

# Đàm phán

20/4/2019

Christopher Balding

## Giới thiệu

- Đây là một khóa học ngắn vì vậy hy vọng chúng ta không cần dành quá nhiều thời gian để thảo luận về các vấn đề mang tính hành chính.
- Hy vọng các bạn sẽ tham gia nhiệt tình với lớp học và luôn chuẩn bị sẵn sàng như đọc bài đọc và các tài liệu theo yêu cầu.
- Đàm phán không phải là một môn học lý thuyết mà là môn học xây dựng kỹ năng mang tính thực hành đòi hỏi học viên phải tích cực tham gia
- Luôn sẵn sàng thảo luận, tranh luận, và chia sẻ về cách bạn với tư cách là một cá nhân, công ty hoặc tập thể đạt được những kết quả mong muốn?
- Chúng tôi hy vọng sẽ kết hợp hài hòa giữa việc xây dựng kỹ năng, kiến thức học thuật và kinh nghiệm thực tế vào trong khóa học này

“Đàm phán” nghĩa là gì?

Đàm phán là quá trình diễn ra khi ít nhất một bên muốn thuyết phục bên kia làm hoặc không làm điều gì đó cho mình

## “Đàm phán” nghĩa là gì?

- Nên nhìn đàm phán dưới góc độ tổng quát.
- Đàm phán không chỉ diễn ra khi ngồi trên bàn vào nhìn đối diện đối phương mà là toàn bộ quá trình trước và sau khi thương thuyết
- Đàm phán là những phương pháp hoặc kỹ thuật giúp chúng ta đạt được kết quả hoặc kết luận như mong muốn
- Người đàm phán xuất sắc phải sở hữu nhiều kỹ năng: tư duy chiến lược, hiểu biết về tâm lý, kỹ năng con người và khả năng lãnh đạo.

## Câu hỏi mở đầu

Những kỹ năng cần thiết để trở thành người đàm phán giỏi?

## Cách giảng dạy đàm phán

- Đàm phán là kỹ năng cải thiện qua luyện tập
- Nhận được thách thức là điều có lợi với người đàm phán và người lãnh đạo, nên tập thương thuyết và học hỏi từ bạn học
- Đọc bài đọc và các tài liệu được giao một cách nghiêm túc. Những bài đọc sẽ giảng dạy những chiến lược và kỹ thuật mà nếu áp dụng sẽ giúp bạn đàm phán thành công
- Không nên sợ phạm sai lầm. Mạnh dạn thử những điều mới. Không thể giỏi chỉ nhờ vào đọc sách, phạm sai lầm trong môi trường lớp học vẫn tốt hơn phạm sai lầm trong đời thực.
- Luôn sẵn sàng giúp đỡ bạn học.

## Câu hỏi mở đầu

Bạn có thay đổi cách đàm phán nếu đối tượng là đàn ông/phụ nữ? Bạn có thay đổi cách đàm phán nếu đối tượng khác quốc tịch với mình? Nếu đối tượng là người ngoài công ty? Là cấp trên hoặc cấp dưới?

## Câu hỏi mở đầu

Có cần phải la hét vào mặt người khác để đạt được kết quả như ý? Có cần phải thua/nhượng bộ chiến lược để đạt được kết quả như ý?

## Câu hỏi mở đầu

Có cần nói dối trong đàm phán?

## Cách chúng ta thương lượng và Thương lượng là gì?

### Tình huống: Chiếc máy pha cà phê bị hỏng

Trong tháng đầu tiên của tôi ở Trung Quốc, là một người uống cà phê rất nhiều và *không* uống được trà, tôi mua một chiếc máy pha cà phê tốt và (khá đắt). Máy hoạt động hoàn hảo trong vòng 3 tháng và bị hư. Tôi trả máy lại cửa hàng, cửa hàng sửa máy và trả máy lại một tuần sau đó.

## Tình huống: Chiếc máy pha cà phê bị hỏng (tt.)

Tuy nhiên, ba tháng sau, chiếc máy lại hỏng lần nữa. Cửa hàng nói họ sẽ sửa máy trong một tuần. Một tuần sau họ nói máy chưa sửa xong và tôi nên quay lại sau một tuần sau. Một tuần sau họ nói máy vẫn chưa xong và tôi nên quay lại vào tuần sau. Một tuần sau họ nói máy vẫn chưa xong và tôi nên quay lại vào tuần sau. Chuyện này tiếp diễn trong vòng 2 tháng.

## Thương lượng chiếc máy pha cà phê

- Mục tiêu hoặc kết quả mà tôi mong muốn khi thương lượng ở đây là gì?
- Với bản chất lòng vòng không rõ ràng khi thương lượng về chiếc máy pha cà phê bị hỏng, tôi nên làm gì để đạt được kết quả như ý?

Tôi nên bắt đầu thương lượng với cửa hàng về chiếc máy pha cà phê như thế nào?

## Kết quả

- Theo lời khuyên của một đồng nghiệp từ Trường Kinh doanh HSBC, tôi bước vào cửa hàng vào thời điểm kinh doanh bận rộn trong ngày vào một ngày thứ Bảy.
- Tôi hỏi máy của tôi đã sửa xong chưa.
- Khi họ báo cho tôi biết hãy quay lại sau một tuần, tôi lập tức bắt đầu la hét nhân viên bán hàng càng to càng tốt.
- Họ trả lại tiền cho tôi trong vòng 2 phút.



Vì sao “chiến thuật” đàm phán này lại hiệu quả?

*Đàm phán giá trị: Làm thế nào để đôi bên cùng có lợi*

...nhiều người cho rằng đàm phán là *đánh bại đối thủ*; thay vì vậy, đàm phán là quá trình theo đuổi giá trị có sự tham gia của nhiều người

### Những giả định cơ bản?

- Đàm phán diễn ra ở mọi nơi
- Đàm phán là một kỹ năng
- Đàm phán không phải là thần dược
- Không có phương pháp đàm phán tốt nhất trong mọi tình huống
- Chiến lược để thực hiện

## Các yếu tố của đàm phán

- Phân tích mọi khía cạnh của một cuộc đàm phán: rủi ro và phần thưởng
- Đánh giá khả năng chịu rủi ro của các bên
- Không có câu trả lời đúng hoặc sai
- Chấp nhận những đánh đổi cùng với rủi ro và lợi ích kèm theo của từng chiến lược và hành động
- Những người khác nhau sẽ phản ứng khác nhau với từng chiến lược

## Nghiên cứu tình huống:

Thành phố Somerville – Sử dụng dự toán ngân sách theo hoạt động để cải thiện kết quả thực hiện trong đơn vị giao thông Somerville

Vấn đề lớn mà ban quản lý thành phố và sở công an phải đối diện là gì?