

A group of business professionals in suits shaking hands in a meeting.

KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

Th.S Nguyễn Văn Vẹn

Điện Thoại : 0916073888

Mail : nguyentoanven@yahoo.com

KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

**TẠI SAO PHẢI NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG
ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH?**

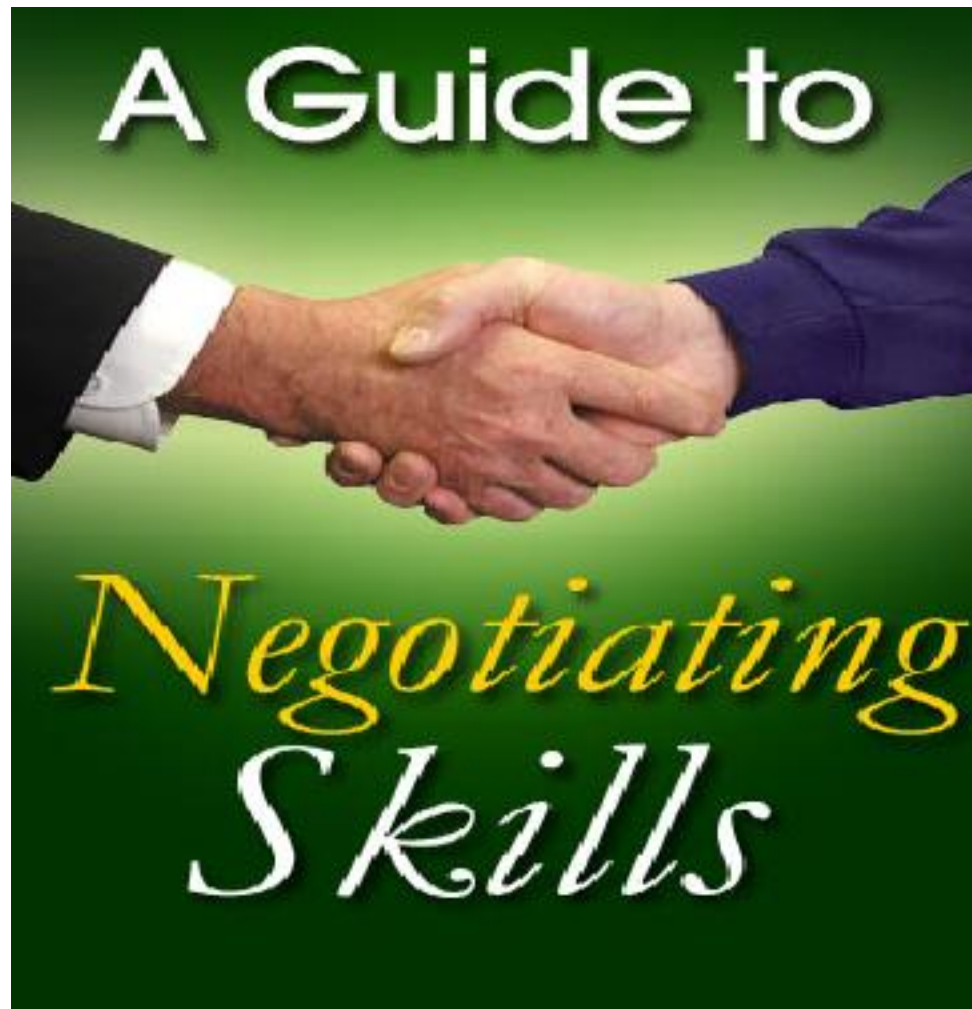
KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

**TẠI SAO PHẢI NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG
ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH?**

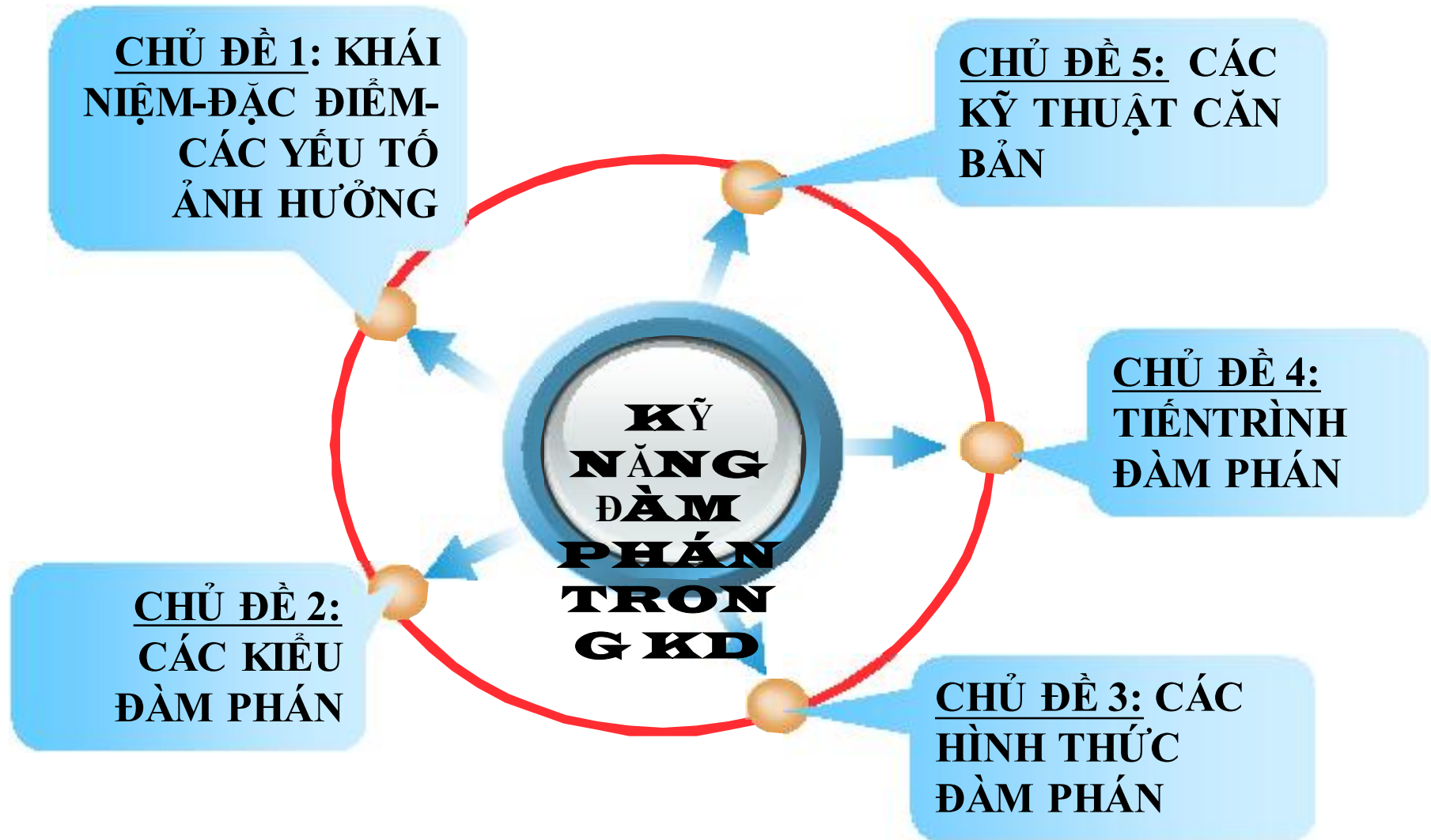
KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH



KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH



KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH



KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

1.KHÁI NIỆM ĐÀM PHÁN:

Đàm phán là phương tiện cơ bản để đạt được cái mà ta mong muốn từ người khác. Đó là quá trình giao tiếp có đi có lại được thiết kế nhằm thỏa thuận trong khi giữa ta và bên kia có những quyền lợi có thể chia sẻ và có những quyền lợi đối kháng.



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

1.KHÁI NIỆM ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH :

Là hành động:

- **Hội đàm với một hoặc nhiều bên để đi đến các thỏa thuận.**
- **Dàn xếp phương thức trao đổi thông qua hợp đồng.**



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

- **Chuyển giao quyền sở hữu theo luật định và trên thực tế cho một hoặc nhiều bên khác để đổi lấy các giá trị sẽ nhận được**
- **Hoàn thiện và giải quyết thành công các tồn tại của quá trình thực hiện hợp đồng**



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

2.ĐẶC ĐIỂM:

Đàm phán trong kinh doanh không đơn thuần là quá trình theo đuổi nhu cầu lợi ích riêng lẻ của một bên, mà là quá trình đôi bên thông qua việc không ngừng điều chỉnh nhu cầu của mình mà tiếp cận với nhau, cuối cùng đạt được ý kiến thống nhất



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

2.ĐẶC ĐIỂM:

Đàm phán trong kinh doanh không phải là sự lựa chọn đơn nhất giữa hợp tác hay xung đột, mà là sự thống nhất giữa hai mặt mâu thuẫn hợp tác và xung đột



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

2.ĐẶC ĐIỂM:

Đàm phán trong kinh doanh không phải là thoả mãn lợi ích của một bên một cách không hạn chế, mà là có giới hạn lợi ích nhất định



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

2.ĐẶC ĐIỂM:

Đàm phán trong kinh doanh thành công hay thất bại không phải là lấy việc thực hiện mục tiêu dự định của một bên nào đó làm tiêu chuẩn duy nhất, mà phải sử dụng một loạt các tiêu chuẩn đánh giá tổng hợp



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

2.ĐẶC ĐIỂM:

Đàm phán trong kinh doanh là
khoa học đồng thời
là nghệ thuật



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

3.CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

- 1.Mục tiêu đàm phán.**
- 2.Môi trường đàm phán.**
- 3.Vị thế trên thương trường của các bên.**
- 4.Thành phần đàm phán, năng lực đoàn đàm phán.**
- 5.Thông tin cho đàm phán.**



CHỦ ĐỀ 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

3.CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

6. Địa điểm đàm phán.

7. Thời gian đàm phán.

8. Văn hoá đàm phán

9. Đối tượng của cuộc đàm phán.

10. Yếu tố khác



KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:

Kiểu hợp tác/cộng tác (WIN – WIN)

1. Đòi hỏi hai bên phải giữ quan điểm thắng-thắng.

2. Đòi hỏi thời gian.

=> Nghị lực và sự sáng tạo của nhà đàm phán



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:

Kiểu thoả hiệp (LITTLE WIN-LITTLE LOSE)

1. Nhắm vào quan điểm bao gồm một phần nhỏ thắng lợi và một phần nhỏ thua thiệt
2. Hai bên chấp nhận một quan đ
thua ít



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:

Kiểu hòa giải/dàn xếp (LOSE-WIN)

1. Chịu thua lợi ích.

2. Cho phép phía bên kia thắng.

=> Cần phải duy trì mối quan hệ cá nhân bằng bất cứ giá nào



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:

Kiểu kiểm soát/điều khiển (WIN-LOSE)

1. Đảm bảo mục đích cá nhân được thỏa mãn cho dù tiêu phí mối quan hệ.
2. Giải quyết vấn đề dựa vào sức mạnh
=> Luôn luôn tin việc mình làm là đúng



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:

Kiểu tránh né (LOSE-LOSE)

1. Tránh xa xung đột bằng mọi giá
2. Tạo ra kết quả làm hoàn toàn thất vọng cho các bên liên quan

=> Chấp nhận rút lui khỏi đàm phán



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

1. Các kiểu tiếp cận vấn đề:



**Trường
hợp sử
dụng ?**



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

2. Ví dụ các kiểu tiếp cận vấn đề:

1. Đàm phán với đối tác để thành lập công ty liên doanh

KIỂU HỢP TÁC

2. Đàm phán mua căn hộ kế bên để mở rộng mặt bằng kinh doanh

KIỂU THỎA HIỆP

3. Đàm phán để giảm tiếng ồn từ máy móc sản xuất ảnh hưởng các hộ dân

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

2. Ví dụ các kiểu tiếp cận vấn đề:

KIỂU DÀN XÉP

4. Đàm phán để thoả thuận vấn đề tăng lương cho công nhân

KIỂU THỎA HIỆP

5. Đàm phán để đền bù thiệt hại cho khách hàng

KIỂU DÀN XÉP

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

2. Ví dụ các kiểu tiếp cận vấn đề:

6. Thương lượng để bán hợp đồng bảo hiểm cho khách hàng

KIỂU HỢP TÁC

7. Thương lượng để xin vay vốn ngân hàng

KIỂU HỢP TÁC

8. Thương lượng khi sản phẩm khách hàng khiếu nại không dùng được

KIỂU DÀN XẾP

9. Bàn về các vấn đề vượt quá thẩm quyền của mình

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

2. Ví dụ các kiểu tiếp cận vấn đề:

KIỂU TRÁNH NÉ

10. Đàm phán để ký hợp đồng cung cấp cho các đơn hàng đặc biệt, cần giao hàng gấp

KIỂU ĐIỀU KHIỂN

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

3. Các kiểu đàm phán:

Đàm phán kiểu mềm (Soft Negotiation):

- 1. Coi đối tác như bạn bè thân hữu, cố gắng tránh xung đột,**
- 2. Dễ dàng chịu nhượng bộ nhằm đạt được thỏa thuận.**
- 3. Tin cậy đối tác, cố gắng giữ gìn mối quan hệ thân thiết**



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

3 .Các kiểu đàm phán:

Đàm phán kiểu cứng(Hard Negotiation):

- 1.Đưa ra lập trường hết sức cứng rắn, tìm mọi cách bảo vệ lập trường**
- 2.Cương quyết không chịu nhượng bộ**



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

3 .Các kiểu đàm phán:

Đàm phán kiểu nguyên tắc(Principled Negotiation):

- 1.Đối với người thì ôn hòa, đối với việc thì nguyên tắc.**
- 2.Tập trung vào lợi ích chứ không giữ lập trường cá nhân.**
- 3.Đưa ra nhiều phương án lựa chọn**
- 4. Sự thỏa thuận dựa trên các tiêu chuẩn khách quan**



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN



LỜI KHUYÊN
Cuối cùng, nên nhớ rằng bất cứ cuộc đàm phán nào cũng phải kết thúc, mà kết quả của nó có thể là:

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

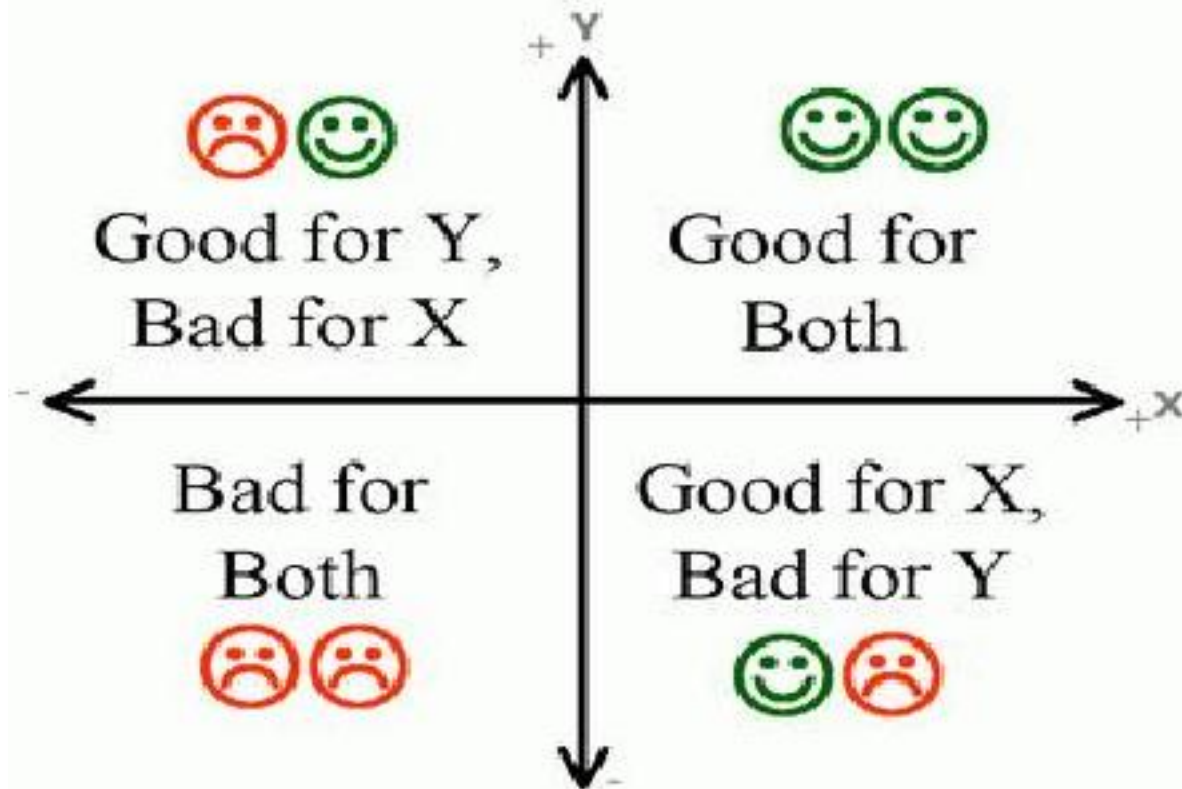
Bạn thắng - đối tác thua: có thể đây là kết quả mà bạn muốn, song khi đó các giá trị mà bạn đã đề ra liệu có đảm bảo hay không?

Bạn thua – đối tác thắng: đó chắc chắn là điều bạn không muốn. Khi bạn tính toán được giá sàn một cách chính xác, thì điều này không thể xảy ra.

Bạn thua – đối tác cũng thua: đây thực sự là điều không ai muốn.

Cả hai cùng thắng: có lẽ là cách tốt nhất với cả hai bên. Tức là khi đó, bạn và đối tác đều đạt được mục tiêu của mình và đều hướng đến những giá trị mà cả hai bên cùng đề cao trong kinh doanh.

CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN



CHỦ ĐỀ 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN



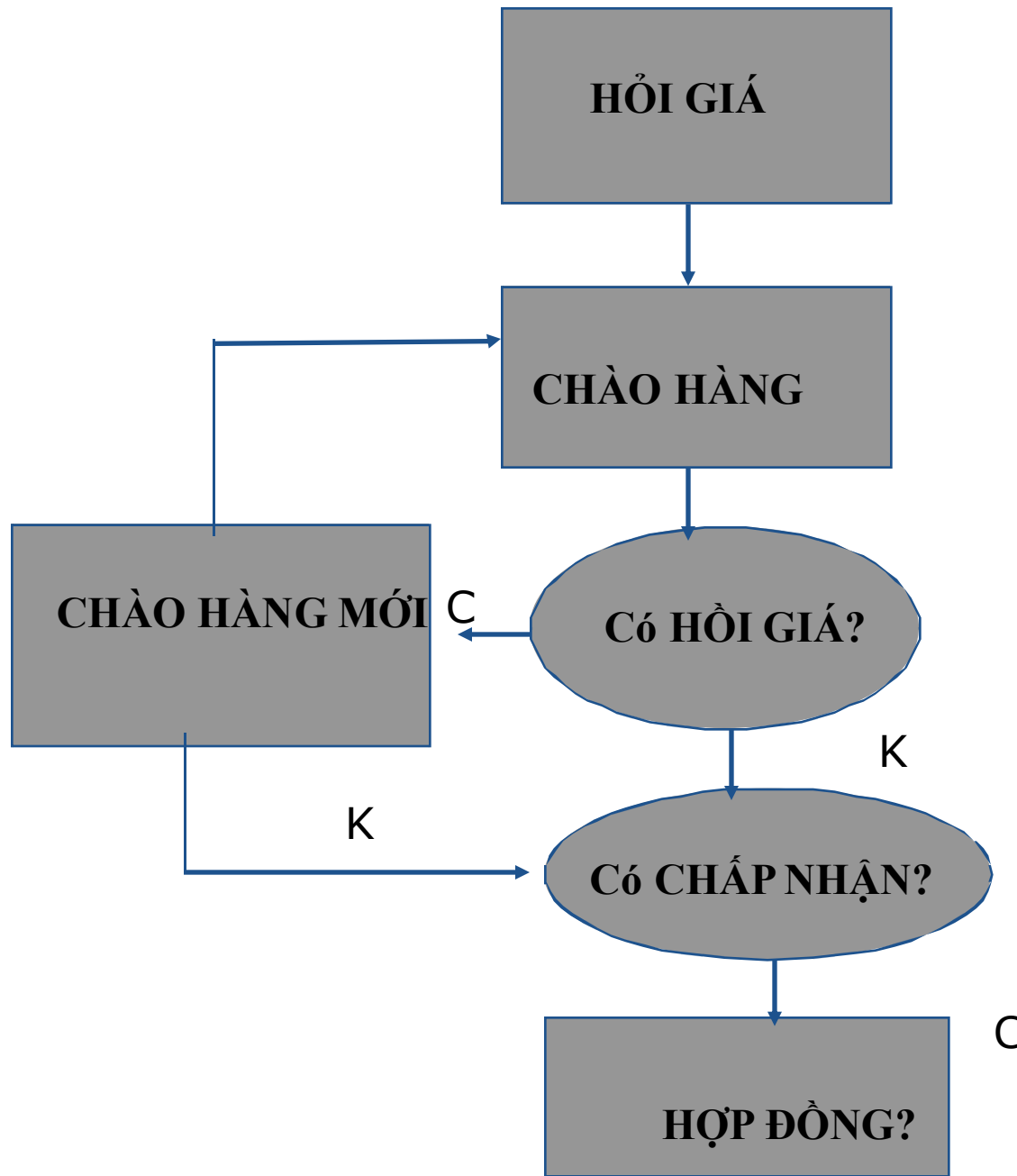
*Vẫn còn
cách cuối
cùng ???!!!!*

RÚT LUI

CHỦ ĐỀ 3: CÁC HÌNH THỨC ĐÀM PHÁN

1. Đàm phán bằng thư tín thương mại
2. Đàm phán bằng điện thoại
3. Đàm phán bằng cách gặp mặt trực tiếp





**QUI TRÌNH ĐÀM
PHÁN HỢP
ĐỒNG BẰNG
VĂN BẢN**

CHỦ ĐỀ 3: CÁC HÌNH THỨC ĐÀM PHÁN

HỎI GIÁ (LETTER OF INQUIRY/LOI):

- Là việc người mua đề nghị người bán cho biết những điều kiện bán hàng của mình.
- Hỏi giá chỉ mới là khởi điểm cho giao dịch mua bán do đó không ràng buộc người mua phải mua hàng.
- Người mua có thể hỏi nhiều nơi để lựa chọn người bán nào có điều kiện chào hàng tốt nhất

CHÀO HÀNG(OFFER): Là đề nghị của người bán muốn bán hàng hoá của mình theo những điều kiện nhất định.

1. CHÀO HÀNG CÓ ĐỊNH(OFFER WITH ENGAGEMENT) : Người chào hàng bị ràng buộc lời chào hàng của mình trong thời gian hiệu lực của chào hàng(**VALIDITY OF OFFER**)

2. CHÀO HÀNG TỰ DO(OFFER WITHOUT ENGAGEMENT) : Người chào hàng không bị ràng buộc trách nhiệm với lời chào hàng của mình

CHÀO HÀNG CỐ ĐỊNH

- 1. Lời đề nghị ký hợp đồng**
- 2. Có khả năng cung cấp theo cam kết.**
- 3. Ưu tiên cho khách hàng quen thuộc.**
- 4. Hợp đồng được thiết lập khi có sự chấp thuận hoàn toàn của người mua**

CHÀO HÀNG TỰ DO

- 2. Giới thiệu, quảng cáo cho sản phẩm**
- 3. Khả năng không chắc chắn**
- 4. Chào cho nhiều người**
- 5. Hợp đồng được thiết lập khi có sự xác nhận lại của người bán**

THƯ HỒI GIÁ(COUNTER OFFER):

là việc một bên từ chối một phần hay toàn bộ những đề nghị của phía bên kia và đưa ra những đề nghị mới

THƯ CHẤP NHẬN(ACCEPTANCE):

là chấp nhận hoàn toàn và vô điều kiện.

THƯ XÁC NHẬN

(SALES/PURCHASECONFIRMATION):Là việc khẳng định lại những điều đã thoả thuận cuối cùng giữa các bên



**CHÀO HÀNG
CỐ ĐỊNH HAY
TỰ DO?**

Chúng tôi xin chào bán cho các ông những hàng hóa dưới đây phụ thuộc vào sự xác nhận CỦA các ông có giá trị cuối cùng

Chúng tôi xin chào bán cho các ông những hàng hóa dưới đây phụ thuộc vào sự xác nhận CỦA CHÚNG TÔI có giá trị cuối cùng



**CHÀO HÀNG
CỐ ĐỊNH HAY
TỰ DO?**

**Chúng tôi xin chào bán có cam kết cho các
ông những hàng hóa dưới đây**

**Chúng tôi xin chào bán không cam kết cho các
ông những hàng hóa dưới đây**



**CHÀO HÀNG
CỐ ĐỊNH HAY
TỰ DO?**

**Muốn biết thêm chi tiết, xin vui lòng liên hệ
công ty chúng tôi theo số điện thoại**

**Việc giao hàng phụ thuộc vào lượng hàng trong
kho đã bán hay chưa**

Thư chào hàng này có giá trị đến ngày...

TÌNH HUỐNG CHÀO HÀNG ?

“JC chào bán 300kg thuốc tím loại B với giá 6USD/kg cho BIOLUX. Đơn chào hàng gửi đi ngày 1/11/2007.

Thời hạn trả lời là 20 ngày kể từ ngày gửi thư chào hàng.

Sau 10 ngày kể từ ngày gửi thư chào hàng, BIOLUX gửi FAX như sau:

TÌNH HUỐNG CHÀO HÀNG ?

**“ CHÚNG TÔI CHẤP NHẬN CHÀO HÀNG
CỦA QUÍ ÔNG NHƯNG VỚI ĐIỀU KIỆN
THAY THẾ LOẠI B BẰNG LOẠI A VỚI
GIÁ TƯƠNG ĐƯƠNG”**

TÌNH HUỐNG CHÀO HÀNG?

Không thấy JC trả lời, BIOLUX chấp thuận chào hàng gốc bằng FAX 15 ngày kể từ ngày gửi thư chào hàng gốc .JC im lặng và không giao hàng.BIOLUX kiện JC

- 1. JC từ chối giao hàng có đúng không?**
- 2. Sự chấp thuận của BIOLUX có đúng không?**

CHỦ ĐỀ 4: TIẾN TRÌNH ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- I. GIAI ĐOẠN TIỀN ĐÀM PHÁN**
- II. GIAI ĐOẠN ĐÀM PHÁN**
- III. GIAI ĐOẠN HẬU ĐÀM
PHÁN**

I. GIAI ĐOẠN TIỀN ĐÀM PHÁN

1. CHUẨN BỊ CHIẾN LƯỢC-CHIẾN THUẬT ĐÀM PHÁN :

❖ Chuẩn bị tư duy chiến lược

- Tính nhất quán
- Tính tổng thể
- Tính sáng tạo



1. CHUẨN BỊ CHIẾN LƯỢC-CHIẾN THUẬT ĐÀM PHÁN :

- ❖ Chuẩn bị thái độ chiến lược
- Đơn giản và thẳng thắn
- Thúc bách và chèn ép
- Hờ hững và xa lánh



1. CHUẨN BỊ CHIẾN LƯỢC-CHIẾN THUẬT ĐÀM PHÁN :

- ❖ Chuẩn bị chiến thuật đàm phán
- Kiên nhẫn, nín nhịn
- Bộ mặt lạnh
- Chia sẻ
- Câu giờ
- Hứa hẹn
- Đánh lạc hướng
- Bài ca không quên
- Nước chảy đá mòn



1. CHUẨN BỊ CHIẾN LƯỢC-CHIẾN THUẬT ĐÀM PHÁN :

- ❖ Chuẩn bị chiến thuật đàm phán
- Nhử mồi
- Công kích bôi nhọ
- Gây chia rẽ
- Lôi kéo đồng minh
- Động tác giả
- Nhặt nhạnh
- Rung cây nhất khí
- Bỏ bàn đàm phán



2.TỔ CHỨC THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

- ❖ Thông tin về luật pháp-chính sách
- ❖ Thông tin về thị trường-hàng hóa
- ❖ Thông tin về đối thủ cạnh tranh
- ❖ Thông tin về đối tác
- ❖ Thông tin về bản thân



THÔNG TIN VỀ LUẬT PHÁP CHÍNH SÁCH

- ❖ **Nghiên cứu và cập nhật các văn bản liên quan đến pháp luật**
- ❖ **Tư vấn pháp luật**



THÔNG TIN VỀ THỊ TRƯỜNG-HÀNG HÓA

- ❖ Khả năng cung cấp , công nghệ sản xuất, trình độ tay nghề công nhân
- ❖ Khả năng tiêu thụ, khả năng thanh toán
- ❖ Giá cả của các đối thủ cạnh tranh
- ❖ Tính thời vụ của sản phẩm
- ❖ Lãi suất ngân hàng, tỷ giá, lạm phát...
- ❖ Sở thích thị hiếu của khách hàng



THÔNG TIN VỀ THỊ TRƯỜNG-HÀNG HÓA

- ❖ **Nguồn gốc xuất xứ-Nơi sản xuất hàng hóa**
- ❖ **Qui cách, phẩm chất, yêu cầu về kỹ thuật, chuyển giao công nghệ**
- ❖ **Bao bì, nhãn hiệu**
- ❖ **Bảo hành sản phẩm**



THÔNG TIN VỀ ĐỐI THỦ CẠNH TRANH

- ❖ **Nguồn lực (Nhân lực, tài lực, vật lực)_**
- ❖ **Vũ khí cạnh tranh**
 - **Giá thấp**
 - **Chất lượng cao**
 - **Sự khác biệt hóa**
 - **Dịch vụ hỗ trợ**



Animation Factory
MEMBERS ONLY

THÔNG TIN VỀ ĐỐI TÁC

- ❖ **Mục tiêu:**
 - **Trọng giá cả**
 - **Trọng giá trị**
 - **Trung thành**
 - **Trọng sự tiện lợi**
- ❖ **Thực lực của đối tác (khả năng cung cấp, khả năng tài chính, khả năng thanh toán...)**
- ❖ **Nhu cầu và ý định của đối tác**
- ❖ **Lực lượng đàm phán của họ**



Animation Factory
MEMBERS ONLY

THÔNG TIN VỀ BẢN THÂN

- Phân tích SWOT
 - Điểm mạnh (Strength)
 - Điểm yếu (Weakness)
 - Cơ hội (Opportunity)
 - Thách thức (Threat)



Animation Factory
MEMBERS ONLY

3. CHUẨN BỊ MỤC TIÊU-PHƯƠNG ÁN VÀ NỘI DUNG ĐÀM PHÁN

- ❖ Mục tiêu đàm phán.
 - Thăm dò tiềm lực
 - Ký được hợp đồng
 - Phát triển mối quan hệ
 - Tìm kiếm cơ hội



3. CHUẨN BỊ MỤC TIÊU-PHƯƠNG ÁN VÀ NỘI DUNG ĐÀM PHÁN

- ❖ **Phương án đàm phán.**
- ❖ **Phương án tối ưu**
- ❖ **Phương án thay thế**
- ❖ **Phương án hoãn binh.**



NỘI DUNG ĐÀM PHÁN MUA BÁN HÀNG HÓA

- ❖ Tên hàng
- ❖ Số lượng
- ❖ Chất lượng
- ❖ Giá cả
- ❖ Thời hạn , Địa điểm giao hàng
- ❖ Phương thức thanh toán
- ❖ Bao bì/Ký mã hiệu
- ❖ Bảo hành
- ❖ Vận tải, bảo hiểm hàng hóa
- ❖ Phạt hợp đồng
- ❖ Khiếu nại
- ❖ Giải quyết tranh chấp



Animation Factory
MEMBERS ONLY

4. CHUẨN BỊ PHƯƠNG TIỆN ĐÀM PHÁN

- ❖ Catalogue, Brochure
- ❖ Tài liệu kỹ thuật
- ❖ Hàng mẫu
- ❖ Quà tặng
- ❖ Phương tiện trình bày.



GIFT FOR YOU

24H.COM.VN

5. CHUẨN BỊ NHÂN SỰ ĐÀM PHÁN

- ❖ **Thành phần**
 - Người có năng lực pháp lý
 - Người am hiểu thị trường
 - Người am hiểu kỹ thuật
 - Người am hiểu luật pháp
 - Chuyên gia thuê ngoài (nếu cần)
 - Phiên dịch
- ❖ **Phân công trách nhiệm.**



TIÊU CHÍ CHỌN TRƯỞNG ĐOÀN

- Khả năng ra quyết định đúng đắn trong điều kiện căng thẳng
- Khả năng thu góp các quan điểm dàn trải thành một tập hợp
- Khí chất mềm nhũ
- Tính năng động để đối phó kịp thời các tình huống
- Làm cho người khác tin tưởng vào mình
- Có tài phân biệt thật, giả



6. LẬP KẾ HOẠCH TIẾP ĐÓN HOẶC KẾ HOẠCH DI

- ❖ Lên kế hoạch tiếp đón, **CHUYỀN**
- ❖ Chuẩn bị nhân sự tiếp đón
- ❖ Chuẩn bị phương tiện di chuyển.



II. GIAI ĐOẠN ĐÀM PHÁN



❖ 1. Giai đoạn tiếp xúc

- Tạo không khí tiếp xúc
- Thăm dò đối tác
- Sửa đổi kế hoạch.

Hi, How
are
you?



TẠO KHÔNG KHÍ TIẾP XÚC

**Gây ấn tượng tốt đẹp: Sức mạnh của nụ cười
Khen người khác một cách chân thành.**

Nam giới:

Sự thành đạt

- **Sự uy nghi**
- **Sự lịch lãm**

Nữ:

- **Đẹp**
- **Sang trọng**
- **Quý phái**



GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ:

Thái độ

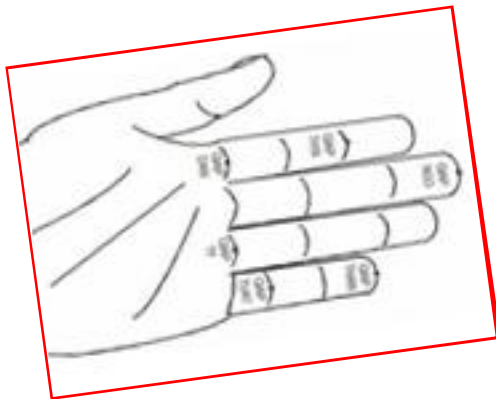
Nét mặt

Trang phục

Tư thế đi đứng

Bắt tay và động tác bắt tay

Trao và nhận danh thiếp.



Giao tiếp bằng ngôn ngữ:

Tiếng chào cao hơn mâm cỗ

Cách xưng hô

Hạn chế tiếng lóng trong giao dịch

Chọn đề tài trong giao dịch:

Cuộc sống hàng ngày

Du lịch

Quê hương, trường cũ

Bạn bè tri kỷ

Gia đình, dòng họ

Thời sự.



Thăm dò đối tác

Đặt câu hỏi.

Câu hỏi đóng:

- Kiểm tra phản hồi**
- Kiểm chứng cam kết.**

Câu hỏi mở:

- Khuyến khích sáng tạo và suy nghĩ**
- Tìm hiểu chiều sâu của vấn đề.**



Tập trung lắng nghe:

Người nghe phải cân nhắc đánh giá những bằng chứng bằng lời được người nói sử dụng.

Phải cố gắng hiểu thêm các ẩn ý, cần quan sát điệu bộ nét mặt cử chỉ ánh mắt có thể mang nhiều ý nghĩa bổ sung cho những gì họ nói.

2.GIAI ĐOẠN THỰC CHẤT

Đưa ra yêu cầu chính xác

Điều chỉnh yêu cầu

Kết thúc đàm phán, đạt thành thoả thuận.

ĐƯA RA YÊU CẦU:

Diễn đạt chính xác ý kiến của bạn. Đưa ra con số, bằng chứng cụ thể

Đưa yêu cầu cao hơn dự kiến

Không chấp nhận những yêu cầu quá thấp

**NHỮNG ĐIỀU CẦN LÀM KHI
NHƯỢNG BỘ:**

**Cần để đối tác cảm thấy bạn chịu nhượng
bộ một bước quan trọng**

**Lấy nhượng bộ đổi lấy nhượng bộ, không nên
nhượng bộ đơn phương.(nguyên tắc ONE
BY ONE)**

III.GIAI ĐOẠN HẬU ĐÀM PHÁN

Soạn thảo và ký kết hợp đồng

Xác nhận các văn bản có liên quan

**Họp rút kinh nghiệm cho các lần đàm phán
sau**

CHỦ ĐỀ 5 CÁC KỸ THUẬT CĂN BẢN TRONG ĐÀM PHÁN



KỸ THUẬT TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN

- 1.Kỹ thuật đặt câu hỏi**
- 2.Kỹ thuật nghe**
- 3.Kỹ thuật trả lời câu hỏi.**
- 4.Kỹ thuật thuyết phục**
- 5.Kỹ thuật đặt giá.**
- 6.Kỹ thuật chống xấu chơi.**
- 7.Kỹ thuật đối phó với sự phản kháng về giá**
- 8.kỹ thuật đột phá thể gắng**

KỸ THUẬT TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN:



**Người
nói giỏi
?**

Correct: đúng, không sai sót.

Clear: rõ

Complete: đầy đủ, hoàn chỉnh.

Concise: ngắn gọn.

KỸ THUẬT ĐẶT CÂU HỎI

CÂU HỎI ĐÓNG : Thường dùng
các từ “có”, “không”

CÂU HỎI MỞ : “suy nghĩ”, “cảm
giác” hay “nhận thấy.”

KỸ THUẬT ĐẶT CÂU HỎI

Câu hỏi tiếp xúc: Nêu vấn đề phụ, thông thường...

Câu hỏi có tính đề nghị: Mang tính thăm dò, thoát khỏi bế tắc.

Câu hỏi hãm thẳng: Giảm tốc độ phát biểu của đối tượng.

Câu hỏi kết thúc vấn đề: “Có phải việc đã xong rồi”

Câu hỏi thu thập ý kiến : “theo ý của qui vị thì...?”

Câu hỏi xác nhận: “Bạn có nhận thấy rằng....?”

KỸ THUẬT ĐẶT CÂU HỎI

Câu hỏi lựa chọn: “Anh chọn loại màu xanh hay màu đỏ?”

Câu hỏi đối lập: “Chẳng lẽ một sản phẩm có thương hiệu nổi tiếng như thế này là mau hư lắm sao?”

Câu hỏi thay câu khẳng định: “Chắc bạn không nghĩ rằng thứ này mau hư chứ?”

KỸ THUẬT ĐẶT CÂU HỎI



**Không nên đặt
những câu hỏi
khó trả lời !**

KỸ THUẬT LẮNG NGHE

- 1. Phát 1 thông điệp cho thấy ta đang lắng nghe (một cái nhìn, gật đầu, mỉm cười..)**
- 2. Quan sát những cử chỉ của người đàm phán**
- 3. Không cắt ngang**
- 4. Kiên nhẫn**
- 5. Thiện cảm**
- 6. Yêu cầu giải thích những điểm chưa hiểu**

KỸ THUẬT TRẢ LỜI CÂU HỎI

1. Trường hợp có sẵn câu trả lời: không nên hấp tấp
2. Chưa rõ nội dung: yêu cầu giải thích
3. Hiểu câu hỏi mà chưa rõ câu trả lời: kéo dài thời gian.



KỸ THUẬT TRẢ LỜI CÂU HỎI

Kỹ thuật trả lời câu hỏi khó

- 1. Yêu cầu nhắc lại câu hỏi**
- 2. Trả lời các nội dung chủ yếu**
- 3. Trả lời chung chung**
- 4. Hỏi lại ý kiến của người đặt câu hỏi**

KỸ THUẬT TRẢ LỜI CÂU HỎI

Kỹ thuật trả lời câu hỏi khó

1. Hỏi 1 đằng, trả lời 1 nẻo
2. Đánh trống lảng
3. Giả câm giả điếc
4. Trả lời xem như không trả lời
5. Mỉm cười

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

Trình bày hấp dẫn lôi cuốn

Nói có sách, mách có chứng

Luôn luôn dùng câu ngắn, rõ ràng, khúc chiết

**Nhớ số liệu và trình bày số liệu một cách thuận
thục**

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- 1. Nói chuyện với người ra quyết định**
- 2. Chọn cái đồng nhất ,loại cái bất đồng**
- 3. Vòng vèo tiến lên**
- 4. Tạo ra sự cạnh tranh**
- 5. Chia để trị**
- 6. Lật bài ngửa**
- 7. Lấn dần từng bước một**

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- 1. Biến thành chuyện đã rồi**
- 2. Sự xác nhận của bên thứ ba**
- 3. Chỉ cho phía bên kia cách ta có thể giải quyết vấn đề của họ**
- 4. Đặt điều kiện thời gian**
- 5. Đề nghị giá trọn gói, giá lẻ**
- 6. Quan tâm lợi ích riêng tư**
- 7. Ưu đãi nếu chấp thuận sớm**

KỸ THUẬT ĐẶT GIÁ

- 1. Giá cả tích cực và giá cả tiêu cực**
- 2. Giá cả thực tế và giá cả tương đối**
- 3. Giá cả cố định và giá cả trôi nổi**
- 4. Giá cả tổng hợp và giá cả đơn hạng**

KỸ THUẬT ĐẶT GIÁ

- 1.Định giá bằng cách cộng chi phí với lợi nhuận mục tiêu**
- 2.Đặt giá theo tập quán tiêu dùng**
- 3.Định giá dựa vào cạnh tranh**

KỸ THUẬT ĐẶT GIÁ

- 1.Đặt giá tâm lý(chẵn,lẻ,theo nhận thức).**
- 2.Đặt giá cho sản phẩm mới(giá hớt ván sữa, giá xâm nhập thị trường)**
- 3.Đặt giá phân biệt(theo phân khúc,theo dạng sản phẩm,theo khu vực,theo thời gian)**

KỸ THUẬT ĐỐI PHÓ VỚI SỰ PHẢN KHÁNG VỀ GIÁ

- 1. Yếu tố thay thế**
- 2. Yếu tố chuyển đổi chi phí**
- 3. Yếu tố so sánh**
- 4. Yếu tố quan hệ giá-chất lượng**
- 5. Yếu tố phải chăng**
- 6. Kinh nghiệm**
- 7. Địa phương**
- 8. Quan niệm**

KỸ THUẬT CHỐNG XẤU CHƠI

- 1.Chống thái độ lảng tránh**
- 2.Chống thái độ đe dọa**
- 3.Chống phản bác**
- 4.Chống sự lấn tới**
- 5.Chống sự ồn ào mà không có thỏa thuận**

KỸ THUẬT ĐỘT PHÁ THỂ GẮNG

NGUYÊN NHÂN:

Khoảng cách lợi ích của hai bên đề ra quá lớn.

Tranh chấp lập trường

Một bên dùng thế mạnh để áp đảo

Do không hiểu nhau

Tổ chất của nhân viên đàm phán

KỸ THUẬT ĐỘT PHÁ THỂ GĂNG

- 1. Tập trung vào lợi ích chứ không vào lập trường**
- 2. Tạo ra các phương án để cùng đạt được mục đích**
- 3. Hãy đưa ra các tiêu chuẩn khách quan**
- 4. Áp dụng thuật nhu đạo**
- 5. Thay thế nhân viên đàm phán.**
- 6. Tập trung vào nhân vật chủ chốt**
- 7. Lợi dụng mâu thuẫn**
- 8. Nắm lấy điểm yếu, tập trung tấn công**
- 9. Dưới búa lợm củ**



***LỜI
KHUYÊN
!!!!***

Những lỗi thông thường trong đàm phán

1. Bước vào đàm phán với đầu óc thiếu minh mẫn
2. Không biết đối tác ai là người có quyền quyết định
3. Không biết điểm mạnh của mình là gì và sử dụng nó như thế nào
4. Bước vào đàm phán với mục đích chung chung
5. Không đề xuất những quan điểm và lý lẽ có giá trị
6. Không kiểm soát các yếu tố tương như không quan trọng như thời gian và trật tự của các vấn đề
7. Không để cho bên kia đưa ra đề nghị trước
8. Bỏ qua thời gian và địa điểm như là 1 vũ khí trong đàm phán
9. Từ bỏ khi cuộc đàm phán dường như đi đến chỗ bế tắc
10. Không biết kết thúc đúng lúc

Những điểm cơ bản để tránh lỗi thông thường

1. Không ngắt lời bên kia. Nói ít và tích cực nghe
2. Đặt các câu hỏi mở có mục đích để tạo sự hiểu biết
3. Sử dụng chú giải, những bình luận hài hước và tích cực
4. Sử dụng việc ngừng đàm phán để kiểm soát được nội bộ
5. Lập 1 mục tiêu rõ ràng, cụ thể và thực tế trước khi đàm phán
6. Tóm tắt thường xuyên
7. Liệt kê những điểm cần giải thích và những điểm đã hiểu
8. Tránh dùng những ngôn ngữ yếu
9. Không chỉ trích bên kia. Tìm ra những điểm chung của cả 2 bên để đi đến thỏa thuận
10. Tránh chọc tức
11. Tránh đưa ra quá nhiều lý do cho đề nghị của mình.
12. Tránh bộc lộ cảm xúc bột phát, khiển trách, công kích hay chế nhạo cá nhân.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Hãy Phân tích các đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh ? Cho ví dụ minh họa

Trình bày và so sánh các kiểu đàm phán: kiểu mềm, kiểu cứng và kiểu nguyên tắc. Theo anh (chị) các doanh nghiệp Việt nam nên sử dụng kiểu đàm phán nào trong kinh doanh? Giải thích và cho ví dụ minh họa

Hãy cho biết các công việc cần chuẩn bị trong quá trình tiến đàm phán để ký hợp đồng cung cấp hàng nông sản/hải sản/...?

CÂU HỎI ÔN TẬP

Hãy cho biết các công việc cần thảo luận trong quá trình đàm phán để ký hợp đồng mua nguyên liệu vật tư/máy móc thiết bị?

Hãy trình bày các kỹ thuật thuyết phục căn bản trong đàm phán? Cho ví dụ về những trường hợp đã xảy ra liên quan đến công việc của anh chị và anh chị đã xử lý như thế nào?

Cho biết nguyên nhân hình thành thế găng trong đàm phán .Nếu gặp tình huống bế tắc, anh chị sẽ làm gì để giải quyết tình huống này? Cho ví dụ minh họa

**Chúc các anh, chị
thành công**