|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ SÀI GÒN  **KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**  ---oOo--- | |
| **MÔN KỸ NĂNG GIAO TIẾP**  **BÀI THUYẾT TRÌNH**  **THƯƠNG LƯỢNG** | |
| **Nhóm 8**  **Thành Viên**   1. **DH52006048\_Nguyễn Đức Quân** 2. **DH52007186\_Trần Như Nguyện** 3. **DH52005710\_Lý Thị Ngọc Diễm** 4. **DH52002714\_Lưu Quốc Huy** 5. **DH52005938\_** **Nguyễn Tấn Lộc** 6. **DH52001037\_Lê Trung Nam** | |
|  | |
| **TP HỒ CHÍ MINH \_ 2023** | |

**Mục lục**

[**I. Khái Niệm Thương Lượng**](#_ihm5tv6fw1gs) **1**

[1. Khái Niệm](#_cg1i4m5ka19g) 1

[2. Nguyên nhân của thương lượng](#_t2oc8g4j70j) 2

[3. Phân loại thương lượng](#_kxsl59kmywb4) 3

[**II. Đặc Điểm Và Vấn Đề Đánh Giá**](#_ikqu6avmx37a) **4**

[1. Đặc điểm thương lượng](#_munph8rrw7m3) 4

[2. Đánh giá cuộc thương lượng](#_rbcz9viyonzj) 6

[**III. Các Kiểu Thương Lượng**](#_8u56ja3a1g07) **7**

[1. Thương lượng kiểu mềm](#_65106kh1cz9b) 7

[2. Thương lượng kiểu cứng](#_u8bjdu2x11me) 8

[3. Thương lượng dựa trên những nguyên tắc khách quan](#_e8k96qn4llp8) 9

[**IV. Quá Trình Thương Lượng**](#_ui55hvpfnktd) **11**

[1. Giai đoạn chuẩn bị](#_p9dxir49uyjp) 11

[a) Đặt ra phương án thương lượng](#_mj5aye9aukfn) 12

[b) Chuẩn bị nhiều chiến thuật](#_8csjp65by26a) 13

[2. Giai đoạn tiếp xúc](#_cbcrb8hqpcao) 14

[3. Giai đoạn tiến hành thương lượng](#_vst14r3561a8) 15

## **Khái Niệm Thương Lượng**

### **Khái Niệm**

Thương lượng là phương thức giải quyết tranh chấp xuất hiện sớm nhất, thông dụng và phổ biến nhất được các bên tranh chấp áp dụng rộng rãi để giải quyết mọi tranh chấp phát sinh trong đời sống xã hội, nhất là trong hoạt động thương mại.

Thương lượng là một phần quan trọng của cuộc sống kinh doanh và xã hội, đặc biệt là khi các bên có quan điểm khác nhau và cần phải đạt được sự hiểu biết chung. Quá trình này thường đòi hỏi sự linh hoạt, tôn trọng và khả năng giải quyết mâu thuẫn một cách tích cực.

Một số khía cạnh quan trọng trong thương lượng

* Tính Tự Nguyện: Thương lượng diễn ra khi các bên tham gia tự nguyện và không bị ép buộc. Cả hai bên đều có quyền lợi và trách nhiệm trong quá trình thương lượng.
* Mục Tiêu Đồng Thuận: Mục tiêu cuối cùng của thương lượng thường là đạt được sự đồng thuận, tạo ra một thỏa thuận mà cả hai bên đều hài lòng và đáp ứng được mục tiêu của họ.
* Đàm Phán: Thương lượng thường bao gồm quá trình đàm phán, trong đó các bên trao đổi ý kiến, đề xuất và phản đối để đạt được thỏa thuận cuối cùng.
* Kiến Thức và Chuẩn Bị: Các bên thường cần có kiến thức vững về vấn đề được thương lượng và cần phải chuẩn bị kỹ lưỡng để tăng cơ hội đạt được thỏa thuận tích cực.
* Tính Linh Hoạt: Sự linh hoạt là quan trọng trong quá trình thương lượng. Các bên thường cần sẵn sàng điều chỉnh đề xuất của mình để đạt được sự thỏa mãn từ phía đối tác.
* Thời Gian: Thương lượng có thể mất thời gian và đòi hỏi sự kiên nhẫn. Thời gian có thể là yếu tố quan trọng để tạo ra không khí thuận lợi cho các bên đồng thuận.
* Luật Lệ: Trong một số trường hợp, có thể có các quy định pháp luật cụ thể đối với quá trình thương lượng, và các bên cần phải tuân thủ các quy định đó.

### **Nguyên nhân của thương lượn**g

Thương lượng xuất phát từ nhiều nguyên nhân, và sự cần thiết của quá trình này có thể được giải thích qua các khía cạnh khác nhau của cuộc sống cá nhân, kinh doanh và xã hội. Dưới đây là một số nguyên nhân phổ biến:

* Khác Biệt Quan Điểm: Các bên thường có những quan điểm, mong muốn, và mục tiêu riêng biệt. Thương lượng giúp làm rõ sự khác biệt này và tìm ra giải pháp hoặc thỏa thuận mà tất cả mọi người đều có thể chấp nhận.
* Tài Nguyên Hạn Chế: Trong một số trường hợp, có thể có sự cạnh tranh về tài nguyên, và thương lượng là phương tiện để phân phối chúng một cách công bằng hoặc tối ưu hóa lợi ích cho tất cả.
* Giải Quyết Mâu Thuẫn: Thương lượng giúp giải quyết mâu thuẫn bằng cách tìm ra sự đồng thuận hoặc giải pháp tốt nhất trong tình huống mà các bên có ý kiến khác nhau.
* Xây Dựng Mối Quan Hệ: Quá trình thương lượng không chỉ giúp đạt được một thỏa thuận mà còn tạo ra cơ hội để xây dựng và củng cố mối quan hệ giữa các bên.
* Tối Ưu Hóa Kết Quả: Thương lượng có thể giúp tối ưu hóa kết quả, đảm bảo rằng mọi người đều hài lòng và nhận được giá trị cao nhất từ thỏa thuận.
* Thích Ứng Với Thay Đổi: Trong môi trường kinh doanh và xã hội thay đổi liên tục, thương lượng là công cụ linh hoạt giúp các bên thích ứng với biến động và thách thức.
* Quyền Lợi và Trách Nhiệm Pháp Lý: Trong nhiều trường hợp, có quy định pháp luật đặt ra yêu cầu về việc thương lượng và đạt được sự đồng thuận trong các giao dịch kinh doanh hoặc hợp đồng.
* Khả Năng Tạo Giá Trị: Thương lượng có thể là cơ hội để tạo ra giá trị bổ sung, tăng cường lợi ích cho cả hai bên và tạo ra một thỏa thuận "win-win".

Những nguyên nhân này tương tác và thường xuyên xuất hiện đồng thời trong các tình huống thương lượng. Quá trình này không chỉ giúp giải quyết xung đột mà còn tạo ra cơ hội để cải thiện mối quan hệ và đạt được kết quả tích cực.

### **Phân loại thương lượng**

Thương lượng có thể được phân loại theo nhiều cách tùy thuộc vào các yếu tố khác nhau như mục tiêu, quy mô, quy định pháp luật, và các yếu tố văn hóa. Dưới đây là một số cách phổ biến để phân loại thương lượng:

* Theo Mục Tiêu:
* Thương lượng Định Giá: Các bên thương lượng về giá trị của sản phẩm hoặc dịch vụ.
* Thương lượng Điều Kiện Hợp Đồng: Các bên thương lượng về các điều khoản cụ thể của một hợp đồng.
* Theo Quy Mô:
* Thương lượng Cá Nhân: Giữa các cá nhân hoặc bên đơn lẻ.
* Thương lượng Nhóm: Giữa các nhóm người đại diện cho các tổ chức hay bên lớn hơn.
* Theo Đối Tác:
* Thương lượng Hai Chiều: Giữa hai bên.
* Thương lượng Đa Chiều: Giữa ba hoặc nhiều bên.
* Theo Thời Gian:
* Thương lượng Trực Tiếp: Các bên trực tiếp gặp nhau để thương lượng.
* Thương lượng Gián Tiếp: Thương lượng thông qua phương tiện truyền thông hay môi trường ảo.
* Theo Phạm Vi:
* Thương lượng Địa Phương: Xảy ra trong một khu vực nhất định.
* Thương lượng Quốc Tế: Xảy ra giữa các bên ở các quốc gia khác nhau.
* Theo Quy Định Pháp Luật:
* Thương lượng Tự Do: Không có quy định pháp luật cụ thể.
* Thương lượng Pháp Lý: Có sự can thiệp của quy định pháp luật.
* Theo Kiểu Hợp Đồng:
* Thương lượng Cộng Tác: Các bên hợp tác để đạt được mục tiêu chung.
* Thương lượng Cạnh Tranh: Các bên cạnh tranh để đạt được lợi ích cá nhân.
* Theo Phương Pháp:
* Thương lượng Mềm Dẻo: Linh hoạt và hợp tác.
* Thương lượng Cứng Rắn: Cứng nhắc và có thể cạnh tranh hơn.

Phân loại thương lượng giúp hiểu rõ hơn về bối cảnh và đặc điểm cụ thể của quá trình thương lượng, từ đó giúp các bên tham gia hiểu rõ hơn và chuẩn bị tốt hơn cho quá trình này.

## **Đặc Điểm Và Vấn Đề Đánh Giá**

### **Đặc điểm thương lượng**

Quá trình thương lượng có những đặc điểm riêng biệt, và hiểu rõ những đặc điểm này sẽ giúp các bên tham gia chuẩn bị tốt hơn và tăng khả năng đạt được thỏa thuận tích cực. Dưới đây là một số đặc điểm chính của thương lượng:

* Mục Tiêu Tích Cực:

Mục tiêu chính của thương lượng là đạt được một thỏa thuận tích cực mà các bên đều hài lòng. Sự hài lòng này có thể liên quan đến giá trị, điều kiện, hoặc các yếu tố khác của giao dịch.

* Tự Nguyện Tham Gia:

Các bên thường tham gia vào quá trình thương lượng tự nguyện, không bị ép buộc. Tính tự nguyện là quan trọng để tạo ra sự hợp tác và lòng tin giữa các bên.

* Đối Phương Tích Cực:

Thương lượng không nên được coi là một cuộc cạnh tranh mà trong đó một bên thắng và một bên thua. Thay vào đó, sự tích cực từ cả hai bên là quan trọng để tạo ra một thỏa thuận lợi ích cho tất cả.

* Quan Trọng của Đàm Phán:

Đàm phán là phần quan trọng của quá trình thương lượng. Đây là nơi mà các bên trao đổi thông tin, đề xuất, và đưa ra các điều kiện để đạt được sự đồng thuận.

* Linh Hoạt:

Sự linh hoạt là quan trọng để thích ứng với thay đổi và điều chỉnh chiến lược thương lượng. Các bên có thể cần thay đổi đề xuất của mình để đạt được thỏa thuận cuối cùng.

* Quản Lý Mối Quan Hệ:

Thương lượng không chỉ là về giao dịch, mà còn liên quan đến việc quản lý mối quan hệ giữa các bên. Xây dựng và duy trì mối quan hệ tích cực có thể tạo ra cơ hội cho các thương lượng tương lai.

* Thông Tin và Kiến Thức:

Các bên cần có kiến thức vững về vấn đề được thương lượng để đưa ra quyết định thông tin và chủ đề. Sự hiểu biết sâu sắc giúp tăng cơ hội đạt được thỏa thuận tích cực.

* Thời Gian và Kiên Nhẫn:

Thương lượng thường đòi hỏi thời gian và kiên nhẫn. Các bên cần có thể đầu tư thời gian để tìm kiếm giải pháp chung và không nên hấp tấp trong quá trình thương lượng.

* Tác Động của Văn Hóa:

Văn hóa có thể ảnh hưởng đến cách thức thương lượng. Sự hiểu biết và tôn trọng đối với văn hóa của đối tác có thể giúp tạo ra môi trường thương lượng tích cực.

Thương lượng là một khoa học cho nên muốn trở thành một nhà thương lượng giỏi, trước hết bạn phải nắm được bản chất, các nguyên tắc của thương lượng, phải nắm vững vấn đề cần trao đổi bàn bạc. Tuy nhiên thương lượng còn là một nghệ thuật, kiến thức sâu rộng chưa đủ đảm bảo cho sự thành công của cuộc thương lượng. Ngoài kiến thức và sự am hiểu vấn đề bạn còn phải lĩnh hội được nghệ thuật thương lượng tức là phải linh hoạt nhanh nhẹn khóe léo, nhạy cảm, tinh tế, biết thuyết phục người khác. Chính vì vậy không phải ai cũng trở thành một nhà thương lượng giỏi .

Tóm lại thương lượng là một quá trình phức tạp. Nó đòi hỏi không chỉ kiến thức, sự am hiểu vấn đề mà cả sự khéo léo, linh hoạt, óc quan sát, tài ăn nói của chúng ta.

### **Đánh giá cuộc thương lượng**

Đánh giá một cuộc thương lượng là quan trọng để học hỏi và cải thiện kỹ năng thương lượng của bạn trong tương lai. Dưới đây là một số yếu tố quan trọng mà bạn có thể xem xét khi đánh giá một cuộc thương lượng:

* Kết Quả Cuối Cùng:

Đánh giá xem kết quả cuối cùng của cuộc thương lượng có đáp ứng được mục tiêu và mong đợi của bạn không. Thỏa thuận này có tính công bằng và lợi ích cho cả hai bên hay không?

* Mức Độ Hài Lòng:

Đánh giá mức độ hài lòng của bạn với thỏa thuận. Bạn cảm thấy có đạt được giá trị cao nhất từ cuộc thương lượng hay không?

* Quy Trình Thương Lượng:

Xem xét quy trình thương lượng. Bạn đã sử dụng chiến lược nào? Các bước thương lượng có được thực hiện một cách hiệu quả không?

* Linh Hoạt:

Đánh giá mức độ linh hoạt của bạn trong quá trình thương lượng. Bạn đã sẵn sàng điều chỉnh chiến lược hay không khi cần thiết?

* Đàm Phán và Giao Tiếp:

Xem xét cách bạn đã thực hiện đàm phán và giao tiếp trong suốt cuộc thương lượng. Bạn đã thể hiện sự rõ ràng và tôn trọng không?

* Tình Hình Thông Tin:

Đánh giá mức độ thông tin và kiến thức bạn có về vấn đề được thương lượng. Bạn đã nắm bắt được tất cả các yếu tố quan trọng chưa?

* Mối Quan Hệ:

Xem xét tình hình mối quan hệ giữa bạn và đối tác. Cuộc thương lượng đã góp phần vào việc xây dựng hay làm mất đi mối quan hệ?

* Tác Động Tâm Lý:

Đánh giá tác động tâm lý của cuộc thương lượng đối với bạn. Bạn đã giữ được sự kiểm soát và không bị chi phối bởi cảm xúc không lành mạnh hay không?

* Phản Hồi và Học Hỏi:

Nhận xét về phản hồi bạn nhận được từ cuộc thương lượng. Bạn có thể học được điều gì từ trải nghiệm này để cải thiện trong tương lai?

* Đánh Giá Hệ Thống:

Nếu có sẵn, xem xét các hệ thống đánh giá hoặc tiêu chí đánh giá nội bộ của tổ chức (nếu có) để xem liệu cuộc thương lượng của bạn đã đạt được các tiêu chí đánh giá không.

Quá trình đánh giá này giúp bạn có cái nhìn tổng thể về cuộc thương lượng và có cơ hội để xem xét, rút kinh nghiệm, và phát triển kỹ năng thương lượng của mình.

## **Các Kiểu Thương Lượng**

Thương lượng là quá trình mà các bên liên quan cố gắng đạt được sự đồng thuận trong việc giải quyết một vấn đề hoặc đạt được một giao dịch. Có nhiều kiểu thương lượng khác nhau tùy thuộc vào bối cảnh, mục tiêu và quy mô của thương lượng. Dưới đây là một số kiểu thương lượng phổ biến:

### **Thương lượng kiểu mềm**

Thương lượng kiểu mềm, hay còn được gọi là "thương lượng mềm dẻo" (soft negotiation), là một phong cách thương lượng mà nhấn mạnh vào sự hợp tác, tôn trọng, và mối quan hệ giữa các bên hơn là việc áp đặt hoặc đối đầu. Trong thương lượng kiểu mềm, sự linh hoạt và sự hiểu biết về người khác đóng vai trò quan trọng.

Dưới đây là một số đặc điểm chính của thương lượng kiểu mềm:

* Hợp tác và Mối quan hệ:
* Mục tiêu của thương lượng kiểu mềm thường là xây dựng hoặc duy trì mối quan hệ tích cực với đối tác.
* Hợp tác được đặt lên hàng đầu, và cả hai bên cùng nhau tìm kiếm giải pháp làm hài lòng cả hai.
* Tôn trọng và Lắng nghe:
* Sự tôn trọng đối với ý kiến và quan điểm của đối tác là quan trọng.
* Kỹ năng lắng nghe được coi là yếu tố quan trọng để hiểu rõ hơn về mong muốn, quan ngại, và mục tiêu của đối tác.
* Sự Linh Hoạt:
* Thương lượng kiểu mềm thường linh hoạt với những thay đổi trong quy định hoặc điều kiện.
* Cả hai bên đều có thể điều chỉnh và làm thay đổi đề xuất của mình để đảm bảo sự hài lòng chung.
* Tạo Giá Trị:
* Thương lượng kiểu mềm thường tập trung vào việc tạo ra giá trị lâu dài thay vì chỉ làm hài lòng tạm thời.
* Các bên cùng nỗ lực để đạt được sự đồng thuận và hài lòng về các điều khoản của thỏa thuận.
* Tránh Mối Quan Hệ Đối Đầu:
* Trái với một số phong cách thương lượng cạnh tranh, thương lượng kiểu mềm tránh mối quan hệ đối đầu và mục tiêu là giải quyết xung đột một cách xây dựng.
* Giao Tiếp Hiệu Quả:
* Sự giao tiếp trong thương lượng kiểu mềm thường là mở cửa và trung thực.
* Mục tiêu là xây dựng sự hiểu biết và niềm tin giữa các bên.

Thương lượng kiểu mềm thường được sử dụng trong các tình huống mà quan hệ giữa các bên có giá trị cao và việc duy trì mối quan hệ là ưu tiên hàng đầu. Điều này có thể áp dụng trong nhiều lĩnh vực như kinh doanh, chính trị, và cuộc sống hàng ngày

### **Thương lượng kiểu cứng**

Thương lượng kiểu cứng (hard negotiation) là một phong cách thương lượng mà tập trung vào việc bảo vệ lợi ích riêng lẻ của mỗi bên, thường thông qua sức mạnh, áp đặt, và đôi khi là áp dụng áp lực. Đây thường là một quá trình chặt chẽ, có thể dẫn đến mối quan hệ đối đầu và đôi khi làm suy giảm mối quan hệ dài hạn.

Dưới đây là một số đặc điểm chính của thương lượng kiểu cứng:

* Cạnh Tranh và Áp Đặt:
* Mục tiêu chính của thương lượng kiểu cứng là đạt được lợi ích tối đa cho bản thân, thậm chí là bằng cách áp đặt ý muốn của mình lên đối tác.
* Các bên có thể sử dụng quyền lực, thông tin chiến lược, hoặc thậm chí là mối quan hệ lực lượng để đạt được mục tiêu của mình.
* Mục Tiêu Ngắn Hạn:
* Thương lượng kiểu cứng thường tập trung vào mục tiêu ngắn hạn và đôi khi có thể hy sinh mối quan hệ dài hạn để đạt được kết quả ngay lập tức.
* Thiếu Linh Hoạt:
* Thương lượng kiểu cứng thường ít linh hoạt và ít chấp nhận thay đổi.
* Các bên có thể giữ vững quan điểm của mình mà không chịu sự thay đổi đáng kể.
* Tổn Thương Mối Quan Hệ:
* Do tập trung chủ yếu vào lợi ích cá nhân, thương lượng kiểu cứng có thể gây tổn thương mối quan hệ giữa các bên.
* Giao Tiếp Có Thể Mặt Dày:
* Có thể có sự thiếu trung thực trong giao tiếp, và các bên có thể sử dụng chiến thuật làm mặt dày để đạt được lợi ích của mình.
* Đối Đầu và Thách Thức:
* Mối quan hệ đối đầu và thách thức thường xuyên xảy ra trong thương lượng kiểu cứng, và quan hệ giữa các bên có thể trở nên căng thẳng.

Thương lượng kiểu cứng thường được chọn khi một hoặc cả hai bên đều có lợi ích rất lớn và không mong muốn làm nhượng bộ nhiều. Tuy nhiên, cách tiếp cận này có thể tạo ra môi trường không lành mạnh và ảnh hưởng đến khả năng hợp tác trong tương lai.

Trong thương lượng theo kiểu cứng, do thoả thuận đạt được chỉ vì lợi ích của một phía, cho nên, cho dù những yêu cầu của bạn được bên đối tác chấp nhận thì họ vẫn luôn có cảm giác bất bình vì bị chèn ép, bị thua thiệt và họ tìm cách phản kháng khi thực hiện thỏa thuận: dây dưa kéo dài việc thực hiện, thực hiện qua loa và chấm dứt ngay thoả thuận với bạn khi có thể.

Tóm lại, thương lượng kiểu cứng là thương lượng dựa trên sức mạnh, trên ưu thế của một bên để áp đặt ý chí chủ quan của mình đối với bên khác. Nó vị phạm nghiêm trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi trong kinh doanh và không phù hợp với một xã hội dân chủ, văn minh.

### **Thương lượng dựa trên những nguyên tắc khách quan**

Thương lượng dựa trên những nguyên tắc khách quan là một phong cách thương lượng mà các bên tham gia cố gắng đạt được thỏa thuận thông qua quy tắc, tiêu chuẩn, và các yếu tố khách quan khác, thay vì dựa vào sức mạnh, áp đặt, hoặc chiến lược cứng cỏi. Điều này thường đòi hỏi sự công bằng, trung thực, và tôn trọng giữa các bên.

Dưới đây là một số nguyên tắc khách quan thường được áp dụng trong thương lượng:

* Công Bằng:
* Cả hai bên đều đặt ra mục tiêu công bằng trong quá trình thương lượng. Cảm giác công bằng là quan trọng để duy trì mối quan hệ tích cực.
* Tôn Trọng Quyền Lợi Của Đối Tác:
* Mỗi bên đều tôn trọng quyền lợi và lợi ích của đối tác, không tập trung chỉ vào lợi ích riêng.
* Trung Thực và Mở Cửa:
* Các bên thường xuyên chia sẻ thông tin và ý kiến một cách trung thực để tạo ra một sự hiểu biết chung về tình hình.
* Chấp Nhận Có Nhượng Bộ:
* Cả hai bên đều sẵn lòng xem xét và nhượng bộ đôi chút để đạt được một thỏa thuận hài lòng cả hai.
* Đánh Giá Các Tiêu Chuẩn Khách Quan:
* Các bên thường đánh giá thỏa thuận dựa trên các tiêu chuẩn và quy tắc khách quan như giá trị thị trường, chất lượng, và các yếu tố khác.
* Giải Quyết Xung Đột Hiệu Quả:
* Nếu có xung đột, các bên sẽ hợp tác để giải quyết một cách xây dựng thay vì tăng cường mối quan hệ đối đầu.
* Tạo Giá Trị Lâu Dài:
* Mục tiêu không chỉ là đạt được thỏa thuận ngay lập tức mà còn là tạo ra giá trị lâu dài cho cả hai bên.

Thương lượng dựa trên nguyên tắc khách quan thường làm cho quá trình thương lượng trở nên công bằng hơn và tạo ra cơ hội để xây dựng mối quan hệ tích cực và lâu dài. Điều này thường áp dụng trong các lĩnh vực như kinh doanh, chính trị, và các mối quan hệ xã hội khác.

Trong những cuộc thương lượng không cân sức, bên đối tác có thể tìm cách ép bạn thực hiện những thoả thuận có lợi cho họ, nghĩa là theo ý muốn chủ quan của họ. Bằng cách đòi hỏi đưa ra những tiêu chuẩn khách quan, bạn có thể chống trả lại sức ép đó để đạt được thỏa thuận đôi bên cùng có lợi. Chẳng hạn, bạn trao đổi với một ông chủ về giá cả của một công trình xây dựng. Sau khi đưa ra những yêu cầu về mặt kỹ thuật, ông ta áp đặt luôn cả giá công trình cho bạn. Là một nhà xây dựng chuyên nghiệp, bạn biết rằng với số tiền đó không thể xây dựng một công trình với những đòi hỏi về kỹ thuật như vậy mà không bị lỗ. Trong trường hợp này, bạn cần đưa ra nguyên tắc tính giá thành của công trình, đó là: giá thành = tiền nguyên vật liệu + các chi phí khác + tiền công.

Ngoài ra, trong thương lượng Harvard, dựa trên những tiêu chuẩn khách quan, mỗi bên còn đưa ra những phương án giải quyết vấn đề khác nhau để lựa chọn, thay thế, đảm bảo thỏa thuận đạt được là tối ưu nhất.

## **Quá Trình Thương Lượng**

### **Giai đoạn chuẩn bị**

Giai đoạn chuẩn bị là một phần quan trọng trong quá trình thương lượng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thành công của cuộc thương lượng. Dưới đây là một số bước tóm tắt quan trọng trong giai đoạn chuẩn bị:

* Nghiên Cứu và Hiểu Rõ:
* Tìm hiểu về đối tác của bạn cũng như về thị trường và điều kiện liên quan đến cuộc thương lượng.
* Nghiên cứu về lịch sử thương lượng của đối tác, văn hóa doanh nghiệp, và mục tiêu chiến lược.
* Xác Định Mục Tiêu và Ngưỡng Chấp Nhận:
* Rõ ràng xác định mục tiêu bạn muốn đạt được trong cuộc thương lượng.
* Xác định ngưỡng chấp nhận tối thiểu của bạn để tránh việc đạt được thỏa thuận không hài lòng.
* Phân Tích SWOT:
* Đánh giá mạnh và yếu tố của bạn (Strengths and Weaknesses) cũng như môi trường cơ hội và đe dọa (Opportunities and Threats).
* Xác định làm thế nào những yếu tố này có thể ảnh hưởng đến cuộc thương lượng.
* Định Rõ Điều Kiện và Điều Kiện Thương Lượng:
* Xác định những điều kiện và điều khoản quan trọng mà bạn muốn đạt được trong thỏa thuận.
* Xem xét các điều khoản chung có thể xuất hiện trong các thỏa thuận tương tự.
* Xác Định Giá Trị Thực Sự:
* Xác định giá trị thực sự của sản phẩm hoặc dịch vụ mà bạn đang thương lượng.
* Tìm hiểu về giá trị thị trường và cạnh tranh để có cái nhìn rõ ràng hơn về giá trị.
* Phân Loại Ưu Tiên và Mục Tiêu:
* Phân loại các yếu tố quan trọng theo mức ưu tiên.
* Đặt ra các mục tiêu ưu tiên và quyết định những gì là quan trọng nhất trong cuộc thương lượng.
* Lập Kế Hoạch Chiến Lược:
* Xây dựng kế hoạch chiến lược để đạt được mục tiêu và giải quyết những thách thức có thể xảy ra trong quá trình thương lượng.
* Trang Bị Văn Bản:
* Chuẩn bị tất cả các văn bản, thông tin, và tài liệu hỗ trợ mà bạn có thể cần trong cuộc thương lượng.
* Chuẩn Bị Tâm Lý:
* Tâm lý của bạn cũng quan trọng. Hãy chuẩn bị tâm lý tích cực và sẵn sàng để làm việc một cách chủ động trong quá trình thương lượng.

Giai đoạn chuẩn bị là cơ hội để bạn xây dựng sự tự tin và kiến thức sâu rộng về mọi khía cạnh của cuộc thương lượng. Điều này sẽ giúp bạn tự tin hơn và tăng khả năng thành công trong quá trình thương lượng.

#### **Đặt ra phương án thương lượng**

* Thực tế, nhiều cuộc thương lượng đi đến việc ký kết hợp đồng, nhưng một trong hai bên cảm thấy dường như bị ép phải chấp nhận cuộc giao dịch mà họ không vừa ý. Nguyên nhân xuất phát từ đâu, đó có thể họ đã không chuẩn bị nhiều phương án thương lượng khác nhau. Trong điều kiện đó, nếu đã chuẩn bị nhiều phương án, khi cuộc thương lượng thất bại thì có thể đưa ra những lựa chọn để đối phương phải suy nghĩ.
* Làm thế nào để có thể đưa ra nhiều phương án cho cuộc thương lượng? Chúng ta phải bắt đầu từ công việc chuẩn bị. Phương án chúng ta chuẩn bị nhằm mục đích nào sau đây: phương án chuẩn bị sẽ áp dụng khi cuộc thương lượng thất bại sẽ đưa ra điều khoản mới; hay là khi đối tác không đồng ý với các điều kiện của chúng ta đưa ra thì sẽ đưa ra điều kiện mới?
* Chúng ta phải biết sắp xếp phương án thương lượng theo trật tự, lô-gíc, và căn cứ vào vấn đề đang thương lượng, như vậy từng vấn đề sẽ được bàn bạc một cách cụ thể và dứt khoát; một khi vấn đề nào đó chưa được giải quyết dứt điểm thì không thảo luận vấn đề tiếp theo.

#### **Chuẩn bị nhiều chiến thuật**

* Nắm vững thông tin:
* Tìm hiểu về đối tác thương lượng của bạn. Hiểu rõ về họ, nhu cầu, mong muốn, và ràng buộc sẽ giúp bạn đưa ra chiến lược phù hợp.
* Nắm vững thông tin về thị trường, xu hướng ngành nghề và các yếu tố ảnh hưởng đến thương lượng.
* Đặt mục tiêu rõ ràng:
* Xác định mục tiêu cụ thể cho cuộc thương lượng. Điều này giúp bạn có một hướng dẫn cụ thể và tránh được sự mơ hồ trong quá trình đàm phán.
* Phân tích SWOT:
* Đánh giá mạnh và yếu của cả hai bên để tìm ra những cơ hội và thách thức trong quá trình thương lượng.
* Xác định điểm đòi hỏi và điểm dự trữ:
* Đặt ra một danh sách các yêu cầu tối thiểu bạn muốn đạt được và những điểm mà bạn sẵn lòng từ chối.
* Chuẩn bị kịch bản:
* Lập kế hoạch cho nhiều kịch bản thương lượng khác nhau, có thể xảy ra dựa trên các biến số khác nhau.
* Xây dựng mối quan hệ:
* Tạo ra một môi trường tích cực để thương lượng bằng cách xây dựng mối quan hệ tích cực với đối tác thương lượng.
* Thực hiện mô phỏng:
* Mô phỏng các tình huống thương lượng để bạn có thể thử nghiệm chiến thuật của mình và làm quen với việc đối mặt với áp lực.
* Đề xuất các giải pháp sáng tạo:
* Chuẩn bị một số giải pháp sáng tạo có thể giúp đạt được cả hai lợi ích và làm tăng khả năng đạt được thỏa thuận.
* Lắng nghe tích cực:
* Hãy lắng nghe kỹ lưỡng đối tác của bạn để hiểu rõ hơn về quan điểm của họ và tìm cách tích hợp nó vào chiến lược thương lượng của bạn.
* Sẵn sàng thích ứng:
* Linh hoạt và sẵn sàng điều chỉnh chiến lược của bạn tùy thuộc vào phản hồi và diễn biến thực tế của cuộc thương lượng.

### **Giai đoạn tiếp xúc**

Giai đoạn tiếp xúc người khác trong quá trình thương lượng là một phần quan trọng, vì nó thiết lập cơ sở cho mối quan hệ, tạo ra ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến tâm lý thương lượng. Dưới đây là một số nguyên tắc và bước cần xem xét:

1. Xác định mục tiêu tiếp xúc:

Trước khi gặp, xác định rõ mục tiêu của cuộc gặp. Bạn muốn đạt được điều gì từ cuộc thương lượng và muốn để lại ấn tượng gì?

1. Nghiên cứu đối tác:

Hiểu rõ về đối tác trước khi gặp là quan trọng. Nghiên cứu về doanh nghiệp, văn hóa doanh nghiệp, và lịch sử thương lượng của họ.

1. Chuẩn bị tâm lý tích cực:

Đảm bảo bạn đang ở trong tâm lý tích cực và mở lòng đối với cơ hội hợp tác. Sự tích cực thường tạo ra một môi trường thương lượng tích cực.

1. Xây dựng mối quan hệ:

Bắt đầu bằng việc tạo ra một môi trường thân thiện và mở cửa, bằng cách chào hỏi lịch sự và tỏ ra quan tâm đến người khác.

1. Lắng nghe chân thành:

Trong giai đoạn này, việc lắng nghe là rất quan trọng. Hãy để đối tác kể về họ, ý kiến, và nhu cầu của họ.

1. Xác định mục tiêu chung:

Thảo luận về mục tiêu chung và xác định xem cả hai bên có những điểm chung nào không. Điều này giúp xây dựng nền tảng cho sự hợp tác.

1. Hiển thị sự chuyên nghiệp:

Mặc dù bạn có thể muốn tạo ra một môi trường thân thiện, nhưng cũng quan trọng để duy trì sự chuyên nghiệp trong giao tiếp và hành vi của bạn.

1. Kiểm soát ngôn ngữ cơ thể:

Ngôn ngữ cơ thể có thể truyền đạt rất nhiều thông điệp. Hãy giữ tư thế tự tin, giữ liên lạc mắt, và sử dụng cử chỉ tích cực.

1. Chuẩn bị câu hỏi:

Chuẩn bị một số câu hỏi chiến lược để mở rộng thông tin và khám phá ý kiến của đối tác.

1. Tạo lịch trình chặt chẽ:

Tuân thủ lịch trình và thể hiện sự tôn trọng đối với thời gian của đối tác. Điều này cũng giúp kiểm soát cuộc họp.

### **Giai đoạn tiến hành thương lượng**

Giai đoạn tiến hành thương lượng là thời điểm quyết định, nơi mà bạn và đối tác cùng bắt đầu thảo luận về điều kiện cụ thể và nỗ lực để đạt được thỏa thuận. Dưới đây là một số bước và nguyên tắc quan trọng trong giai đoạn này:

1. Đưa ra đề xuất ban đầu:

Bắt đầu bằng cách đưa ra một đề xuất cụ thể và có lợi ích cho cả hai bên. Điều này tạo ra điểm xuất phát cho cuộc thương lượng.

1. Chú trọng vào lợi ích chung:

Tập trung vào những điểm mà cả hai bên có thể đạt được, và làm rõ rằng mục tiêu là tạo ra một thỏa thuận có lợi ích cho cả hai.

1. Lin động và linh hoạt:

Hãy sẵn lòng điều chỉnh đề xuất của bạn dựa trên phản hồi và yêu cầu từ đối tác. Sự linh hoạt thường là quan trọng trong quá trình thương lượng.

1. Lắng nghe chân thành:

Lắng nghe các đề xuất và ý kiến của đối tác một cách chân thành. Điều này giúp tạo ra một môi trường thương lượng tích cực.

1. Rõ ràng về điều kiện và điều khoản:

Đặt ra các điều kiện và điều khoản cụ thể một cách rõ ràng. Tránh những thông tin mơ hồ có thể gây hiểu lầm sau này.

1. Thảo luận về các yếu tố chính:

Xác định những yếu tố chính mà cả hai bên coi là quan trọng nhất và tập trung thảo luận và đạt được thỏa thuận về những điểm này.

1. Sử dụng kỹ thuật thương lượng:

Áp dụng các kỹ thuật thương lượng như tăng giá, giảm giá, trao đổi, hay tạo ra giá trị bổ sung để tối ưu hóa lợi ích.

1. Giữ vững tinh thần tích cực:

Giữ cho tình thần tích cực và tìm kiếm giải pháp thỏa thuận chung thay vì tập trung vào những điểm không đồng ý.

1. Đặt ra câu hỏi chiến lược:

Sử dụng các câu hỏi chiến lược để tìm hiểu sâu hơn về đối tác và làm cho họ cảm thấy họ được lắng nghe và đánh giá.

1. Thỏa thuận và ghi chép:

Khi đạt được thỏa thuận, hãy ghi chép lại mọi điều khoản và điều kiện. Điều này giúp tránh những hiểu lầm sau này và tạo ra sự minh bạch.

Tài liệu tham khảo:  
  
1.<https://ate.hcmuaf.edu.vn/data/file/Giao%20trinh%20bai%20giang/Gt%20ki%20nang%20giao%20tiep.pdf>

2. <https://lic.haui.edu.vn/vn/gioi-thieu-sach-moi/giao-trinh-ky-nang-giao-tiep/64637>