

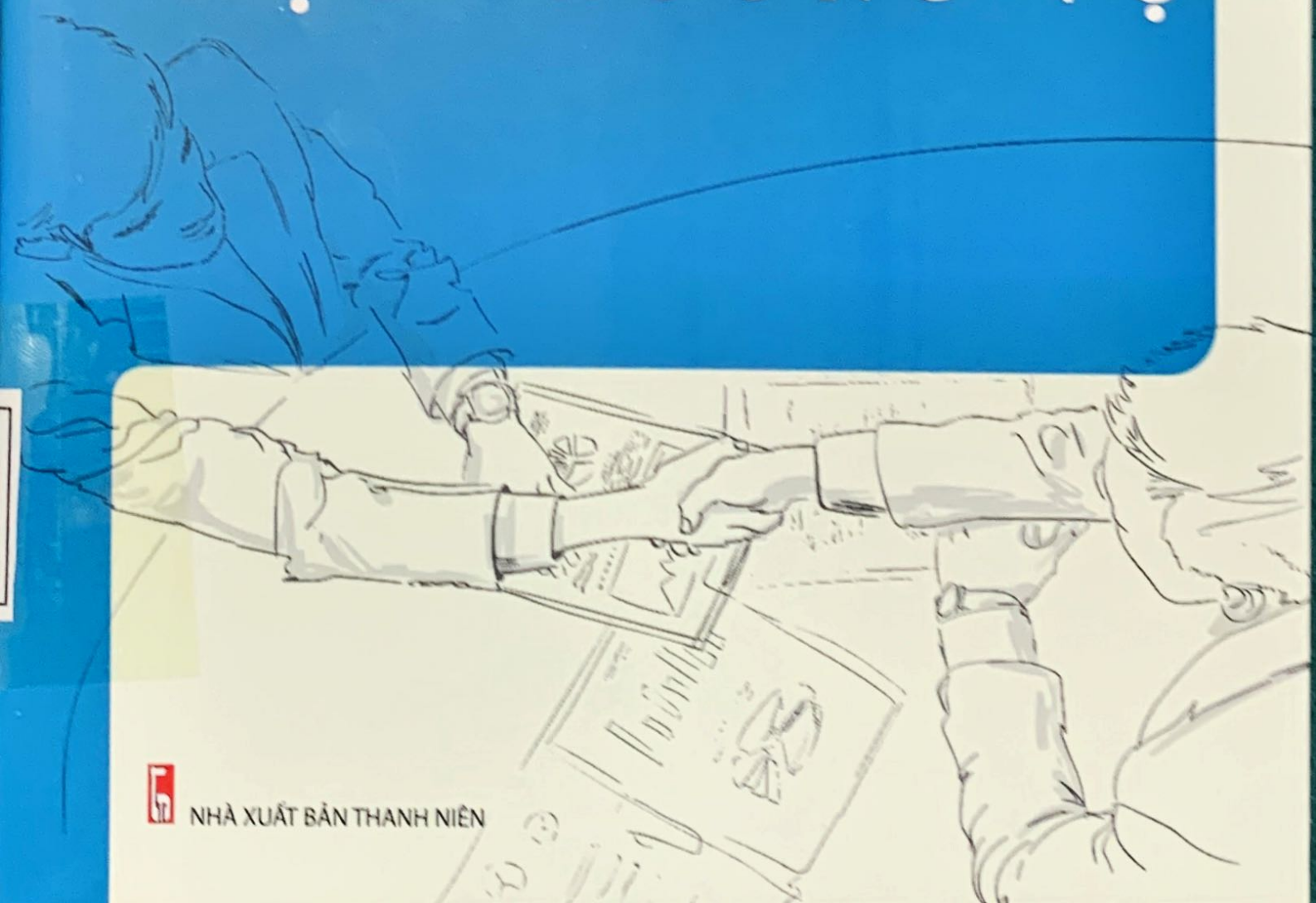
TRẦN DỤC ĐÌNH
Hi Hi (dịch)

BÍ QUYẾT ĐÀM PHÁN

ĐỂ NẮM BẮT
MỌI THƯƠNG VỤ



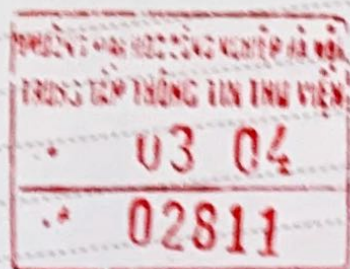
NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN



TRẦN DỤC ĐÌNH
Hi Hi (dịch)

BÍ QUYẾT ĐAM PHÀN

ĐỂ NẮM BẮT
MỌI THƯƠNG VỤ



NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN

ĐÀM PHÁN THÀNH CÔNG NHỮNG THƯƠNG VỤ CHƯA TỪNG CÓ

Một vị khách bước vào cửa hàng thời trang mua quần áo. Chủ cửa hàng cố ý hét giá bộ quần áo vốn chỉ có giá 399 nghìn thành 499 nghìn để khách hàng mặc cả, đợi tới khi khách mặc cả xuống 399 nghìn thì đồng ý bán và vờ tỏ ra chán nản. Trên thực tế, quá trình mua bán thường gặp này chính là một kỹ năng đàm phán, mục đích cuối cùng nhằm đạt được lợi nhuận cần thiết. Khách hàng trả giá thấp xuống 100 nghìn cứ tưởng mình mua rẻ, còn chủ cửa hàng cũng bán được giá 399 nghìn như mong muốn và giành được lợi nhuận như dự tính.

Khi theo đuổi thành công trên thương trường, mỗi người cần biết vận dụng những kỹ năng đàm phán để tạo ra cơ hội kinh doanh, chẳng hạn như đàm phán khi tìm nguồn vốn, đàm phán trong giao dịch, tiêu thụ, thậm chí đàm phán hợp đồng giữa hai bên chủ và thợ.

Làm cách nào để sử dụng những kỹ năng bản thân có để đàm phán với người khác? Từ góc độ kinh doanh mà nói, đàm phán chính là làm cách nào để tình hình của mình mạnh hơn người khác và đạt được mục tiêu mong muốn. Ví dụ: Từ câu chuyện về chủ cửa hàng và khách mua hàng trên đây, điều chủ cửa hàng muốn đó là bán hàng với giá cao, giành được lợi nhuận cao nhất, nhưng khách hàng ai cũng mong mua được món hàng tốt nhất với giá rẻ nhất, vậy thì chủ cửa hàng phải dùng cách nào để giành được lợi nhuận cao nhất?

Các doanh nghiệp dựa vào đàm phán để trao đổi tài nguyên, lợi nhuận hoặc hợp tác để tạo ra những cơ hội lớn hơn. Năng lực đàm phán là một yếu tố quan trọng quyết định doanh nghiệp có thể giành được ưu thế trong môi trường cạnh tranh hay không. Còn nhân viên kinh doanh, trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, khả năng đàm phán thương mại tốt sẽ tăng ưu thế trong thương lượng giá cả với khách hàng.

Đàm phán không những đóng vai trò quan trọng để đạt được thỏa thuận mà còn là một trong những con đường nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp.

BIẾT CÁCH SỬ DỤNG KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN CHỈ CHO PHÉP KHÁCH HÀNG ĐẠT ĐẾN MỤC TIÊU BẠN CHẤP NHẬN ĐƯỢC

Trong quân đội có một câu nói thế này: "Chiến lược sai lầm, chiến thuật rất khó xoay chuyển; chiến thuật sai lầm, chiến đấu khó giành thắng lợi". Nguyên tắc này cũng được áp dụng trong các cuộc đàm phán: "Mục tiêu sai lầm, khó mà đặt ra sách lược; sách lược sai lầm, khó có thời cơ quan trọng thắng đối thủ". Cuối cùng, tất nhiên là sẽ cách mục tiêu càng lúc càng xa. Nhiều người có tính thật thà dù ngồi bên bàn đàm phán nhưng không hiểu được rằng, đàm phán thực ra không phải là một cuộc cạnh tranh công bằng.

Người thật thà thích đem đức hạnh trong cuộc sống lên bàn đàm phán, chẳng hạn như: thật thà không gian dối, tốt bụng và ân cần, nghĩ cho người khác, tuyệt đối tin tưởng... Họ cho rằng đối phương cũng đối xử như vậy với mình, nhưng như thế khác nào tự đi vào ngõ cụt? Bởi khi ngồi vào bàn đàm phán tức là một trận chiến sắp nổ ra, kết quả của việc bạn đơn phương quyết định dừng trận chiến, bày tỏ thiện ý chính là bị đối phương đánh bại.

Để tránh hậu quả này, những người có tính trung thực khi ngồi bên bàn đàm phán cần hiểu rõ, muốn trở thành một chuyên gia đàm phán xuất sắc, bất kể bình thường bạn thật thà, trung hậu thế nào, thấu hiểu người khác ra sao, chỉ cần ngồi vào bàn đàm phán có nghĩa là bạn không chỉ đại diện cho bản thân bạn, mà còn đại diện cho tất cả những người ủy thác cho bạn ngồi đây. Đồng thời, bạn phải hiểu rõ "thật thà" chính là điểm yếu lớn nhất trên bàn đàm phán, bởi người thật thà không chỉ không hiểu tầm quan trọng của việc phô trương thanh thế, thậm chí còn hỏi gì đáp nấy, đồng tình với đối phương, cuối cùng làm tổn hại tới lợi ích của những người ủy thác (bao gồm chính mình). Thiết nghĩ, ngoài đối thủ của bạn ra, thì đây là kết quả chẳng ai vui vẻ và mong muốn nhìn thấy.

Vì thế, nhất định không được tự xưng mình là người chân thật trên bàn đàm phán, đây không phải điều tốt đẹp để người khác khen ngợi mà chỉ khiến người ủy thác bạn phải thất vọng, ảnh hưởng trực tiếp đến tiền đồ của bạn mà thôi. Quan



niệm về sự thành thật, nghiêng về "sự thật có tính lựa chọn", có thể không nói, nhưng không cần thiết phải nói dối.

Rất nhiều người quy kết quả đàm phán cho "vận khí", ví dụ: "Lần này vận khí không tốt nên gặp phải người đó"; "Nếu không phải giữa đường nhảy ra một tên phá hoại thì cũng không thành ra thế này"; "Lần này xui xẻo lắm, tôi gặp phải người ủy thác không biết bản thân mình muốn gì, không có mục tiêu thì đàm phán với đối phương làm sao được?".

Thực ra, khi tiến hành đàm phán, phải chuẩn bị tài liệu trên nhiều phương diện, khi tình huống đang có lợi thì cũng không được lạc quan quá mức, phải thận trọng từng bước, nắm rõ ràng, chính xác quá trình đàm phán, tránh dẫn tới xô xát do đàm phán thất bại sau này.

Cuốn sách này dựa trên những ví dụ thực tế trong cuộc sống, kết hợp hình minh họa vui nhộn, sẽ chỉ ra cho bạn biết phải chuẩn bị thế nào trước khi đàm phán để đối thủ đồng thuận với cách của bạn, để bạn giành chiến thắng tối đa trong các cuộc đàm phán.



MỤC LỤC



CHƯƠNG 1: CỐ NGHIỆP VỤ TỐT CHÍNH LÀ CAO THỦ ĐÀM PHÁN

1-1	"KHÔNG GIỜ TAY ĐÁNH KẼ ĐANG CƯỜI"	12
1-2	NGHIỆP VỤ DO ĐÀM PHÁN MÀ CÓ	15
1-3	THÁI ĐỘ QUYẾT ĐỊNH THẮNG BẠI	18
1-4	ĐỂ LẠI ẤN TƯỢNG ĐẦU TIÊN TỐT NHẤT CHO KHÁCH HÀNG	21
1-5	DỰA VÀO SỨC HÚT LÃNH ĐẠO, ĐÀM PHÁN NHỮNG VỤ LÀM ĂN TỐT	24
1-6	CẦN HIỂU PHƯƠNG THỨC ĐÀM PHÁN TRONG NỀN VĂN HÓA ĐỐI PHƯƠNG ĐỂ GIÀNH ƯU THẾ ĐÀM PHÁN	27
1-7	ĐỨNG TRÊN GÓC ĐỘ CỦA ĐỐI PHƯƠNG	30
1-8	DÙNG KHÍ THỂ ÁP ĐẢO ĐỐI PHƯƠNG	33
1-9	HÓA GIẢI NGUY CƠ BẰNG SỰ HÀI HƯỚC	36
1-10	KHÔNG LỪA GẠT CŨNG CÓ THỂ CHÀO HÀNG ĐƯỢC	39
1-11	BÌNH TĨNH THAY ĐỔI	42
1-12	LỢI DỤNG HIỆU ỨNG "TƯỜNG TRỐNG"	45

CHƯƠNG 2: TUNG HOÀNH THỊ TRƯỜNG BUỘC PHẢI HỌC "ĐÀM PHÁN"

2-1	TRƯỚC KHI ĐÀM PHÁN CẦN NẮM CHẮC YẾU TỐ CON NGƯỜI	50
2-2	ĐÀM PHÁN NHỮNG THƯƠNG VỤ CHƯA TỪNG CÓ	53
2-3	NẮM ĐƯỢC CHỪNG MỤC KHI NGẮT LỜI ĐỐI PHƯƠNG	56
2-4	ỨNG DỤNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ	59
2-5	ĐÀM PHÁN MỨC LƯƠNG TỐT	62
2-6	KHÉO LÉO TỪ CHỐI NGƯỜI KHÁC	65
2-7	KĨ NĂNG CẦN CHUẨN BỊ KHI CẠNH TRANH TRÊN THƯƠNG TRƯỜNG	68
2-8	GIÁ CẢ DO ĐÀM PHÁN MÀ RA	71
2-9	LÀM HÀI LÒNG CẤP TRÊN VÀ ĐỐI TÁC	74
2-10	TRONG MỐI QUAN HỆ GIỮA NGƯỜI VỚI NGƯỜI, CHUYỆN NHỎ CHÍNH LÀ CHUYỆN LỚN	77

CHƯƠNG 3: VẬN DỤNG SÁCH LƯỢC "THIÊN THỜI ĐỊA LỢI"

3-1	THU THẬP SỐ LIỆU THỰC TẾ	82
3-2	TÌM MỘT LÝ DO ĐỒNG Ý HỢP TÁC CHO ĐỐI PHƯƠNG	85
3-3	SÁNG TẠO RA CHỖ DỰA VÔ HÌNH	88
3-4	NHẬN ĐƯỢC SỰ TÁN ĐỒNG TỪ ĐỐI PHƯƠNG	91
3-5	XÂY DỰNG KHÁT VỌNG MUỐN CÓ ĐƯỢC SẢN PHẨM Ở KHÁCH HÀNG	94
3-6	BIẾT LỢI DỤNG TÂM LÝ ĐỐI PHƯƠNG	97
3-7	DÙNG GIÁ TRỊ THAY THẾ GIÁ CẢ	100
3-8	THÀNH THẬT CÓ THỂ NÂNG CAO NHÂN PHẨM CỦA BẠN	103
3-9	SỬ DỤNG "NGÔN NGỮ" CỦA ĐỐI PHƯƠNG	106
3-10	SỰ TIN TƯỞNG LÀ QUÂN BÀI ƯU TIÊN TRONG ĐÀM PHÁN	109

CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH PHONG CÁCH ĐÀM PHÁN CỦA ĐỐI THỦ

4-1	ĐỐI THỦ KIỂU THỰC TẾ	114
4-2	ĐỐI THỦ KIỂU THÂN THIỆN	117
4-3	ĐỐI THỦ KIỂU PHÂN TÍCH VÀ THỂ HIỆN	120
4-4	"ĐÀM PHÁN HAI BÊN CÙNG CÓ LỢI" LÀ THẾ NÀO?	123
4-5	NẮM VỮNG KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI	126
4-6	ĐỐI THỦ ĐÀM PHÁN CÓ THỂ SẼ LẶP LẠI NHỮNG CHIẾN THUẬT THÀNH CÔNG	129
4-7	LÀM NGƯỜI QUAN TRỌNG HƠN LÀM VIỆC	132

CHƯƠNG 5: LÀM THẾ NÀO ĐỂ SỬ DỤNG SẢN PHẨM CÔNG NGHỆ NHẪM TĂNG CƯỜNG KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN

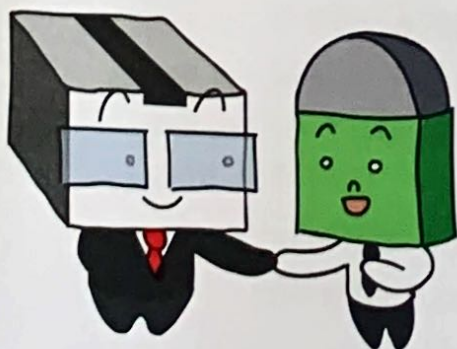
5-1	VẬN DỤNG CÔNG CỤ ONLINE	138
5-2	BÍ QUYẾT ĐÀM PHÁN QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ ĐIỆN TỬ	141
5-3	BÚT GHI ÂM LUYỆN KỸ NĂNG NÓI	144
5-4	SỬ DỤNG MẠNG INTERNET ĐỂ KINH DOANH GIÚP BẠN NHANH CHÓNG GIÀNH ĐƯỢC CƠ HỘI	147
5-5	THỂ HIỆN SỐ LIỆU THỐNG KÊ BẰNG BẢNG BIỂU VÀ BIỂU ĐỒ	150
5-6	TẠO RA "CÁI KHUNG" ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG ĐIỀN CÂU CHUYỆN VÀO	153

CHƯƠNG 6: LÊN TIẾNG LÀ PHẢI LÀM NGƯỜI CHIẾN THẮNG

6-1	CHUẨN BỊ TỐT MỚI LÊN TIẾNG	158
6-2	"ĐI VỚI BỤT MẶC ÁO CÀ SA, ĐI VỚI MA MẶC ÁO GIẤY"	161
6-3	KHÔNG DỄ DÀNG TIẾP NHẬN MỨC GIÁ ĐẦU TIÊN	164
6-4	TRÁNH TỪ CHỐI TRỰC DIỆN	167
6-5	NẮM LẤY QUYỀN SỞ HỮU "CÂU NÓI CUỐI CÙNG"	170
6-6	SÁCH LƯỢC "CÂN BẰNG GIÁ CHÊNH LỆCH"	173
6-7	LÚC NÊN NÓI "KHÔNG" THÌ ĐỪNG NGẠI	176
6-8	IM LẶNG CŨNG LÀ MỘT THUẬT ĂN NÓI HAY	179
6-9	TÌM NHÂN VẬT CHỦ CHỐT ĐỂ ĐÀM PHÁN	182
6-10	UY HIẾP CŨNG LÀ MỘT CÁCH HAY	185

CHƯƠNG 7: GIỎI VẬN DỤNG "ÁP LỰC ĐÀM PHÁN"

7-1	NẮM VỮNG TÍNH CẤP THIẾT CỦA THỜI GIAN	190
7-2	ĐỂ HƯỞNG THỤ TRỞ THÀNH TRỌNG ĐIỂM CỦA TIÊU DÙNG	193
7-3	GIÁ ĐƯỢC XÁC ĐỊNH BỞI CẢM GIÁC	196
7-4	SẴN SÀNG QUAY ĐI BẤT CỨ LÚC NÀO	199
7-5	ĐỂ Ý TỚI CHIỀU "DƯƠNG ĐÔNG KÍCH TÂY" CỦA ĐỐI THỦ ĐÀM PHÁN	202
7-6	ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG HỨA TRƯỚC	205
7-7	LỰA CHỌN ĐÚNG MỖI CÂU - LÀM ÍT ĂN NHIỀU	208
7-8	CHÚC MỪNG ĐỐI PHƯƠNG	211
7-9	BỊ TỪ CHỐI KHÔNG PHẢI LÀ CHUYỆN XẤU	214



CHƯƠNG 8: NHỮNG ĐIỀU CẤM KỊ MÀ NGƯỜI THẬT THÀ THƯỜNG PHẠM PHẢI

8-1	BẢN THÂN "THẬT THÀ" CŨNG CHÍNH LÀ ĐIỂM YẾU	220
8-2	MƯỢN UY DANH CỦA NGƯỜI THỨ BA	223
8-3	LÚC NÀO CŨNG PHẢI NGHĨ TỚI PHƯƠNG ÁN THAY THẾ	226
8-4	CẦN TÍCH CỰC, NHƯNG ĐỪNG NÓNG VỘI	229
8-5	KHÔNG VỜ RA VẼ ĐÃ HIỂU, KHÔNG NÓI XEN VÀO	232
8-6	ĐÀM PHÁN CẦN GIỮ VỮNG MỤC TIÊU, NHẢM VÀO "VIỆC" CHỨ ĐỪNG LỆCH SANG "NGƯỜI"	235
8-7	PHÂN BIỆT RÕ RÀNG Ý KIẾN VÀ THỰC TẾ	238
8-8	LÙI ĐỂ TIẾN	241

CHƯƠNG 9: "CHIẾN THẮNG ĐẢO NGƯỢC", KỸ XẢO TRĂM PHẦN TRĂM THÀNH CÔNG

9-1	"GẮN MẮC" CHO ĐỐI PHƯƠNG	246
9-2	GIẢI CỨU CỤC DIỆN BẤT NGỜ THAY ĐỔI	249
9-3	GIỎI VẬN DỤNG QUYỀN NÓI "ĐƯỢC"	252
9-4	CẨN THẬN KHÔNG "CHỮA LỢN LÀNH THÀNH LỢN QUÈ"	255
9-5	RÚT LUI AN TOÀN	258
9-6	MỀM MỎNG HÓA GIẢI TÌNH HÌNH CĂNG THẲNG	261
9-7	TẠO RA TIẾNG NÓI CHUNG	264
9-8	GIẢ VỜ MỆT MỎI MUỐN HỦY GIAO DỊCH	267
9-9	HỌC CÁCH CỐ TÌNH "BỎ QUA"	270
9-10	ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG KHÔNG CÒN ĐƯỜNG LUI	273



NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN

64 Bà Triệu - Hà Nội - ĐT: (024) 62631718

Fax: (024) 39436024. Website: nxbthanhnienvn.vn;

Email: info@nxbthanhnienvn.vn

Chi nhánh: 27B Nguyễn Đình Chiểu, phường Đa Kao,

Quận 1, TP. Hồ Chí Minh. ĐT: (028) 39305243



ĐƠN VỊ LIÊN KẾT VÀ PHÁT HÀNH

CÔNG TY TNHH 1 THÀNH VIÊN TM & DV VĂN HÓA MINH LONG

ĐC: LK 02.03, Dãy B, Khu đô thị Green Pearl

378 Minh Khai - P. Vĩnh Tuy - Q. Hai Bà Trưng - Tp. Hà Nội

ĐT: (84-24).6 294 3819 - (84-24).3 984 5996 - Fax: (84-24).3 984 5985

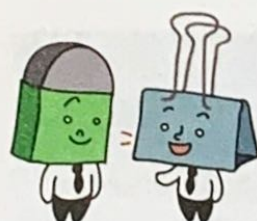
Website: www.minhlongbook.com.vn - Email: minhlongbook@gmail.com.

Văn phòng đại diện tại TP. Hồ Chí Minh

ĐC: Số 33 Đỗ Thừa Tự - P. Tân Quý - Q. Tân Phú - Tp. Hồ Chí Minh

ĐT: (84-28).6 675 1142 - Fax: (84-28).6 267 8342

Email: cnminhlongbook@gmail.com.



BÍ QUYẾT ĐÀM PHÁN ĐỂ NẮM BẮT MỌI THƯƠNG VỤ

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc - Tổng Biên tập: **NGUYỄN XUÂN TRƯỜNG**

Biên tập: **NGUYỄN ĐỨC GIA**

Trình bày: **MINH LONG**

Bìa: **GIA LONG**

Sửa bản in: **MINH HƯỜNG**

作品：一看就懂！超級業務一定要會的90個話術技巧
作者：陳育婷

Copyright © Han Shian Culture Publishing Co., LTD
Vietnamese copyright © by MINH LONG-TDV CO., LTD

Bản quyền tác phẩm đã được bảo hộ. Mọi hình thức xuất bản, sao chép, phân phối
dưới dạng in ấn hoặc văn bản điện tử mà không có sự cho phép bằng văn bản
của công ty TNHH Một thành viên TM & DV Văn hoá Minh Long là bất hợp pháp.

ISBN: 978-604-975-713-6

In 2.000 cuốn, khổ 17 x 23cm tại Công ty cổ phần in Công Đoàn Việt Nam

Địa chỉ: 167 Tây Sơn, Quang Trung, Đống Đa, Hà Nội

Cơ sở in: KCN Nam Thăng Long, phường Thụy Phương, Bắc Từ Liêm, Hà Nội

Số xác nhận ĐKXB: 301-2019/CXBIPH/1-07/TN

Quyết định xuất bản số: 144/QĐ-NXBTN, cấp ngày 18/02/2019

In xong và nộp lưu chiểu quý II năm 2019.