

## **BÀI 1.MỞ ĐẦU**

### **Giới thiệu**

#### **1. Mở đầu:**

- Diễn giả cảm ơn ban tổ chức và khán giả.
- Giới thiệu ngắn gọn về bản thân bằng tiếng Anh để phục vụ cộng đồng khởi nghiệp Mỹ.

### **Phương pháp làm việc**

#### **1. Phương pháp:**

- Buổi giảng gồm bài tập tương tác, chia sẻ bí quyết ứng dụng.
- Nội dung tập trung vào kinh nghiệm thực tế của các nhà lãnh đạo.
- Mục tiêu: Nắm bắt kỹ năng đàm phán, nhận diện và đối phó với các chiêu thức của đối phương.

#### **2. Đạo đức và chính trực:**

- Đàm phán phải giữ đạo đức và sự chính trực.
- Nhận diện chiêu thức đối phương để có giải pháp đối phó, không sử dụng chiêu trò để đạt lợi thế không công bằng.

### **Bài tập thực hành**

#### **1. Bài tập bắt tay:**

- Mục tiêu: Nhận biết mức độ lực bắt tay để tạo ấn tượng tích cực.
- Thực hành: Bắt tay với cường độ từ 1 (nhẹ) đến 10 (mạnh).
- Kết quả: Điều chỉnh cường độ bắt tay đến mức độ tạo sự thoải mái và ấn tượng tốt cho cả hai bên, thường là khoảng số 7.

#### **2. Bài tập quả cam:**

- Mục tiêu: Thương lượng chia phần quả cam giữa hai đại diện.
- Tình huống mở rộng:
  - Khi cả hai bên có nhu cầu khác nhau: Một bên cần ruột cam, bên kia cần vỏ cam.
  - Xuất hiện bên thứ ba với đề nghị mua lại toàn bộ quả cam với giá cao hơn.
- Kết quả: Điều chỉnh linh hoạt theo tình huống để đạt lợi ích tối đa cho cả hai bên.

### **Chiến lược đàm phán**

#### **1. Đòi hỏi cao hơn:**

- Tạo khoảng không đàm phán, tăng giá trị của bản thân hoặc sản phẩm.
- Ví dụ: Tăng giá chai nước từ 2 đô lên 20 đô trong hoàn cảnh khan hiếm.

#### **2. Chiến thuật bắt đầu đàm phán:**

- Đòi hỏi cao ngay từ đầu để tạo không gian đàm phán.
- Đảm bảo đối phương cảm thấy họ đã thắng khi có sự nhượng bộ từ phía mình.

## Kỹ năng trong đàm phán

### 1. Sự im lặng sau khi báo giá:

- Sau khi đưa ra mức giá, giữ im lặng để tăng tính tin cậy.
- Tránh giải trình, biện hộ sau khi báo giá để không hạ thấp mức độ tin cậy của giá.

### 2. Linh hoạt trong thương lượng:

- Điều chỉnh linh hoạt khi có thông tin mới hoặc điều kiện thay đổi.
- Đảm bảo quyền lợi của bản thân mà không làm tổn hại đến quyền lợi của đối phương.

## Đàm phán trong kinh tế và chính trị

### 1. Đàm phán kinh tế:

- Tập trung vào các con số và quyền lợi kinh doanh.
- Yếu tố dài hạn: Đảm bảo mối quan hệ hợp tác lâu dài.

### 2. Đàm phán chính trị:

- Phức tạp hơn với nhiều yếu tố như áp lực từ chiến trường, biểu tình, và lợi thế chính trị.
- Ví dụ lịch sử: Hiệp định Paris, Việt Nam sử dụng chiến thuật đàm phán dài hạn để tạo áp lực lên đối phương.

## Tổng kết và lời khuyên

### 1. Nguyên tắc cơ bản:

- Đảm bảo lợi ích của mình mà không làm tổn hại đến đối phương.
- Đàm phán không phải chỉ để thắng lợi ngay tức thì, mà còn để duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài.

### 2. Luyện tập kỹ năng:

- Thực hành thường xuyên để nâng cao kỹ năng thương lượng.
- Đào tạo và huấn luyện nhân viên là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp phát triển bền vững.

## Kết thúc

### 1. Phần hỏi đáp:

- Khán giả có thể đặt câu hỏi và tham gia thảo luận cuối buổi.

Buổi giảng khép lại với thông điệp quan trọng: Đàm phán là nghệ thuật điều chỉnh linh hoạt để đạt được sự đồng thuận và hợp tác dài lâu.

## **BÀI 2.BIỂU HIỆN**

### **Kỹ thuật không đồng ý với đề xuất đầu tiên**

#### **1. Minh họa tình huống:**

- Người bán báo giá sản phẩm là 300.000đ.
- Người mua trả giá 100.000đ.
- Người bán ngay lập tức đồng ý với giá 100.000đ.

#### **2. Kết quả và phân tích:**

- Người mua cảm thấy bị hớ và không hài lòng, dẫn đến nghi ngờ quyết định mua hàng.
- Không bao giờ đồng ý ngay với đề xuất đầu tiên để tránh tạo cảm giác bị hớ cho đối phương.

### **Kỹ thuật giật mình trước bản đề xuất**

#### **1. Minh họa tình huống:**

- Người mua hỏi giá sản phẩm.
- Người bán báo giá 300.000đ.
- Người mua giật mình, thể hiện bằng biểu hiện cơ thể hoặc sự im lặng.

#### **2. Cách thực hiện:**

- Giật mình qua biểu hiện ngôn ngữ cơ thể rõ ràng.
- Giật mình một cách lịch sự bằng cách trả sản phẩm lại và cảm ơn.
- Giật mình qua điện thoại bằng cách im lặng tạo sự mất tập trung cho đối phương.

### **Tránh tranh cãi và làm căng thẳng buổi thương lượng**

#### **1. Tránh tranh cãi ở giai đoạn đầu:**

- Tranh cãi dễ dẫn đến việc bảo vệ quan điểm và không tin vào thông tin của đối phương.
- Sử dụng công thức PHE (Phê Pho) để làm nguôi bầu không khí: "Tôi hiểu tại sao anh có cảm giác đó. Nhiều người trước đây cũng có cảm giác giống như anh, nhưng khi họ sử dụng sản phẩm của chúng tôi thì..."

#### **2. Kiểm soát cảm xúc và giữ bình tĩnh:**

- Kiểm soát cảm xúc quan trọng trong thương lượng.
- Sử dụng người nóng tính trong đoàn đàm phán ở giai đoạn chiến thuật cụ thể.

### **Kỹ thuật miễn cưỡng bán và miễn cưỡng mua**

#### **1. Minh họa tình huống miễn cưỡng bán:**

- Người bán thể hiện không muốn bán sản phẩm.
- Người mua phải cố gắng thuyết phục người bán đưa ra giá.

#### **2. Minh họa tình huống miễn cưỡng mua:**

- Người mua thể hiện không thật sự quan tâm đến sản phẩm để không bị ép giá.
- Tìm hiểu giá của các sản phẩm khác trước khi hỏi giá sản phẩm mình muốn mua để tạo cảm giác không cần thiết phải mua ngay.

## **Phân tích tâm lý tiêu dùng**

### **1. Tâm lý tiêu dùng của phụ nữ:**

- Phụ nữ thường rất tiết kiệm nhưng rộng rãi trong chi tiêu cho làm đẹp và thời trang.
- Các nhà kinh doanh tận dụng đặc điểm này để tạo các chương trình giảm giá hấp dẫn.

### **2. Kinh doanh ngành công nghiệp làm đẹp:**

- Ngành công nghiệp làm đẹp và mỹ phẩm có giá trị cao và là lựa chọn an toàn cho các doanh nghiệp khởi nghiệp.
- Ví dụ: Ngành làm móng tay tại Mỹ trị giá 15 tỷ đô la mỗi năm, chủ yếu do người Việt làm chủ.

## **Tổng kết**

### **1. Nguyên tắc cơ bản:**

- Không đồng ý với đề xuất đầu tiên để tránh tạo cảm giác bị hớ cho đối phương.
- Sử dụng kỹ thuật giật mình để tạo áp lực tâm lý lên đối phương.
- Tránh tranh cãi và kiểm soát cảm xúc trong thương lượng.

### **2. Luyện tập kỹ năng:**

- Thực hành thường xuyên các kỹ thuật đàm phán và chiến thuật tâm lý để nâng cao kỹ năng thương lượng.
- Đào tạo và huấn luyện nhân viên về các kỹ năng này để đảm bảo hiệu quả kinh doanh cao nhất.

## BÀI 3. CHIẾN THUẬT

### Phản hồi với bản đề xuất của đối tác

#### 1. Điều chỉnh hấp dẫn hơn:

- Khi nhận được bản báo giá từ đối tác, sau khi đọc xong, cần trả lại cho họ với lời nhận xét: "Anh phải điều chỉnh cho hấp dẫn thêm một tí mới được".
- Việc trả lại bản báo giá và yêu cầu điều chỉnh sẽ tăng tính kịch tính và làm rõ mức độ bất hợp lý của giá ban đầu.

#### 2. Phản hồi cụ thể:

- Khi đối tác trả lại bản báo giá và yêu cầu điều chỉnh, hãy yêu cầu họ ghi cụ thể con số điều chỉnh mong muốn.
- Con số viết ra sẽ có tính thuyết phục cao hơn lời nói.

### Chiến thuật trong đàm phán

#### 1. Giật mình trước bản đề xuất:

- Giật mình bằng biểu hiện cơ thể hoặc bằng cách trả sản phẩm lại một cách lịch sự.
- Giật mình qua điện thoại bằng khoảng lặng sau khi nghe mức giá.

#### 2. Tránh tranh cãi và làm căng thẳng buổi thương lượng:

- Tránh tranh cãi ở giai đoạn đầu để không dẫn đến bảo vệ quan điểm cá nhân quá mức.
- Sử dụng công thức PHE: "Tôi hiểu tại sao anh có cảm giác đó. Nhiều người trước đây cũng có cảm giác giống như anh, nhưng sau khi họ sử dụng sản phẩm của chúng tôi thì..."

#### 3. Miễn cưỡng bán và miễn cưỡng mua:

- Miễn cưỡng bán: Thể hiện không muốn bán sản phẩm để tạo cảm giác khó khăn và tăng giá trị sản phẩm.
- Miễn cưỡng mua: Thể hiện không thật sự quan tâm đến sản phẩm để không bị ép giá.

### Chiến thuật tâm lý

#### 1. Người tốt, kẻ xấu:

- Một người trong nhóm đàm phán đóng vai "kẻ xấu" tỏ ra khó chịu và không đồng ý với giá đề xuất.
- Người còn lại đóng vai "người tốt" tìm cách giúp đỡ và thuyết phục đối tác điều chỉnh giá.

#### 2. Sự sụt giảm của ân huệ:

- Ân huệ làm cho đối tác theo thời gian sẽ giảm giá trị.
- Khi làm ơn cho đối tác, cần có sự đền đáp ngay lập tức thay vì hy vọng vào sự nhớ ơn trong tương lai.

### Kỹ thuật yêu cầu đền đáp

#### 1. Bánh ít đi, bánh quy lại:

- Khi được yêu cầu thực hiện một việc ngoài phạm vi cam kết, luôn yêu cầu sự đền đáp.
  - Sử dụng câu hỏi: "Nếu tôi có thể thực hiện việc đó cho ông thì ông sẽ đáp lại như thế nào?".
2. **Thương lượng chi phí trước khi thực hiện công việc:**
- Khi đối tác yêu cầu làm thêm, cần thương lượng chi phí ngay để đảm bảo quyền lợi.

### **Phản ứng với áp lực ra quyết định**

1. **Không quyết định ngay lập tức:**
  - Nếu bị ép phải ra quyết định ngay, nói rõ rằng sẽ đưa ra câu trả lời vào cuối tuần, không để bị ép giá ngay lập tức.
2. **Giữ bình tĩnh và không để bị lấn át:**
  - Đừng bao giờ cho phía bên kia biết bạn là người ra quyết định cuối cùng để tránh bị ép giá.
  - Luôn tạo cảm giác rằng quyết định còn phụ thuộc vào nhiều người khác trong tổ chức.

### **Kết luận**

1. **Tính chuyên nghiệp trong đàm phán:**
  - Đàm phán cần có sự kiên trì, chiến thuật và luôn giữ bình tĩnh.
  - Đặt mình vào vị trí đồng minh của đối tác nhưng không để bị lợi dụng.
2. **Luyện tập và nâng cao kỹ năng:**
  - Thực hành các kỹ thuật phản hồi và chiến thuật tâm lý thường xuyên để nâng cao kỹ năng đàm phán.
  - Đào tạo nhân viên về các kỹ thuật này để đảm bảo hiệu quả kinh doanh cao nhất.

## **BÀI 4.KỸ THUẬT ĐÀM PHÁN**

### **Kỹ thuật gặm nhấm**

#### **1. Khái niệm:**

- Gặm nhấm là kỹ thuật được sử dụng để thuyết phục đối tác đồng ý với những điều nhỏ hơn sau khi họ đã đồng ý với một việc quan trọng.
- Hiệu quả vì sau khi đã đồng ý, tâm lý đối tác dễ dàng chấp nhận thêm những điều nhỏ hơn.

#### **2. Ứng dụng:**

- Bán thêm các phiên bản nâng cao hoặc các dịch vụ phụ kiện sau khi đã bán được sản phẩm chính.
- Ví dụ, doanh số từ phụ kiện như miếng dán cường lực hay sạc không dây của Apple rất cao so với sản phẩm chính là điện thoại.

### **Chiến thuật gặm nhấm trong kinh doanh**

#### **1. Hiểu rõ hành vi tiêu dùng:**

- Các doanh nghiệp cần nghiên cứu sâu về hành vi tiêu dùng để thiết kế các chiến lược bán hàng phù hợp.
- Ví dụ, Apple nghiên cứu rất kỹ về thói quen sử dụng và nhu cầu của khách hàng để đưa ra các sản phẩm và phụ kiện phù hợp.

#### **2. Tạo cảm giác thắng lợi cho khách hàng:**

- Khuyến mãi phải được thiết kế để người mua cảm thấy họ thắng, tức là họ được lợi hơn khi mua sản phẩm.
- Ví dụ, khi khách hàng cảm thấy họ mua được iPhone 10 với giá tương tự iPhone 8 nhưng có nhiều tính năng hơn, họ sẽ cảm thấy hài lòng.

### **Ngăn chặn phía bên kia sử dụng kỹ thuật gặm nhấm**

#### **1. Tỉnh táo xem xét chi phí:**

- Luôn kiểm tra kỹ các chi phí và quyết định không mua thêm sau khi đã chốt xong giao dịch chính.
- Ví dụ, khi mua xe hơi, sau khi đã thương lượng giá cả, nếu bị chào mua thêm các gói bảo hiểm, hãy lịch sự từ chối.

#### **2. Lịch sự từ chối:**

- Phản ứng lịch sự nhưng kiên quyết nói không với các đề nghị thêm từ đối tác.

### **Ứng dụng kỹ thuật gặm nhấm khi mua hàng**

#### **1. Tận dụng thời điểm:**

- Khi bị gặm nhấm thêm, bạn có thể lật ngược thế cờ và yêu cầu thêm các ưu đãi miễn phí.
- Ví dụ, sau khi đã thương lượng mua xe, có thể yêu cầu thêm gói bảo vệ xe miễn phí hoặc các dịch vụ bảo dưỡng.

#### **2. Giữ quyền chủ động:**

- Đánh máy và ghi chép lại tất cả các điều khoản đã đồng ý để tránh việc bị nhầm lẫn thêm sau khi đã chốt giao dịch.
- Gửi lại bản ghi chép chi tiết để đối tác xác nhận, đảm bảo không có sự thay đổi bất ngờ.

### **Lưu ý trong đàm phán**

- 1. Cẩn trọng với tài xế và thông tin di chuyển:**
  - Không tiết lộ quá nhiều thông tin về thời gian và kế hoạch di chuyển, tránh để đối tác đoán được áp lực thời gian của bạn.
  - Giữ thông tin về chuyến bay và kế hoạch về nước để tránh bị ép nhượng bộ vào phút cuối.
- 2. Kỹ thuật rút lại bản báo giá:**
  - Sử dụng kỹ thuật này khi bị ép quá đáng để tạo sự tin cậy và tăng tính cạnh tranh.
  - Rút lại báo giá và điều chỉnh lại để thể hiện tính quyết đoán và chuyên nghiệp.
- 3. Không nhượng bộ theo kiểu ngang nhau:**
  - Tránh nhượng bộ theo kiểu đối tác nhượng bộ bao nhiêu mình nhượng bộ bấy nhiêu.
  - Luôn giữ thế chủ động và không để đối tác đoán được công thức ra quyết định của mình.
- 4. Phương pháp người tốt, kẻ xấu:**
  - Nhận biết và cảnh giác với chiến thuật này khi đối tác sử dụng trong đàm phán.
  - Giữ bình tĩnh và không để bị áp lực bởi sự giận dữ giả tạo của đối tác.

### **Kết luận**

- 1. Bản lĩnh và kỹ năng:**
  - Kỹ thuật găm nhăm đòi hỏi người đàm phán phải có bản lĩnh và kỹ năng cao để kiểm soát và dẫn dắt cuộc đàm phán.
  - Sự kiên trì, lịch sự và quyết đoán là những yếu tố quan trọng.
- 2. Luyện tập và ứng dụng:**
  - Cần luyện tập thường xuyên và áp dụng các kỹ thuật này trong các tình huống đàm phán và bán hàng hàng ngày.
  - Đào tạo nhân viên về kỹ thuật găm nhăm để nâng cao hiệu quả kinh doanh.



## BÀI 5. CẢM KÍCH

### 1. Biểu hiện sự cảm kích:

- Luôn thể hiện sự cảm kích trước sự nhượng bộ của đối tác, dù nhỏ bé thế nào.
- Người Á Đông, đặc biệt là người Việt Nam, thường mắc sai lầm không thể hiện sự cảm kích này.
- Ví dụ, khi nhận được giá mình muốn, thay vì tỏ ra biết ơn, người ta thường chê bai hoặc không công nhận sự nhượng bộ của đối tác, điều này có thể dẫn đến hậu quả tiêu cực trong quan hệ kinh doanh.

### 2. Tầm quan trọng của sự cảm kích:

- Khi thể hiện sự cảm kích, đối tác sẽ cảm thấy được tôn trọng và sẽ hành xử tích cực hơn.
- Ngược lại, nếu chê bai, đối tác có thể cảm thấy bức mình và có thể phá hợp đồng hoặc làm không trọn vẹn trong quá trình triển khai.

### 3. Tâm lý hành xử theo nhãn dán:

- Con người thường hành xử theo nhãn dán mà người khác gắn lên họ. Nếu gắn nhãn tích cực như "rộng rãi, rộng lượng", họ sẽ cố gắng xứng đáng với nhãn đó.
- Trong gia đình cũng vậy, nếu vợ chồng tin tưởng và khen ngợi nhau, họ sẽ cố gắng để không làm mất lòng tin đó.

### 4. Sức mạnh của lời nói:

- Lời nói có quyền lực lớn, có thể mang lại hòa bình hoặc gây chiến tranh.
- Sử dụng lời nói một cách khôn ngoan trong thương lượng sẽ giúp đạt được mục tiêu mà không gây ra sự cay đắng.

### 5. Thể hiện sự cảm kích trong mọi tình huống:

- Cho dù sự nhượng bộ có nhỏ bé, vẫn phải thể hiện sự cảm kích đối với đối tác.
- Ví dụ, khi đi chợ mua hàng, nếu vừa trả tiền vừa chê bai, người bán hàng có thể sẽ gài hàng xấu. Ngược lại, nếu tỏ ra cảm kích, cả hai bên đều hài lòng.

### 6. Huấn luyện đội ngũ:

- Cần huấn luyện đội ngũ sale để họ biết cách thể hiện sự cảm kích khi thương lượng với khách hàng.
- Sự đôi đầu không cần thiết trong thương lượng sẽ dẫn đến căng thẳng và hăm he lẫn nhau.

## Ứng dụng trong thực tế

### 1. Thị trường Mỹ:

- Người Mỹ rất giỏi trong việc thể hiện sự cảm kích và tôn trọng trong giao tiếp.
- Ví dụ, khi lái xe trên đường, sự nhường nhịn giữa các phương tiện là rất cao.
- Trong kinh doanh, họ có chính sách trả lại hàng nếu không hài lòng, tạo sự tin cậy và thúc đẩy doanh số.

### 2. Ứng dụng cho doanh nghiệp Việt Nam:

- Doanh nghiệp Việt Nam nên học tập và áp dụng chính sách tương tự để tăng sự tin cậy từ khách hàng.
- Ví dụ, thế giới di động đã có chính sách đổi trả hàng trong 10-14 ngày, tuy nhiên, cần nâng cấp lên mức trả lại tiền để đạt dịch vụ xuất sắc.

### 3. Quản trị rủi ro trong kinh doanh:

- Tập trung đối phó với rủi ro hiện hữu như việc bán hàng không được, thay vì lo lắng về việc khách hàng trả lại hàng.
  - Nếu sản phẩm có chất lượng tốt và định giá hợp lý, tỷ lệ khách hàng trả lại sẽ rất thấp.
4. **Dịch vụ khách hàng:**
- Cần trao quyền cho nhân viên xử lý sự cố ngay lập tức để đảm bảo khách hàng hài lòng.
  - Ví dụ, khi có sự cố trong bữa ăn, nhà hàng nên miễn phí bữa ăn tiếp theo để khắc phục lỗi và tạo niềm tin cho khách hàng.
5. **Thủ thuật chơi dơ:**
- Nhận biết và xử lý những thủ thuật chơi dơ của đối tác như việc văn bầy hay đánh lạc hướng.
  - Ví dụ, khi đối tác nhấn mạnh một hạng mục rất quan trọng nhưng thực ra họ chỉ muốn yêu cầu nhượng bộ một số điều khoản khác.
6. **Kỹ thuật đánh lạc hướng:**
- Đối tác có thể tạo ra vấn đề để yêu cầu bù đắp lại, cần cảnh giác và không để họ gắn kết sự nhượng bộ với vấn đề họ tạo ra.

## **Kết luận**

1. **Biểu hiện sự cảm kích:**
  - Luôn tỏ ra cảm kích trước sự nhượng bộ của đối tác để duy trì mối quan hệ tốt đẹp và thuận lợi trong giao dịch.
2. **Tâm lý và hành vi:**
  - Hiểu rõ tâm lý hành xử theo nhãn dán và sử dụng lời nói khôn ngoan để đạt được mục tiêu mà không gây ra sự cay đắng.
3. **Ứng dụng thực tế:**
  - Học hỏi và áp dụng các chính sách tốt từ thị trường Mỹ và quản trị rủi ro trong kinh doanh để đạt được hiệu quả cao.
4. **Xử lý thủ thuật chơi dơ:**
  - Nhận biết và xử lý thủ thuật chơi dơ của đối tác để bảo vệ quyền lợi của mình và duy trì sự công bằng trong giao dịch.

## BÀI 6. HÀNH XỬ

### 1. Luôn yêu cầu đối tác đưa ra cam kết trước:

- Tránh việc bạn là người công bố giá trước, vì nó sẽ đặt bạn vào thế bất lợi. Đối tác sẽ có cơ hội đo lường và điều chỉnh theo mức giá bạn đưa ra.
- Nếu buộc phải đưa ra giá trước, hãy chọn con số mà bạn thực sự mong muốn, không để bị ảnh hưởng bởi áp lực bên ngoài như đối tác nói rằng họ đã từ chối mức giá thấp hơn từ đối thủ khác.

### 2. Thông minh bằng cách giả nai:

- Khi hành xử có vẻ ngây thơ, thiếu kinh nghiệm, bạn có thể khiến đối tác mất cảnh giác và mong muốn giúp đỡ.
- Tuy nhiên, cần cảnh giác khi đối tác sử dụng chiêu này với bạn, đừng để bị đánh lừa bởi sự giả nai này.

### 3. Yêu cầu giải thích và tái định nghĩa các thuật ngữ:

- Hỏi về ý nghĩa của các từ và thuật ngữ trong hợp đồng để đảm bảo hiểu đúng và có thể tái định nghĩa nếu cần.
- Không mặc định đồng ý với định nghĩa do phía bên kia đưa ra mà không xem xét kỹ.

### 4. Không để phía đối tác soạn thảo hợp đồng:

- Bên nào soạn thảo hợp đồng sẽ có lợi thế. Hãy luôn yêu cầu quyền soạn thảo hợp đồng để kiểm soát nội dung và điều khoản theo hướng có lợi cho mình.
- Khi viết lại thỏa thuận miệng thành văn bản, bạn sẽ phát hiện ra nhiều điều mới và ý tưởng có thể không nghĩ đến trong quá trình thương lượng miệng.

### 5. Chuẩn bị bản nháp trước khi thương lượng:

- Ghi chú đầy đủ trong quá trình thương lượng miệng và sau đó soạn thảo lại thành văn bản để tránh bỏ sót điều khoản quan trọng.
- Đảm bảo tất cả thành viên trong nhóm đọc lại và xác nhận bản soạn thảo để không bỏ sót hạng mục nào.

### 6. Luôn đọc hợp đồng và chúc mừng đối tác:

- Đọc kỹ hợp đồng vì con người có khuynh hướng tin vào những gì được viết hơn là những gì được nói.
- Sau khi đạt được thỏa thuận, luôn chúc mừng đối tác và thể hiện sự cảm kích, điều này sẽ củng cố mối quan hệ và mở ra cơ hội hợp tác trong tương lai.

### 7. Áp lực và thời gian trong thương lượng:

- 80% điều khoản nhượng bộ xảy ra vào khoảng 20% thời gian cuối cùng của buổi thương lượng. Do đó, hãy chốt từng phần thỏa thuận ngay khi đạt được, không để dồn lại cuối buổi.
- Không tiết lộ thời hạn cuối cùng của mình và cố gắng khám phá thời hạn của đối tác để có lợi thế.

### 8. Sức mạnh của thông tin:

- Sở hữu nhiều thông tin giá trị sẽ tạo ra lợi thế lớn trong thương lượng. Đừng ngại thừa nhận khi không biết và yêu cầu giải thích thêm.
- Biết cách đặt câu hỏi và không giả định về mong muốn của phía bên kia, hãy yêu cầu họ nói rõ điều họ muốn.

### 9. Chuẩn bị giải pháp bỏ cuộc (Walk Away):

- Luôn chuẩn bị sẵn sàng giải pháp bỏ cuộc trong trường hợp không đạt được thỏa thuận. Điều này tạo sức mạnh đàm phán to lớn và thể hiện rằng bạn không phụ thuộc vào kết quả thương lượng.

#### 10. **Thủ thuật người tốt kẻ xấu:**

- Đối phó với thủ thuật này bằng cách chuẩn bị trước, giữ vững nguyên tắc thương lượng và sẵn sàng bỏ cuộc nếu cần thiết.
- Học nghệ thuật cho đối phương biết rằng bạn sẵn sàng bỏ cuộc để tạo áp lực và đạt được nhượng bộ.

### **Áp dụng thực tế:**

- **Tránh bị ảnh hưởng bởi áp lực bên ngoài:**
  - Khi đối tác đưa ra thông tin về giá của đối thủ để gây áp lực, bạn cần giữ vững lập trường và không dễ bị ảnh hưởng.
- **Hiểu rõ và kiểm soát nội dung hợp đồng:**
  - Yêu cầu giải thích các thuật ngữ và đòi quyền soạn thảo hợp đồng để đảm bảo lợi thế trong thỏa thuận.
- **Ghi chú và chuẩn bị kỹ lưỡng:**
  - Ghi chú đầy đủ trong quá trình thương lượng miệng, soạn thảo lại và đọc kỹ hợp đồng trước khi ký kết.
- **Tạo áp lực bằng cách sẵn sàng bỏ cuộc:**
  - Chuẩn bị sẵn giải pháp và thể hiện rằng bạn có thể bỏ cuộc bất cứ lúc nào để tạo áp lực lên đối tác, giúp đạt được nhượng bộ mong muốn.
- **Thể hiện sự cảm kích và chúc mừng đối tác:**
  - Sau khi đạt được thỏa thuận, chúc mừng và cảm ơn đối tác để củng cố mối quan hệ và mở ra cơ hội hợp tác trong tương lai.

## BÀI 7. KỸ THUẬT THƯƠNG LƯỢNG

### 1. Kỹ thuật "chịu không chịu thì thôi" (take it or leave it):

- Tránh diễn đạt thô lỗ khi sử dụng kỹ thuật này để không gây căng thẳng cho đối tác.
- Kết hợp với cách nói mềm mỏng, chẳng hạn như: "Hiện nay tôi không thể đồng ý, nhưng tôi sẽ trình với cấp trên về vấn đề này. Tuy nhiên, theo tôi biết thì họ sẽ không đồng ý."

### 2. Thủ thuật "xong rồi" (no revisiting past agreements):

- Khi đối tác muốn thảo luận lại một điều khoản đã thống nhất, bạn có thể sử dụng kỹ thuật này: "Chúng ta đã đồng ý điều khoản số 8 này hôm qua rồi, không có bàn lại nữa."

### 3. Cảnh giác với thủ thuật tạo vấn đề:

- Đối tác có thể cố tình tạo rắc rối để gây áp lực. Kiểm tra tính thực của vấn đề mà họ đưa ra và không đồng ý ngay lập tức với lý do như "quy định công ty" hay "ngân sách chỉ có nhiều đó" vì các quy định này có thể thay đổi.

### 4. Đe dọa và quyết đoán:

- Chỉ đe dọa khi biết chắc mình sẽ thực hiện, nếu không lời đe dọa sẽ trở thành vô nghĩa. Ví dụ: "Nếu anh không quyết định hôm nay, ngày mai giá sẽ tăng" và thực sự tăng giá vào ngày mai nếu họ không quyết định hôm nay.

### 5. Thử nghiệm việc đe dọa:

- Người thương lượng có kinh nghiệm sẽ thử nghiệm lời đe dọa bằng cách: kiểm tra, từ chối, câu giờ, và để thời hạn cuối cùng trôi qua.

### 6. Ý nghĩa nằm ở ngôn ngữ cơ thể:

- Ngôn ngữ cơ thể, đặc biệt là ánh mắt, có thể tiết lộ nhiều về suy nghĩ thật sự của một người. Ngôn ngữ cơ thể có thể khác nhau tùy theo nền văn hóa, nên cần chú ý điều này trong thương lượng quốc tế.

### 7. Ý ngầm trong đàm thoại:

- Những câu nói như "theo thiện ý của tôi," "đừng lo," "thành thật mà nói," hay "tuy nhiên" thường có ý ngầm và có thể hiểu ngược lại với nội dung chính. Cần chú ý để hiểu đúng ý nghĩa thực sự.

### 8. Sử dụng lời nói một cách chiến lược:

- Các từ ngữ như "tôi sẽ cố gắng hết sức," "nhân tiện," hay "thành thật mà nói" thường là những dấu hiệu để chú ý đến nội dung quan trọng sau đó.

### 9. Tính cách của một chuyên gia thương lượng giỏi:

- Can đảm hỏi những câu hỏi khó, kiên nhẫn, đòi hỏi nhiều hơn những gì mình mong đợi, chính trực, và lắng nghe hiệu quả. Đòi hỏi sự gan dạ để đưa ra giá cao hơn và luôn có sự chính trực để thực hiện giải pháp tốt nhất cho cả hai bên.

### 10. Thái độ của một chuyên gia thương lượng giỏi:

- Thoải mái với sự mơ hồ, kiên cường, và học cách đàm hỏi tốt. Đừng lo lắng về việc đối phương có thích bạn hay không, quan trọng là họ phải tôn trọng bạn.

### 11. Niềm tin trong thương lượng:

- Cả hai bên thường nghĩ mình bị áp lực nhiều hơn, do đó hãy thoải mái và thư giãn. Đôi lúc cần phải thấu hiểu và chia sẻ áp lực với đối phương.

### 12. Sức mạnh của từ "không":

- Đối với chuyên gia thương lượng, từ "không" không có nghĩa là bị từ chối, mà chỉ là khởi đầu của việc thương lượng.

### 13. Quyền lực từ chức vụ:

- Quyền lực của chức vụ có thể gây ảnh hưởng lớn đến đối tác. Chúng ta dễ bị ảnh hưởng bởi quyền lực của người có chức vụ cao khi thương lượng trong môi trường sang trọng hoặc với những đối tác có vị thế cao.

### Áp dụng thực tế:

- **Sử dụng kỹ thuật "chịu không chịu thì thôi" một cách mềm mỏng:**
  - Khi không thể đồng ý với một điều khoản, hãy trình bày lý do một cách lịch sự và kết hợp với các chiến thuật khác để giảm căng thẳng.
- **Kiểm tra và xác minh thông tin:**
  - Khi đối tác tạo ra rắc rối hoặc đưa ra lý do về ngân sách hay quy định công ty, hãy kiểm tra tính thực của những thông tin đó trước khi đồng ý.
- **Sử dụng ngôn ngữ cơ thể đúng cách:**
  - Chú ý đến ánh mắt và biểu hiện ngôn ngữ cơ thể để hiểu rõ hơn về ý định thật sự của đối phương.
- **Phân tích và hiểu ý ngầm trong lời nói:**
  - Hãy chú ý đến các từ và cụm từ thường được dùng để che giấu ý nghĩa thật sự, và hiểu rõ ý ngầm để có quyết định đúng đắn.
- **Phát triển kỹ năng lắng nghe và kiên nhẫn:**
  - Lắng nghe nhiều hơn để thu thập thông tin và hiểu rõ đối phương. Hãy kiên nhẫn trong quá trình thương lượng để đạt được kết quả tốt nhất.
- **Quản lý áp lực và thời gian:**
  - Không tiết lộ thời hạn cuối cùng của mình, nhưng cố gắng khám phá thời hạn của đối phương để có lợi thế trong thương lượng.
- **Chuẩn bị giải pháp bỏ cuộc:**
  - Luôn sẵn sàng giải pháp bỏ cuộc và cho đối phương biết bạn sẵn sàng làm vậy để tạo áp lực và đạt được nhượng bộ mong muốn.
- **Tạo dựng niềm tin và thấu hiểu áp lực của đối phương:**
  - Thấu hiểu và chia sẻ áp lực với đối phương để tạo ra môi trường thương lượng tích cực và đạt được kết quả đôi bên cùng có lợi.

## BÀI 8. QUYỀN LỰC

### 1. Quyền lực của giải thưởng:

- Sử dụng giải thưởng và thành tựu để tạo ra lợi thế thương lượng. Ví dụ, nói rằng hợp tác với mình sẽ tốt hơn vì mình đã nhận được nhiều giải thưởng ABC.
- Cảnh giác với những người sử dụng giải thưởng để gây áp lực.

### 2. Quyền lực của sự đe dọa:

- Đe dọa là một công cụ thương lượng phổ biến nhưng luôn mang tính chủ quan.
- Đe dọa về việc bạn sẽ thua lỗ nếu không hợp tác hoặc nhắc đến đối thủ sẵn sàng cung cấp dịch vụ thay thế ngay lập tức.
- Hiểu rằng khi đối tác đe dọa, đó có thể là vì làm ăn với bạn có lợi hơn, họ mới dùng đe dọa để gây áp lực.

### 3. Quyền lực của sự khâm phục và kính trọng:

- Sức mạnh của sự kính trọng thường bền vững và có thể tăng theo thời gian.
- Đối phó bằng cách đề nghị ngoại lệ khi đối tác tuyên bố chưa bao giờ có ngoại lệ, khuyến khích sự linh hoạt.

### 4. Quyền lực của sự thu hút:

- Sự thu hút có thể tạo ra sự tương tượng và hỗ trợ từ người khác, thường được gọi là "quyền năng của phái đẹp."
- Cảnh trọng không để sự thu hút ảnh hưởng đến quyết định thương lượng. Luôn kiểm tra lại quyết định của mình nếu không thích đối tác.

### 5. Quyền lực của chuyên gia:

- Chuyên gia có sức ảnh hưởng lớn nhờ kiến thức và kỹ năng chuyên môn.
- Đừng để người khác lợi dụng quyền lực của chuyên gia để ảnh hưởng đến bạn. Hãy luôn phấn đấu nâng cao chuyên môn của mình.

### 6. Quyền lực của tình huống:

- Người không có quyền lực gì cũng có thể ảnh hưởng đến bạn trong những tình huống đặc biệt.
- Ví dụ, khi có sự kiện đặc biệt như chiến thắng bóng đá, người bán cờ sẽ có quyền lực lớn trong việc định giá.
- Nhận biết và kiểm soát tình huống để không bị lép vế.

### 7. Quyền lực của thông tin:

- Bên nào biết nhiều thông tin hơn sẽ có lợi thế trong thương lượng.
- Trong thế giới công nghệ, rất dễ để tìm ra thông tin. Luôn chuẩn bị và tìm kiếm thông tin để có lợi thế.

### 8. Win-win không có nghĩa là hai bên đều nhượng bộ bằng nhau:

- Chuyên gia thương lượng xuất sắc sẽ làm cho đối phương cảm thấy họ thắng nhưng vẫn đạt được mục tiêu của mình.
- Luôn tạo ra nhiều sự lựa chọn và không để cuộc thương lượng chỉ tập trung vào một vấn đề duy nhất.

### 9. Kỹ thuật chịu không chịu thì thôi (take it or leave it):

- Tránh thô lỗ khi sử dụng kỹ thuật này để không gây căng thẳng cho đối tác.
- Kết hợp với cách nói mềm mỏng và thuyết phục cấp trên để giảm căng thẳng.

### 10. Cảnh giác với thủ thuật tạo vấn đề:

- Đối tác có thể cố tình tạo rắc rối để gây áp lực. Kiểm tra tính thực của vấn đề mà họ đưa ra và không đồng ý ngay lập tức với lý do như "quy định công ty" hay "ngân sách chỉ có nhiều đó" vì các quy định này có thể thay đổi.
- 11. Đe dọa và quyết đoán:**
  - Chỉ đe dọa khi biết chắc mình sẽ thực hiện, nếu không lời đe dọa sẽ trở thành vô nghĩa. Ví dụ: "Nếu anh không quyết định hôm nay, ngày mai giá sẽ tăng" và thực sự tăng giá vào ngày mai nếu họ không quyết định hôm nay.
- 12. Thử nghiệm việc đe dọa:**
  - Người thương lượng có kinh nghiệm sẽ thử nghiệm lời đe dọa bằng cách: kiểm tra, từ chối, câu giờ, và để thời hạn cuối cùng trôi qua.
- 13. Ý nghĩa nằm ở ngôn ngữ cơ thể:**
  - Ngôn ngữ cơ thể, đặc biệt là ánh mắt, có thể tiết lộ nhiều về suy nghĩ thật sự của một người. Ngôn ngữ cơ thể có thể khác nhau tùy theo nền văn hóa, nên cần chú ý điều này trong thương lượng quốc tế.
- 14. Ý ngầm trong đàm thoại:**
  - Những câu nói như "theo thiên ý của tôi," "đừng lo," "thành thật mà nói," hay "tuy nhiên" thường có ý ngầm và có thể hiểu ngược lại với nội dung chính. Cần chú ý để hiểu đúng ý nghĩa thực sự.
- 15. Sử dụng lời nói một cách chiến lược:**
  - Các từ ngữ như "tôi sẽ cố gắng hết sức," "nhân tiện," hay "thành thật mà nói" thường là những dấu hiệu để chú ý đến nội dung quan trọng sau đó.
- 16. Phát triển kỹ năng lắng nghe và kiên nhẫn:**
  - Lắng nghe nhiều hơn để thu thập thông tin và hiểu rõ đối phương. Hãy kiên nhẫn trong quá trình thương lượng để đạt được kết quả tốt nhất.
- 17. Quản lý áp lực và thời gian:**
  - Không tiết lộ thời hạn cuối cùng của mình, nhưng cố gắng khám phá thời hạn của đối phương để có lợi thế trong thương lượng.
- 18. Chuẩn bị giải pháp bỏ cuộc:**
  - Luôn sẵn sàng giải pháp bỏ cuộc và cho đối phương biết bạn sẵn sàng làm vậy để tạo áp lực và đạt được nhượng bộ mong muốn.
- 19. Tạo dựng niềm tin và thấu hiểu áp lực của đối phương:**
  - Thấu hiểu và chia sẻ áp lực với đối phương để tạo ra môi trường thương lượng tích cực và đạt được kết quả đôi bên cùng có lợi.

### **Áp dụng thực tế:**

- **Sử dụng kỹ thuật "chịu không chịu thì thôi" một cách mềm mỏng:**
  - Khi không thể đồng ý với một điều khoản, hãy trình bày lý do một cách lịch sự và kết hợp với các chiến thuật khác để giảm căng thẳng.
- **Kiểm tra và xác minh thông tin:**
  - Khi đối tác tạo ra rắc rối hoặc đưa ra lý do về ngân sách hay quy định công ty, hãy kiểm tra tính thực của những thông tin đó trước khi đồng ý.
- **Sử dụng ngôn ngữ cơ thể đúng cách:**
  - Chú ý đến ánh mắt và biểu hiện ngôn ngữ cơ thể để hiểu rõ hơn về ý định thật sự của đối phương.
- **Phân tích và hiểu ý ngầm trong lời nói:**



- Hãy chú ý đến các từ và cụm từ thường được dùng để che giấu ý nghĩa thật sự, và hiểu rõ ý ngầm để có quyết định đúng đắn.
- **Phát triển kỹ năng lắng nghe và kiên nhẫn:**
  - Lắng nghe nhiều hơn để thu thập thông tin và hiểu rõ đối phương. Hãy kiên nhẫn trong quá trình thương lượng để đạt được kết quả tốt nhất.
- **Quản lý áp lực và thời gian:**
  - Không tiết lộ thời hạn cuối cùng của mình, nhưng cố gắng khám phá thời hạn của đối phương để có lợi thế trong thương lượng.
- **Chuẩn bị giải pháp bỏ cuộc:**
  - Luôn sẵn sàng giải pháp bỏ cuộc và cho đối phương biết bạn sẵn sàng làm vậy để tạo áp lực và đạt được nhượng bộ mong muốn.
- **Tạo dựng niềm tin và thấu hiểu áp lực của đối phương:**
  - Thấu hiểu và chia sẻ áp lực với đối phương để tạo ra môi trường thương lượng tích cực và đạt được kết quả đôi bên cùng có lợi.