

cuu.duong.than.cong.com

CHƯƠNG IV

ẢNH HƯỞNG CỦA VĂN HÓA ĐẾN ĐÀM PHÁN KINH DOANH QUỐC TẾ

NỘI DUNG

4.1. Khái niệm văn hoá, văn hoá đàm phán và các thành phần của văn hoá

4.1.1. Khái niệm văn hoá

4.1.2. Khái niệm văn hoá đàm phán

4.1.3. Các thành phần của văn hoá

4.2. Phong cách văn hoá trong đàm phán và ảnh hưởng của văn hoá đến đàm phán kinh doanh quốc tế

4.2.1. Phong cách của văn hoá trong đàm phán

4.2.2. Ảnh hưởng của văn hoá đến đàm phán kinh doanh quốc tế

4.3. Một số điều chú ý khi đàm phán với đối tác là người nước ngoài (những đối tác quan trọng của Việt Nam)

4.3.1. Nhật, Trung Quốc, Hàn Quốc

4.3.2. Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga

NỘI DUNG

4.1

Khái niệm văn hoá, văn hoá ĐP và các thành phần của văn hoá

4.1.1 Khái niệm văn hóa

ng ĐP và

4.1.2 Khái niệm văn hóa ĐP

4.1.3 Các thành phần của văn hóa

đôi tác quan trọng của Việt Nam)

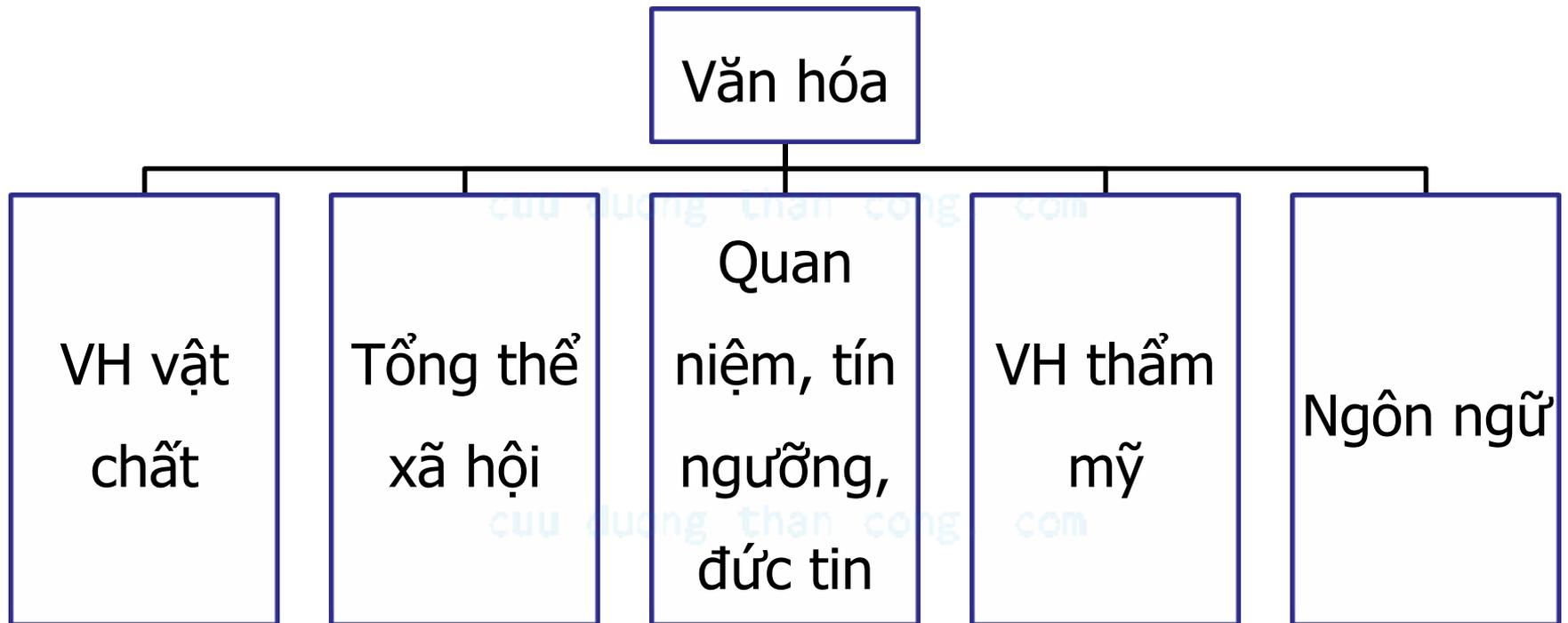
4.1.1 Khái niệm văn hóa (VH)

- Khi ĐP được thực hiện giữa các bên đối tác có nền VH khác nhau, thậm chí có những giá trị VH mâu thuẫn nhau, thì VH lại là nguồn gốc cơ bản cho sự bất đồng quan điểm trong ĐP.
- Hiểu một cách đơn giản, VH tạo nên cách sống của một cộng đồng, quyết định cách thức tiêu dùng, thứ tự ưu tiên và phương cách thỏa mãn nhu cầu của con người.
- *VH bao gồm tổng thể kiến thức, đạo đức, đức tin, nghệ thuật, luật pháp, tập quán, thói quen được các thành viên trong cộng đồng thừa nhận. Hay VH là tất cả những gì mà các thành viên trong xã hội có, nghĩ, và làm.*

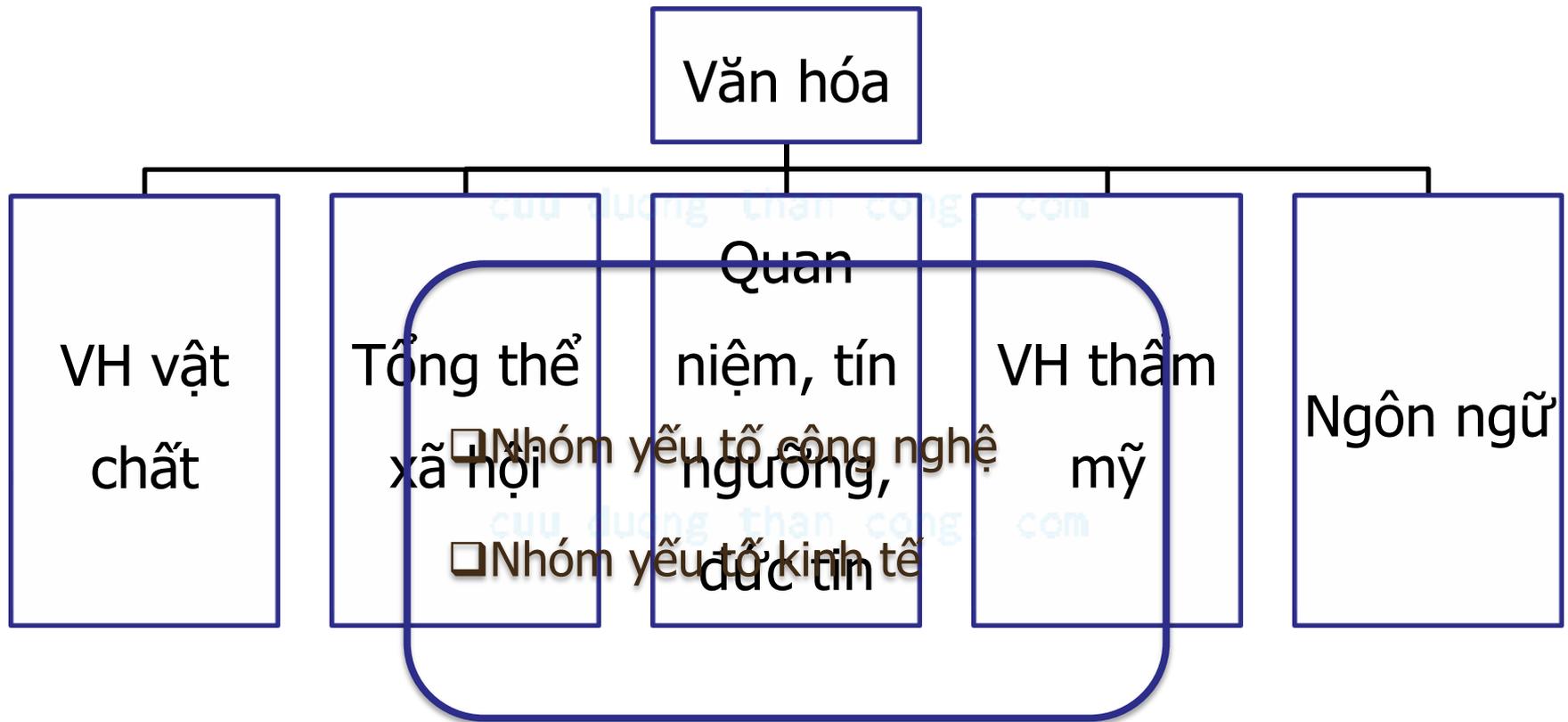
4.1.2 Khái niệm văn hóa đàm phán

- ❑ Văn hóa ĐP là tất cả những gì các bên phải chú ý trong khi ĐP.
- ❑ Văn hóa ĐP có thể biểu hiện ra ngoài mà cũng có thể không biểu hiện ra ngoài.
- ❑ Bao gồm:
 - Nhân sự ĐP
 - Ngôn từ ĐP
 - Bố trí lịch ĐP
 - Các tác phong nghề nghiệp khác
 - Tổ chức bàn ĐP
 - Nghi thức quốc tế trong quá trình ĐP
 - Tổ chức nghỉ ngơi trong quá trình ĐP
 - Nghi thức quốc tế trong quá trình ĐP...

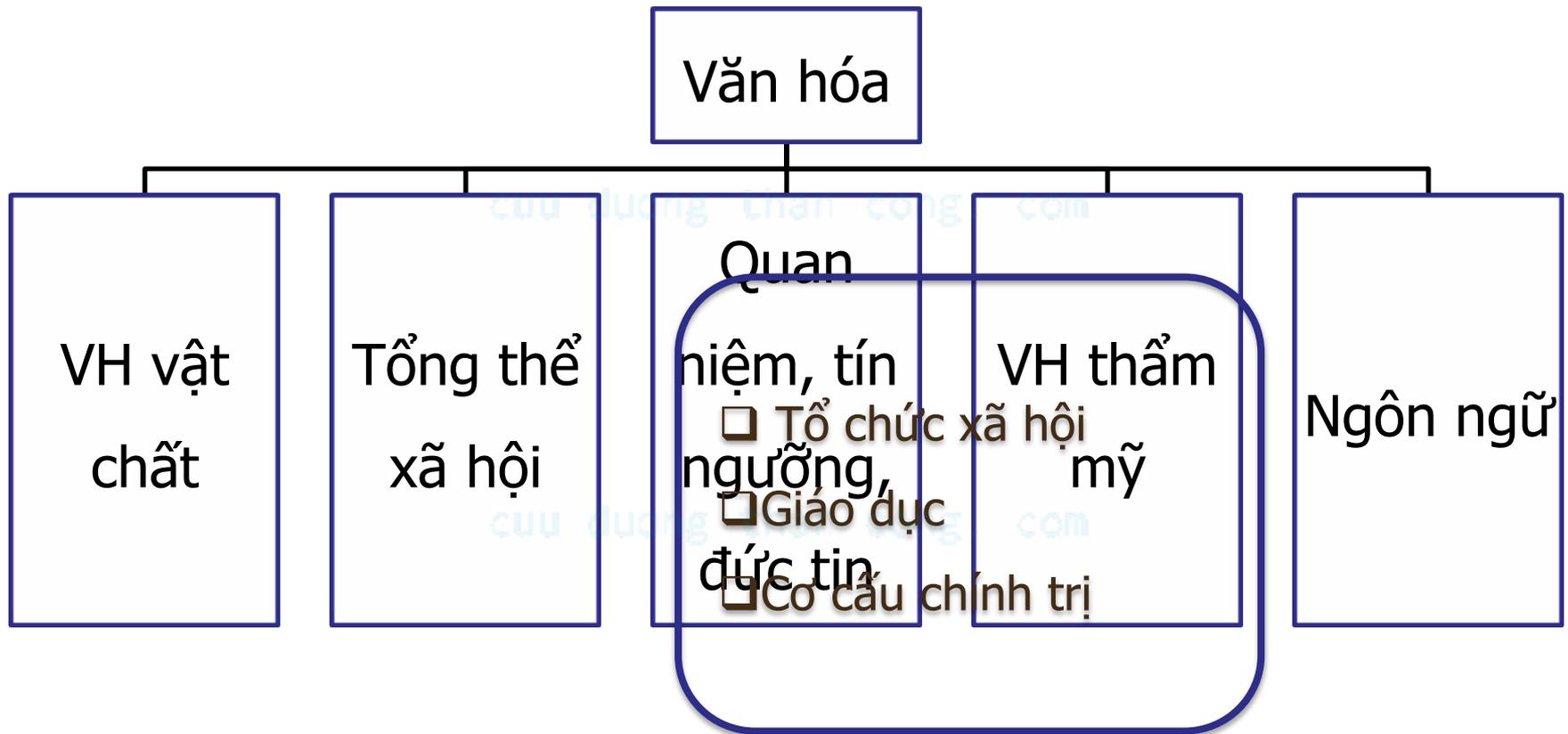
4.1.3 Các thành phần của văn hóa



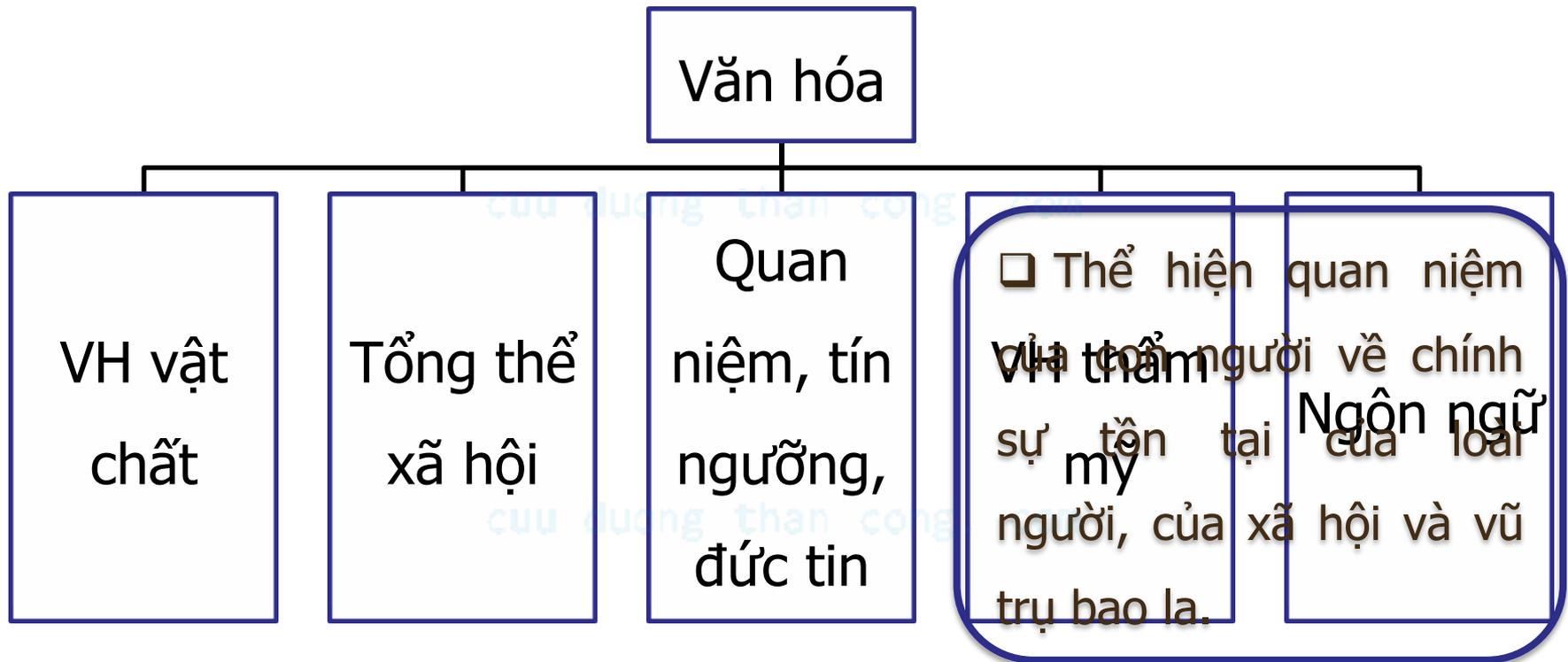
4.1.3 Các thành phần của văn hóa



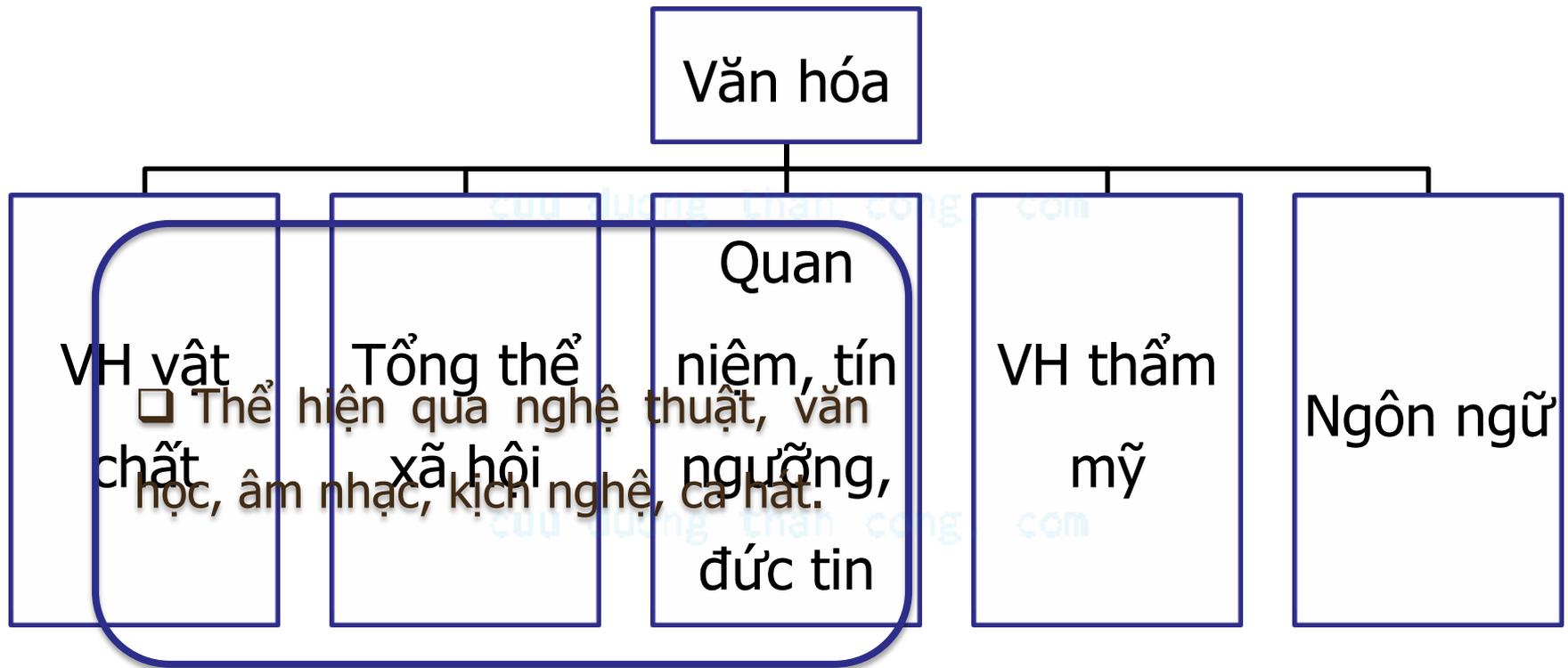
4.1.3 Các thành phần của văn hóa



4.1.3 Các thành phần của văn hóa

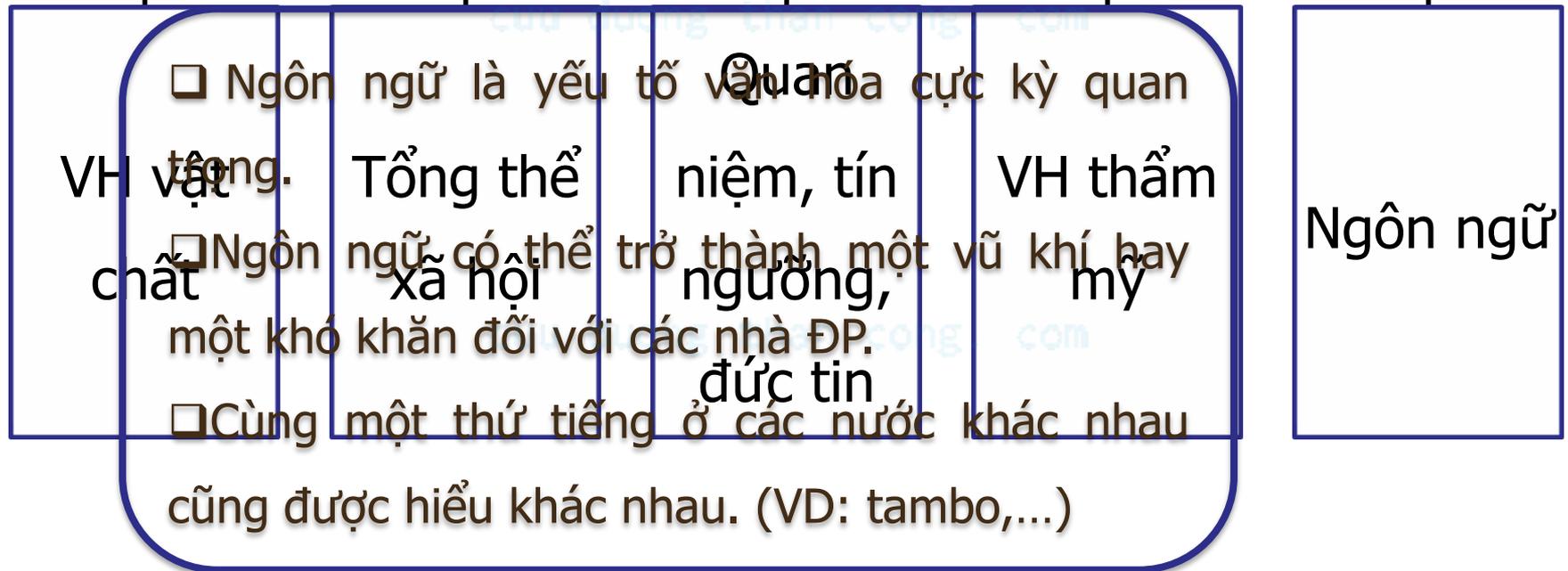


4.1.3 Các thành phần của văn hóa



4.1.3 Các thành phần của văn hóa

Văn hóa



NỘI DUNG

4.1

Khái niệm văn hoá, văn hoá ĐP và các thành phần của văn hoá

4.2

Phong cách văn hoá trong ĐP và ảnh hưởng của văn hoá đến ĐP KDQT

4.2.1 Phong cách của VH trong ĐP

4.2.2 Ảnh hưởng của VH đến ĐP KDQT

4.2.1 Phong cách của VH trong ĐP

❑ Phong cách ĐP:

- Ngôn ngữ
- Cử chỉ, hành vi không lời
- Quan niệm về giá trị

❑ Giống như ĐP nói chung, ĐP VH chéo thường có 4 giai đoạn ĐP như sau:

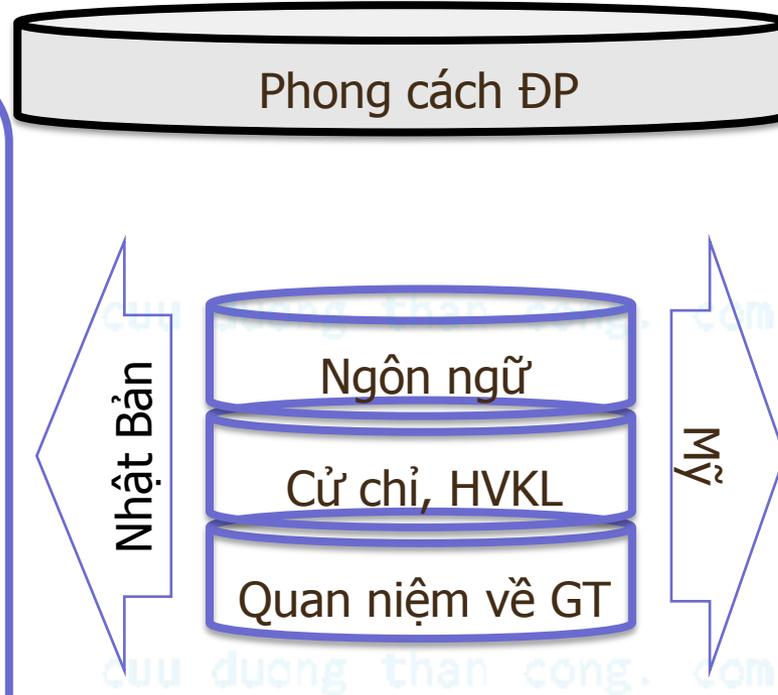
Nói chuyện
ngoài lề

Trao đổi thông
tin

Thuyết phục

Nhượng bộ và
thỏa thuận

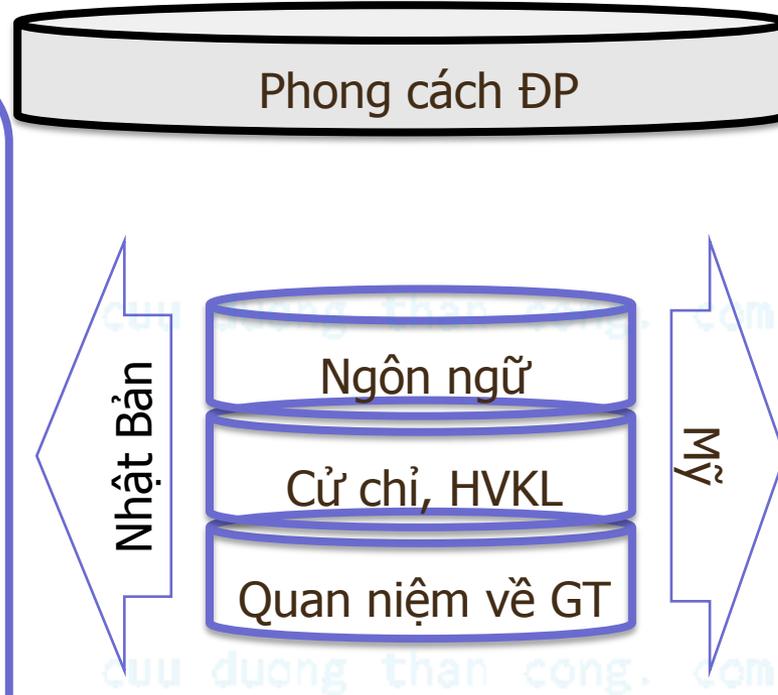
Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ



Hầu hết các nhà doanh nghiệp Nhật Bản đều hiểu tiếng Anh, tuy nhiên họ thường sử dụng phiên dịch, nhất là trong những cuộc đàm phán quan trọng.

Người Mỹ thường không am hiểu về ngôn ngữ và văn hóa Nhật Bản nên thường không có nhiều thời gian cân nhắc tình huống, đưa ra câu trả lời, và quan sát phản ứng của đối phương.

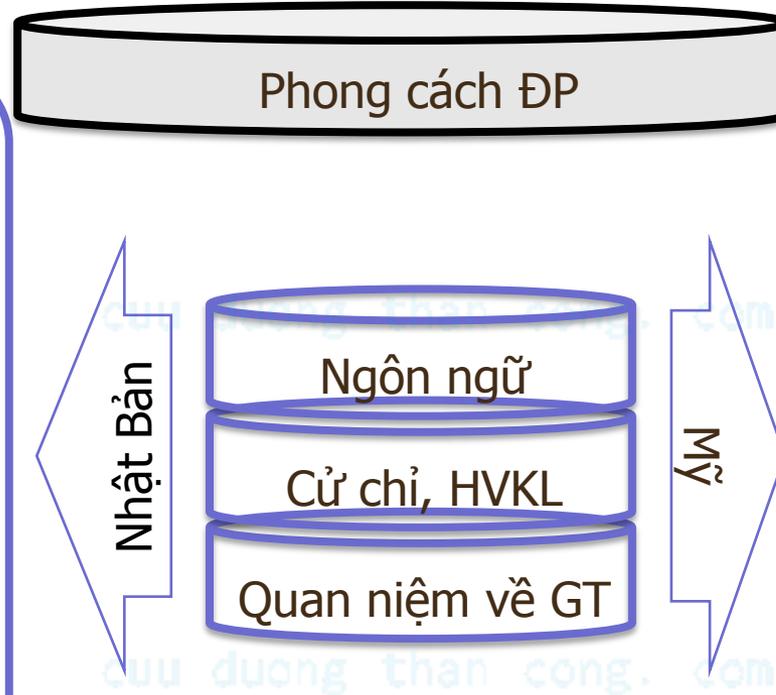
Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ



Các nhà đàm phán Nhật Bản thường sử dụng nhiều các khoảng thời gian im lặng, tránh nhìn vào mặt đối tác, ít biểu lộ tình cảm thực sự qua nét mặt.

Người Mỹ thường nhìn thẳng vào đối tác, lúng túng khi đối tác im lặng, và thường lấp những khoảng thời gian đó bằng những lập luận, nhượng bộ.

Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ



Yếu tố quan hệ được đề cao, quan điểm của người mua thường được tôn trọng, giữ thể diện cho mình và đối tác là rất quan trọng.

Điều quan trọng hơn tất cả là diễn đạt được cho đối tác hiểu quan điểm của mình. Quan hệ giữa người mua và người bán là bình đẳng.

Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ

4 giai đoạn ĐP

Dành nhiều thời gian, công sức và chi phí cho các hoạt động trong giai đoạn này là một tập quán của người Nhật.

Nhật Bản



Mỹ

Không coi trọng vai trò của nói chuyện ngoài lề, giai đoạn này đối với người Mỹ thường chỉ rất ngắn.

Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ

4 giai đoạn ĐP

- Được coi là giai đoạn quan trọng nhất trên bàn đàm phán.
- Các thông tin tự bộc lộ và những câu hỏi đề nghị cung cấp thông tin được đưa ra rất thận trọng.
- Đây là giai đoạn được thực hiện rất rõ ràng và kỹ lưỡng.

Nhật Bản



Mỹ

Thông tin được đưa ra ngắn gọn, thẳng thắn, và thường chỉ là những trao đổi chung chung.

Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ

4 giai đoạn ĐP

Các lý lẽ thuyết phục được bộc lộ không thẳng thắn, và rất khéo léo.

Nhật Bản



Mỹ

Thuyết phục được coi là giai đoạn quan trọng nhất trên bàn đàm phán, tùy thuộc vào diễn biến cụ thể mà thay đổi cách thuyết phục khác nhau, phong cách thuyết phục thường rất mạnh mẽ.

Khái quát phong cách ĐP của Nhật và Mỹ

4 giai đoạn ĐP

- Chỉ đến khi cuộc đàm phán đã sắp đến điểm chết mới đưa ra nhiều nhượng bộ cần thiết.
- Quá trình nhượng bộ có thể diễn ra nhanh về tất cả các vấn đề.

Nhật Bản



Mỹ

- Nhượng bộ và thỏa thuận có thể được đưa ra trong suốt quá trình đàm phán.
- Lần lượt đưa ra nhượng bộ đối với từng vấn đề cụ thể.
- Thỏa thuận cuối cùng là tổng thể của tất cả những nhượng bộ.

4.2.2 Ảnh hưởng của VH đến ĐP KDQT

Khác biệt về ngôn ngữ và những cử chỉ hành vi không lời

Sự khác biệt về quan niệm giá trị

Sự khác biệt về tư duy và quá trình ra quyết định

Khác biệt về ngôn ngữ và những cử chỉ hành vi không lời

- Nhật Bản có phong cách ĐP nhẹ nhàng, lịch sự nhất.
- Đài Loan, Hàn Quốc sử dụng nhiều câu mệnh lệnh, đe dọa và không bao giờ để khoảng thời gian chết trong một cuộc ĐP.
- Trung Quốc khá giống Nhật Bản nhưng thường nghiêng về các phát ngôn có tính chất trao đổi thông tin.
- Nga có cách sử dụng ngôn ngữ và cử chỉ giống các nước ở châu Á.
- Pháp có phong cách ĐP nóng nảy nhất, sử dụng nhiều nhất các câu mệnh lệnh, đe dọa, cảnh báo; thường ngắt lời đối tác và hay nói không.
- Mỹ, Đức có phong cách không quá nhẹ nhàng nhưng cũng không quá nóng nảy trong ĐP.

Sự khác biệt về quan niệm giá trị

- 4 quan niệm giá trị: khách quan, cạnh tranh, công bằng và quan niệm về thời gian
- Khách quan: người Mỹ, người Đức >< châu Á và Mỹ la tinh
- Cạnh tranh: ĐP với người Nhật -> người mua được lợi nhiều nhất; ĐP với người Mỹ -> cả hai bên cùng có lợi
- Thời gian: thời gian đơn (Mỹ, Đức) >< thời gian phức (châu Á, Mỹ la tinh)

Sự khác biệt về tư duy và quá trình ra quyết định

- Khi đối mặt với một nhiệm vụ ĐP phức tạp, các nhà ĐP phương Tây có thói quen chia nhỏ nội dung ĐP thành các công việc nhỏ (giá cả, vận hành, bảo hành,...)
-> kết quả cuối cùng của ĐP là tổng hợp của kết quả ĐP của tất cả nội dung nhỏ
- Các nhà ĐP châu Á thường cùng một lúc ĐP tất cả các nội dung không theo trình tự rõ ràng, nhưng bộ chỉ đạt được khi ĐP đã sắp kết thúc

NỘI DUNG

4

4.3.1 Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc

P và

4

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga

P và

ĐP

KDQT

4.3

Một số điều chú ý khi ĐP với đối tác là người nước ngoài (những đối tác quan trọng của Việt Nam)

4.3.1 Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc



- Người Nhật là một trong những dân tộc lễ phép nhất thế giới
- Arigato (cám ơn) luôn được dùng trong hầu hết mọi trường hợp
- Thường gọi cho khách những món ăn rất ngon còn mình thì ăn những món bình thường để tỏ lòng kính trọng

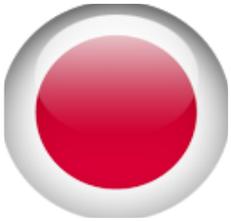


- Khi đến ăn tại gia đình người Nhật nhớ mang quà
- Việc kinh doanh diễn ra bất tận, thường bắt đầu ngày làm việc bằng tiệc trà



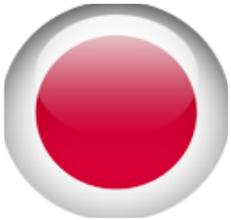
- Người Nhật rất coi trọng thư tín
- Không nên dành trả tiền khi người Nhật muốn thanh toán
- Đồng phục kinh doanh là com lê thanh nhã màu xanh đậm hay xám với sơ mi trắng

4.3.1 Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc



- Văn hóa Trung Quốc chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của tư tưởng Nho gia, Đạo gia, Pháp gia
- Có tính dân tộc mạnh mẽ
- Tác phong làm việc “công nghiệp” kiểu phương Tây như trong giờ giấc, cách làm việc ở công sở, cách thức giao tiếp với các bạn hàng nước ngoài,...
- Văn hóa truyền thống vẫn được thể hiện trong cách đi đứng, chọn ngày, giờ làm việc hay cả khi quyết định những vấn đề kinh doanh.

4.3.1 Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc



- Sẽ có cảm tình nếu bạn hiểu biết và làm theo những tập quán văn hóa của họ, nhưng không nên thể hiện là biết quá nhiều, quá kỹ về họ



- Người Hàn rất đa cảm
- Chỉ muốn thương thảo ôn hòa
- Thích sự nhất trí tập thể
- Để giữ hòa khí, hay đưa thông tin tốt lành ngay cả khi thông tin đó thật sự không bảo đảm



- Coi trọng sự ngang bằng về vị trí trong kinh doanh
- Không thích từ chối một cách thẳng thừng mà dùng những câu gián tiếp.

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga



- Bắt tay và hôn tay không phổ biến
- Mỹ là một dân tộc đa văn hóa
- Chủng tộc và tôn giáo là hai đề tài cần tránh khi nói chuyện phiếm; ngoài ra cần phải thật tế nhị với đề tài chính trị
- Người Mỹ rất chính xác về giờ giấc, thà đến sớm 1 tiếng hơn là chậm chỉ 3 phút.

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga



- Nước Anh là xứ sở của shake hand (bắt tay), nhưng lại chỉ được dùng một cách hạn chế
- Khi nói chuyện với một người nào đó mà họ không được giới thiệu -> bất lịch sự
- Coi trọng chuyện riêng tư và kín đáo
- Khi tiếp xúc nên để vòng đeo tay và nhẫn quý ở nhà
- Không được bông đùa về Nữ hoàng Anh.

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga



- Có thói quen dùng cả thân thể để truyền đạt ý nghĩa khi nói chuyện: mắt, tay



- Có thói quen bắt tay đến và khi ra về

- Rất coi trọng những người biết ngôn ngữ của mình



- Rất nghiêm túc trong công việc

- Rất cẩn trọng với những ai đường đột đến làm ăn với họ



- Lúc nào bạn cũng cần tế nhị, thông thả

- Thư từ rất được xem trọng



- Trang phục kinh doanh luôn trịnh trọng và đứng đắn

- Hiếm khi mời khách kinh doanh đến nhà.

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga



- Để chào hỏi, người Đức thường cúi người xuống và nện gót chân
- Bắt tay cũng là một cử chỉ được ưa chuộng
- Người Đức coi trọng chức vị
- Không nên bàn luận về đề tài chính trị
- Đức là vương quốc của bia

4.3.2 Mỹ, Anh, Pháp, Đức, Nga



cuu duong than cong. com

- Người Nga rất thành thật và nhiệt tình
- Trang phục kinh doanh chính tề là com lê sẫm, sơ mi trắng, cà vạt và giầy thanh nhã
- Mọi cuộc hẹn làm ăn đều phải thu xếp trước và xác nhận bằng giấy tờ
- Đúng giờ cũng là một tác phong được coi trọng.