

1 (C1) - Hiểu thế nào là đàm phán, đàm phán trong kinh doanh quốc tế?

- Đàm phán là quá trình, là hành vi mà trong đó hai hay nhiều bên tham gia trao đổi, thỏa thuận về các mối quan tâm chung và những điểm bất đồng, để đi đến một thỏa thuận thống nhất. Đàm phán đóng vai trò quan trọng, cần thiết trong cuộc sống hàng ngày.

Đàm phán, còn gọi là “thương lượng hoà hợp” (integrative bargaining), liên quan đến đàm phán mà cả hai bên đều được (win-win), khi mà cả hai hoặc tất cả các bên liên quan có thể đạt được lợi ích và kết quả mong muốn. Nó gần với cách tiếp cận để giải quyết vấn đề hơn, khi cả hai bên có liên quan đều nhận thức quá trình đàm phán như là một quá trình tìm giải pháp cho một vấn đề chung. Tuy nhiên, trong thương lượng hòa hiệp nếu đàm phán không được điều khiển đúng cách thì cả hai bên có thể cùng đi đến một thỏa thuận kém cỏi. Với việc đàm phán, cả hai bên có thể đạt được mục đích chính của mình và điều mà một bên đạt được không phụ thuộc vào sự nhượng bộ của phía bên kia.

- Với xu thế hội nhập quốc tế, đàm phán ngày càng gia tăng và vượt ra ngoài biên giới quốc gia, xuất hiện đàm phán quốc tế. Đàm phán trong kinh doanh quốc tế là hành vi và quá trình giao tiếp quốc tế về lĩnh vực kinh tế (thương mại, đầu tư, tài chính, chuyển giao công nghệ, xuất khẩu lao động...), mà trong đó các bên, có nền tảng văn hóa khác nhau tiến hành trao đổi, thảo luận về các mối quan tâm chung và những điểm còn bất đồng để đi đến một thỏa thuận thống nhất.

Trong môi trường kinh doanh quốc tế, việc triển khai quá trình đàm phán và việc các bên nhận thức thế nào về mối quan hệ là điểm mấu chốt. Quá trình đó chịu tác động của một số sự việc và nhân tố bên ngoài quá trình đàm phán được nói đến. Sự khác biệt văn hóa hiện diện trên các cấp độ khác nhau là một trong những nhân tố quan trọng nhất: Trên cấp độ quốc gia, các khác biệt văn hóa ở cấp độ của những nước khác nhau; Trên cấp độ tổ chức, các loại tổ chức khác nhau phụ thuộc vào đất nước và ngành kinh doanh của họ đều có nền văn hóa khác nhau; Trên cấp độ cá nhân, mỗi cá nhân tham gia vào quá trình đàm phán có một nền văn hóa khác nhau không chỉ bởi khác nước và tổ chức mà còn bởi kinh nghiệm nghề nghiệp.

3 (C1) – Những nhân tố ảnh hưởng tới đàm phán KDQT?

* Các yếu tố cơ sở

- Mục tiêu: mục tiêu chung và mục tiêu bổ trợ có ảnh hưởng tích cực đến quá trình ĐP còn mục tiêu mâu thuẫn có ảnh hưởng tiêu cực, gây trở ngại tới quá trình ĐP.

- Môi trường: sự khác biệt về môi trường chính trị, xã hội, cấu trúc hạ tầng xã hội gây cản trở tới quá trình ĐP.

- Vị thế trên thị trường cũng có ảnh hưởng tới việc đưa ra các phương án lựa chọn và các quyết định của các bên tham gia ĐP.

- Bên thứ 3 thường có các mục tiêu khác nhau nên tác động vào các bên tham gia đàm phán cũng khác nhau.

- Các nhà đàm phán có ảnh hưởng tới quá trình và kết quả của ĐP thông qua chính kinh nghiệm và kỹ năng đàm phán của họ.

* Bầu không khí đàm phán:

chính là môi trường để các bên tiếp xúc với nhau, đánh giá hành vi của nhau và đặc tính của quá trình ĐP giúp các bên nhận thức được thực tế.

- Xung đột và hợp tác phụ thuộc vào mục tiêu của các bên, các vấn đề cần giải quyết và cách giải quyết vấn đề của các bên.

- Ưu thế/ lợi thế: phụ thuộc vào các yếu tố cơ sở như vị thế trên thị trường của các bên.

- Kỳ vọng của các bên

* Quá trình đàm phán

- Các giai đoạn ĐP: tiền đàm phán, đàm phán, hậu đàm phán

- Các yếu tố chiến lược:

+ Cách trình bày(trị nh trọng hay thoải mái, tập thể hay cá nhân...)

+ Chiến lược (kiểu ĐP cứng, mềm hay nguyên tắc; chiến lược dựa trên kết quả ĐP - được/được, mất/mất. được/mất, không được/không mất hay dựa trên chiến lược ĐP – tâm lý/tri thức)

+ Ra quyết định tùy thuộc vào cách thức ra quyết định của bên kia (họ quyết định vội vã hay sang suốt, ai là người ra quyết định, người đi đàm phán có quyền ra quyết định cuối cùng hay ko?)

+ Sự cần thiết phải có người trung gian.

- Các yếu tố văn hóa:

+ Thời gian, địa điểm

+ Vai trò cá nhân so với vai trò tập thể, cách giao tiếp (trực tiếp hay gián tiếp, cởi mở hay ẩn ý)

+ Ý nghĩa của các quan hệ cá nhân(đề cao địa vị, cá nhân người đại diện hay tổ chức mà người đó đại diện hay tầm quan trọng của vấn đề)

4 (C1) – Thời gian, địa điểm, năng lực đàm phán có ảnh hưởng ntn đến thành công của cuộc ĐP?

- Thời gian:

thời gian đp là toàn bộ quá trình từ khi nảy sinh ý định đến kết thúc đp. Đp là một quá trình có khởi điểm và kết điểm (điểm chết). Trong bất cứ cuộc đp nào, gần đến “điểm chết” mới có kết quả. Vì vậy, trong cuộc đp nếu đối tác biết điểm chết của mình thì sẽ không có lợi. Cần phải kiên nhẫn

và chịu đựng sức ép của đối tác vì sự thỏa thuận hoặc nhượng bộ thường xuất hiện vào lúc gần hoặc sau điểm chết.

- Địa điểm:

phải phù hợp, tiện nghi và đảm bảo tâm lý thoải mái cho cả 2 bên thì cuộc đàm phán mới có thể diễn ra suôn sẻ. Chọn địa điểm đàm phán cũng cần chú ý đến chi phí đi lại để chuẩn bị kỹ lưỡng cho nội dung đàm phán. Ví dụ, nếu chọn địa điểm đàm phán là ở nước của đối tác, chi phí đi lại do công ty chịu thì cần đảm bảo sự thành công chắc chắn của cuộc đàm phán để không gây ra tổn thất về chi phí đi lại của công ty.

- Năng lực đàm phán:

Năng lực của từng thành viên trong đoàn đàm phán có vai trò rất quan trọng và là yếu tố có tính quyết định một phần đến thành công của cuộc đàm phán. Một nhà đàm phán giỏi, có kinh nghiệm và có kỹ năng đàm phán chuyên nghiệp thì tỷ lệ thành công sẽ rất cao. Chuẩn bị về năng lực đàm phán thì cần chuẩn bị tốt về kiến thức toàn diện, tâm lý (tư duy nhạy bén, nhẫn nại, bình tĩnh, tự tin, điềm đạm), các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ (laptop...) và kỹ năng đàm phán (khả năng sử dụng ngôn ngữ tốt, kỹ năng lắng nghe, diễn thuyết, đặt câu hỏi, thỏa hiệp, thuyết phục...)

10 (C1) – Bối cảnh đàm phán là gì? Ảnh hưởng như thế nào đến thành công của đàm phán?

Bối cảnh đàm phán là tất cả thông tin về cuộc đàm phán và các bên tham gia. Bối cảnh là nhân tố hạt nhân của cuộc đàm phán. Nó ảnh hưởng tới sự đánh giá hiện thực cũng như quyết định của các bên tham gia.

Bối cảnh bao gồm bối cảnh khách quan (tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa của đối phương...) và bối cảnh chủ quan. Bối cảnh cũng có thể bao gồm bối cảnh chung và bối cảnh riêng (vấn đề ưu tiên, giá cả, sức ép từ bên ngoài...).

Trong quá trình đàm phán, cần phải giấu kín bối cảnh của mình và thăm dò bối cảnh của đối tác. Tìm hiểu được càng nhiều về ưu điểm, hạn chế và điểm chết của đối tác thì càng có lợi cho kết quả của cuộc đàm phán. Và ngược lại, nếu đối tác biết càng nhiều về bối cảnh của ta thì ta càng bất lợi trong cuộc đàm phán.

2 (C5) – Đàm phán với những người nước ngoài có những khó khăn gì? Phương pháp khắc phục những khó khăn đó?

- Khó khăn

- Khác biệt về ngôn ngữ
- Khác nhau về các tập quán riêng biệt mang tính dân tộc:
- Văn hóa, phong cách ứng xử: hăng hái, nhiệt tình hay thận trọng, tình tế

- Cách ăn mặc: đơn giản, tiện lợi hay cầu kỳ, sành điệu
 - Hệ thống các tiêu chuẩn đo lường: trong thương mại, chuyển giao công nghệ, các doanh nghiệp phải thích nghi với các tiêu chuẩn công nghệ, sản phẩm của nước mà mình hợp tác
 - Hệ thống các chuẩn mực được áp dụng: sự kế thừa các giá trị văn hóa thâm nhập vào các tập quán, hành vi và quan niệm trong kinh doanh hay các chuẩn mực mang tính nghi lễ, xã giao cần phải có hay các chuẩn mực mang tính thủ tục để tiến hành 1 cuộc đp.
 - Hệ thống luật pháp của các nước khác nhau gây trở ngại trong việc đp về các thủ tục pháp lý, tranh chấp, kiện tụng thuộc các điều khoản trong hợp đồng.
- Cách khắc phục:
- Thông thạo về ngôn ngữ được sử dụng khi đp hoặc có người phiên dịch đủ trình độ.
 - Cẩn thận về ngôn ngữ cơ thể và ý nghĩa kèm theo.
 - Tìm hiểu về phong tục, tập quán, văn hóa của đối tác đàm phán.
 - Phong cách, chiến lược và chiến thuật đp phải phù hợp với con người, vấn đề và bối cảnh đp.

cuu duong than cong. com

3 (C5) – Những đặc tính tiêu biểu và cách thức giao dịch, đàm phán vs người Mỹ, Nhật, TQ?

1. Người Mỹ

* Đặc tính tiêu biểu

- Tự do cá nhân đi kèm với chủ nghĩa đa phương.
- Ý thức tự lập mạnh mẽ
- Coi tài sản là thước đo tài năng và địa vị của một người trong xã hội
- Cần cù lao động
- Có thói quen làm việc và quý trọng đồng tiền tự làm ra => người Mỹ rất thích song phẳng trong mọi chuyện và thực dụng (tiết kiệm, chia đều, an toàn – 3S).
- Ý thức về bình đẳng cao
- Thẳng thắn và trung thực
- Coi trọng sự cạnh tranh, không chịu thua, hiếu thắng
- Hướng về tương lai, luôn lạc quan
- Thích công khai và minh bạch mọi chuyện

- Thích đánh giá con người qua bản lĩnh cá nhân
- coi trọng thực hành hơn lý thuyết

* Cách thức giao dịch, đàm phán:

- Giai đoạn tiền đàm phán: chuẩn bị kỹ lưỡng về mọi mặt
 - Thu thập đầy đủ thông tin
 - Chuẩn bị chu đáo các tài liệu
 - Đội ngũ đàm phán có năng lực, giỏi chuyên môn, nhanh nhạy
 - Chính xác về giờ giấc, phòng họp phải kiểu cách, sang trọng và sạch sẽ
 - Trang phục đúng đắn, lịch sự, chuyên nghiệp
 - Giao tiếp vui vẻ, cởi mở, đi thẳng vào vấn đề, không nên nhìn vào mắt họ quá lâu
- Giai đoạn đàm phán:
 - Loại bỏ lời lẽ ruồng rà, đi thẳng vào mục đích chính một cách nhanh nhất, nếu thấy không thể đạt được mục đích họ sẽ gạt bỏ ngay.
 - Làm cho mọi người thoải mái bằng cách hạ thấp sự phân biệt chức vụ
 - Tách vấn đề ra thành nhiều phần và giải quyết từng phần một
- Giai đoạn hậu đàm phán:

Nếu không có hợp đồng, người Mỹ sẽ có những loại giấy in sẵn theo mẫu để lấy chữ ký giao kèo của bên kia. Hợp đồng thường dài và phức tạp nên cần đọc kỹ trước khi ký.

2. Người Nhật

* Đặc tính:

- Có óc cầu tiến, nhạy cảm với những biến đổi trên thế giới
- Luôn tìm tòi, cải tiến, cần cù, có tinh thần trách nhiệm
- Chú trọng giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc
- Đề cao tinh thần làm việc tập thể
- Giữ sự hòa hợp, không thích đối đầu với người khác

- Không khuyến khích chủ nghĩa cá nhân
- Rất coi trọng tôn ti, trật tự, giữ chữ tín và phát triển mối làm ăn lâu dài
- Coi công ty như gia đình

* Cách thức giao dịch, đàm phán

- Giai đoạn chuẩn bị :
 - Thăm dò, tìm hiểu về thị trường Nhật
 - Chuẩn bị thông tin cần thiết về công ty và sản phẩm của mình
- Giai đoạn đàm phán
 - Giới thiệu sản phẩm mẫu sau đó thảo luận các điều kiện giao dịch
 - Tổ ra lịch lãm, ôn hòa, khiêm nhường, bình tĩnh
 - Giữ kín lịch trình, tỏ ra thoải mái, chủ động đưa ra điều kiện của mình để tranh thủ sự đồng ý của họ.
 - Hợp đồng không nên quá chặt chẽ
 - Tránh nhìn lâu vào mắt đối tác
 - Tôn trọng sự im lặng
 - Coi chữ tín quan trọng hơn cả hợp đồng đã thành văn
- Giai đoạn hậu đàm phán
 - Sau khi ký hợp đồng, cần nghiêm túc thực hiện đầy đủ các điều khoản
 - Cố gắng duy trì, phát triển các mối quan hệ

3. Người Trung Quốc

* Đặc tính:

- Có sự khác biệt lớn giữa các miền
 - Người Bắc: thật thà, thẳng thắn, cần cù lao động; ăn mặc giản dị ; hay đùa, nóng tính
 - Người Nam: tế nhị , mưu mô thủ đoạn; Giỏi buôn bán; Ăn mặc lịch sự, hào hoa, phong nhã

* Cách thức giao dịch, đàm phán

- Trao đổi trực tiếp:
 - Người TQ thích đối tác nói tiếng Hoa khi làm ăn vs họ
 - Không nhìn thẳng vào mắt đối tác
 - Không nên chạm vào cơ thể người khác trừ khi rất thân thiết, không nên đứng quá gần (người TQ ác cảm với các cử chỉ bộc phát hay quá khích)
- Trao đổi bằng thư tín:
 - Vào thẳng vấn đề ngay từ những dòng đầu tiên
 - Viết với những đề mục được đánh số thứ tự
 - Không chấp nhận tiếng long trong một lá thư thương mại
- Hãy cư xử đúng mực, không nên tỏ ra hài hước
- Tỏ ra chân thành, cởi mở
- Trình bày ngắn gọn, sd nhiều tiếng anh
- Luật sư không nên tham gia từ giai đoạn đầu mà chỉ nên trợ giúp khi nảy sinh vấn đề
- Luật pháp TQ chưa hoàn chỉnh nên khi soạn hợp đồng, cần chú ý đến điều khoản chọn trọng tài và luật áp dụng. Để tránh mâu thuẫn nảy sinh do vấn đề dịch thuật nên chọn bản dịch bằng tiếng anh làm bản có giá trị pháp lý.
- Đừng đòi hỏi đối tác đưa ra quyết định ngay tức thì, họ cần thời gian xem xét.
- Nhẫn nại và cố gắng kiểm soát bản thân.

6 (C6) – Phân tích ảnh hưởng của yếu tố văn hóa đến đàm phán kinh doanh quốc tế?

* 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.

2 (C7) - Cho biết một số nguyên nhân dẫn đến cuộc đàm phán không thành công?

- Các bên chưa có sự chuẩn bị chu đáo và kỹ lưỡng cho cuộc đàm phán
- Một bên đàm phán thiếu thiện chí có những thủ đoạn làm mất mặt bên đối tác và làm cho cuộc đàm phán kết thúc đột ngột
- Thái độ cứng nhắc và độc đoán của bên đối tác
- Các bên đối tác chưa đạt được thỏa thuận về vấn đề chính của cuộc đàm phán, hay một phương diện nào đó
- Lợi ích của các bên đối tác chưa được đáp ứng

- Các nhà đàm phán thiếu kiến thức và kinh nghiệm thực tế trong việc giải quyết vấn đề phát sinh trong cuộc đàm phán

3 (C7) - Nêu một số sai lầm và lỗi thường gặp trong đàm phán?

- Nói quá nhiều hoặc nói không rõ ràng
 - Luôn nghĩ rằng đối tác đã hiểu mình
 - Suông sã hoặc đàm tiếu trong đàm phán
 - Nói quá nhiều mà không biết lắng nghe
 - Khi đàm phán thiếu kiên nhẫn và hay ngắt lời đối tác
 - Sử dụng quá nhiều thành ngữ, tục ngữ khi đàm phán
 - Thiếu tập trung vào vấn đề chủ đạo, trọng tâm
 - Ít chú ý đến cử chỉ và biểu cảm của đối tác
 - Không ghi chép đầy đủ và khoa học; dùng lại nhiều thuật ngữ
 - Từ chối thẳng thừng
 - Dùng từ không nhất quán
 - Thiếu chuẩn bị tài liệu hỗ trợ
 - Ăn mặc quá xềnh xoàng
-
- + Ngồi vào bàn đàm phán với một cái đầu đầy những định kiến.
 - + Không xác định được người có quyền quyết định cuối cùng của phía đối tác.
 - + Không xác định được chính xác thế mạnh của mình là gì và không thể sử dụng thế mạnh đó một cách có hiệu quả.
 - + Ngồi vào bàn đàm phán chỉ với một phương án duy nhất mà không có phương án thay thế, nên thường rơi vào thế bị động.
 - + Không biết cách nâng cao vị thế của mình.

- + Không kiểm soát được những yếu tố quan trọng như: thời gian, những vấn đề cần giải quyết... mà để đối tác kéo đi theo ý muốn của họ.
- + Để vượt khỏi tay quyền ra yêu cầu trước.
- + Không tận dụng được ưu thế về thời gian và địa điểm trong đàm phán.
- + Vội bỏ cuộc khi cuộc đàm phán có vẻ như đi vào chỗ bế tắc.
- + Không chọn được thời điểm hợp lý để kết thúc cuộc đàm phán.

4 (C7) - Một số bài học kinh nghiệm trong đàm phán kinh doanh quốc tế?

* Chuẩn bị càng kỹ càng tốt

Nguyên tắc đầu tiên và quan trọng nhất của đàm phán trong kinh doanh quốc tế là phải chuẩn bị thật kỹ càng; nếu làm ngược lại bạn sẽ có thể bỏ lỡ cơ hội đàm phán hoặc đàm phán không thành công. Trong kinh doanh nội địa nếu bạn phải chuẩn bị kỹ một thì trong kinh doanh quốc tế phải chuẩn bị kỹ mười. Bởi có quá nhiều điều khác biệt giữa các đối tác, về vị trí địa lý, nền tảng văn hóa, phong tục tập quán, luật pháp và ngôn ngữ. Do vậy, bạn sẽ dễ dàng mắc sai lầm nếu không chuẩn bị kỹ.

* Thu thập đầy đủ các thông tin cần thiết

Không có thông tin thì không thể tiến hành đàm phán. Vì vậy, thu thập và xử lý thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng trong đàm phán kinh doanh quốc tế.

Tiếp đó cần xử lý các thông tin đã thu thập được một cách nhanh chóng, kịp thời và chính xác. Điều quan trọng là phải xác định được các thông tin còn thiếu, để có thể bổ sung ngay khi bắt đầu đàm phán.

* Xây dựng chiến lược đàm phán khoa học

Chiến lược đàm phán khoa học sẽ giúp bạn đàm phán thành công.

Để xây dựng chiến lược đàm phán bạn cần xác định thật rõ: những lợi ích cơ bản mà bạn cần đạt được, những mục tiêu mà bạn cần hướng tới trong đàm phán và xác định cả giới hạn của nhượng bộ. Nếu có thể được bạn hãy xây dựng BATNA - giải pháp thay thế tốt nhất khi không được thỏa thuận.

Trên cơ sở đó sẽ xây dựng chiến lược đàm phán tổng quát và xác định chiến thuật đàm phán thích hợp.

* Cần thận khi ký kết hợp đồng

Hợp đồng cần được trình bày rõ ràng, chính xác, phản ánh trung thực kết quả đàm phán, tránh sử dụng từ ngữ mập mờ, có thể suy luận theo nhiều cách để soạn thảo hợp đồng

* Phát triển các mối quan hệ và tính thuyết phục

- Một trong những mục tiêu cơ bản của đàm phán là thiết lập mối quan hệ hợp tác trên tinh thần tin cậy, hỗ trợ lẫn nhau, bình đẳng và cùng có lợi. Mối qh giữa các bên càng tốt đẹp thì họ càng tin cậy nhau và dễ làm việc với nhau hơn.

- Để thuyết phục được đối tác thì mối qh và bầu không khí thiện chí đóng vai trò quyết định. Đặc biệt là phải làm đối tác thấy được lợi ích khi cùng bạn hợp tác kinh doanh. Cách thuyết phục nên được chuẩn bị chu đáo. Kinh nghiệm cho thấy 1 khi đã đồng ý với bạn 1 số điều khoản, đối tác sẽ dễ dàng chấp nhận những điều khoản tiếp theo.

* Thường xuyên rút kinh nghiệm

Sau mỗi cuộc đàm phán hãy dành thời gian để suy ngẫm lại những việc đã làm. Hãy tự trả lời các câu hỏi:

- Bạn đã làm được những gì?
- Những việc đó đã mang lại những kết quả gì?
- Những gì bạn chưa làm được?
- Nếu được làm lại bạn có muốn thay đổi gì không?

Bạn nên có một cuốn sổ hoặc một cuốn nhật ký để ghi chép về các cuộc đàm phán mà bạn đã chủ trì/ hoặc tham dự, điều đó sẽ rất có ích cho bạn.

* Những điểm cần lưu ý trong quá trình đàm phán

- Về nhân sự: hãy đối xử với đối tác bằng lòng tôn trọng cá nhân lớn nhất. Với đối tác luôn ôn hòa, nhã nhặn, không tự ti và không tự kiêu, cẩn thận khi sử dụng từ ngữ tránh xúc phạm đến đối tác.

- Về thời gian: Hãy đừng bộc lộ cho đối tác toàn bộ thời gian biểu của bạn, đừng tiết lộ thời gian bạn cần bay về nước hoặc thời điểm quan trọng, quyết định về sự sống còn, thành bại của công ty bạn...

- Về các vấn đề đàm phán: Cần biết cách linh động, 유연 chuyển nhượng bộ và đưa ra nhượng bộ. Biết cách thuyết phục đối tác, mở rộng lợi ích tổng thể. Điều đặc biệt quan trọng là phải biết kiểm soát những thông tin quan trọng và chỉ tiết lộ vào thời điểm cần thiết. Cũng giống như người chơi bài lão luyện, biết cầm bài trên tay để tránh tầm mắt quan sát của đối phương, giữ bí mật bài của mình, đồng thời đoán được bài của đối tác và sẽ đưa ra quân bài quyết định, vào thời điểm quyết định.

cuuduongthancong.com

5 (C7) – Tiêu chuẩn để đánh giá một cuộc đàm phán thành công hay thất bại?

Đánh giá một cuộc đàm phán thành công hay thất bại không phải lấy việc thực hiện mục tiêu dự định của một bên nào đó là tiêu chuẩn duy nhất mà phải sử dụng các tiêu chuẩn đánh giá tổng hợp:

- Tiêu chuẩn thực hiện mục tiêu: đây là tiêu chuẩn đầu tiên để đánh giá một cuộc đàm phán thành công hay thất bại. Trước hết, phải xem xét kết quả cuối cùng của một cuộc đàm phán có đạt được mục tiêu xác định ban đầu không? Mức độ thực hiện cao hay thấp?....

- Tiêu chuẩn tối ưu hóa giá thành – chi phí thấp nhất: tiến hành một cuộc đàm phán phải có những chi phí nhất định. Thông thường, trong đàm phán hợp đồng kinh doanh thường có 3 loại chi phí sau:

- Chi phí cơ bản: sự nhượng bộ để ký hợp đồng = khoảng cách giữa lợi ích dự kiến thu được với lợi ích thực tế thu được trong đàm phán.

- Chi phí trực tiếp của đàm phán: chi phí nhân lực, vật lực, tài lực và thời gian cho đàm phán.

- Chi phí cơ hội: mất cơ hội đầu tư kiếm lợi (ký được những hợp đồng) khác

- Tiêu chuẩn quan hệ giữa các bên: tiêu chuẩn này được xác định thông qua việc mối quan hệ giữa hai bên có thể tiếp tục quan hệ lâu dài hay không

6 (C7) - Tiêu chí của một nhà đàm phán giỏi và các biện pháp cần phần đầu để trở thành một nhà đàm phán giỏi?

* Tiêu chí:

- Có khả năng nhìn thế giới như người khác nhìn và hiểu hành vi của người khác từ quan điểm của họ
- Có khả năng diễn đạt
- Có khả năng thuyết phục đối tác vui lòng thay đổi quan điểm của họ
- Có khả năng chịu đựng sự căng thẳng và đối mặt trong những hoàn cảnh rắc rối, các đòi hỏi không dự đoán được trong đàm phán
- Nhạy cảm vs nền văn hóa của người khác và biết điều chỉnh đề nghị của mình cho phù hợp vs giới hạn và sức ép hiện tại.
- Đầu óc nhanh nhạy nhưng kiên nhẫn
- Biết che giấu cảm xúc của mình
- Truyền được cho người khác cảm giác tin cậy nhưng không cả tin
- Nhả nhặn nhưng quyết đoán

* Biện pháp

1. Trong giai đoạn chuẩn bị :

- + Hay bắt đầu từ những điều bé nhỏ, thử nghiệm dần dần.
- + Hay đầu tư thích đáng.
- + Điềm lại nhưng điều mình đã làm được, rút kinh nghiệm để không ngừng hoàn thiện.
- + Hay chuẩn bị , chuẩn bị càng kỹ càng tốt.

2. Khi bước vào đàm phán:

- + Phải xác định tư tưởng: cố gắng đạt được mục đích của mình trên cơ sở không khí đàm phán thân mật, thoải mái cho cả hai bên.
- + Tìm hiểu các phong tục, tập quán, thói quen, sở thích và tư tưởng của đối tác nước ngoài.
- + Hướng tới bạn hàng với lòng tôn trọng cá nhân lớn nhất.

- + Không nên có nhưng nụ cười vô nghĩa (đặc biệt khi làm việc với các đoàn Âu châu).
- + Có sự quan tâm đặc biệt hơn đến các thành viên nữ trong đoàn đàm phán đối phương.
- + Phản ứng lịch thiệp đối với những sai trái của đối phương đặc biệt nếu đánh giá đó là những thiếu hiểu biết của họ về phong tục tập quán của ta.
- + Nuôi dưỡng thói quen không tham gia tranh luận về những vấn đề chính trị, tôn giáo, đạo đức, lối sống, chủng tộc... trong quá trình đàm phán.
- + Bao giờ cũng có thể nói “không” đối với một vấn đề còn đang nghi vấn.
- + Trong đàm phán, thường xuyên quan sát một cách kín đáo và tế nhị cách cư xử và hành động của đối tác để có thể điều chỉnh một cách kịp thời, hợp lý cách cư xử của mình.
- + Cố gắng thích ứng với nhịp độ đàm phán của đối tác.
- + Hạn chế trao đổi, tranh luận riêng mang tính chất nội bộ, bởi có thể bị lộ ý định nếu bên đối tác hiểu được tiếng nước mình. Đồng thời, điều này còn thể hiện sự không nhất quán giữa các thành viên trong đoàn.
- + Nhận định kịp thời những sơ hở của đối phương.
- + Nhạy bén đánh giá tình hình diễn biến của cuộc đàm phán để quyết định ở mức nào là vừa phải.
- + Ký được hợp đồng với các điều kiện thuận lợi cho mình mà đối tác có thể chấp nhận.

cuu duong than cong. com