KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

NGƯỜI TRÌNH BÀY:

NGUYỄN THẾ HÙNG

ĐH KINH TẾ TP.HCM

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

1.KHÁI NIỆM:

Đàm phán là hành vi và quá trình mà người ta muốn điều hoà quan hệ giữa các bên, thoả mãn nhu cầu của mỗi bên, thông qua hiệp thương mà đi đến ý kiến thống nhất. (Trương Tường-Trung Quốc)

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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**

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **Chuyển giao quyền sở hữu theo luật định 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**

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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

CHƯƠNG 1 : KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

2.ĐẶC ĐIỂM:

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

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

3.CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

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

CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM-ĐẶC ĐIỂM-CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

3.CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

- **Địa điểm đàm phán**
- **Thời gian đàm phán**
- **Văn hoá đàm phán**
- **Đối tượng của cuộc đàm phán.**
- **Yếu tố khác**

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

1.Các kiểu tiếp cận vấn đề:

- **Kiểu cộng tác (WIN –WIN)**
  - **Đòi hỏi hai bên cùng có lợi**
  - **Đòi hỏi ø sự sáng tạo của nhà đàm phán**
  - **Trường hợp áp dụng?**

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

1.Các kiểu tiếp cận vấn đề:

- **Kiểu thoả hiệp(LITTLE WIN-LITTLE LOSE)**
  - **Nhằm vào quan điểm bao gồm một phần nhỏ thắng lợi và một phần nhỏ thua thiệt**
  - **Lùi một bước để tiến ba bước**
  - **Trường hợp áp dụng?**

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **1.Các kiểu tiếp cận vấn đề:**
- **Kiểu dàn xếp/hòa giải (LOSE-WIN)**
  - **Chịu thua lợi ích, cho phép phía bên kia thắng**
  - **Cần phải duy trì mối quan hệ cá nhân bằng bất cứ giá nào**
  - **Trường hợp áp dụng?**

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **1.Các kiểu tiếp cận vấn đề:**
- **Kiểu kiểm soát(WIN-LOSE)**
  - **Đảm bảo mục đích cá nhân được thỏa mãn cho dù tiêu phí mối quan hệ**
  - **Giải quyết vấn đề dựa vào sức mạnh**
  - **Trường hợp áp dụng?**

CHƯƠNG 2: CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **1.Các kiểu tiếp cận vấn đề:**
- **Kiểu tránh né(LOSE-LOSE)**
- **Tránh xa xung đột bằng mọi giá**
- **Tạo ra kết quả làm hoàn toàn thất vọng cho các bên liên quan**
- **Trường hợp áp dụng?**

- 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

  KIỂU DÀN XẾP
- 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 XẾP

- 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.Thương lượng về các vấn đề vượt quá thẩm quyền của mình

  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

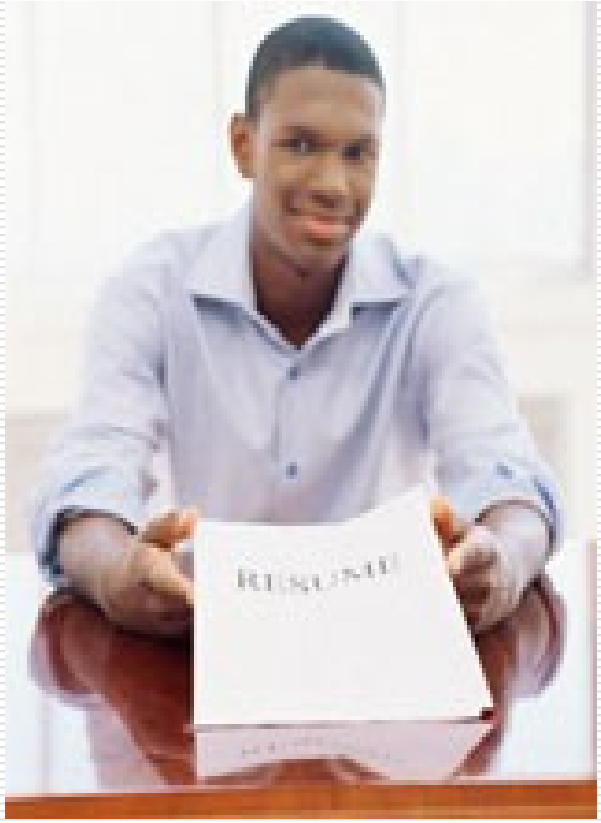
CHƯƠNG 2: ĐẶC ĐIỂM CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

2.CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN

- **Đàm phán kiểu mềm(Soft Negotiation):**
  - **Coi đối tác như bạn bè thân hữu, cố gắng tránh xung đột,**
  - **Dễ dàng chịu nhượng bộ nhằm đạt được thỏa thuận.**
  - **Tin cậy đối tác, cố gắng giữ gìn mối quan hệ thân thiết**

CHƯƠNG 2: ĐẶC ĐIỂM CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **Đàm phán kiểu cứng(Hard Negotiation):**
  - **Đưa ra lập trường hết sức cứng rắn, tìm mọi cách bảo vệ lập trường**
  - **Cương quyết không chịu nhượng bộ**



CHƯƠNG 2: ĐẶC ĐIỂM CÁC KIỂU ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

- **Đàm phán kiểu nguyên tắc(Principled Negoiation):**

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

CHƯƠNG 3: CÁC HÌNH THỨC ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

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

ĐÀM PHÁN BẰNG VĂN BẢN

1.Ưu điểm:

- Chi phí thấp
- Có nhiều thời gian chuẩn bị
- Có văn bản làm bằng chứng cho những điều đã thoả thuận

ĐÀM PHÁN BẰNG VĂN BẢN

2.Nhược điểm:

- Khó hiểu biết thông cảm cho nhau
- Tốc độ truyền đạt thông tin chậm
- Không sử dụng được phương tiếp giao tiếp phi ngôn ngữ

ĐÀM PHÁN BẰNG VĂN BẢN

3.Lưu ý:

- Nên sử dụng ngôn ngữ thông dụng , tránh dùng từ ngữ địa phương
- Cần nghiên cứu kỹ văn bản trước khi trả lời
- Nội dung trình bày cần ngắn gọn, rõ ràng, đầy đủ và chính xác

ĐÀM PHÁN BẰNG ĐIỆN THOẠI

I.Ưu điểm :

- Tốc độ truyền đạt thông tin nhanh
- Có thể đoán biết được ý định của phía bên kia thông qua giọng nói

ĐÀM PHÁN BẰNG ĐIỆN THOẠI

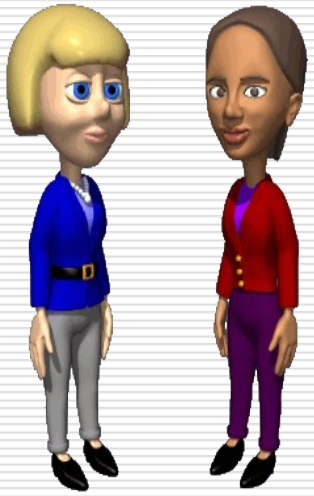
2.Nhược điểm :

- Chi phí cao
- Không có nhiều thời gian để suy nghĩ
- Không có văn bản làm bằng chứng

ĐÀM PHÁN BẰNG ĐIỆN THOẠI

3.Lưu ý:

- Chuẩn bị đầy đủ trước khi đàm phán
- Phải nắm vững ngôn ngữ đàm phán
- Sau khi đàm phán phải có văn bản xác nhận



ĐÀM PHÁN GẶP MẶT TRỰC TIẾP

I.Ưu điểm:

- Dễ dàng hiểu biết thông cảm cho nhau
- Dễ đoán được ý định của phía bên kia
- Sử dụng tốt phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

ĐÀM PHÁN GẶP MẶT TRỰC TIẾP

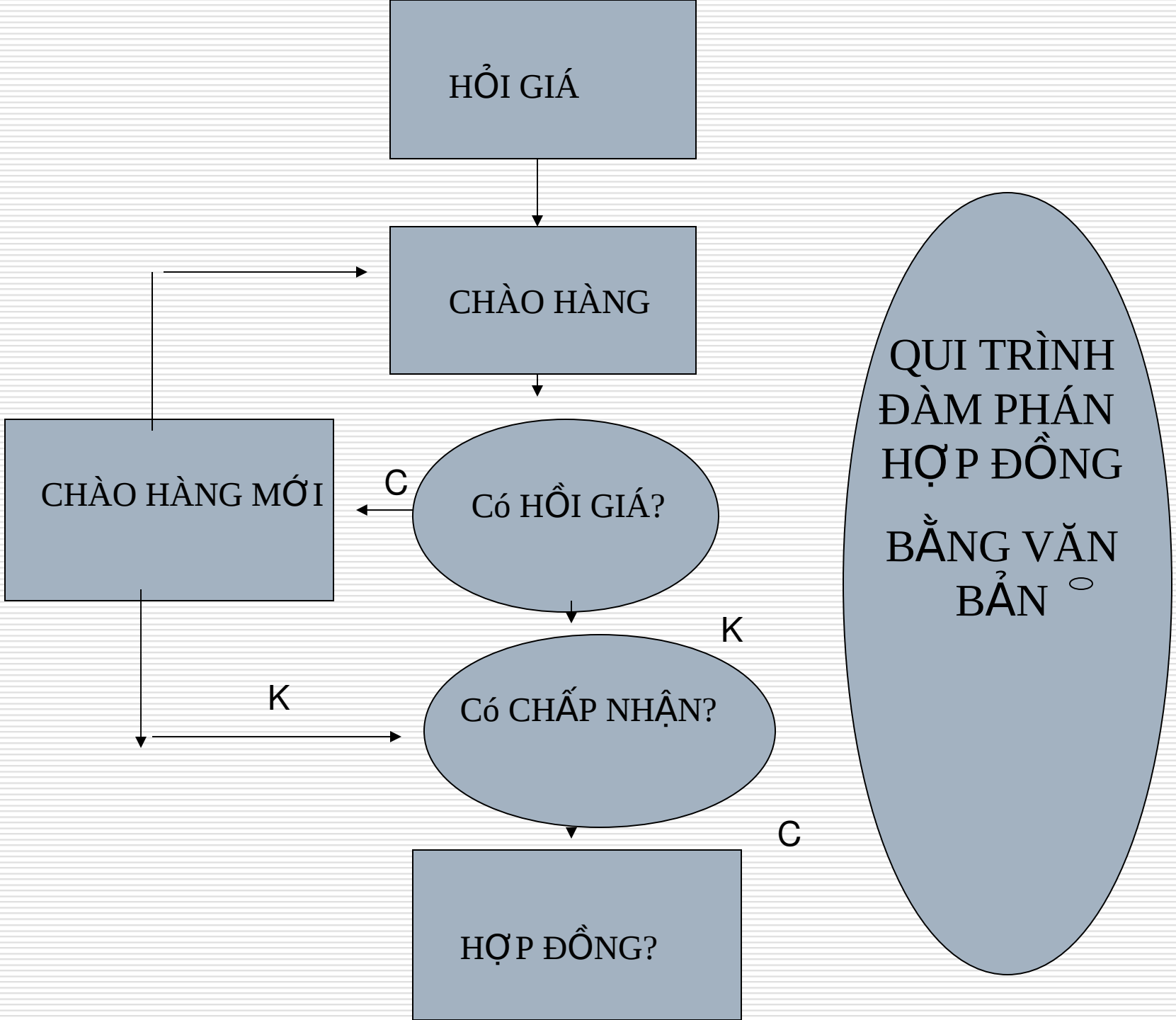
2.Nhược điểm:

- Thủ tục đi lại khó khăn tốn kém
- Dễ làm bên kia phật ý
- Dễ để lộ ý định của mình

ĐÀM PHÁN GẶP MẶT TRỰC TIẾP

3.Lưu ý :

- Tìm hiểu phong tục tập quán của đối tác
- Coi trọng mối quan hệ cá nhân
- Nắm được ngôn ngữ đàm phán


HỎI GIÁ
CHÀO HÀNG
CHÀO HÀNG MỚI
C
Có HỒI GIÁ?
K
Có CHẤP NHẬN?
K
C
HỢP ĐỒNG?
QUI TRÌNH ĐÀM PHÁN HỢP ĐỒNG
BẰNG VĂN BẢN

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 lưa 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

✓ CHÀO HÀNG CỐ 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)

✓ CHÀO HÀNG TỰ DO(OFFER WITHOUT ENGAGEMENT)

Người chào hàng không bị ràng buộc trách nhiệm với lời chào hàng của mình

- CHÀO HÀNG CÓ ĐỊNH
- Lời đề nghị ký hợp đồng
- Có khả năng cung cấp theo cam kết
- Ưu tiên cho khách hàng quen thuộc
- Hợp đồng được thiết lập khi có sự chấp thuận hoàn toàn của người mua

- CHÀO HÀNG TỰ DO
- Giới thiệu, quảng cáo cho sản phẩm
- Khả năng không chắc chắn
- Chào cho nhiều người
- 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

- 1) 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
- 2) 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
- 3)Chúng tôi xin chào bán có cam kết cho các ông những hàng hóa dưới đây
- 4)Chúng tôi xin chào bán không cam kết cho các ông những hàng hóa dưới đây

- 5)Muốn biết thêm chi tiết, xin vui lòng liên hệ công ty chúng tôi theo số điện thoại ….
- 6)Việc giao hàng phụ thuộc vào lượng hàng trong kho đã bán hay chưa
- 7)Thư chào hàng này có giá trị đến ngày 14/03/2009
- 8)Chúng tôi sẽ ưu tiên giảm giá 10% cho 5 khách hàng đầu tiên đặt mua hàng của công ty chúng tôi.
- 9)Chúng tôi sẽ dành ngay một khoản giảm giá 5% cho quý ông nếu đặt mua hàng từ ngày 01/03/2009 đến ngày 05/03/2009
- 10) Việc giao hàng của chúng tôi sẽ dựa trên giấy xác nhận mua hàng của quí ông

CHƯƠNG 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

1.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

1.1 THÔNG TIN VỀ LUẬT PHÁP CHÍNH SÁCH

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

1.2 THÔNG TIN VỀ THỊ TRƯỜNG-HÀNG HÓA

- Dung lượng thị trường
- Khả năng sản xuất, khả năng cung cấp ,
- Khả năng tiêu thụ,khả năng thanh toán
- Sự biến động giá cả trên thị trường
- Tính thời vụ
- Lãi suất ngân hàng,tỷ giá, mức độ lạm phát…
- Sở thích thị hiếu của khách hàng

1.2 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
- Phương thức vận tải, giao nhận

1.3 THÔNG TIN VỀ ĐỐI THỦ CẠNH TRANH

- Nguồn lực (Nhân lực,tài lực,vật lực)_
- Vũ khí cạnh tranh
  - Giá thấp
  - Chất lượng cao
  - Dịch vụ hỗ trợ

1.4 THÔNG TIN VỀ ĐỐI TÁC

- Thực lực của đối tác (khả năng cung cấp, khả năng sản xuất, khả năng tài chính, khả năng thanh toán…)
- Nhu cầu và ý định của đối tác

1.5 THÔNG TIN VỀ BẢN THÂN

- Cần đánh giá những điểm mạnh, yếu một cách khách quan ,toàn diện:

✓ Quyền

✓ Thế

✓ Lực

✓ Thời gian

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

- Mục tiêu cần đạt được:
  - Tính rõ ràng
  - Tính khả thi
  - Tính đo lường
  - Tính thách thức
  - Tính dự báo

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

- Phương án đàm phán.

3.CHUẨN BỊ NHÂN SỰ ĐÀM PHÁN.

- Năng lực
  - Kiến thức
  - Phẩm chất tâm lý
  - Kỹ năng mềm(Soft Skills)

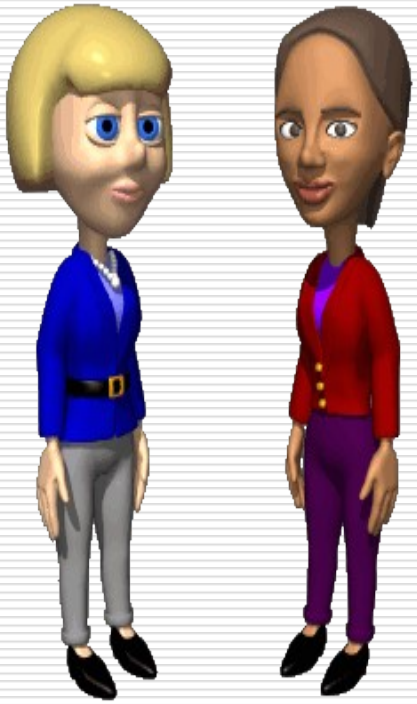
- Phân công trách nhiệm.

4.CHUẨN BỊ THỜI GIAN/ĐỊA ĐIỂM VÀ PHƯƠNG TIỆN HỖ TRỢ CHO ĐÀM PHÁN

- Thời gian
- Địa điểm
- Phương tiện hỗ trợ
  - Catalogue, Brochure
  - Tài liệu kỹ thuật
  - Hàng mẫu
  - Quà tặng
  - Phương tiện trình bày.

5.CHUẨN BỊ KẾ HOẠCH TIẾP ĐÓN / DI CHUYỂN

- Lên kế hoạch tiếp đón,
- 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
- Nhập đề
- Thăm dò đối tác
- Sửûa đổi kế hoạch.

Hi,How are you?

1.1 TẠO KHÔNG KHÍ TIẾP XÚC

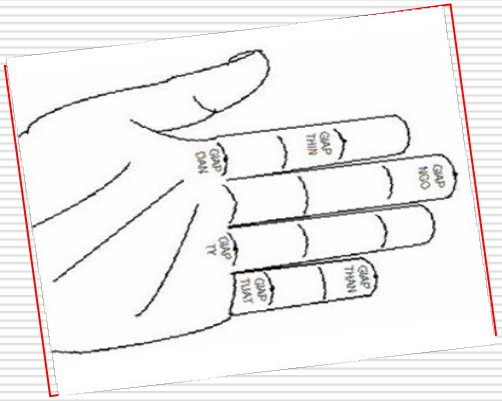
- Làm cho đối tác tin cậy mình
- Tìm mọi cách thể hiện thành ý của mình
- Làm cho đối tác tin cậy mình bằng những hành động chứ không phải chỉ bằng lời nói

1.1 TẠO KHÔNG KHÍ TIẾP XÚC

- Gây ấn tượng tốt đẹp: Sức mạnh của nụ cười
- Lời khen người khác một cách chân thành.
- Sử dụng kỹ năng giao tiếp

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 để nói chuyện

1.2 Nhập đề

- Giới thiệu bản thân và đồng nghiệp
- Nhấn mạnh tầm quan trọng của vấn đề đàm phán
- Trình bày mối quan tâm đến vấn đề đàm phán
- Nêu chương trình nghị sự

1.3 Thăm dò đối tác

Đặt câu hỏi.

Câu hỏi đóng(Yes/No)

-Kiểm tra sự phản hồi

-Kiểm chứng các cam kết.

Câu hỏi mở(5 Wh+H)

--Khuyến khích sáng tạo và suy nghĩ

-Tìm hiểu chiều sâu của vấn đề.

1.4 Tập trung lắng nghe:

- Nghe một cách hứng thú,tích cực
- Cần chú ý quan sát cả thái độ và cử chỉ của người nói
- Tránh ngắt lời đối tác
- Tránh xao lãng hoặc phân tán tư tưởng
- Cố gắng ghi chép những gì mình nghe được
- Thể hiện cho đối tác biết sự tập trung chú ý và quan tâm đến điều họ đang trình bày
- Cố gắng giữ bình tĩnh,tránh nổi giận trong mọi tình huống

2.GIAI ĐOẠN THỰC CHẤT

- Đưa ra yêu cầu
- Nhận và Nhượng bộ
- Phá vỡ bế tắc tiến tới đạt thành thoả thuận.

2.1 ĐƯA RA YÊU CẦU:

- Đưa ra yêu cầu một cách hợp lý
- Diễn đạt chính xác ý kiến của bạn. Đưa ra con số, bằng chứng cụ thể
- Luôn nhớ đến các lợi ích cơ bản
- Đưa yêu cầu cao hơn dự kiến

2.2 NHẬN VÀ NHƯỢNG BỘ:

- Cần để đối tác cảm thấy bạn chịu nhượng bộ là 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 dồng
- Xác nhận các văn bản có liên quan
- Họp rút kinh nghiệm cho các lần đàm phán sau

CHƯƠNG 5

CÁC KỸ THUẬT CĂN BẢN TRONG ĐÀM PHÁN

KỸ THUẬT TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN

- KỸ THUẬT ĐẶT CÂU HỎI
- KỸ THUẬT LẮNG NGHE
- KỸ THUẬT TRẢ LỜI

(Xem trong kỹ năng giao tiếp)

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- Là dùng lời lẽ tác động để làm thay đổi quan điểm,lập trường của người khác bằng cách trình bày hấp dẫn,lôi cuốn ,sử dụng phương pháp lập luận,giải thích,chứng minh và dẫn chứng theo các tiêu chuẩn khách quan (nói có sách,mách có chứng)

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- Kiên nhẫn,nín nhịn
- Chia sẻ
- Câu giờ
- Hứa hẹn
- Bài ca không quên
- Nước chảy đá mòn

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

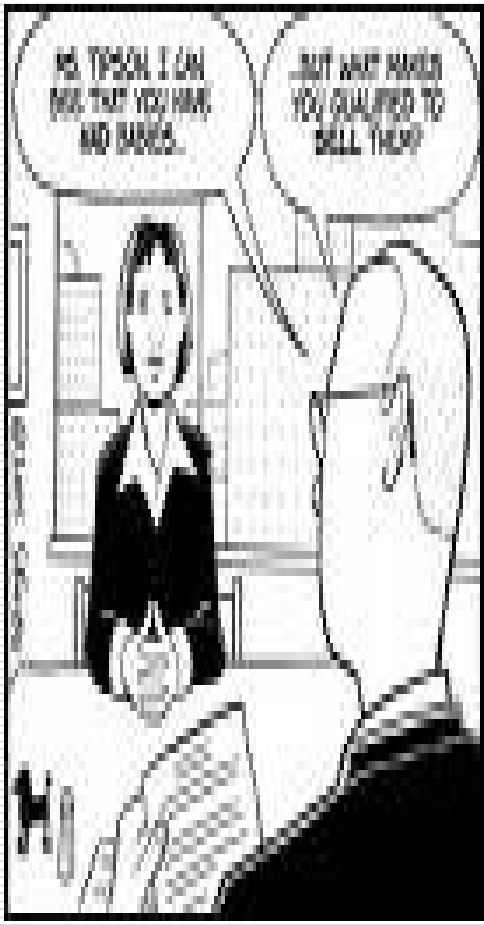
- Nhử mồi
- Bò beefsteak
- Lôi kéo đồng minh
- Động tác giả
- Nhặt nhạnh
- Trẻ mồ côi
- Rung cây nhát khỉ

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- Xoa rồi đấm,đấm rồi xoa
- Vòng vèo tiến lên
- Tạo ra sự cạnh tranh
- Chia để trị
- Lật bài ngửa

KỸ THUẬT THUYẾT PHỤC

- Biến thành chuyện đã rồi
- Sự xác nhận của bên thứ ba
- Chỉ cho phía bên kia cách ta có thể giải quyết vấn đề của họ
- Đặt điều kiện thời gian
- Đề nghị giá trọn góiû
- Quan tâm lợi ích riêng tư
- Ưu đãi nếu chấp thuận sớm



KỸ THUẬT ĐẶT GIÁ:

- Đặt giá bằng cách cộng chi phí với lợi nhuận mục tiêu
- Đặt giá dựa vào cạnh tranh

KỸ THUẬT ĐẶT GIÁ:

- Đặt giá tâm lý
- Đặt giá phân biệt

KỸ THUẬT ĐỐI PHÓ VỚI SỰ PHẢN KHÁNG VỀ GIÁ

- Yếu tố thay thế
- Yếu tố chuyển đổi chi phí
- Yếu tố so sánh
- Yếu tố quan hệ giá-chất lượng
- Yếu tố phải chăng
- Kinh nghiệm
- Địa phương
- Quan niệm

KỸ THUẬT ĐỘT PHÁ THẾ GĂNG

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
- Tố chất của nhân viên đàm phán

KỸ THUẬT ĐỘT PHÁ THẾ GĂNG

- Tạo ra các giá trị để trao đổi
- Khơi gợi lợi ích
- Đưa ra các phương án để lựa chọn
- Aùp dụng thuật nhu đạo
- Thay thế nhân viên đàm phán.
- Tập trung vào nhân vật chủ chốt
- Nắm lấy điểm yếu, tập trung tấn công
- Dưới búa lượm củi

NỘI DUNG THI
Thời gian : 90 phút (được xem tài liệu)

- Câu 1: Câu hỏi lý thuyết
- Câu 2: Bài tập chọn kiểu đàm phán,chọn loại chào hàng cố định hay tự do hoặc bài tập so sánh và chọn chào hàng giá thấp hơn
- Câu 3 : Bài tập tình huống (kỹ thuật đặt giá,kỹ thuật thuyết phục,kỹ thuật đột phá thế găng)

CÂU HỎI LÝ THUYẾT

- Hãy trình bày và phân tích các đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh ?Cho ví dụ minh hoạ thực tế ?
- 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 hoạ thực tế?

CÂU HỎI ÔN TẬP

- Hãy cho biết các công việc cần chuẩn bị trong quá trình tiền đàm phán để ký hợp đồng cung cấp hàng hóa(mặt hàng tư chọn) khi bạn là người bán?(cần phân tích về mặt hàng tư chọn)

- Hãy cho biết các công việc diễn ra trong quá trình đàm phán ký hợp đồng mua nguyên liệu vật tư/máy móc thiết bị (mặt hàng tự chọn) khi bạn là người mua?(cần phân tích về mặt hàng tự chọn)