

Kỹ năng đàm phán - Thương lượng - Kết thúc đàm phán

THƯƠNG LƯỢNG

1. Truyền đạt thông tin

- Năm nguyên tắc cơ bản trong truyền đạt thông tin:
 - Truyền đạt thông tin là quá trình 2 chiều
 - Biết chính xác giá trị cái mà mình muốn nói.
 - Nói như thế nào thường quan trọng hơn là nói cái gì
 - Quan sát bên kia khi nói với họ.
 - Cách bố cục những câu nói có định hướng tác động mạnh mẽ đến đối thủ.
- 12 lời khuyên để tạo bố cục câu nói có sức thuyết phục hơn:

- Sử dụng những lý lẽ 2 mặt.
- Rút ra kết luận.
- Ngôn ngữ diễn đạt lý lẽ rõ ràng, khúc chiết.
- Những tính từ kích động, động từ mạnh.
- Sự suy rộng.
- Tạo lý lẽ phù hợp với người nghe.
- Ngắn gọn và đơn giản. Trình bày số liệu.
- Đưa ra lý do.
- Lý lẽ mạnh nhất.
- Những câu hỏi mở (Tại sao? Ở đâu? Khi nào?) và những câu hỏi giả thiết (cái gì....nếu...?)
- Logic và mạch lạc
- Ý kiến và kết luận của mình.

2. Thuyết phục

- Hướng về người ra quyết định.
- Nêu ra lợi ích của phía bên kia nếu họ chấp thuận.

- Nêu ra hậu quả đối với phía bên kia nếu họ không chấp thuận.
- Dẫn chứng bằng xác nhận của bên thứ 3.
- Khuyến bảo và gợi ý:

Ví dụ : Đặt mình vào tình thế của bên kia.

- Đề nghị giá trọn gói.
- Đề nghị giá bằng số lẻ: Gây cảm tưởng thấp hơn đáng kể so với giá thực tế.
- Giữ thể diện cho bên kia.

3. Đối phó với những thủ thuật của bên kia

- Sắp xếp chỗ ngồi: Sắp xếp chỗ ngồi sao cho ta quan sát được nhiều nhất các cử chỉ, thái độ của đối thủ.
- Quan sát: Không bỏ qua bất kỳ chi tiết nào của đối thủ.
- Lảng tránh: Khi không muốn trực tiếp bàn bạc, thương lượng về vấn đề.

- Đe dọa: Nhằm gây sức ép buộc đối thủ nhanh chóng chấp nhận.
- Phản bác: Đưa ra các luận cứ chứng minh đề nghị của bên kia là vô lý.
- Đưa ra đề nghị cuối cùng: Gây sức ép về tâm lý hoặc gửi tới đối thủ thông điệp “chấm dứt đàm phán”.
- Giận dữ và thù địch
- Đòi mức giá phải chăng.

- + So sánh với mức giá trong quá khứ.
- + So sánh với giá ở nơi khác.
- + So sánh với các nhà cung cấp khác.
- + So sánh với những giá của hàng hóa khác.
- + Nêu ra quan hệ giá và chất lượng.

- Nhượng bộ.
- Câu giờ/ kéo dài thời gian.
- Tự đề cao.
- Lấn tới.
- Người tốt- kẻ xấu.

- Biết thành chuyện đã rồi.
- Động tác giả.
- Lộ thông tin: Cố tình để lộ thông tin.
- Chuyển trọng tâm.
- Chia để trị
- Xoa trước đánh sau.
- Leo thang thăm quyền.
- Bao nhiêu - nếu.

4. Nhượng bộ

Nhượng bộ là sự thay đổi một quan điểm trước đó mà bạn đã giữ và bảo vệ một cách công khai. Nhượng bộ là cái bắt buộc phải có và luôn được trông đợi trong đàm phán.

4.1. Trước khi đưa ra nhượng bộ.

Trước khi đưa ra bất cứ một sự nhượng bộ nào cũng cần đặt ra 3 vấn đề:

- Có nên thực hiện bây giờ hay không?
- Nên nhượng bộ bao nhiêu?
- Sẽ được trả lại cái gì?

4.2. Kỹ thuật nhượng bộ.

- Nhượng bộ nhỏ
- Nhượng bộ có điều kiện
- Nhượng bộ có lý do.
- Diễn đạt bằng chính những từ ngữ và thành ngữ mà bên kia sử dụng.

5. Phá vỡ bế tắc

5.1 - Nguyên nhân bế tắc

Bế tắc có thể xảy ra bởi một số nguyên nhân sau:

- Chưa hiểu biết lẫn nhau.
- Cả hai bên có những mục tiêu khác xa nhau.
- Một bên nhằm lẫn sự kiên quyết với sự cứng nhắc về quan điểm lập trường và sẽ không nhượng bộ ngay cả để giữ cho một cuộc đàm phán tồn tại.
- Vì một chiến thuật thận trọng trong đàm phán để bắt ép phía bên kia xem xét lại quan điểm của họ và nhượng bộ.

5.2. Xử lý bế tắc

- Quay trở lại những thông tin thu được và tạo sự hiểu biết để tạo thêm những lựa chọn bổ sung. Có thể có một vấn đề quan trọng chưa được nêu ra:
- Tìm ra phương án khác để cùng đạt được mục đích.
- Thông báo cho phía bên kia về hậu quả nếu không đạt được một giải pháp nào cả.
- Chuyển sang thảo luận một vấn đề khác ít quan trọng hơn cả 2 bên có thể thỏa thuận

- Nhượng bộ một điểm nào đó không quan trọng
- Tạo ra thời gian ngừng đàm phán để suy nghĩ vấn đề và đàm phán lại sau đó. Đưa ra yêu cầu nếu cần những thông tin bổ sung.
- Chuyển từ đàm phán song phương sang đàm phán đa phương và thông báo cho đối tác biết về việc này.
- Sử dụng người thứ ba: yêu cầu một người ngoài hành động như là một người hòa giải, người dàn xếp hay người trọng tài.
- Bỏ bàn đàm phán để bên kia liên hệ lại. Sử dụng khi:
 - + Phía bên kia không muốn ký kết thỏa thuận.
 - + Bên kia muốn ký kết thỏa thuận mà ta không chấp nhận nổi.
 - + Bên kia đưa ra những thỏa thuận mà ta không hề dự kiến.
 - + Khi có những số liệu được cung cấp khiến cho việc đi đến thỏa thuận không còn có lợi với ta nữa.

KẾT THÚC ĐÀM PHÁN

Khi bạn cảm thấy việc đàm phán đã đạt được những thỏa thuận chủ yếu,

bạn có thể kết thúc bằng những công việc sau:

1. Hoàn tất thỏa thuận

Để tránh những sự bất ngờ khó chịu, trước khi ngừng vòng đàm phán cuối cùng:

- Làm cho dễ hiểu những điều kiện của thỏa thuận.
- Tự hỏi những câu hỏi: Ai đạt được bao nhiêu của cái gì, khi nào?
- Lập thỏa thuận thành văn bản.

2. Rút kinh nghiệm

Hãy tự hỏi những câu hỏi như sau:

- Mình có hài lòng với kết quả của cuộc đàm phán không?
- Ai là người đàm phán có hiệu quả nhất?
- Ai đã nhượng nhịn nhất? tại sao?

- Những chiến lược và những hành động nào hữu hiệu cho đàm phán nhất?
- Những hành động nào đã cản trở cuộc đàm phán?
- Mình đã tin cậy phía bên kia chưa? Điều gì ảnh hưởng đến cảm nhận này nhất?
- Thời gian đã được sử dụng như thế nào? Liệu có thể sử dụng nó tốt hơn không?
- Các bên đã lắng nghe lẫn nhau như thế nào? Ai đã nói nhiều nhất?
- Những giải pháp sáng tạo có được đề nghị không? điều gì xảy ra với chúng?
- Mình đã hiểu thấu đáo những vấn đề ẩn dấu và những vấn đề có liên quan đến bên kia không? Phía bên kia liệu có hiểu mình không?
- Sự chuẩn bị của mình có thích đáng không? Nó ảnh hưởng đến đàm phán như thế nào?
- Những lý lẽ nào, mạnh nhất được phía bên kia nêu ra. Họ tiếp thu ý kiến và lý lẽ của mình như thế nào?
- Những điểm cơ bản nào mà mình học được từ cuộc đàm phán này?Mình sẽ làm gì khác trong lần đàm phán tới?.....