TS. THÁI TRÍ DŨNG

KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ THƯƠNG LƯỢNG TRONG KINH DOANH

(Tái bản lần thứ ba có sửa chữa và bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

TS. THÁI TRÍ DŨNG

04 04
05055

Kỹ năng GIAO TIẾP & THƯƠNG LƯỢNG TRONG KINH DOANH

(Tái bản lần thứ 3)

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp là một hoạt động và là một nhu cầu không thể thiếu được ở con người. Quản trị kinh doanh thực chất là một hoạt động giao tiếp hết sức phức tạp. Hiệu quả của nhà quản trị phụ thuộc rất nhiều đến khả năng tác động và ảnh hưởng đến nhân viên dưới quyền. Hơn nữa bất kỳ một dự án kinh doanh hấp dẫn nào, bất kỳ một cơ hội kinh doanh đầy triển vọng nào cũng phải trải qua những cuộc thương lượng giữa các bên để biến thành hiện thực. Vì vậy nhà kinh doanh cũng cần có những kỹ năng giao tiếp hoàn hảo như một nhà ngoại giao.

Giao tiếp và thương lượng nói chung và trong lĩnh vực kinh doanh nói riêng là một nghệ thuật lâu đời trong dân gian, nhưng là một khoa học khá mới mẻ đối với chúng ta.

Để đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng tăng của sinh viên và giúp nâng cao kỹ năng giao tiếp và thương lượng của những người đang làm việc, chúng tôi biên soạn và giới thiệu cùng bạn đọc cuốn ***"Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh"****. Cuốn sách được biên soạn dựa trên những tài liệu trong nước và quốc tế được phổ biến trong thời gian gần đây.*

Chúng tôi hy vọng cuốn sách sẽ giúp ích cho các bạn đối với việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, cuốn sách sẽ không tránh khỏi những khiếm khuyết, sai sót nhất định, rất mong các bạn góp ý chân thành.

Tác giả

Thái Trí Dũng

(Giảng viên trường ĐH Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU 3

Phần I: GIAO TIẾP 5

Chương I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP 7

I. KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA GIAO TIẾP 7

II. CHỨC NĂNG CỦA GIAO TIẾP 13

III. CÁC LOẠI HÌNH GIAO TIẾP CƠ BẢN 16

Chương II

CẤU TRÚC CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP 22

I. TRUYỀN THÔNG TRONG GIAO TIẾP 22

II. GIAO TIẾP LÀ QUÁ TRÌNH NHẬN THỨC LẪN NHAU 45

III. GIAO TIẾP LÀ QUÁ TRÌNH TÁC ĐỘNG QUA LẠI, ẢNH HƯỞNG LẪN NHAU 55

Chương III

CƠ SỞ TÂM LÝ- XÃ HỘI CỦA HÀNH VI GIAO TIẾP 67

I. CÁC YẾU TỐ TÂM LÝ 67

III. CÁC YẾU TỐ XÃ HỘI 86

Chương IV

CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP 91

I. KỸ NĂNG LẮNG NGHE 91

II. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI 102

III. KỸ NĂNG DIỄN THUYẾT VÀ BÁO CÁO MIỆNG 107

III. KỸ NĂNG GIAO DỊCH BẰNG THƯ TÍN 125
IV. CÁC KỸ NĂNG XÃ GIAO THÔNG THƯỜNG 145

Chương V

GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG CÔNG TY 156

I. GIAO TIẾP NỘI BỘ 156
II. GIAO TIẾP VỚI BÊN NGOÀI 167
III. PHỎNG VẤN TUYỂN CHỌN 172

Phần II: KỸ NĂNG THƯƠNG LƯỢNG 183

Chương VI

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ THƯƠNG LƯỢNG 185

I. KHÁI NIỆM VỀ THƯƠNG LƯỢNG 185
II. ĐẶC ĐIỂM CỦA THƯƠNG LƯỢNG TRONG KINH DOANH 187
III. MỘT SỐ VÍ DỤ KINH ĐIỂN VỀ THƯƠNG LƯỢNG 192
IV. CÁC KIỂU THƯƠNG LƯỢNG 194

Chương VII

TIẾN TRÌNH THƯƠNG LƯỢNG 202

I. GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ 202
II. GIAI ĐOẠN TIẾP XÚC 208
III. GIAI ĐOẠN THỰC CHẤT 211

Chương VIII

PHÂN TÍCH GIÁ CẢ TRONG THƯƠNG LƯỢNG 218

I. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN GIÁ CẢ 218
II. CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐẶT GIÁ 223
III. PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU CHỈNH GIÁ 228

IV. PHÂN TÍCH CÁC MỐI QUAN HỆ GIÁ CẢ 231

Chương IX

KỸ THUẬT ĐỘT PHÁ THẾ GÀNG TRONG THƯƠNG LƯỢNG 238

I. NGUYÊN NHÂN HÌNH THÀNH THẾ GÀNG 239

II. KỸ XẢO ĐỘT PHÁ THẾ GÀNG 242

Chương X

BÁN HÀNG LẺ- NHỮNG CUỘC THƯƠNG LƯỢNG NHỎ 259

I. ĐIỀU KIỆN HÓA TÂM LÝ KHÁCH HÀNG 259

II. QUÁ TRÌNH BÁN HÀNG VÀ TÁC ĐỘNG TÂM LÝ 263

III. TÂM LÝ KHÁCH HÀNG 270

IV. NHỮNG YÊU CẦU CẦN THIẾT ĐỐI VỚI NGƯỜI BÁN HÀNG 274

Phụ lục 1. GIAO TIẾP BẤT CỨ NƠI ĐÂU 277

Phụ lục 2: MỘT SỐ KINH NGHIỆM NHÌN NGƯỜI THÔNG QUA NHỮNG ĐẶC ĐIỂM ỔN ĐỊNH *287*

Phụ lục 3. TRẮC NGHIỆM XÁC ĐỊNH KIỂU TÂM LÝ VÀ KHÍ CHẤT 296

TÀI LIỆU THAM KHẢO 302

KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ THƯƠNG LƯỢNG TRONG KINH DOANH

Tác giả: **TS. THÁI TRÍ DŨNG**

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
36 Ngõ Hoà Bình 4, Minh Khai, Hà Nội,
Điện thoại: (04)36246913 - (04)36246917
Fax: (04)38638173

Chịu trách nhiệm xuất bản
NGUYỄN HOÀNG CẨM

Đối tác liên kết: **NHÀ SÁCH LỘC**
136 Nguyễn Đình Chiểu, P.6, Quận 3, TP.HCM.
ĐT:38.274.172 - 0903984270
Fax: 38.274.172
Email: Nhasachloc@yahoo.com

Chịu trách nhiệm bản thảo: **TS. THÁI TRÍ DŨNG**

Bìa : **Hoàng Lộc**

Sửa bản in : **Minh Anh**
Xuân Phúc

Thiết kế mỹ thuật : **Đàm Thuý Ngân**

Mã số: 13 - 102
06 - 05

In 2.000 cuốn khổ 14.5x20.5 cm. tại Cty TNHH In TM-DV Bình Nguyên Phát. Số đăng ký KHXB: 481-2011/CXB/13-102/LĐXH. Quyết định xuất bản số: 1042/QĐ-NXBLĐXH. In xong và nộp lưu chiểu quý I năm 2012.