

HỒNG PHƯƠNG
(Tuyển chọn và hệ thống)

Kỹ thuật

ĐÀN PHÁN VÀ THƯƠNG LƯỢNG

CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TRONG KINH DOANH MANG LẠI THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

HỒNG PHƯƠNG
(Tuyển chọn và hệ thống)

**NGHỆ THUẬT
ĐÀM PHÁN VÀ THƯƠNG LƯỢNG
CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH
TRONG KINH DOANH MANG LẠI
THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP**



NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

LỜI NÓI ĐẦU

Trong bối cảnh hội nhập, cùng với việc cạnh tranh ngày một khốc liệt trên thương trường, sức ép đổi mới cũng như những quyết định chính xác luôn đòi hỏi ở các nhà quản lý doanh nghiệp một bản lĩnh và năng lực thực sự. Làm thế nào để quản trị doanh nghiệp có hiệu quả, làm thế nào để mang lại thành công trong doanh nghiệp luôn là trăn trở lớn đối với những nhà quản lý doanh nghiệp,

Quyển sách **“NGHỆ THUẬT ĐÀM PHÁN VÀ THƯƠNG LƯỢNG - CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TRONG KINH DOANH MANG LẠI THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP”** sẽ giúp cho lãnh đạo các doanh nghiệp hiểu rõ hơn về việc xây dựng, lựa chọn chiến lược kinh doanh, chiến lược cạnh tranh phù hợp cho doanh nghiệp, đồng thời cũng cung cấp các lý thuyết, kinh nghiệm, bí quyết trong các cuộc đàm phán thương lượng, trong khả năng giao tiếp để có thể lãnh đạo doanh nghiệp phát triển một cách hiệu quả và bền vững.

Cuốn sách gồm các nội dung chính sau:

Phần thứ nhất. Đàm phán và thương lượng trong kinh doanh

Phần thứ hai. Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

Phần thứ ba. Chiến lược kinh doanh phát triển doanh nghiệp

Phần thứ tư. Chiến lược cạnh tranh mang lại thành công cho doanh nghiệp.

Trong quá trình sưu tầm chúng tôi có sử dụng, tham khảo một số tài liệu trên sách báo, tạp chí, internet... của các tác giả khác nhưng chưa liên hệ trực tiếp được để xin phép. Rất mong các tác giả lượng thứ. Mọi góp ý xây dựng về nội dung cuốn sách, cũng như chế độ nhuận bút xin liên hệ về địa chỉ: 141/20 Tổ 19, KP 3B, P Thạnh Lộc, Q 12, TP HCM. ĐT: 08.54475226.

Xin trân trọng giới thiệu cuốn sách đến cùng bạn đọc.

TRUNG TÂM GIỚI THIỆU SÁCH SÀI GÒN

II. NHỮNG NGUYÊN TẮC ĐÀM PHÁN CƠ BẢN

1. Đàm phán là một hoạt động tự nguyện.
2. Một bên muốn thay đổi tình hình hiện tại và tin rằng có thể đạt được.
3. Mục đích của đàm phán là thỏa thuận.
4. Không phải mọi cuộc đàm phán đều kết thúc bằng thỏa thuận.
5. Không đạt được thỏa thuận có khi là kết quả tốt.
6. Thời gian là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến tiến trình và kết quả đàm phán.
7. Không để cuộc đàm phán bị phá vỡ hoàn toàn.
8. Kết quả tối ưu là cải thiện được tình hình hiện tại của cả 2 bên.

MỤC LỤC

PHẦN THỨ NHẤT. ĐÀM PHÁN VÀ THƯƠNG LƯỢNG TRONG KINH DOANH.....	5
A. CÁC KHÁI NIỆM CHUNG.....	5
I. KHÁI NIỆM ĐÀM PHÁN.....	5
II. NHỮNG NGUYÊN TẮC ĐÀM PHÁN CƠ BẢN.....	5
III. ĐÀM PHÁN: KHI NÀO CẦN, KHI NÀO KHÔNG?.....	6
IV. ĐẶC ĐIỂM CỦA ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH.....	7
V. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KẾT QUẢ CỦA MỘT CUỘC ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH.....	8
B. CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÀM PHÁN.....	13
I. ĐÀM PHÁN THEO KIỂU “MẶC CẢ LẬP TRƯỜNG” (POSITIONAL BARGAINING).....	13
II. ĐÀM PHÁN KIỂU “NGUYÊN TẮC” (PRINCIPLED NEGOTIATION).....	14
C. CÁC HÌNH THỨC ĐÀM PHÁN.....	17
I. ĐÀM PHÁN BẰNG VĂN BẢN (THƯ TÍN).....	17
II. ĐÀM PHÁN BẰNG ĐIỆN THOẠI.....	17
III. ĐÀM PHÁN TRỰC TIẾP.....	18
D. PHONG CÁCH ĐÀM PHÁN KINH DOANH.....	20
I. CÁC PHONG CÁCH ĐÀM PHÁN.....	20
II. NGUYÊN TẮC CHUNG KHI SỬ DỤNG CÁC PHONG CÁCH ĐÀM PHÁN.....	22
III. ĐÀM PHÁN WIN-WIN: NGHỆ THUẬT “TÂM ĐỐI NHÂN”.....	23
E. QUY TRÌNH ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH.....	26
I. CHUẨN BỊ ĐÀM PHÁN.....	26
II. MỞ ĐẦU ĐÀM PHÁN.....	31
III. TẠO SỰ HIỂU BIẾT.....	32
IV. THƯƠNG LƯỢNG.....	35
V. KẾT THÚC ĐÀM PHÁN.....	38
G. ĐÀM PHÁN VỚI KHÁCH HÀNG NƯỚC NGOÀI.....	42
I. VĂN HÓA TRONG ĐÀM PHÁN KINH DOANH QUỐC TẾ.....	42
II. ĐÀM PHÁN VỚI ĐỐI TÁC CHÂU ÂU.....	44
III. ĐÀM PHÁN VỚI ĐỐI TÁC CHÂU Á.....	50
H. NGHỆ THUẬT VÀ KỸ XẢO TRONG ĐÀM PHÁN.....	74
I. KỸ XẢO TRONG ĐÀM PHÁN.....	74
II. KỸ NĂNG ĐỂ CÓ MỘT ĐÀM PHÁN THÀNH CÔNG.....	79

III. CÁC NGUYÊN TẮC DẪN ĐẾN THÀNH CÔNG TRONG ĐÀM PHÁN	84
IV. SÁU NỀN TẢNG CỦA ĐÀM PHÁN HIỆU QUẢ	87
V. NGHI THỨC TRONG BÀN ĐÀM PHÁN.....	97
VI. CHIẾN THUẬT HIỆU QUẢ TRONG ĐÀM PHÁN	100
VII. CHIẾN THUẬT KÉO DÀI THỜI GIAN TRONG ĐÀM PHÁN	120
VIII. LƯU Ý KHI ĐÀM PHÁN TRÊN BÀN ĂN	125
IX. NHỮNG BÀI HỌC VỀ ĐÀM PHÁN THÀNH CÔNG.....	127
I. CÁC PHƯƠNG THỨC THƯƠNG LƯỢNG HIỆU QUẢ.....	143
I. CHƠI TRÒ THƯƠNG LƯỢNG HIỆU QUẢ.....	143
II. GIẢI QUYẾT NHỮNG VẤN ĐỀ THƯƠNG LƯỢNG HỌC BÚA.....	156
III. NHỮNG ĐIỂM GÂY ÁP LỰC TRONG THƯƠNG LƯỢNG.....	157
IV. THƯƠNG LƯỢNG VỚI NGƯỜI NƯỚC NGOÀI.....	161
V. HIỂU RÕ VỀ ĐỐI PHƯƠNG.....	164
VI. TĂNG CƯỜNG SỨC MẠNH LÊN ĐỐI PHƯƠNG	167
K. NHỮNG ĐIỀU CẦN TRÁNH KHI ĐÀM PHÁN.....	172
I. NHỮNG LỖI THÔNG THƯỜNG TRONG ĐÀM PHÁN.....	172
II. NHỮNG ĐIỀU CẦN TRÁNH ĐỂ ĐÀM PHÁN KHÔNG THẤT BẠI	172
III. NHỮNG QUAN NIỆM SAI LẦM TRONG ĐÀM PHÁN	176
PHẦN THỨ HAI. KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	178
A. GIAO TIẾP VÀ GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	178
I. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG, PHONG CÁCH GIAO TIẾP	178
II. KHÁI NIỆM, ĐẶC TRƯNG, VAI TRÒ GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	183
III. NHÂN TỐ QUYẾT ĐỊNH THÀNH CÔNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	186
B. SỬ DỤNG NGÔN NGỮ TRONG GIAO TIẾP	192
I. NGÔN NGỮ NÓI	192
II. NGÔN NGỮ VIẾT.....	194
III. NGÔN NGỮ BIỂU CẢM (GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ)	195
IV. PHỐI HỢP GIỮA GIAO TIẾP NGÔN NGỮ VÀ GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG KINH DOANH.....	198
V. CỬ CHỈ KHÔNG LỜI: MỘT THỨ NGÔN NGỮ TRONG ĐÀM PHÁN - THƯƠNG LƯỢNG.....	205
VI. SÁU NGÔN NGỮ CỬ CHỈ CỦA CÁC DOANH NHÂN NỔI TIẾNG.....	210
C. KỸ NĂNG GIAO TIẾP DOANH NHÂN CẦN CÓ	213
I. KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC	213
II. KỸ NĂNG VIẾT EMAIL.....	216

III. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH	217
IV. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI.....	219
V. KỸ NĂNG LẮNG NGHE.....	225
D. NGHI THỨC XÃ GIAO TRONG KINH DOANH.....	228
I. NGHI THỨC XÃ GIAO CƠ BẢN TRONG KINH DOANH	228
II. LỜI KHUYÊN VỀ QUY TẮC XÃ GIAO TRONG KINH DOANH	229
PHẦN THỨ BA. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH - PHÁT TRIỂN DOANH	
NGHIỆP	234
A. KHÁI QUÁT CHIẾN LƯỢC KINH DOANH	234
I. CHIẾN LƯỢC.....	234
II. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH	234
III. MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHIẾN LƯỢC	239
B. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC DOANH NGHIỆP	241
I. CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ CHIẾN LƯỢC CỦA DOANH NGHIỆP	241
II. PHÂN TÍCH MÔI TRƯỜNG KINH DOANH.....	250
III. PHÂN TÍCH MÔI TRƯỜNG NỘI BỘ DOANH NGHIỆP	266
IV. CÔNG CỤ PHÂN TÍCH VÀ LỰA CHỌN CHIẾN LƯỢC KINH DOANH	
TỐI ƯU	282
V. CÁC CẤP CHIẾN LƯỢC.....	299
C. TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHIẾN LƯỢC	311
I. BẢN CHẤT VÀ NỘI DUNG.....	311
II. KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN CHIẾN LƯỢC.....	320
III. QUÁ TRÌNH KIỂM TRA.....	322
IV. CÁC NGUYÊN TẮC KIỂM TRA	322
V. TIÊU CHUẨN KIỂM TRA.....	323
VI. KỸ THUẬT KIỂM TRA.....	324
VII. ĐIỀU CHỈNH CHIẾN LƯỢC	324
D. ĐỂ CÓ CHIẾN LƯỢC KINH DOANH HIỆU QUẢ	325
I. XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC KINH DOANH HIỆU QUẢ.....	325
II. NĂM CHIẾN THUẬT KINH DOANH KINH ĐIỂN.....	328
III. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH HAY NHƯNG VẪN THẤT BẠI?.....	330
E. BÀI HỌC KINH DOANH TỪ NHỮNG NGƯỜI GIÀU NHẤT.....	334
I. NGUYÊN TẮC CHIẾN LƯỢC ĐƯA ĐẾN THÀNH CÔNG	334
II. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH THÀNH CÔNG CỦA UNIQLO.....	336
III. BÀI HỌC KINH DOANH TỪ ROCKEFELLER.....	338
IV. BÀI HỌC KINH DOANH TỪ STARBUCKS.....	340

V. BÀI HỌC KINH DOANH TỪ DONALD TRUMP.....	343
--	-----

VI. BÀI HỌC KINH DOANH TỪ NHÀ SÁNG LẬP WAL-MART.....	344
--	-----

PHẦN THỨ TƯ. CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH MANG LẠI THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP	348
--	------------

I. CẠNH TRANH VÀ CÁC QUAN ĐIỂM VỀ CẠNH TRANH	348
--	-----

II. LỢI THẾ CẠNH TRANH VÀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH	351
---	-----

III. CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TRONG KINH DOANH	357
---	-----

IV. CHIẾN LƯỢC "ĐẠI DƯƠNG XANH" - CẠNH TRANH BẰNG CÁCH KHÔNG CẠNH TRANH.....	373
--	-----

V. CHIẾN LƯỢC CON NHÍM - SỬ DỤNG SỨC MẠNH CỦA SỰ GIẢN ĐƠN ĐỂ THÀNH CÔNG.....	381
--	-----

VI. CHIẾN LƯỢC JUDO: BIẾN SỨC MẠNH CỦA ĐỐI THỦ CẠNH TRANH THÀNH LỢI THẾ	385
---	-----

VII. CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TỪ CÁC DOANH NGHIỆP THÀNH CÔNG.....	390
--	-----

NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

Trụ sở chính:

Số 46. Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội
Tel: 0084.4.38253841 - Fax: 0084.4.38269578

Chi nhánh:

Số 7. Nguyễn Thị Minh Khai, Quận I, TP. Hồ Chí Minh

Tel: 0084.8.38220102

Email: marketing@thegioipublishers.vn

Website: www.thegioipublishers.vn

NGHỆ THUẬT ĐÀM PHÁN VÀ THƯƠNG LƯỢNG CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TRONG KINH DOANH MANG LẠI THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP

Chịu trách nhiệm xuất bản
GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP
TS. TRẦN ĐOÀN LÂM

Biên tập:	ĐẶNG THỊ MINH
Vẽ bìa:	LINH TRẦN
Trình bày:	NGUYỄN PHƯƠNG
Sửa bản in:	VIỆT TRINH

Liên kết xuất bản

TRUNG TÂM GIỚI THIỆU SÁCH SÀI GÒN
Địa chỉ. 141/20 Tổ 19, KP 3B, P Thạnh Lộc, Q 12, TP HCM
ĐT: 08.54475226

In 1.000 cuốn, khổ 19 x 27cm. Tại Công ty TNHH TMDV In Bình Nguyên Phát.
ĐC: 366/19 Gò Dầu, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, TPHCM.
Số xác nhận ĐKXB: 43-2017/CXBIPH/20-03/ThG.
Quyết định xuất bản số: 23/QĐ-ThG cấp ngày 16 tháng 01 năm 2017.
In xong và nộp lưu chiểu năm 2017. Mã ISBN: 978-604-77-2992-0.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ
TRUNG TÂM THÔNG TIN TH



Mã sách: 010402363

**NGHỆ THUẬT ĐẠM PHÂN VÀ THƯƠNG LƯỢNG
CHIẾN LƯỢC CẠNH TRANH TRONG KINH DOANH
MANG LẠI THÀNH CÔNG CHO DOANH NGHIỆP**

ISBN: 978-604-77-2992-0

Nghệ Thuật Đam Phán Và
Thương Lượng



SGB00000001109

533,000 VND