



Kỹ năng

Đàm phán

Tâm Việt Group



Luật Đàm phán

✓ **Am hiểu**

✓ **BƯỚC CỤ THỂ**

✓ **Chuyên tâm**



**Kinh doanh chỉ là một hình thức
văn minh của chiến tranh, trong
đó hầu hết các trận đánh đều
giành thắng lợi bằng lời nói,
ý tưởng và cách tư duy chặt chẽ**



Kỹ năng đàm phán

- ✓ Tổng quan về đàm phán
- ✓ Kỹ năng đàm phán
- ✓ Văn hóa trong đàm phán



Kỹ năng đàm phán

- ✓ Tổng quan về đàm phán
- ✓ Kỹ năng đàm phán
- ✓ Văn hóa trong đàm phán

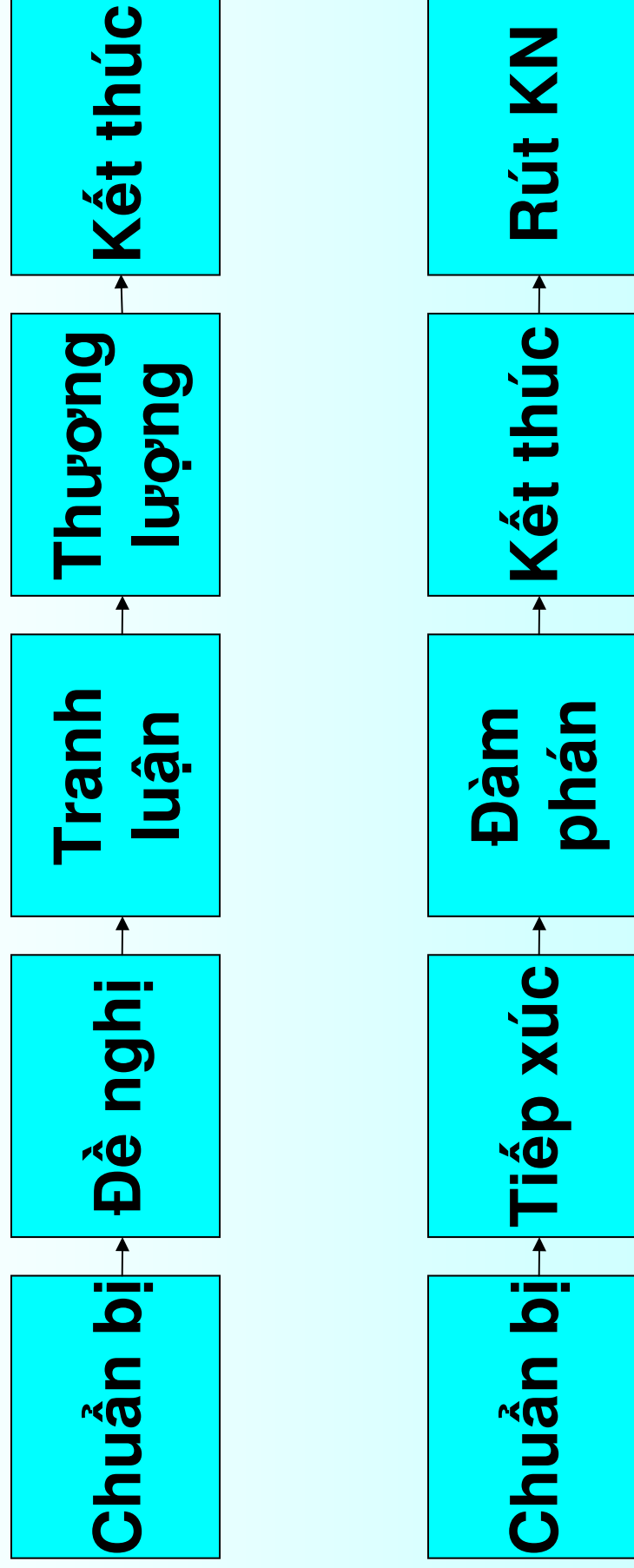


Khái niệm đàm phán

- ✓ Là hành vi và quá trình
- ✓ Các bên trao đổi, thảo luận
- ✓ Mọi quan tâm chung, những điểm bất đồng
- ✓ Nhằm đến một thoả thuận thống nhất
- ✓ Xây dựng quan hệ lâu dài

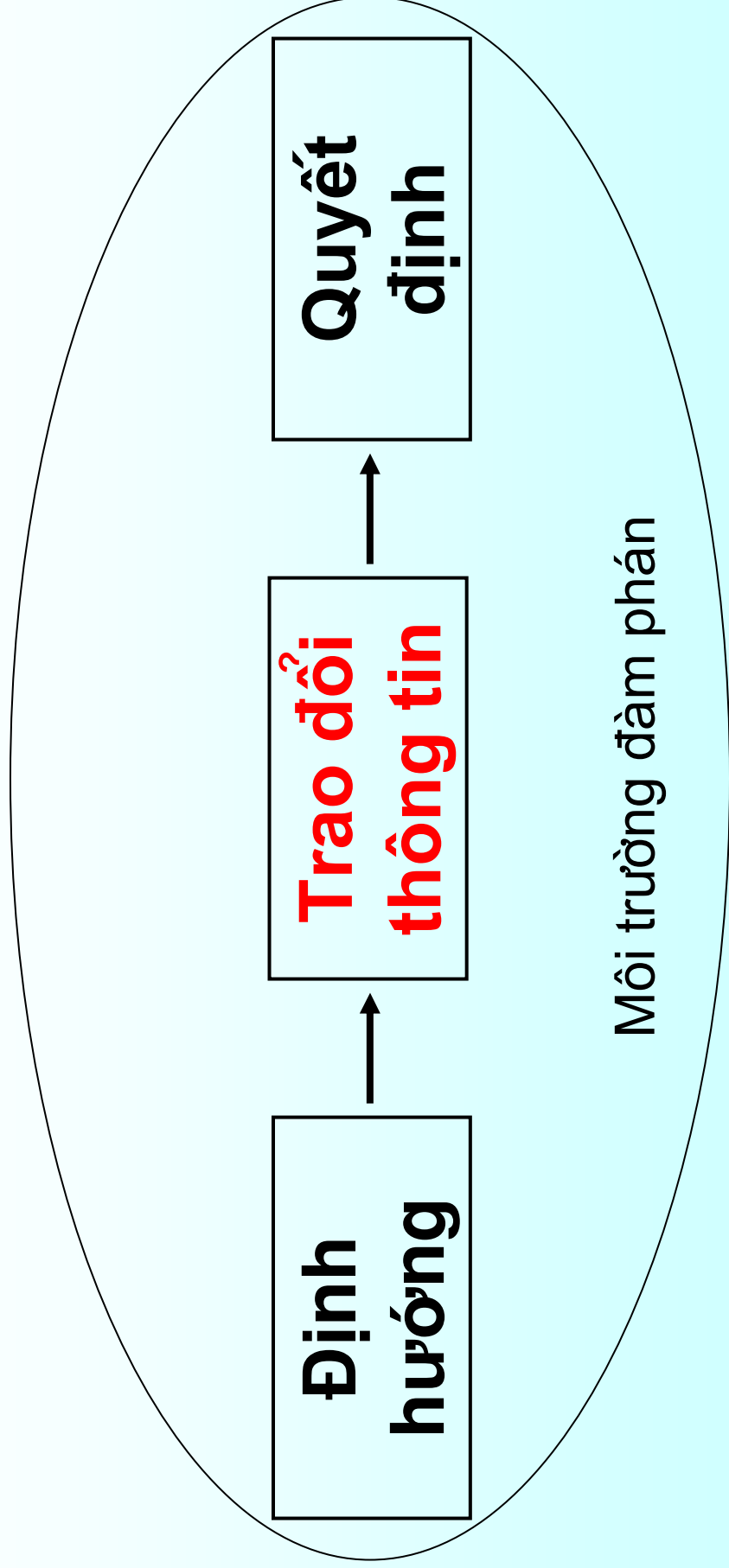


Các giai đoạn đàm phán





Quá trình đàm phán





Đặc điểm của đàm phán

- ✓ Luôn điều chỉnh nhu cầu để đạt được thống nhất
- ✓ Thống nhất giữa “hợp tác” và “xung đột”
- ✓ Thoả mãn lợi ích của từng bên có giới hạn
- ✓ Bị chi phối của thế và lực giữa các bên
- ✓ Vừa là khoa học, vừa là nghệ thuật



Đặc điểm đàm phán KD

- ✓ Lấy lợi ích kinh tế làm mục đích cơ bản
- ✓ Giá cả thường là hạt nhân của đàm phán



Các kiểu đàm phán

- ✓ Dựa trên kết quả đàm phán: “Thắng – thua”:
 - Quan niệm như một cuộc chiến
 - Một bên đạt được lợi ích, một bên không
 - Tiềm ẩn nguy cơ trục trặc khi thực hiện hợp đồng



Các kiểu đàm phán

- ✓ Dựa trên kết quả đàm phán: “thua – thua”:
 - Không đạt được kết quả cho cả 2 bên
 - Mất thời gian, phí tổn, không đem lại lợi ích
 - Nằm ngoài mong muốn của các bên



**Đàm phán không phải là trận đánh,
vì vậy mục tiêu không phải là tiêu diệt
hoặc đưa đối phương vào đất chết**



Các kiểu đàm phán

- ✓ Dựa trên kết quả đàm phán: “Thắng - Thắng” :
 - Cùng nhau tìm ra và thừa nhận lợi ích của nhau
 - Lấy sự hợp tác lâu dài làm mục đích
 - Các bên đều thu được lợi ích
 - Là kiểu thành công nhất



**Đến với nhau chỉ là sự khởi đầu
Làm việc cùng nhau là sự tiến bộ
Giữ được nhau mới là thành công**

Henry Ford



Cùng nhau phát triển là tuyệt vời



Các kiểu đàm phán

- ✓ Dựa vào phong cách và mô hình:
 - Kiểu “*mặc cả lập trường*”:
 - Đàm phán kiểu mềm:
 - Tránh xung đột, dễ dàng nhượng bộ
 - Coi trọng quan hệ, xem nhẹ hiệu quả kinh tế
 - Coi đối tác như bạn bè, thân hữu
 - Thuận lợi khi đối tác cùng kiểu
 - Bất lợi khi đối tác cứng
 - Chỉ sử dụng khi có mối quan hệ sẵn có tốt đẹp



Các kiểu đàm phán

- ✓ Dựa vào phong cách và mô hình:
 - Kiểu “*mặc cả lập trường*”:
 - Đàm phán kiểu cứng:
 - Đưa lập trường cứng rắn, bằng mọi cách bảo vệ
 - Tốt khi đối tác kiểu mềm, bất lợi khi cùng kiểu
 - Thắng chỉ là bề ngoài, thất bại mất thêm quan hệ
 - Không phải là tối ưu



Các kiểu đàm phán

- Kiểu nguyên tắc/ thuật Havard:
 - Con người: Tách con người ra khỏi vấn đề
 - Lợi ích: Tập trung vào lợi ích, xem nhẹ lập trường
 - Phương án: Có các phương án lựa chọn thay thế
 - Kết quả: Dựa trên các tiêu chuẩn khách quan
- (Có nhiều ưu thế, thường áp dụng, nhưng phải có người đàm phán giỏi)



So sánh kiểu đàm phán

Mềm	Cứng	Nguyên tắc
Coi đối tác như bè bạn	Coi đối tác như địch thủ	Coi đối tác như cộng sự
Nhượng bộ	ép đối tác nhượng bộ	Tách con người khỏi vấn đề
Dễ đổi lập trường	Bám chặt lập trường	Tập trung vào lợi ích
Chấp nhận thiệt	Đòi lợi ích đơn phương	Tạo các phương án cùng đạt mục đích
Cố gắng đạt thỏa thuận	Cố giữ lập trường	Kết quả dựa trên tiêu chuẩn khách quan



Biết nhiều không bằng biết điều



Kỹ năng đàm phán

- ✓ Tổng quan về đàm phán
- ✓ Kỹ năng đàm phán
- ✓ Văn hóa trong đàm phán



Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại



Chuẩn bị đàm phán

✓ Ngôn ngữ:

- Tiếng mẹ đẻ
- Ngoại ngữ
- Phiên dịch và kinh nghiệm dùng phiên dịch



Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Thông tin về hàng hoá:
 - Tính chất thương phẩm, lý hoá
 - Yêu cầu của thị trường
 - Tình hình sản xuất
 - Chu kỳ sống
 - Giá cả của đối tác cạnh tranh...

Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Thông tin về thị trường:
 - Thông tin chung về đất nước
 - Thông tin kinh tế cơ bản
 - Cơ sở hạ tầng
 - Chính sách ngoại thương
 - Hệ thống ngân hàng, tín dụng
 - Điều kiện vận tải, giá cước
 - Điều kiện khác có liên quan



Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Thông tin về đối tác:
 - Thực lực đối tác
 - Nhu cầu và ý định
 - Lực lượng đàm phán
 - Thông tin về cạnh tranh
 - Xu hướng biến động của giá cả
 - Họ biết gì về công ty mình



Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Năng lực của từng chuyên gia:
 - Về kiến thức
 - Phẩm chất tâm lý
 - Các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ
 - Các kỹ năng đàm phán hiệu quả



Chuẩn bị đàm phán

✓ Năng lực đoàn đàm phán:

- Thành phần
- Thuê chuyên gia
- Tổ chức nghiên cứu



Chuẩn bị đàm phán

✓ Thời gian:

- Lịch làm việc
- Phương án dự phòng



Chuẩn bị đàm phán

✓ Địa điểm:

- Đảm bảo tâm lý thoải mái, tiện nghi phù hợp
- Tại nước chủ nhà
- Tại nước đối tác
- Tại nước thứ 3



Chuẩn bị đàm phán

✓ Thiết lập những mục tiêu cần đạt được:

- Mục đích tối đa
- Mục tiêu tối thiểu
- Mục tiêu chính: Cái cần hướng tới

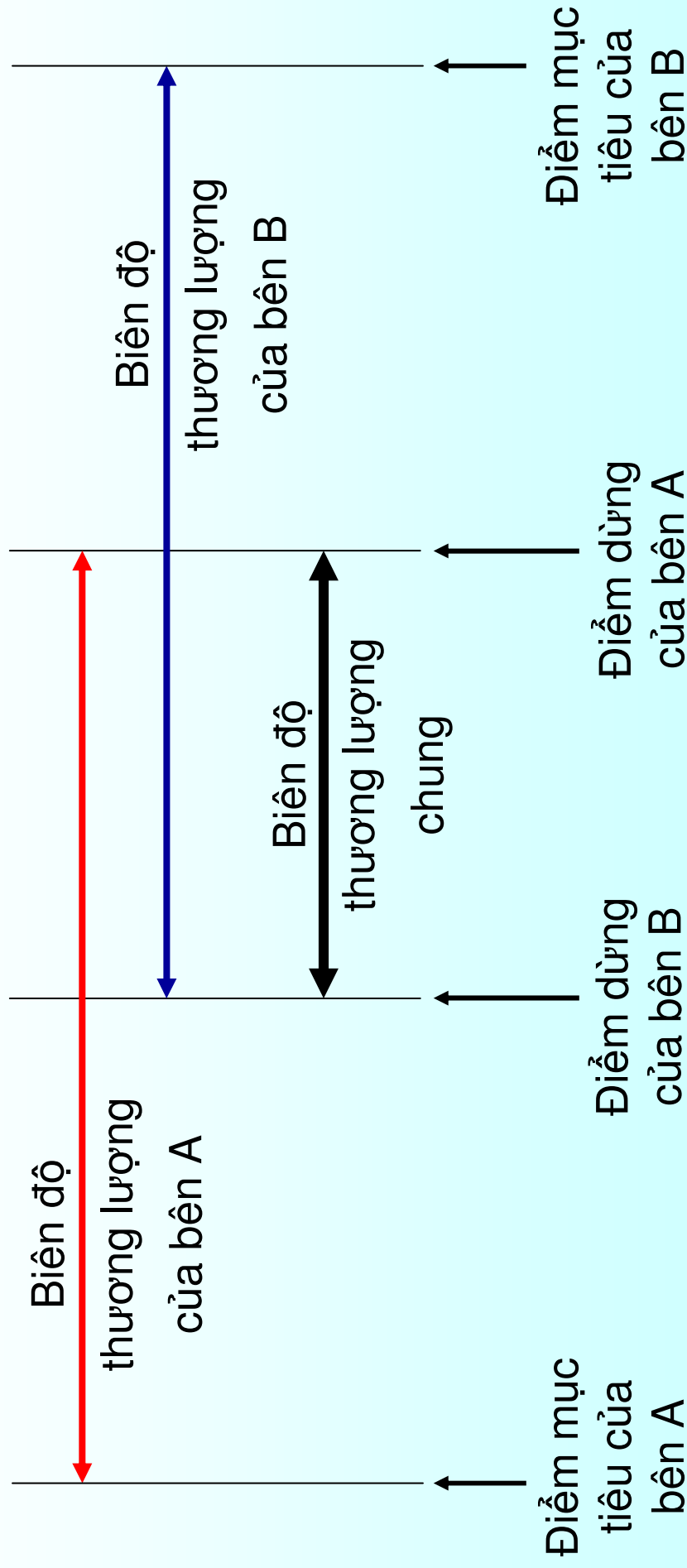


Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Giới hạn của sự thoả thuận:
 - Giới hạn cuối cùng
- ✓ Giải pháp tốt nhất khi không đạt thoả thuận
 - Giải pháp thay thế tốt nhất của ta và đối tác

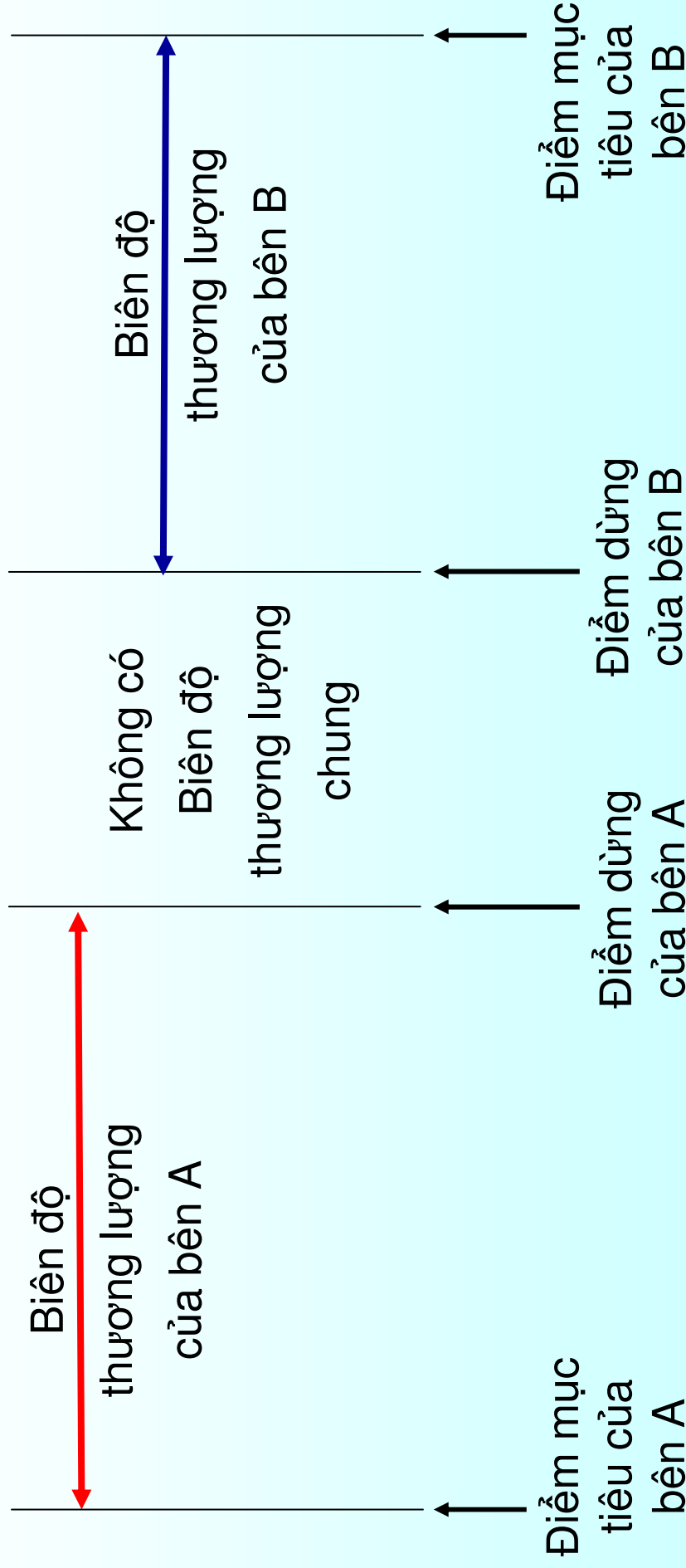


Biên độ thương lượng





Biên độ thương lượng





Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Đánh giá lại đối tác:
 - Mục tiêu đối tác muốn đạt được
 - Mỗi quan tâm nào ẩn sau yêu sách
 - Trao đổi thông tin cần thiết khi chuẩn bị
 - Lập luận, lý lẽ đối tác có thể sử dụng
 - Ảnh hưởng có thể đến đến hướng đi và kết quả



Chuẩn bị đàm phán

✓ Đánh giá điểm mạnh, yếu của chính mình:

- Quyền
- Thế
- Lực
- Thời gian



Chuẩn bị đàm phán

✓ Lập phương án kinh doanh:

- Đánh giá tổng quát:
 - Thị trường, thương nhân, phân tích SWOT
- Lựa chọn:
 - Mặt hàng, thời cơ, điều kiện, phương thức KD
- Đề ra mục tiêu
- Biện pháp thực hiện
- Đánh giá sơ bộ hiệu quả kinh tế



Chuẩn bị đàm phán

- ✓ Xây dựng chiến lược đàm phán và thử:
 - Cách mở đầu, đặt câu hỏi
 - Dự kiến câu hỏi của đối tác và cách trả lời
 - Dữ kiện và thông tin để trả lời
 - Người dẫn dắt?



Chuẩn bị đàm phán

✓ Xây dựng chiến lược đàm phán và thử:

- Người kiểm tra cơ sở lập luận?
- Người đặt và trả lời câu hỏi?
- Người làm giảm căng thẳng?
- Đàm phán thử



**Thương trường là chiến trường
Thao trường đồ mồ hôi,
chiến trường đồ đổ máu**

Kỹ thuật mở đầu

- ✓ Nguyên tắc mở đầu:
 - Tạo được sự hấp dẫn, chú ý lắng nghe
 - Tác động vào tâm hồn, đôi khi tạo chống đối
 - Làm sôi động đối tác nhưng phải bình tĩnh
 - Phù hợp với nội dung chính cần đàm phán
 - Không quá dài, không để đối tác nghi ngờ



Vạn sự khởi đầu nan



Kỹ thuật mở đầu

<u>Không nên</u>	<u>Nên</u>
Tôi muốn...	Các anh muốn...
Tôi đi đến kết luận...	Các anh sẽ rất thú vị khi biết...
Điều đó làm tôi thích thú...	Vấn đề của các anh là ở chỗ..
Dù anh không biết điều đó....	Như các anh đã biết...
Tất nhiên các anh không biết	Tất nhiên như ... đã biết...



Trong đàm phán, thông tin là sức mạnh

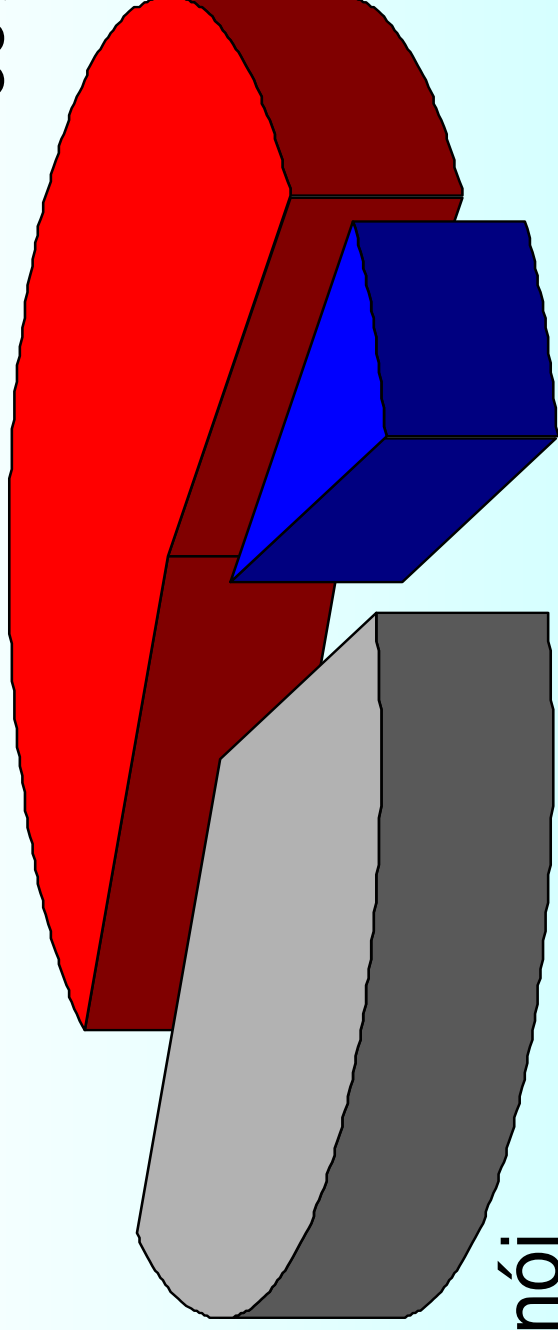
Jean - Hiltrop và Sheila Udall



Sức mạnh của thông điệp

Ngôn từ hay phi ngôn từ?

Cử chỉ...
55%



Giọng nói
38%

Ngôn từ
7%



Kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ

	Hữu thanh	Vô thanh
Ngôn từ	Từ nói	Từ viết
Phi ngôn từ	Giọng nói, tiếng thở dài, kêu la, chất giọng (âm lượng, độ cao...)	Điều bộ, dáng vẻ, trang phục, nét mặt, ánh mắt, đi lại, mùi...



Im lặng với:

Đàn ông - đang nghỉ

Đàn bà - không bàn nữa



**No question is
stupid question**



**Lời nói không mất
tiền mua,
lựa lời mà nói cho
vừa lòng nhau**



Kỹ năng trả lời câu hỏi

- ✓ Kéo dài thời gian:
 - Không trả lời ngay
 - Hỏi lại: “Xin lỗi tôi chưa nghe rõ, xin.. nhắc lại”
- ✓ Đánh trống lảng:
 - Khi không muốn trả lời câu hỏi của đối tác
- ✓ Hỏi lại đối tác:
 - Hỏi lại để họ nói rõ quan điểm trước



Người khôn ăn nói nửa chừng Để cho kẻ dại nửa mừng nửa lo



Kỹ năng trả lời câu hỏi

- ✓ Mập mờ:
 - Gặp vấn đề khó, chưa thể khẳng định / phủ định
- ✓ Trả lời một số vấn đề:
 - Khi đối tác đưa nhiều điểm
 - Chỉ trả lời một số điểm có lợi



Thành công lớn

với các bước nhỏ

hơn là

thành công nhỏ

với một bước lớn



Kỹ năng trả lời câu hỏi

- ✓ Hỏi một đằng trả lời một nẻo:
 - Khi muốn lảng tránh
- ✓ Nhún vai (không có gì để nói):
 - Khi vấn đề không tiện nói
- ✓ Chú ý:
 - Chưa rõ, phải hỏi lại
 - Chưa rõ câu trả lời, tìm cách kéo dài t/gian
 - Không hấp tấp, kể cả khi đã sẵn sàng



Phản ứng?

hay

Hỏi đáp?



Lời chưa nói ra, ta là chủ nó

Lời nói ra rồi, nó là chủ ta



**Nói là gieo,
nghè là gặt**



**Nói là bạc,
im lặng là vàng,
lắng nghe là kim cương**



A B C

Always Be Closing



Các cách chốt vấn đề

✓ Khai thác các phản đối tiềm ẩn:

Sao, anh còn có gì vương mắc thế?

(Câu hỏi của nhà tâm lý vĩ đại Sigmund Freud)

✓ Tổng hợp các lợi ích:

Anh có biết là anh sẽ lợi được bao nhiêu tiền nếu cộng tác với tôi không?

(Câu hỏi của siêu người mẫu Cindy Crawford)



Các cách chốt vấn đề

- ✓ Thử đóng giao dịch:
 - Vậy là về cơ bản chúng ta đã thống nhất để ký hợp đồng nhé?
- ✓ Mời oai người khác:
 - Anh có muốn biết thêm về một đối tác tin cậy đã sử dụng dịch vụ của chúng tôi không?
(Giáo Hoàng Paul II: Và Chúa đã nói)



Các cách chốt vấn đề

✓ Giả định về việc kết thúc:

Anh muốn kết thúc giao dịch này ở chỗ anh hay ở chỗ chúng tôi?

✓ Tạo sức ép về thời gian

Chắc anh sẽ không từ chối cơ hội ngàn năm có một như thế này chứ? Nó sẽ không lặp lại đâu!



Các cách chốt vấn đề

- ✓ Tạo các lợi ích phụ trội:

Anh có nhận ra lợi ích phụ trội của chúng tôi không?

- ✓ Lật bài ngửa (Được ăn cả, ngã về không):

Tóm lại tôi phải làm gì để anh chấp nhận vụ này? (Câu

hỏi của ngôi sao phim cao bồi Clint Eastwood)



**Từ chối không có nghĩa
là không, mà nghĩa là
chưa phải bây giờ.**



Sai lầm nghiêm trọng nhất là sợ phạm sai lầm



**Người thành công
nhận ra cơ hội trong khó khăn**

**Kẻ thất bại
nhìn thấy khó khăn trong cơ hội**



Kỹ năng đàm phán

- ✓ Tổng quan về đàm phán
- ✓ Quá trình đàm phán
- ✓ Văn hóa trong đàm phán



Ảnh hưởng của yếu tố văn hoá

- ✓ Văn hoá dân tộc:
 - Khả năng chịu rủi ro
 - Khoảng cách quyền lực
 - Chủ nghĩa cá nhân
 - Nam tính

- ✓ Văn hoá tổ chức:
 - Hướng ngoại / hướng nội
 - Tập trung vào nhiệm vụ / xã hội
 - Tuân theo chuẩn mực / cá nhân
 - An toàn / mạo hiểm
 - Tùy cơ ứng biến / hoạch định

✓ Tính cách: Các kiểu người thường gặp

- Kiểu hợp tác
- Kiểu thoả hiệp
- Kiểu dàn xếp
- Kiểu điều khiển
- Kiểu tránh né



Ảnh hưởng của yếu tố văn hoá

- ✓ Khác biệt về ngôn ngữ và phi ngôn từ
- ✓ Khác biệt về quan niệm giá trị
- ✓ Khác biệt về tư duy và ra quyết định



Ảnh hưởng của yếu tố văn hoá

Văn hoá gốc nông nghiệp	Văn hoá gốc du mục
Đông nam, nóng	Tây bắc, lạnh
Định cư	Du cư
Tôn trọng & hoà hợp	Coi thường & chế ngự
Trọng tình	Trọng sức mạnh
Hiếu hoà bao dung	Hiếu thắng, độc tôn
Linh hoạt	Nguyên tắc
Tổng hợp, trọng quan hệ	Phân tích, trọng yếu tố
Văn hoá trọng tĩnh	Văn hoá trọng động



Ảnh hưởng của yếu tố văn hoá

Loại văn hoá	Phương Đông	Phương Tây
Nhu cầu xã hội	Trọng ổn định	Trọng phát triển
Đặc tính xã hội	Trọng tình, mềm dẻo	Trọng lý, cứng rắn
Tương quan xã hội	Tập thể cộng đồng	Cá nhân
Khoảng cách quyền lực	Nhỏ (dân chủ, bình đẳng)	Lớn (quyết đoán, bất bình đẳng)
Ứng xử văn hoá	Linh hoạt	Nguyên tắc



Ảnh hưởng của yếu tố văn hoá

Loại văn hoá	Phương Đông	Phương Tây
Về đối tượng	Ưa tìm hiểu	Ghét tò mò
Về bản thân	Trọng danh dự	Trọng lý, lợi ích
Cách thức giao tiếp	Vòng vo, giữ ý	Rõ ràng, dứt khoát
Phong cách giao tiếp	Hay cười, hài hước	Nghiêm trang
Nghị thức giao tiếp	Phong phú	Đơn giản

Đàm phán với Nhật

- ✓ Bước khởi đầu đàm phán:
 - Xác định đối tượng
 - Thu thập thông tin chung
 - Địa vị và tiềm năng
 - Các kênh thu thập thông tin
 - Xác định cách tiếp cận thích hợp
 - Nên qua người hay tổ chức có uy tín



Đàm phán với Nhật

- ✓ Chuẩn bị đàm phán
 - Tìm hiểu thị trường Nhật
 - Chuẩn bị những đủ thông tin cần thiết về mình
- (*Người Nhật thích xem hàng cụ thể trực tiếp*)
- ✓ Đàm phán
 - Bắt đầu bằng giới thiệu SF mẫu
 - Thảo luận các điều kiện giao dịch
 - Lưu ý tiến trình ra quyết định: Bản đề nghị chuyển lần lượt qua các phòng ban



Đàm phán với Nhật

✓ Hậu đàm phán

- Sau ký kết, nên nghiêm túc thực hiện
- Cố gắng duy trì, phát triển quan hệ kinh doanh



Đàm phán với Nhật

✓ Những lưu ý:

- Tuổi đồng nghĩa với khôn ngoan, kinh nghiệm
- Không chú ý nhiều vào người nói tiếng Anh
- Đưa từng vấn đề ra bàn, không đem hết 1 lúc
- Đừng nhân nhượng giá quá nhanh
- Tránh nhìn lâu vào mắt
- Không nên phá vỡ sự im lặng
- Coi trọng chữ tín, cam kết miệng hơn văn bản



Đàm phán với Nhật

- ✓ Chiến thuật thuyết phục tại bàn :
 - Đặt câu hỏi
 - Tự đề nghị
 - Dùng chiến thuật xuất phát từ thực tế
 - Im lặng



Đàm phán với Nhật

- ✓ Chiến thuật thuyết phục tại bàn:
 - Thay đổi đề tài
 - Giải lao và trì hoãn
 - Nhượng bộ và cam kết
- ✓ Khai thác thông tin nội bộ / khi có thể mạnh:
 - Nhóm chiến thuật xuất phát từ tính hiếu thắng



Đàm phán với Mỹ

- ✓ Giai đoạn tiền đàm phán
 - Chuẩn bị thật kỹ lưỡng:
 - Thông tin, lực lượng
 - Thời gian, địa điểm
 - Trang phục, giao tiếp
- ✓ Giai đoạn đàm phán
 - Loại bỏ lời lẽ rườm rà, vào ngay mục đích
 - Thường dồn trí tuệ ngay sau xã giao
 - Đưa nhiều vấn đề ngược là dấu hiệu bắt thành

Đàm phán với Mỹ

- ✓ Giai đoạn đàm phán
 - Đừng bị mê hoặc bởi các lợi ích lớn, hoặc ban ơn
 - Số lượng lớn, chất lượng cao và cần giấy CN
 - Hợp đồng thường soạn sẵn
 - Điều khoản số chất lượng, TG giao hàng rất chặt chẽ
 - Chú ý các điều khoản pháp lý



Đàm phán với Mỹ

- ✓ Giai đoạn hậu đàm phán
 - Thường dùng hợp đồng hoặc giao kèo in sẵn
 - Cần đọc, hiểu kỹ, có thể yêu cầu sửa
 - Hợp đồng thường dài và phức tạp
- ✓ Phong cách đàm phán Mỹ
 - Tôi có thể làm một mình
 - Cứ gọi tôi là John
 - Tiếng Pháp của tôi tệ lắm
 - Xin ý kiến cấp trên: Khó chịu

Đàm phán với Mỹ

- ✓ Phong cách đàm phán Mỹ
 - Đi thẳng vào vấn đề
 - Đặt danh thiếp lên bàn: Trung thực
 - Đừng ngồi đó im lặng, hãy nói đi
 - Đừng bỏ cuộc giữa chừng
 - Thường tách ra nhiều phần nhỏ
 - Công việc là công việc

Đàm phán với Mỹ

- ✓ Chiến thuật xuất phát từ thực tế đàm phán:
 - Lời hứa: Hứa hẹn kết quả tốt đẹp
 - Lời khuyên: Khuyến để có kết quả tốt đẹp
 - Các lợi ích: Đưa các lợi ích, để thuyết phục
 - Đưa ra tiêu chuẩn thực tế.

Đàm phán với Mỹ

- ✓ Chiến thuật xuất phát từ tính hiếu thắng:
 - Lời đe dọa: Đe dọa gặp kết quả xấu
 - Lời cảnh báo: Báo trước kết quả xấu
 - Đưa ra hình phạt: Đưa hình phạt để bắt buộc
 - Chỉ các mục tiêu không thể thực hiện:
Chỉ các mục tiêu vi phạm tiêu chuẩn
 - Yêu cầu thực hiện lời hứa: Yêu cầu thực hiện

Đàm phán với Mỹ

- ✓ Chiến thuật trao đổi thông tin:
 - Hứa hẹn: Hứa hẹn kèm điều kiện
 - Tự đề nghị: Tự đề nghị các tiêu chuẩn
 - Câu hỏi: Dùng câu hỏi để biết thông tin và khẳng định lập trường



So sánh Nhật - Mỹ

Các giai đoạn	Nhật	Mỹ
Làm quen	Nhiều thời gian và chi phí	Ít thời gian hơn
Trao đổi thông tin	Quan trọng nhất	Ngắn gọn, trực tiếp, nhanh chóng
Thuyết phục	Thành công chủ yếu sau hậu trường	Quan trọng nhất. Nhanh, áp đảo
Nhượng bộ và thoả thuận	Gần cuối mới nhượng bộ	Nhượng bộ và cam kết xuyên suốt



**Đàm phán với Nhật
như cha và con trai,
còn với Mỹ như hai
anh em trai.**



Giáo tiếp với người Anh

- ✓ Bắt tay
- ✓ Giới thiệu và xưng hô
- ✓ Coi trọng riêng tư
- ✓ Không tin tưởng đàn ông dùng dụng trang sức
- ✓ Làm việc 9h - 17h, tiệc buổi tối
- ✓ Không được đùa về Nữ hoàng Anh

Giáo tiếp với người Pháp

- ✓ Thói quen dùng ngôn ngữ cơ thể khi nói
- ✓ Đừng dứt tay vào túi khi nói chuyện
- ✓ Thói quen bắt tay khi đến và về
- ✓ Nghiêm túc trong công việc
- ✓ Cần trọng với đề nghị làm ăn đột ngột



Giáo tiếp với người Pháp

- ✓ Tốt nhất nên có giới thiệu
- ✓ Phải hẹn trước, có thể phải xác nhận
- ✓ Cần tế nhị thông thả
- ✓ Mời ăn tối phải là nơi sang trọng, đắt tiền



Giao tiếp với người Đức

- ✓ Chào hỏi và bắt tay
- ✓ coi trọng sự lịch thiệp với phụ nữ
- ✓ Trọng chức vị
- ✓ Không nên bàn chuyện chính trị
- ✓ Tặng hoa phải tự mang đến và bỏ gói giấy
- ✓ Rất coi trọng pháp luật



Những điều nên làm

- ✓ **Coi đề nghị của đối tác mới là bước đầu**
- ✓ **Trích dẫn các kết quả nghiên cứu nếu cần**
- ✓ **Sử dụng thông tin của bên thứ ba**
- ✓ **Xoá bỏ sự im lặng**
- ✓ **Thúc đẩy thiện chí của đối tác**

NHỮNG ĐIỀU KHÔNG NÊN LÀM

- ✓ Chào giá mình muốn trong lần đầu
- ✓ Để đối tác biết biên độ thương lượng
- ✓ Phỏng đoán
- ✓ Đề xuất cái gì mình không thể thực hiện
- ✓ Ra quyết định khi tức giận hoặc xúc động



Kỹ năng đàm phán

- ✓ Tổng quan về đàm phán
- ✓ Kỹ năng đàm phán
- ✓ Văn hóa trong đàm phán



**Biết giàu ý định,
mà không bị coi là nói dối.**

Tạo được sự tin cậy, mà không cả tin.

**Nhún nhường, quả quyết, mê hoặc
người khác, mà không bị mê hoặc.**

**Muốn nhiều tiền và vợ đẹp, nhưng vẫn
dừng dưng trước phụ nữ và tiền.**

Đó là nhà đàm phán.



Dầu tại bãi chiến trường Thắng hàng ngàn quân địch Không bằng tự thắng mình Chiến công ấy kỳ tích

Kinh Pháp Cú – Bài 103



Suy cho cùng, cả cuộc đời là một chuỗi liên tục các đàm phán. Vì vậy, nghệ thuật đàm phán của ta quyết định hạnh phúc đời ta.