng) |



2.4.3. Điều chỉnh kế hoạch, chương trình đàm phán

| <i>Mục tiêu đề ra</i> | <i>Mức độ đạt được</i> | <i>Nguyên nhân</i> | <i>Điều chỉnh</i> |
|---|------------------------|--------------------|-------------------|
| Thanh toán Điều kiện giao hàng Giá ... | | | |

2.5. Tổ chức nghỉ ngơi và giải trí trong quá trình đàm phán quốc tế



- Đây là một vấn đề cần được lưu ý.
- Người tổ chức đàm phán cần phải nắm được những thông tin về thói quen nghỉ ngơi và giải trí của mình cũng như đối tác đàm phán
 - Nhu cầu giải trí và nghỉ ngơi của đối tác là gì?
 - Khả năng đáp ứng của doanh nghiệp đến đâu?
 - Giải trí như thế nào?
 - Bố trí vào thời gian nào?
 - Có nên tiếp tục bàn công việc vào lúc giải trí không?
 - Thành phần tham gia giải trí cùng với đối tác là những ai?