

Tiểu luận

Các phong cách đàm phán trong kinh doanh

Contents

LỜI MỞ ĐẦU	3
NỘI DUNG	4
I. Lý luận chung về đàm phán kinh doanh	4
1. Khái niệm:	4
2. Vai trò của đàm phán trong kinh doanh	4
II. Các phong cách đàm phán kinh doanh	6
1. Phong cách cạnh tranh.....	6
2. Phong cách hợp tác	8
3. Phong cách lẩn tránh	10
4. Nhượng bộ, thỏa hiệp	11
5. Phong cách chấp nhận	16
6. Các nguyên tắc chung khi sử dụng các phong cách đàm phán.....	18
III. Những sai lầm thường mắc phải trong đàm phán và một số bí quyết đưa đến thành công trong đàm phán	18
1. Những sai lầm thường mắc phải trong đàm phán	18
2. Một số bí quyết đưa đến thành công trong đàm phán	19
KẾT LUẬN	24

LỜI MỞ ĐẦU

Cho dù bạn có thích hay không thì bạn cũng là một nhà đàm phán. Đàm phán là một chuyện hiển nhiên trong đời sống như : Việc bạn Đàm phán với sếp về việc tăng lương, bạn đàm phán với khách hàng của mình về giá sản phẩm, hay một nhóm công ty khai thác dầu bần về kế hoạch lập liên doanh khai thác dầu ngoài khơi, bộ trưởng bộ ngoại giao Hoa Kỳ gặp bộ trưởng ngoại giao Liên Xô để tìm kiếm thỏa thuận về vũ khí hạt nhân, Việt Nam đàm phán với Mỹ về việc gia nhập WTO hoặc chỉ đơn giản là bạn đàm phán với người yêu sẽ đi chơi đâu và ăn những gì? . Tất cả điều này đều là đàm phán.

Thực tế mỗi người trong chúng ta đang đàm phán một chuyện gì đó mỗi ngày nhưng lại rất ít người quan tâm tới chuyện mình đang đàm phán, và đàm phán như thế nào.

Trong kinh doanh đàm phán có vai trò cực kỳ quan trọng đối với thành công của bạn. Đàm phán không khéo, công ty có thể mất đi khách hàng, mất đi đối tác kinh doanh. Chính bởi tầm quan trọng của nó chúng ta không thể không để ý đến việc làm thế nào để đàm phán thành công . Và ngày nay đàm phán đã trở thành 1 nghệ thuật ,mỗi người lại sử dụng phong cách đàm phán khác nhau để đạt được lợi ích của mình .

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.

Đó cũng là lí do tại sao nhóm chúng em chọn đề tài nghiên cứu “ các phong cách đàm phán trong kinh doanh” để thấy được đàm phán là 1 nghệ thuật và trong kinh doanh làm thế nào để đàm phán thành công

Bài viết của chúng em gồm 3 phần

Phần 1 : Lí luận chung về đàm phán kinh doanh

Phần 2 : Các phong cách trong đàm phán kinh doanh

Phần 3 : Những sai lầm thường mắc phải và 1 số bí quyết đi đến thành công trong đàm phán

Trong quá trình tìm hiểu bài viết của chúng em không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong thầy cô giáo đóng góp cho bài viết của chúng em hoàn thiện hơn!

NỘI DUNG

I. Lý luận chung về đàm phán kinh doanh

1. Khái niệm:

Đàm phán kinh doanh là sự bàn bạc, thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên đề cùng nhau nhất trí hay thỏa hiệp giải quyết những vấn đề về lợi ích có liên quan đến các bên kinh doanh.

2. Vai trò của đàm phán trong kinh doanh

Đàm phán là 1 phần của cuộc sống hàng ngày nhưng trong kinh doanh nó lại có vai trò cực kì quan trọng trong thành công của bạn

Qua đàm phán mình có thể học hỏi kinh nghiệm từ người khác và sử dụng , khai thác lợi thế của mình . Thông qua đàm phán và tìm hiểu thông tin của đối phương giúp ta nắm bắt được điểm mạnh điểm yếu của họ. Nếu đối phương có kinh nghiệm có nghĩa là anh ta có 1 lịch sử thông tin hữu ích cho chúng ta .Điều đó rất hữu ích trong việc đạt mục tiêu về lợi ích trong đàm phán như lợi ích về giá ,thời gian giao hàng ,và chất lượng sản phẩm...

Đối với người mua , người được cung cấp hàng hóa qua đàm phán họ có thể lựa chọn , và kí kết hợp đồng với các nhà cung cấp , người bán những sản phẩm tốt nhất ,phù hợp nhất, giá cả thì rẻ nhất .Nếu đàm phán thành công thì những lợi ích mong muốn đạt được của chúng ta về sản phẩm sẽ đc thỏa mãn , đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh, giảm chi phí , tăng khả năng cạnh tranh và đạt được lợi nhuận cao. Nhưng ngược lại nếu bạn để cho đối phương thấy điểm yếu trong vấn đề , bạn có thể là mục tiêu để họ tấn công hoặc khiến cho bạn lo lắng , bối rối và tất nhiên khi đó những lợi ích và mục tiêu của bạn sẽ ko thực hiện được, thậm chí bạn có thể bị thiệt hại như : phải mua hàng hóa với giá đắt hơn, sản phẩm chất lượng không cao nhưng bạn vẫn phải mua để đáp ứng nhu cầu của mình. Điều này giải thích tại sao đơn giản là việc đi mua quần áo bạn và người bán của mình mua 2 chiếc áo giống nhau trong cùng một cửa hàng nhưng bạn lại mua rẻ hơn trong khi

người bạn của mình lại mua giá rất đắt . Thậm chí có những bạn lại mua được sản phẩm chất lượng không tốt nhưng giá lại đắt hơn . Lí do là nằm ở khả năng đàm phán của mỗi người , ai đàm phán với người bán thành công thì người đó sẽ đạt được lợi ích lớn hơn .

Đối với người bán hoặc người cung cấp hàng hóa dịch vụ: Nếu những người mua cần những sản phẩm tốt nhất với khả năng chi tiền ít hơn kế hoạch đề ra thì người bán hàng luôn tìm cách bán được hàng chất lượng trung bình hoặc thấp với giá cao nhất , để, lại lợi nhuận nhiều nhất . Thậm chí người bán hàng luôn có âm mưu là tận dụng lại những chi tiết kĩ thuật của sản phẩm và cá thông số khác để bán những sản phẩm kém chất lượng hơn cho phù hợp với ngân sách của bạn. Quá trình đàm phán có thể giúp bạn thực hiện được điều đó. Trong đàm phán người bán hay cung cấp sản phẩm hàng hóa họ biết cho khách hàng thấy “ mình luôn có cái gì đó để cho đi” nhưng không ảnh hưởng đến vị trí đàm phán và lợi nhuận (lợi ích) của mình thì đó là 1 thành công . Người bán họ rất biết cách cân nhắc lòng vào cái bẫy để đối phương khó phán đoán khi đề nghị một mức giá cho sản phẩm từ đó họ có thể bán được sản phẩm có mức giá cao và lợi nhuận có thể lên tới vài trăm phần trăm mà người mua vẫn hài lòng với sự lựa chọn của họ và mức giá họ trả cho sản phẩm của họ là phù hợp với giá trị của nó ,nhưng trên thực tế thì không phải như vậy =] điều đó chỉ đạt được bằng nghệ thuật đàm phán của người bán hoặc người cung cấp . Lợi ích đạt được ở đây không nằm ở khâu sản xuất , nghiên cứu mà nằm ở khâu đàm phán .

Đàm phán không chỉ mang lợi ích mà nó còn giúp cho các bên tạo mối quan hệ lâu dài. Bởi nhiều lúc trong đàm phán ta phải nhượng bộ quyền lợi cho đối phương để đối phương có vị thế lớn hơn nhưng không phải thế là ta thất bại trong đàm phán , mà thực ra nhượng bộ quyền lợi này để tạo mối quan hệ lâu dài với đối

tác giúp ta thu được quyền lợi lớn hơn trong những lần hợp tác kinh doanh tiếp theo. Tục ngữ có câu : “ thả con săn sắt bắt con cá rô “ trong đàm phán cũng vậy , tạo sự tin tưởng trong lần hợp tác ban đầu thì những lần hợp tác sau cũng thuận lợi . Điều này đặc biệt có nhiều thuận lợi và tác động to lớn trong việc giữ chân khách hàng và xây dựng nên những khách hàng trung thành cho mình . Người tham gia

đàm phán khôn khéo luôn cho đối phương mình biết rằng họ luôn có cái gì đó để cho đi và người hợp tác với họ sẽ được hưởng lợi .

Trong trường hợp đàm phán để hợp tác kinh doanh nó giúp cho đối phương và ta cùng có thể giải quyết các vấn đề hóc búa – vấn đề mà cả 2 bên đều không thể giải quyết được nếu không hợp tác . Điều này có lợi cho tất cả các bên giúp tăng khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp

II. Các phong cách đàm phán kinh doanh

Trong quá trình đàm phán, mỗi người mỗi doanh nghiệp có một phong cách riêng nhưng mục đích cuối cùng là mang lại lợi ích mong muốn cho mình. Có rất nhiều phong cách đàm phán, tùy từng cuộc đàm phán, từng đối tác đàm phán mà ta có thể sử dụng linh hoạt các phong cách đàm phán khác nhau.



1. Phong cách cạnh tranh

Đàm phán là quá trình cân đo “giá trị đàm phán” nó nặng cân hay nhẹ cân phụ thuộc vào mục đích cần đạt được của hai bên. Đôi khi có những cuộc đàm phán diễn ra một cách rất nhanh chóng và dễ dàng nhưng có những cuộc đàm phán khó khăn như một cuộc chạy vượt chướng ngại vật đôi bên bắt tay nhau nhưng trên thực tế họ đã chuẩn bị cho mình những âm mưu và vũ khí lợi hại tất nhiên đây chỉ

là những vũ khí vô hình mà ta không thể nhìn thấy được. Nhưng nhiều lúc việc vượt qua nhiều khó khăn thử thách sẽ cho chúng ta có được kết quả không thể ngờ được. Tất cả điều đó ta có thể thấy được khi sử dụng phong cách cạnh tranh trong đàm phán.

*) Khái niệm:

Phong cách cạnh tranh trong đàm phán là các bên tham gia đàm phán hoặc mỗi bên đều hướng về quyền lực của mình, theo đuổi mục đích bằng cái giá của phía bên kia một cách dứt khoát và không hợp tác.

*) Trường hợp sử dụng:

Phong cách này được sử dụng khi:

- Vấn đề cần được giải quyết nhanh chóng. Khi đàm phán ngay từ đầu xác định rõ mục tiêu của mình, không thay đổi mục tiêu cả hai bên đều cho rằng mục tiêu của mình là chính đáng và phải bảo vệ mục tiêu chính đáng ấy. Nếu đáp ứng được hay không đáp ứng được giải quyết dứt khoát trong thời gian ngắn.
- Trường hợp thứ hai sử dụng cạnh tranh khi biết chắc chắn mình đúng, mình có lý và không thể khác được. Mọi thành viên đàm phán nhận thức rõ vấn đề ngay trước khi tiến hành đàm phán.
- Khi gặp các vấn đề nảy sinh đột xuất, không lâu dài trong đàm phán cũng có thể dùng phong cách cạnh tranh.

Phong cách cạnh tranh sử dụng đúng lúc, đúng chỗ rất có lợi thế. Phong cách này phụ thuộc rất nhiều vào năng lực của chủ thể và các thành viên đoàn đàm phán. Tuy nhiên sử dụng phong cách này sẽ không duy trì được quan hệ lâu dài giữa các đối tác và dễ bị bế tắc trong đàm phán.

Ví dụ:

Tuấn đến Trung Quốc để yêu cầu công ty của Kim bồi thường một khoản tiền về lô hàng xe đạp không đúng yêu cầu mà công ty của Tuấn đã đặt trước. Tuấn biết rằng có nhiều nhà cung cấp khác sẵn sàng cung cấp sản phẩm xe đạp cho công ty của mình nhưng anh không muốn xáo trộn tuyến cung cấp vốn đã được thiết lập tốt với công ty của Kim từ 2 năm nay.

Trong khi đàm phán, Kim cho biết công ty của cô không có khả năng bồi thường bằng tiền mặt cho công ty của Tuấn, cô chỉ có thể đổi lại những chiếc xe không

đúng theo yêu cầu đó. Tuấn cho rằng nếu như vậy thì không đủ để phục hồi uy tín của công ty mình trước những khách hàng đã mua phải xe đạp không đúng yêu cầu. Tuấn ngồi lắng nghe lời xin lỗi về tình trạng bế tắc của công ty Kim với thái độ giận dữ. Sau đó anh bực bội rời khỏi phòng và ngay lập tức ra sân bay về nước. Kim rất bối rối nhưng ko mời Tuấn quay lại vì sợ mất thể diện. Sự hợp tác của hai công ty chấm dứt ngay sau sự đổ vỡ trong cuộc đàm phán này.

=> Như vậy là ngay từ đầu trước khi bước vào cuộc đàm phán thì cả bên Tuấn và Kim đều đã xác định rõ ràng mục tiêu cuộc đàm phán của mình và quyết theo đuổi nó đến cùng, không ai chịu nhượng bộ ai. Kết cục cuối cùng của cuộc đàm phán là sự hợp tác lâu bền sau 2 năm bị đổ bể, thất bại hoàn toàn. Ví dụ này minh chứng cho việc sử dụng phong cách cạnh tranh có thể không duy trì được quan hệ lâu dài giữa các đối tác trong đàm phán.



2. Phong cách hợp tác

*) Khái niệm:

Phong cách hợp tác là sự tin tưởng, dứt khoát, trong đó cả hai bên hoặc các bên đàm phán cùng lúc làm việc với nhau để cố giúp tìm ra các giải pháp liên kết và thoả mãn tất cả các bên có liên quan.

*) Trường hợp sử dụng:

Phong cách này được sử dụng khi:

- Các bên đàm phán đều có thiện ý đều mong muốn tìm giải pháp phù hợp với cả hai hay nhiều bên. Sự hợp tác bao giờ cũng chứa đựng trong nó sự tự nguyện, chân thành và cùng mục đích.
- Để tạo dựng các mối quan hệ lâu dài, bền vững. Sử dụng phong cách hợp tác tạo sự liên hệ chặt chẽ, tin tưởng nhau và cùng dắt nhau tiến xa lên phía trước.
- Trong trường hợp khác cần phải học hỏi, thử nghiệm cũng nên sử dụng phong cách hợp tác. Qua đó sẽ tích lũy được kinh nghiệm từ phía đối tác, giúp ta trưởng thành trong kinh doanh.
- Khi đàm phán gặp những vấn đề phức tạp, chuyên môn sâu, sử dụng phong cách hợp tác sẽ quy tụ sự hiểu biết của mọi người vào vấn đề hóc búa. Vấn đề sẽ được bàn thảo kỹ và giải quyết đúng đắn, có hiệu quả.
- Cuối cùng phong cách hợp tác sử dụng khi cần tạo ra sự tâm huyết, hợp lực. Nó sẽ đoàn kết các thành viên, động viên mọi người dồn hết trí lực, khả năng và tinh thần cao cho công việc.

Sử dụng phong cách này một cách khéo léo sẽ dễ đưa đến thành công trong đàm phán mà cả hai bên đều cảm thấy có lợi và tin tưởng vào nhau hơn.

Hợp tác là thái độ tích cực, là phong cách rất hay. Đàm phán sử dụng phong cách này rất hữu ích. Do đó nguyên tắc chung của đàm phán là hãy bắt đầu đàm phán bằng phong cách hợp tác.

Ví dụ:

Công ty cổ phần mía đường Lam Sơn mua mía của hợp tác xã Lam Sơn. Trong thời gian vừa qua, giá cả thị trường có nhiều biến động, để bảo vệ quyền lợi cho người nông dân, hợp tác xã đã yêu cầu công ty tăng giá mía từ mức 500.000VND/1 tạ mía lên 650.000VND/1 tạ mía. Đại diện hợp tác xã nói với công ty : “ Nếu không tăng giá thì chúng tôi sẽ bán cho một công ty khác”. Từ yêu cầu đó hai bên đã tiến hành đàm phán. Để tạo mối quan hệ lâu dài, nguồn nguyên liệu cung cấp thường xuyên cho công ty nên công ty đã đưa ra mức giá là 550.000VND/1 tạ. Hợp tác xã thấy rằng, mức giá trên là chưa hợp lý và vẫn đòi mức giá ban đầu đưa ra. Phía công ty trả lời: “Với mức giá 650.000VND thì chúng tôi không thể mua được vì chúng tôi phải chịu nhiều khoản chi phí khác đang có những biến động tăng rất mạnh trong thời gian gần đây như : chi phí vận chuyển, thuế ...nên chúng tôi chỉ có thể chấp nhận với mức giá cuối cùng là 600.000VND/1 tạ ”. Qua xem xét, phía hợp

tác xã thấy với mức giá trên là có thể chấp nhận được. Quyết định cuối cùng của họ là đồng ý bán cho công ty với mức giá 600.000 VND/ 1 tạ. Cuộc đàm phán kết thúc có lợi cho cả hai bên.

=> Rõ ràng các bên đối tác ở trên đều thể hiện rõ sự thiện chí trong đàm phán, cùng nhau thỏa thuận để đưa ra một mức giá hợp lý nhất có thể chấp nhận được cho cả hai. Cuộc đàm phán đã kết thúc tốt đẹp, cả phía nông dân lẫn phía công ty đều được lợi đồng thời lại góp phần duy trì mối quan hệ làm ăn lâu dài giữa hai bên.

3. Phong cách lẩn tránh

*) Khái niệm:

Phong cách lẩn tránh là không dứt khoát và không hợp tác, không bày tỏ mong muốn và trì hoãn giải quyết vấn đề.

Bên tham gia đàm phán né tránh vấn đề, không bộc lộ mục tiêu, ý định và không tỏ rõ thái độ, những vấn đề thứ yếu nhưng lại khó bày tỏ. Hoặc khi gặp những vấn đề không liên quan đến lợi ích của mình. Khi đó dù đối tác có đưa ra đề đàm phán cũng phải tìm cách lờ đi, không đề cập khi trình bày, đánh trống lảng.

*) Trường hợp sử dụng:

Phong cách này được sử dụng khi:

- Sử dụng phong cách lẩn tránh trong trường hợp nếu đồng ý giải quyết vấn đề đó sẽ gây hậu quả tiêu cực lớn hơn lợi ích của nó.
- Phong cách lẩn tránh cũng được dùng khi cần làm cho đối tác bình tĩnh lại và có thể xoay chuyển tình hình đàm phán. Một sự lẩn tránh sẽ đặt đối tác vào hoàn cảnh mới, thậm chí bất ngờ buộc đối tác phải thay đổi thái độ đàm phán.
- Trong trường hợp chúng ta đang thiếu thông tin, thông tin chưa chắc chắn cần phải thu thập thêm các thông tin về vấn đề đàm phán ta cũng sẽ sử dụng phong cách lẩn tránh. Ở đây lẩn tránh chỉ là tình thế.
- Với những vấn đề không quan trọng được nêu ra trong cuộc đàm phán ta cũng có thể lẩn tránh, không nhắc tới nó mà đi vào luôn trọng tâm chính.
- Ta cũng sử dụng phong cách này khi có nhiều vấn đề cấp bách giải quyết khác
- Khi không có cơ hội đạt được mục đích khác