

Đàm phán

Bimat_exe_0910

Đàm phán là cuộc đo sức về trí tuệ giữa hai bên, không giống như cuộc thi chạy, thi chạy là người nào về đích cuối cùng thì người đó thắng. Nhưng đàm phán không chỉ ganh đua về thực lực mà còn bao gồm cả việc áp dụng các kỹ xảo đàm phán, nó có tác dụng ảnh hưởng tới toàn bộ cuộc đàm phán.



Là một người đàm phán có kinh nghiệm, trước hết nên biết làm thế nào để mở đầu một cuộc đàm phán. Điều này rất quan trọng đối với đôi bên tham gia. Lời mở đầu chính là thông tin đầu tiên của người đàm phán, giống như tiếng trống mở đầu cho một cuộc chơi, có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, thái độ của đối phương. Lời mở đầu thành công sẽ xóa đi những nghi ngờ giữa hai bên đàm phán cũng như làm dịu bớt không khí căng thẳng, cuộc thảo luận nhờ đó mà được tiến hành thuận lợi hơn.

Phương thức biểu đạt lời mở đầu chủ yếu bao gồm:

1. Phương thức vòng quanh: Thông thường khi mở đầu một cuộc đàm phán không nên đề cập tới vấn đề chính trước tiên, điều này dễ gây cho người đàm phán rơi vào thế “gươm tuốt vỏ, nỏ giương dây”, gây ảnh hưởng tới không khí hoà thuận giữa đôi bên. Khi đàm phán có thể vận dụng phương thức quay vòng, ví dụ như hàn huyên hỏi chuyện tình hình liên quan đến công ty đối phương. Những chủ đề nói chuyện được coi là phổ biến nhất là những vấn đề liên quan đến khí hậu, thời tiết hay thăm hỏi tình hình gia đình đối phương, ngoài ra còn nhiều đề tài khác như bàn luận về một bức họa nào đó hay một sự việc trong cuộc sống. Mặt khác có thể bàn luận về tình hình kinh doanh, kinh tế của đối phương. Thông qua các hình thức trò chuyện như trên có thể tiến hành bàn bạc một cách thuận lợi những đề tài đàm phán chính thức.

2. Phương thức trực tiếp: Phương thức trực tiếp hay còn gọi là bàn luận đi thẳng vào vấn đề, trực tiếp biểu đạt suy nghĩ của mình. Để đối phương lắng nghe ý kiến. Phương thức trực tiếp là phương thức hai bên đối tác tiến hành đàm phán

dưới hình thức quan hệ đàm phán thân mật dưới một thời gian gấp rút, nhanh chóng, phương thức này được bắt đầu từ những vấn đề nhỏ nhất, cũng có thể được tiến hành từ những vấn đề mang tính nguyên tắc, hay một vấn đề cụ thể nào đó. Ví dụ như: “ Ông X, bây giờ trời đã sang xuân, theo tôi được biết, công ty ông vừa sản xuất một kiểu dáng điều hoà mới, việc tiêu thụ điều hoà vào thời điểm này là hoàn toàn hợp lý ”.

Khi biểu đạt lời mở đầu cần lưu ý khi hỏi han đối phương nên có thái độ chân thành, nhiệt tình, hữu nghị. Điều này có thể mau chóng thu nhỏ khoảng cách giữa hai bên, và xây dựng được bầu không khí tốt đẹp. Nếu vừa bắt đầu cuộc đàm phán kèm theo ánh mắt lạnh lùng, sẽ là điều bất lợi cho cuộc đàm phán, vì mỗi người chúng ta khi tiến hành đàm phán đều có tâm lý sợ từ chối. Bất luận chúng ta có chuẩn bị tốt một dung khí tự tin nhưng trên thực chất luôn có tâm lý sợ khó khăn hay rắc rối xảy ra. Giống như những người đi leo núi hay đi trên đường cũng vậy, họ luôn muốn đi trên một con đường thẳng, chứ không muốn đi trên một con đường đầy rẫy nguy hiểm, gập ghềnh, mấp mô.

Đàm phán là quá trình cân đo “giá trị đàm phán”, còn là biểu hiện một tinh thần hợp tác, dựa trên cơ sở hai bên cùng có lợi, thông qua nỗ lực đàm phán nhằm mục đích đạt được thoả thuận chung thống nhất. Một người đàm phán giỏi không thể áp dụng cách thức đàm phán mạnh mẽ, cứng nhắc để đạt được mục đích của mình. Vì vậy trong quá trình tiến hành đàm phán, chúng ta phải nắm bắt tốt kỹ xảo đàm phán, các kỹ xảo chủ yếu là: kỹ xảo trình bày, giải thích; kỹ xảo đưa ra câu hỏi hay kỹ xảo trả lời, phá vỡ bế tắc, hay thuyết phục đối tác v.v...

Trước tiên thái độ đàm phán cần đối đãi chân tình. Khiêm tốn, thành khẩn, thân mật, tôn trọng tuy nhiên đó cũng chưa phải là điều kiện bắt buộc trong ngôn ngữ đàm phán, trong đàm phán nên có thái độ chân tình, không chỉ nhằm nói chuyện một cách chân thành với đối phương mà điều này rất thích hợp khi bạn muốn đối phương hiểu rõ những động cơ và suy nghĩ của mình, làm tốt việc đối đãi chân tình còn cần giữ chừng mực một cách thích hợp, tránh việc bộc lộ tất cả suy nghĩ, dễ bị đẩy vào thế bị động, còn khiến cho lợi ích của bản thân bị ảnh hưởng.

Tiếp theo đó là nội dung trình bày phải rõ ràng, đơn giản dễ hiểu. Trong đàm phán cần có lời lẽ rõ ràng không được mơ hồ, khó hiểu, để truyền đi thông tin chính xác đến đối phương, vì đàm phán không giống viết văn bản, văn bản sau khi viết xong, có thể cân nhắc từng câu từng chữ, có thể sửa lại. Nhưng ngôn ngữ trong đàm phán là “một câu nói ra, không lấy lại được”. Vì thế khi trình bày giải thích cần nắm bắt vấn đề trọng tâm, nêu bật được vấn đề trọng tâm mới là quan trọng. Khi trình bày cần rõ ràng, cần có sự sắp xếp hợp lý việc nên nói gì trước tiên và nói gì sau đó. Khi nói không phân biệt vấn đề chủ yếu hay thứ yếu. Vừa nói xong vấn đề này thì chuyển ngay sang vấn đề khác, điều này dễ gây rối rắm trong tư duy của đối phương, không có lợi cho việc tiến hành đàm phán. Do trí nhớ con người có hạn, với lượng thông tin truyền đạt cho đối phương trong một khoảng thời gian ngắn chỉ nhớ được một phần nội dung chủ yếu. Trong quá trình đàm phán, khi trình bày không chỉ cần nội dung rõ ràng, có trật tự, mà cũng cần có nội dung đơn giản dễ hiểu.



Để có được nội dung đơn giản, cần chú ý hai vấn đề sau: Thứ nhất không nên đưa ra quá nhiều lời đối thoại. Ví như, một lúc thì “chúng ta đã nói....”, khi thì “tôi nói...”, lúc lại “anh ấy lại nói...”, “lúc đó thì tôi nói...”. Từ “nói” được nhắc đi nhắc lại, ngôn ngữ lộn xộn, khiến người khác cảm thấy chán ngán. Thứ hai đó là không nên đề cập quá nhiều đến những chi tiết nhỏ. Nhất thiết phải đặt mình vào toàn hoàn cảnh, không nên chỉ vì những vấn đề nhỏ mà để vướng mắc. Nếu không sẽ bị vướng thân vì những chuyện nhỏ nhặt mà khó thực hiện được những bước quan trọng. Tận dụng hết sức thực hiện một cuộc hội nghị để giải quyết một hay nhiều vấn đề. Ngoài ra sau khi tường thuật một nội dung dài khi hết thúc nên rõ ràng rành mạch tổng kết nội dung một lần. Việc này sẽ để lại ấn tượng tốt với đối tác đàm phán.

Ví dụ: Khi bạn được giới thiệu sản phẩm, nhưng công ty bạn không cần tới sản phẩm đó, bạn có thể nói như thế này: “Cảm ơn quý công ty đã giới thiệu, tuy nhiên hiện tại công ty chúng tôi chưa cần sản phẩm này”. Hay ví dụ như, khi hai bên đàm phán chưa đạt được thỏa thuận chung, thì có thể nói: “Một số yêu cầu của quý công ty chúng tôi sẽ nghiên cứu kỹ lưỡng, và sẽ tiến hành đàm phán nếu như có cơ hội thích hợp”, “vấn đề bạn giải quyết thật thông thoáng, dễ hiểu, khám phục, khám phục, hi vọng rằng lần sau chúng ta sẽ có một cuộc đàm phán thành công”.

Về phương diện từ ngữ trần thuật, nên chú ý tới ngữ điệu, tốc độ nói và âm lượng. Còn cần chú ý tới phương diện mượn từ, thông thường, cùng một câu ngữ điệu biểu đạt hàm ý khác nhau là không giống nhau, điều này cũng biểu đạt tình cảm và suy nghĩ của người nói, Vì thế, người đàm phán nên thông qua việc biến đổi ngữ điệu khác nhau để biểu đạt sự tự tin, quyết tâm, bất mãn, nghi ngờ cũng như sự ghen ghét. Đồng thời cũng có cùng sự thay đổi tình cảm trong ngữ điệu của đối phương.

Trong khi nói, không nên nói quá nhanh, điều này sẽ làm cho đối phương khó nghe. Tốc độ nói cũng không nên quá chậm, quá chậm sẽ gây ra cảm giác ngượng ngùng, không nhanh nhẹn và không quyết đoán.

Âm lượng không nên quá nhỏ, nhỏ quá sẽ làm cho đối phương khó nghe, gây ra cảm giác trầm tĩnh, và không để lại ấn tượng. Tuy nhiên âm lượng cũng không được quá to, quá to sẽ gây cảm giác hùng hổ hăm dọa hay giận dữ xúc phạm. Về phương diện mượn từ, lựa chọn cách dùng từ dễ hiểu, thông thuộc. Sử dụng từ quen, từ chuyên dụng để đối phương dễ hiểu. Dùng từ chính xác, nhất thiết không

được sử dụng ngôn ngữ mờ ám khó hiểu, tránh tồn tại khoảng trống giữa đôi bên. Trong khi đàm phán vận dụng những từ hỏi để thu hút sự chú ý của đối phương, đồng thời đưa ra phương hướng cụ thể theo suy nghĩ của đối phương, và trong quá trình đối thoại thu thập những thông tin chưa rõ hoặc những tư liệu chưa biết.

Hình thức hỏi trong đàm phán muôn màu muôn vẻ. Có thể hỏi về một vấn đề cụ thể nào đó. Ví dụ như: “Ông cho rằng cung cách phục vụ sau khi tiêu thụ liệu có thể cải tiến được không?”. Cũng có thể tiến hành hỏi đối với một vấn đề tổng hợp hay vấn đề toàn cục. Ví dụ như: “Ông có cách nhìn nhận như thế nào đối với tình hình cạnh tranh trên thị trường hiện nay?”. Cách hỏi như thế này không giới hạn về phạm vi. Cũng có thể tiến hành phương thức hỏi thăm dò. Ví dụ: “Chúng tôi sẽ tăng lượng hàng mua, về phía quý công ty liệu có ngại gì không?”. Có thể vận dụng phương án hỏi dẫn dắt, ví dụ: “Kinh doanh tiêu thụ mặt hàng này nếu không nhận được chiết khấu 3% chúng tôi sẽ không thể thu được nhiều lợi nhuận và sẽ khó đạt được hiệu quả cao nhất”. Cách hỏi như thế này sẽ khiến đối phương không còn cách lựa chọn nào khác sẽ phải trả lời. Hỏi cũng có thể hỏi theo phương thức hiệp thương, ví dụ: “Quý công ty xem với chiết khấu là 3% của phía chúng tôi như vậy đã thỏa đáng chưa?”. Ngữ khí hỏi như thế này luôn mang ngữ khí chuyển biến, để được tiếp nhận. Phương thức hỏi đa dạng, chúng ta có thể tiến hành các phương thức hỏi đối với các tình huống khác nhau. Nên hỏi sau khi đối phương đã nói xong.

Khi đối phương phát ngôn, nói leo chính là hành vi gây phản cảm nhất. Tuy nhiên nếu đối phương nói quá dài dòng, thì có thể lựa để hỏi chen ngang một cách tế nhị. Ví dụ như, có thể hỏi khi đối phương ngừng giữa chừng: “Ý của ông vừa nói có ý nghĩa gì vậy...?”; “Vấn đề trên chúng tôi đã nắm được rồi, còn vấn đề kia thì như thế nào?”. Ngoài ra có thể tiến hành hỏi trước và sau khi phát ngôn. Còn có thể hỏi trong thời gian thảo luận trong hội nghị. Kỹ xảo trả lời trong đàm phán cũng không phải là một việc dễ dàng. Đòi hỏi phải trải qua tổng quan toàn cục của người đàm phán, sau khi suy nghĩ tỉ mỉ mới có thể trả lời. Vì vậy mà trên thương trường bây giờ luôn có câu “nhất ngôn cửu đỉnh, tứ mã nan truy”, khi bạn hối hận vì câu nói của mình thì đó là hành vi thất ngôn, và phải trả giá từ điều đó. Câu hỏi của đối phương trong khi đàm phán được tính toán hết sức tỉ mỉ. Trong đó có chiến lược, có nghi ngờ, có cả cạm bẫy. Đối với những vấn đề này, người trả lời cần phải tùy cơ ứng biến, tuy nhiên không nhất thiết phải trả lời chính diện vấn đề.

A, Cần chuyển hướng đối thoại. Khi hai bên đàm phán phát sinh tranh chấp mâu thuẫn, chẳng qua cũng chỉ là việc bé xé ra to, là chướng ngại trong khi đàm phán. Cần biết thay đổi cuộc đối thoại. Ví dụ như: “Chúng ta đã bàn luận sang chủ đề khác, bây giờ có thể thảo luận lại chủ đề ban đầu hay không?”, “Vấn đề này tương đối phức tạp, chúng ta nên phân ra để thảo luận dễ hơn”.

B, Không nhất thiết phải trả lời tận cùng câu hỏi của đối phương. Trong quá trình tiến thêm một bước đàm phán, chúng ta có thể sẽ rơi vào thế bị động. Ví dụ: đối phương đưa ra câu hỏi về chất lượng sản phẩm. Chúng ta cũng không nên giới thiệu tận cùng tỉ mỉ tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, chỉ nên trả lời một số các chỉ tiêu chủ chốt, để từ đó xây dựng một ấn tượng chất lượng tốt.

C, Phương thức từ chối trả lời. Đàm phán đó là nhằm mục đích đôi bên cùng có lợi, và đôi bên cùng đạt được hiệu quả đàm phán như ý. Nếu như không tiếp nhận

được điều kiện của đối phương, không ký kết được hợp đồng. Lúc này chính là lúc sử dụng phương án từ chối cự tuyệt, không nên khiến đối phương có cảm giác “đối thủ” mà nên duy trì quan hệ “đối tác”. Khi cự tuyệt vẫn phải giữ hoà khí, sự chuyển biến. Ví dụ: “Ý kiến của bạn rất hay, chúng tôi có thể xem xét lại”, “tôi rất thích sản phẩm của bạn, nhưng tiếc là vốn dùng của chúng tôi quá ít”.

D, Mượn cách trả lời vòng vo. Trong đàm phán, khi đối phương đưa ra câu hỏi mà bạn chưa suy nghĩ cân nhắc kỹ mà đối phương thúc giục không đúng lúc, bạn có thể vận dụng những tư liệu còn dang dở hay mượn cách nói vòng vo để trả lời. Ví dụ: “Tôi chưa thể đưa ra câu trả lời đối với câu hỏi của bạn, nhất thiết phải hỏi ý kiến cấp trên”. Trả lời vòng vo không có nghĩa là từ chối không trả lời. Điều này biểu thị sự việc này cần phải được suy nghĩ cân nhắc trước khi đưa ra quyết định.

Trong quá trình đàm phán, do hai bên luôn mong duy trì được lợi ích cho bản thân, để mong sao đạt được thoả thuận chung, tuy nhiên cũng tồn tại nhiều ý kiến bất đồng, có khi làm cho cuộc đàm phán rơi vào bế tắc. Lúc này nếu không giải quyết được bế tắc thì cuộc đàm phán không cách nào có thể tiến hành được. Nếu muốn phá vỡ bế tắc, một mặt chúng ta nên đưa ra những lời cổ vũ động viên đối phương về những nỗ lực đã đạt được; mặt khác có thể áp dụng những phương án khác để giải quyết.

Phương pháp cụ thể để vận dụng kỹ xảo này đó là:

A, Dùng lời lẽ khích lệ cổ vũ đối phương. Khi đàm phán rơi vào bế tắc, bạn có thể dùng những câu nói khích lệ như: “Ngài thấy đấy, chúng ta đã giải quyết được rất nhiều vấn đề, hiện giờ chỉ còn lại một số ít, nếu không giải quyết ngay thì có phải là rất tiếc không?” Cách nói này xem ra ổn nhất, trên thực tế nếu biết cổ vũ khích lệ thì sẽ mang lại tác dụng rất tốt.

Đối với cuộc đàm phán có quá nhiều vấn đề để thảo luận, nên xoá bỏ những bế tắc còn tồn tại, ví dụ, trong cuộc đàm phán có sáu vấn đề cần thảo luận mà trong đó có bốn vấn đề là quan trọng, còn lại hai vấn đề là thứ yếu, giả sử như trong bốn vấn đề thì có ba vấn đề đạt được thoả thuận, còn lại một vấn đề quan trọng và hai vấn đề nhỏ, thì khi đối diện với bế tắc bạn nên nói với đối phương như thế này: “Trong bốn vấn đề đã giải quyết được ba vấn đề, còn lại một vấn đề nếu như giải quyết được thì coi như các vấn đề nhỏ khác cũng giải quyết được, để chúng ta có thể tiếp tục nỗ lực, yên tâm thảo luận nốt vấn đề cuối cùng! Nếu gạt bỏ nó thì tất nhiên sẽ cảm thấy rất tiếc!” Nghe vậy đối phương rất có thể sẽ tiếp tục đàm phán, và bế tắc đã bị loại hoàn toàn.



B, Tìm một phương án khác. Trong đàm phán, do hai bên không đồng nhất quan điểm nên giao dịch dễ rơi vào bế tắc. Lúc này mà

dùng lời nói để giải quyết bế tắc thì không thể thành công. Dưới tình hình này, chúng ta có thể vận dụng các phương pháp nhằm loại bỏ những bế tắc. Và dưới đây là những biện pháp thay thế:

(1) Thay đổi lãnh đạo hoặc nhân viên của nhóm nhỏ đàm phán.

(2) Lựa chọn thời gian đàm phán. Ví dụ như định lại thời gian đàm phán để có thể thảo luận bàn bạc những vấn đề khó giải quyết. Vì lúc đó có thể sẽ có nhiều tư liệu và lí do đầy đủ.

(3) Thay đổi phương thức phục vụ sau khi tiêu thụ, ví dụ như đề nghị giảm bớt các thủ tục rườm rà, để bảo đảm phục vụ sau này.

(4) Cải biến các mức độ nguy hiểm. Phân tích những lợi ích cũng như tổn thất có thể xảy ra, giúp đối phương quay trở lại vòng đàm phán.

(5) Thay đổi hình thái đàm phán, từ tình hình tranh đấu căng thẳng cho tới tình trạng cùng nhau nỗ lực, đồng tâm hiệp lực. Tăng sự liên lạc liên kết giữa ông chủ, kiến trúc sư, và các kỹ sư kỹ thuật của hai bên đàm phán, cùng có sự ảnh hưởng để đi đến giải quyết vấn đề.

(6) Tìm một người trung gian để lí giải, đương nhiên người này phải có uy tín và có quyền đưa ra sự cảm hoá điều tiết.

(7) Thiết lập một uỷ ban nghiên cứu do nhân viên hai bên hợp thành.

(8) Nhượng bộ hợp lí, đưa nhiều phương án để đối phương có cơ hội lựa chọn.

(9) Bỏ qua vấn đề này, bàn luận những vấn đề dễ giải quyết, sau đó đợi có cơ hội để giải quyết những vấn đề khó.

(10) Tạm thời nghỉ giải lao, sau khi thoả mái, thích hợp kết nối tình cảm đôi bên, có thể đưa ra thái độ nhẹ nhàng để giải quyết vấn đề.

Hoá giải những bế tắc để tăng thêm thành ý hợp tác giữa đôi bên, giúp cho tiến trình đàm phán đạt được thuận lợi.

Theo: Lãnh Đạo

Comments: 7 cách đàm phán hiệu quả

Kỹ năng đàm phán rất cần thiết không chỉ trong công việc mà còn trong nhiều lĩnh vực khác của cuộc sống. Một cuộc đàm phán thành công là khi mang lại kết quả làm cho cả hai phía tham gia đều hài lòng. Những gợi ý sau đây sẽ giúp bạn trang bị kỹ năng đàm phán hiệu quả hơn:

1. Luôn bắt đầu một cách tích cực và cho thấy sự tôn trọng với đối tác. Chẳng hạn như: "Tôi biết anh/chị đã bỏ nhiều công sức" hay "Bản báo cáo của anh/chị thật tốt". Như thế sẽ giúp tạo thiện chí từ cả hai phía.
2. Trong quá trình đàm phán, nếu đối tác bắt đầu bị kích động hay nổi giận, hãy cố gắng bình tĩnh, đừng để bị "lôi kéo" theo, mà vẫn mỉm cười, trò chuyện bình thường cho đến khi đối tác bình tĩnh trở lại.
3. Hãy chuẩn bị thật kỹ, nhất là xác định rõ mục tiêu cần phải đạt được cho cuộc đàm phán cũng như những điểm nào bạn có thể nhượng bộ, những điểm nào không thể và bám chắc vào đó để nói chuyện với đối tác.
4. Tạo không gian thân thiện và khéo léo đưa ra đề nghị cho phía đối tác cũng như những điều bạn muốn phía đối tác chấp thuận.
5. Luôn tập trung lắng nghe vì điều này sẽ giúp bạn hiểu rõ được quan điểm và những gì mà phía đối tác muốn chuyển tải. Khi bạn chăm chú lắng nghe, đối tác sẽ cảm thấy mình được tôn trọng và lời nói có giá trị.
6. Suy nghĩ thoáng và giữ thái độ đúng mực ngay cả khi bạn không đạt được điều mình muốn trong cuộc đàm phán; đừng để đối tác thấy sự bất mãn.
7. Kết thúc cuộc đàm phán một cách nhã nhặn với nụ cười trên môi. Điều này sẽ giúp bạn tạo thiện cảm và thuận lợi cho những lần gặp sau.