

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: ĐÀM PHÁN KINH DOANH
NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định Số: 185 /QĐ-CĐCĐ-DT ngày 22 tháng 8 năm 2017
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp)*

Đồng Tháp, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Bài giảng được dựa trên kế thừa nội dung của các tác giả lớn, và các văn bản luật đang có giá trị hiệu lực hiện hành. Đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh gần như là nội dung chuẩn hóa thường được gắn với các chương trình đào tạo khối ngành kinh tế. Giai đoạn đầu tiên của một hợp đồng giao dịch thương mại là bước soạn thảo, đàm phán giao kết hợp đồng, đây là một bước rất quan trọng trong quá trình giao dịch. Nếu việc soạn thảo không được giải quyết tốt thì khi đàm phán, giao kết hợp đồng thương mại sẽ phát sinh nhiều rủi ro tiềm ẩn, gây thất thoát cho doanh nghiệp. Quá trình đàm phán cần hiểu rõ các quy trình rõ ràng để từ đó có các giải pháp chính và giải pháp thay thế khi cần.

Soạn thảo hợp đồng giúp thể hiện các nội dung đã đàm phán thành minh chứng cụ thể, giúp các bên có căn cứ thực hiện theo. Đồng thời còn là chứng cứ khi có tranh chấp xảy ra, dựa vào đó để các bên tự bảo vệ quyền lợi cho mình. Do đó, đây là môn học phối hợp và bổ trợ cho nhau, giúp phát huy hiệu quả cao cho những đại diện đàm phán. Cũng như bổ trợ kiến thức giúp nhìn nhận và đánh giá rủi ro hợp đồng, để tránh bị động, thiệt hại xảy ra khi bản thân người đàm phán chưa có nhiều kinh nghiệm.

Đồng Tháp, ngày ... tháng ... năm 20

Chủ biên

1. Lê Thị Thùy Trang
2. Lê Thuận Thái

MỤC LỤC



Contents

LỜI GIỚI THIỆU	1
Chương 1: TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN VÀ SOẠN THẢO HỢP ĐỒNG KINH DOANH.....	5
1. Các khái niệm :.....	6
1.1. Khái niệm về đàm phán, đàm phán trong kinh doanh	6
1.2. Khái niệm về hợp đồng, hợp đồng kinh doanh và soạn thảo hợp đồng	6
2. Vai trò của đàm phán kinh doanh.	8
3. Vai trò của soạn thảo hợp đồng kinh doanh.....	8
4. Môi quan hệ giữa đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh:.....	9
Chương 2 : NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN TRONG ĐÀM PHÁN.....	10
1. Các nguyên tắc đàm phán	10
2. Các kiểu đàm phán.....	10
2.1. Các kiểu tiếp cận vấn đề.....	11
2.2. Các kiểu đàm phán	11
3. Các hình thức đàm phán HĐ kinh doanh.....	11
3.1. Đàm phán bằng thư tín (văn bản) :.....	11
3.2. Đàm phán qua điện thoại/điện tử	14
3.3. Đàm phán bằng cách gặp mặt trực tiếp.	14
4. Các kỹ năng cơ bản trong đàm phán hợp đồng kinh doanh.....	15
5. Các giai đoạn đàm phán.....	16
5.1. Chuẩn bị	16
5.2. Xây dựng mối quan hệ với đối tác	17
5.3. Trao đổi thông tin.....	17
5.4. Đề ra các lựa chọn.....	18
5.5. Đạt được một thỏa thuận.....	18
6. Các chiến thuật trong đàm phán thương lượng.....	18
7. Những yếu tố rào cản ảnh hưởng đến đàm phán thương lượng và phương thức tháo gỡ.....	18
7.1. Những điều cần tránh trong đàm phán.....	18
7.2. Các nguyên tắc dẫn đến thành công trong ĐP	18
7.3. Những vấn đề lưu ý trong đàm phán kinh doanh.....	19
8. Thực hành đàm phán theo tình huống.....	19
Chương 3: NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN TRONG SOẠN THẢO HỢP ĐỒNG KINH DOANH.....	21

1.	Yêu cầu về hình thức và cấu trúc hợp đồng.....	21
1.1.	Hình thức hợp đồng thương mại:	21
1.2.	Cấu trúc của hợp đồng thương mại:	23
2.	Yêu cầu về nội dung hợp đồng thương mại :	24
2.1.	Căn cứ pháp luật được ghi trong hợp đồng thương mại	25
2.2.	Chủ thể, ký kết và ủy quyền ký kết hợp đồng thương mại	25
2.3.	Những điều khoản cơ bản trong hợp đồng thương mại	25
2.4.	Các trường hợp vô hiệu của hợp đồng:	31
3.	Các bước soạn thảo hợp đồng:	35
4.	Các kỹ năng cơ bản của soạn thảo hợp đồng.	37
5.	Cách thức soạn thảo hợp đồng và phòng tránh rủi ro trong soạn thảo hợp đồng kinh doanh.	37
5.1.	Tìm hiểu kỹ, đầy đủ các quy định của pháp luật về hợp đồng và các quy định có liên quan đến giao dịch khi ký kết, thực hiện hợp đồng.	38
5.2.	Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định về hình thức của hợp đồng về chủ thể tham gia ký kết hợp đồng.	38
5.3.	Tìm hiểu kỹ đối tác trước khi chính thức đặt bút ký kết hợp đồng.	39
5.4.	Soạn thảo nội dung hợp đồng phải chặt chẽ, đầy đủ nội dung cơ bản và ngôn ngữ phải chính xác.	39
5.5.	Nội dung của hợp đồng không được vi phạm điều cấm của pháp luật và trái đạo đức xã hội.	40
5.6.	Áp dụng các biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng đã được pháp luật quy định.	40
5.7.	Nhờ luật sư hoặc người có kinh nghiệm, chuyên môn về lĩnh vực giao kết hợp đồng, tư vấn trong lĩnh vực soạn thảo hợp đồng.	41
6.	Thực hành soạn thảo một số hợp đồng thông dụng trong kinh doanh. ..	41
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	52

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Đàm phán kinh doanh

Mã môn học: ckt418

Thời gian thực hiện môn học: 40 giờ (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra thường xuyên, định kỳ: 2 giờ).

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Là môn khoa học chuyên ngành bắt buộc trong nội dung chương trình đào tạo ngành trung cấp nghiệp vụ bán hàng, được bố trí giảng dạy sau các môn học cơ sở.
- Tính chất: Là môn học cung cấp các kiến thức về quá trình chuẩn bị trước trong và sau khi đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh, thực hiện đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh, hiểu và dự phòng các rủi ro trong đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh.
- Ý nghĩa: hiểu được tầm quan trọng của soạn thảo hợp đồng và đàm phán hỗ trợ công việc kinh doanh như thế nào, và hiểu quá trình vận hành đàm phán và soạn thảo hợp đồng hiệu quả.

Chương 01: TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN VÀ SOẠN THẢO HỢP ĐỒNG KINH DOANH

Giới thiệu

Đàm phán, soạn thảo, ký kết hợp đồng là một trong những yếu tố cơ bản, giúp doanh nghiệp duy trì sự ổn định và thành công trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình. Soạn thảo, đàm phán giao kết hợp đồng thương mại là bước quan trọng quyết định việc thành công của việc giao kết hợp đồng. Chính vì nó là cơ sở để phát sinh quyền và nghĩa vụ của hai bên trong quá trình thực hiện hợp đồng nên nếu không hiểu rõ cách thức xác lập thì sẽ tiềm ẩn những rủi ro khó giải quyết, ảnh hưởng đến kết quả mong muốn của một trong các bên. Giai đoạn đàm phán hợp đồng được coi là giai đoạn quan trọng nhất của quá trình hợp tác, việc hợp tác có thành công và hiệu quả hay không phụ thuộc rất nhiều vào kết quả của cuộc đàm phán. Bởi lẽ, các nội dung được các bên thống nhất trong cuộc đàm phán sẽ là những nội dung được quy định trong bản hợp đồng hay thỏa thuận hợp tác. Tuy nhiên, các rủi ro cho một trong hai bên trong quá trình hợp tác cũng nằm ở chính giai đoạn này. Việc đàm phán hợp đồng đòi hỏi người đàm phán phải có am hiểu nhất định về lĩnh vực mà các bên dự định hợp tác, đặc biệt là các vấn đề pháp lý đối với các nội dung này.

Mục tiêu:

- Kiến thức:
 - Khái niệm cơ bản về đàm phán và soạn thảo hợp đồng.
 - Trình bày vai trò của đàm phán và soạn thảo hợp đồng trong kinh doanh.
 - Giải thích được mối quan hệ giữa đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh.
- Kỹ năng: phân biệt các khái niệm thuật ngữ trong đàm phán, soạn thảo hợp đồng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: có tinh thần tự học và làm việc nhóm tốt, tự sắp xếp hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

Nội dung chính:

1. Các khái niệm :

1.1. Khái niệm về đàm phán, đàm phán trong kinh doanh

* Khái niệm về đàm phán là phương tiện cơ bản để đạt được cái mà ta mong muốn từ người khác, hay Là những thỏa thuận của ta và đối tác có những quyền lợi có thể được chia sẻ và có những quyền lợi đối kháng.

* Đàm phán là hành vi và quá trình mà người ta muốn điều hòa quan hệ giữa các bên, thỏa mãn nhu cầu của mỗi bên, thông qua hiệp thương mà đi đến ý kiến thống nhất

* Đàm phán trong kinh doanh là hành động :

- Hội đàm với một hoặc nhiều bên để đi đến các thỏa thuận
- Dàn xếp phương thức trao đổi thông qua hợp đồng
- Chuyển giao quyền sở hữu theo luật định cho một hoặc nhiều bên khác để đổi lấy các giá trị sẽ nhận được
- Hoàn thiện và giải quyết thành công các tồn tại của các quá trình thực hiện hợp đồng.

1.2. Khái niệm về hợp đồng, hợp đồng kinh doanh và soạn thảo hợp đồng

Khái niệm hợp đồng theo Bộ luật dân sự 2015 quy định tại Điều 385, theo đó:

Hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự.

Ngoài ra, theo Bộ luật dân sự 2015 thì thông tin trong giao kết hợp đồng gồm:

Thứ 1. Trường hợp một bên có thông tin ảnh hưởng đến việc chấp nhận giao kết hợp đồng của bên kia thì phải thông báo cho bên kia biết.

Thứ 2. Trường hợp một bên nhận được thông tin bí mật của bên kia trong quá trình giao kết hợp đồng thì có trách nhiệm bảo mật thông tin và không được sử dụng thông tin đó cho mục đích riêng của mình hoặc cho mục đích trái pháp luật khác.

Thứ 3. Bên vi phạm quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này mà gây thiệt hại thì phải bồi thường.

Thương mại là hoạt động trao đổi của cải, hàng hóa, dịch vụ, kiến thức, tiền tệ v.v giữa hai hay nhiều đối tác, và có thể nhận lại một giá trị nào đó

(bằng tiền thông qua giá cả) hay bằng hàng hóa, dịch vụ khác như trong hình thức thương mại hàng đổi hàng. Trong quá trình này, người bán là người cung cấp của cải, hàng hóa, dịch vụ... cho người mua, đổi lại người mua sẽ phải trả cho người bán một giá trị tương đương nào đó.

Hợp đồng kinh doanh (thương mại) là hợp đồng được kí kết giữa các chủ thể kinh doanh với nhau hoặc với các bên có liên quan để triển khai hoạt động kinh doanh của mình.

Hợp đồng kinh doanh có các dấu hiệu sau:

Một bên trong quan hệ hợp đồng là chủ thể kinh doanh, tức là các tổ chức, cá nhân được cấp giấy chứng nhận đăng kí kinh doanh để tiến hành các hoạt động kinh doanh thu lợi nhuận;

Hợp đồng được kí kết để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của bên chủ thể kinh doanh;

Hình thức của hợp đồng có thể bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể.

Tên gọi của hợp đồng thương mại

Tên gọi của hợp đồng thường dựa vào đối tượng của hợp đồng, loại hợp đồng (hợp đồng mua bán, hay cung ứng dịch vụ, đầu tư/hợp tác...) và các văn bản pháp luật chung, pháp luật chuyên ngành như sau:

- Hợp đồng mua bán hàng hóa (Điều 24 Luật Thương mại 2005) có thể dùng trong hoạt động mua-bán của doanh nghiệp và đối tượng của hợp đồng là hàng hóa.
- Hợp đồng dịch vụ/ hoặc Hợp đồng cung ứng dịch vụ (Điều 74 Luật Thương mại 2005;) đối với trường hợp doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cho khách hàng (khách hàng có thể là cá nhân/pháp nhân/tổ chức).
- Hợp đồng đầu tư;
- Hợp đồng xúc tiến thương mại;
- Hợp đồng dịch vụ quảng cáo thương mại (Điều 110 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng dịch vụ trưng bày, giới thiệu hàng hoá, dịch vụ (Điều 124 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng dịch vụ hội chợ, triển lãm thương mại (Điều 140 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng đại diện cho thương nhân (Điều 142 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng uỷ thác ((Điều 159 Luật Thương mại 2005),

- Hợp đồng đại lý (Điều 168 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng gia công (Điều 179 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng dịch vụ tổ chức đấu giá hàng hoá (Điều 193 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng dịch vụ quá cảnh (Điều 251 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng cho thuê hàng hoá (Điều 274 Luật Thương mại 2005),
- Hợp đồng nhượng quyền thương mại (Điều 285 Luật Thương mại 2005)
- Hợp đồng vận chuyển.

Khái niệm soạn thảo hợp đồng thương mại là hoạt động thực hiện soạn thảo các nội dung cụ thể vào văn bản cụ thể được gọi là hợp đồng theo các quy định của Luật thương mại và Luật dân sự điều chỉnh, nhằm mục đích điều chỉnh các hoạt động trong giao dịch kinh doanh.

2. Vai trò của đàm phán kinh doanh.

Thực tế có thể thấy việc đàm phán mang lại kết quả tốt trong nhiều trường hợp và trong nhiều lĩnh vực khác nhau.

Kinh doanh là một cuộc chiến cạnh tranh giữa các đối thủ. Tất cả đều hướng đến mục đích là bán được nhiều sản phẩm với giá hời nhất. Những ai thực sự giỏi, cung cấp dịch vụ chất lượng tốt, đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng sẽ là người chiến thắng.

Việc đàm phán trong kinh doanh sẽ giúp người bán hàng đạt được mục tiêu cụ thể như:

- Đàm phán giúp ký kết được hợp đồng, mua bán với giá phù hợp;
- Đàm phán giúp giải quyết các mâu thuẫn trong kinh doanh;
- Đàm phán giúp kết nối doanh nghiệp và người dùng.

3. Vai trò của soạn thảo hợp đồng kinh doanh

- Giúp ghi nhận các thỏa thuận kinh doanh chi tiết, rõ ràng cho các bên cùng thực hiện theo như đã thỏa thuận, tránh thực hiện sai gây ảnh hưởng hai bên.

- Hợp đồng là chứng cứ thiết thực trong trường hợp tranh chấp hợp đồng cũng như trong việc phân giải của Tòa án.

- Hợp đồng là căn cứ để xác lập quyền và nghĩa vụ giữa các bên trong thực hiện hợp đồng.

- Là điểm tựa niềm tin trong kinh doanh, giúp các đơn vị kinh doanh giữ uy tín với nhau trong kinh doanh tốt hơn do có chịu trách nhiệm pháp lý.

4. Mối quan hệ giữa đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh:

- Đàm phán thành công cung cấp các nội dung chi tiết chắc chắn cho soạn thảo hợp đồng kinh doanh. Nếu chỉ đàm phán suôn không có minh chứng đi kèm rủi ro trong kinh doanh tăng lên do hủy thỏa thuận giao kèo hoặc không có chứng cứ để kiện đòi bồi thường khi một bên bội ước các thỏa thuận. Đàm phán là tiền đề để làm rõ các nội dung chi tiết cho hợp đồng, giúp hợp đồng rõ ràng và chặt chẽ.
- Hợp đồng là minh chứng về mặt pháp lý giúp các bên giữ uy tín trong thực hiện các giao dịch đàm phán, là thỏa thuận chi tiết cụ thể buộc các bên phải làm. Đồng thời là căn cứ pháp lý để kiện giải quyết khi có tranh chấp xảy ra. Hợp đồng còn mang ý nghĩa bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên khi tham gia vào quan hệ kinh doanh.
- Do đó đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh gần như là hai bộ phận hỗ trợ đắc lực tương hỗ cho nhau, thiếu một trong hai có thể dẫn đến đàm phán không thực hiện hoặc hợp đồng không đúng ý đối tác, phải chỉnh sửa bổ sung hay bất đồng quan điểm, làm mất lòng mối quan hệ trong kinh doanh lâu dài.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG

Câu 1 : Trình bày khái niệm về hợp đồng kinh doanh. Nêu vai trò của hợp đồng trong kinh doanh.

Câu 2 : Trình bày mối quan hệ giữa đàm phán và soạn thảo hợp đồng kinh doanh

Chương 02 : NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN TRONG ĐÀM PHÁN

Mã chương MH23KX5340119-02

**** Giới thiệu***

Việc đàm phán trong kinh doanh sẽ giúp người bán hàng đạt được mục tiêu cụ thể và tạo sự khác biệt trong chiến thắng – đó là chiến thắng trong đàm phán. Đàm phán giúp ký kết được hợp đồng, mua bán với giá phù hợp. Đàm phán giúp giải quyết các mâu thuẫn trong kinh doanh. Đàm phán giúp kết nối doanh nghiệp và người dùng, hiểu rõ bản chất vấn đề, giúp đôi bên dung hòa lợi ích gắn kết lâu dài.

**** Mục tiêu:***

- Kiến thức: Trình bày các nguyên tắc đàm phán, các kiểu đàm phán, các kỹ năng cơ bản trong đàm phán hợp đồng kinh doanh, các giai đoạn đàm phán, các chiến thuật trong đàm phán thương lượng
- Kỹ năng: Xác định được các nguyên tắc đàm phán, các kiểu đàm phán, các kỹ năng cơ bản trong đàm phán hợp đồng kinh doanh, các giai đoạn đàm phán, các chiến thuật trong đàm phán thương lượng và những vấn đề lưu ý trong đàm phán kinh doanh.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: có tinh thần tự học và làm việc nhóm tốt, tự sắp xếp hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

**** Nội dung chính:***

1. Các nguyên tắc đàm phán

- Đàm phán là một việc tự nguyện
- Phải có ít nhất một trong các bên muốn thay đổi thỏa thuận hiện tại và tin rằng sẽ đạt được mong muốn đó.
- Chỉ xảy ra khi các bên cùng hiểu rằng những quyết định được hình thành trên cơ sở thỏa thuận chung chứ không phải là quyết định đơn phương
- Thời gian là một trong những yếu tố quyết định trong đàm phán
- Cuộc đàm phán thành công là cuộc đàm phán có các bên cùng đạt được mong muốn trong phạm vi nào đó
- Phẩm chất, năng lực, kỹ năng, thái độ và tình cảm của những người trên bàn đàm phán có ảnh hưởng quyết định đến tiến trình đàm phán.

2. Các kiểu đàm phán

2.1. Các kiểu tiếp cận vấn đề

- Kiểu dàn xếp/hòa giải (Lose – Win)
 - Chịu thua lợi ích, cho phép phía bên kia thắng
 - Cần phải duy trì mối quan hệ cá nhân bằng bất cứ giá nào
- Kiểu kiểm soát (WIN-LOSE)
 - Đảm bảo mục đích cá nhân được thỏa mãn cho dù tiêu phí mối quan hệ
 - Giải quyết vấn đề dựa vào sức mạnh
- Kiểu tránh né (LOSE-LOSE)
 - Tránh xa xung đột bằng mọi giá
 - Tạo ra kết quả làm hoàn toàn thất vọng cho các bên liên quan

2.2. Các kiểu đàm phán

- Đàm phán kiểu mềm (Soft Negotiation):
 - Coi đối tác như bạn bè thân hữu, cố gắng tránh xung đột.
 - Dễ dàng chịu nhượng bộ nhằm đạt được thỏa thuận
 - Tin cậy đối tác, cố gắng giữ gìn mối quan hệ thân thiết
- Đàm phán kiểu cứng (Hard Negotiation):
 - Đưa ra lập trường hết sức cứng rắn, tìm mọi cách bảo vệ lập trường.
 - Cương quyết không chịu nhượng bộ.
- Đàm phán kiểu nguyên tắc (Principled Negotiation):
 - Đối với người thì ôn hòa, đối với việc là nguyên tắc.
 - Tập trung vào lợi ích chứ không giữ lập trường cá nhân.
 - Đưa ra nhiều phương án lựa chọn.
 - Sự thỏa thuận dựa trên các tiêu chuẩn khách quan

3. Các hình thức đàm phán HĐ kinh doanh

3.1. Đàm phán bằng thư tín (văn bản) :

Đây là hình thức qua thư từ gửi bằng bưu điện, telex, fax, hoặc email, người mua và người bán đàm phán thỏa thuận với nhau những điều khoản cần thiết của một hợp đồng.

Ưu điểm:

- Ít tốn kém
- Người viết thư có thời gian và điều kiện để cân nhắc, tham khảo ý kiến của nhiều người khác trước khi gửi đi.
- Cùng một thời gian, người viết có thể giao dịch đàm phán bằng thư với nhiều bạn hàng khác nhau.

Nhược điểm:

- Thời gian đàm phán kéo dài, có thể trải qua nhiều lần viết thư mới đạt được kết quả cuối cùng.

LƯU Ý:

- Khi sử dụng thư tín để giao dịch đàm phán, cần luôn luôn nhớ rằng thư từ là sứ giả của mình đến với khách hàng cho nên phải hết sức thận trọng trong khi viết, phải đảm bảo yêu cầu lịch sự, chính xác, kiên nhẫn.
- Nội dung phải được trình bày chính xác, mọi lý lẽ được diễn đạt đầy đủ nhưng không rườm rà, tránh những lỗi không đáng, hoặc dễ gây hiểu lầm do trình bày không rõ ràng, không khúc chiết, hoặc do sử dụng những từ ngữ không chính xác.
- Giấy viết thư cần được chuẩn bị chu đáo: tiêu đề ghi rõ ràng: tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax...
- Thư chỉ viết trên một mặt, mỗi thư chỉ nên đề cập một vấn đề kinh doanh.
- Lời lẽ trong thư cần lịch sự, đúng mực, phù hợp với cách xưng hô, chào hỏi của mỗi nước, mỗi thứ tiếng, tránh cộc lốc và cũng tránh cầu kỳ. Xu hướng hiện nay là thư cần được viết ngắn gọn, rõ ràng, ngôn ngữ được dùng là thứ tiếng khách hàng quen dùng để gây thiện cảm và thu hút được sự chú ý của khách đối với mình.
- Tránh dùng văn phong quá quý tộc, quá cao cấp. Đối tác sẽ khó hiểu khi không phải là người quý tộc ..
- Nên kiên trì viết thư nhiều lần nếu mục đích của quá trình đàm phán chưa đạt. Ưu tiên đeo đuổi viết thư cho các bạn hàng cũ đã có quan hệ buôn bán từ trước đến nay.

- Cuộc đàm phán bằng thư (Fax, Telex ...) thông thường diễn ra theo trình tự sau:

- Hỏi hàng
- Chào hàng
- Hoàn giá
- Chấp thuận
- Đặt hàng
- Xác nhận (ký kết hợp đồng)

- Từng loại thư chào hàng:

Loại 1: Thư hỏi hàng

Hỏi hàng là việc người mua đề nghị người bán cho biết giá cả và mọi điều kiện cần thiết khác để tiêu dùng.

Nội dung chính của thư:

Thông báo cho chủ hàng biết mình đang cần loại hàng gì, yêu cầu chủ hàng gửi Catalog, mẫu hàng ... đồng thời cho biết giá cả; chất lượng hàng hóa, số lượng có khả năng cung cấp, thời hạn giao hàng, điều kiện thanh toán và mọi điều kiện cần thiết khác.

Loại 2: Thư chào hàng, báo giá.

Trong buôn bán, chào hàng – báo giá là việc người bán thể hiện rõ ý định bán hàng của mình. Có nhiều cách chào hàng:

- Nếu xét theo mức độ chủ động của người xuất khẩu có:
 - + Chào hàng thụ động: là chào hàng của người xuất khẩu nếu trước đó nhận được những yêu cầu (thư hỏi hàng) của người nhập khẩu. (Chào hàng thụ động còn có tên gọi là “trả lời thư hỏi hàng”).
 - + Chào hàng chủ động: là người xuất khẩu chủ động chào hàng khi chưa nhận được “Thư hỏi hàng” của người nhập khẩu. Phần nội dung chính: Tự giới thiệu về công ty của mình và các mặt hàng của mình sản xuất kinh doanh. Gửi kèm theo catalog, hàng mẫu, giá biểu và các điều kiện mà mình mong muốn để bán hàng.

Loại 3: Thư hoàn giá

Hoàn giá lại một đề nghị mới do một bên mua (hoặc bán) đưa ra, sau khi đã nhận được chào hàng (hoặc đặt hàng) của bên kia, nhưng không chấp thuận hoàn toàn chào hàng (hoặc chào hàng) đó. khi hoàn giá, chào giá trước đó coi như hủy bỏ. Trong buôn bán quốc tế, mỗi lần giao dịch thường phải qua nhiều lần hoàn giá mới đi đến kết thúc.

Loại 4: Thư chấp nhận

Sau khi bên bán và bên mua qua những lần báo giá (chào hàng) và trả giá (hoàn giá), đặt hàng, cuối cùng đi đến ký kết hợp đồng mua bán.

Loại 5: Thư xác nhận

Sau khi thống nhất với nhau các điều kiện giao dịch, hai bên mua và bán ghi lại các kết quả đã đạt được, rồi trao cho đối phương. Đó là văn kiện xác nhận.

Văn kiện do bên bán lập gọi là giấy xác nhận bán hàng, văn kiện do bên mua lập gọi là giấy xác nhận mua hàng.

Xác nhận thường lập thành hai văn bản, bên lập xác nhận ký trước, rồi gửi bên kia, bên kia ký xong giữ lại một bản và gửi trả lại một bản.

3.2. Đàm phán qua điện thoại/điện tử

Đây là hình thức qua đường dây điện thoại quốc tế, người mua và người bán thực hiện giao dịch đàm phán với nhau để đi đến ký kết hợp đồng ngoại thương.

Ưu điểm:

Có được kết quả đàm phán nhanh chóng

Nhược điểm:

-Rất tốn kém

-Trình bày không được hết ý

-Trao đổi qua điện thoại là trao đổi miệng, không có gì làm bằng chứng cho sự thỏa thuận, quyết định trong trao đổi.

****Cần lưu ý rằng chỉ sử dụng điện thoại trong trường hợp thật cần thiết, khẩn trương, sợ lỡ thời cơ hoặc trong trường hợp mọi điều kiện đã thỏa thuận xong chỉ còn chờ xác nhận, hoặc xác nhận vài chi tiết nữa để làm rõ hợp đồng.*

- Trước khi giao dịch bằng điện thoại, cần phải chuẩn bị nội dung định nói với bạn hàng một cách kỹ càng.
- Sau khi trao đổi bằng điện thoại xong, cần có thư xác nhận về những nội dung đã thỏa thuận qua điện thoại.
- Rất quan trọng là người giao dịch bằng điện thoại phải có trình độ ngoại ngữ vững vàng.

3.3. Đàm phán bằng cách gặp mặt trực tiếp.

Đây là hình thức đàm phán có ưu điểm so với cả hai hình thức đàm phán qua thư từ và điện thoại. Gặp mặt trực tiếp truyền đạt sẽ nhận được phản hồi và giải thích nhanh chóng.

Ưu điểm:

- Đàm phán trực tiếp giúp đẩy nhanh tốc độ đàm phán

- Cho phép giải quyết những bất đồng phức tạp giữa các bên gặp gỡ, tạo được sự thông hiểu lẫn nhau và duy trì được mối quan hệ hợp tác lâu dài với nhau.

- Kết quả đàm phán có được sự xác nhận pháp lý ngay của các bên khiến cho hợp đồng mau chóng đi vào thực hiện.

Nhược điểm:

- Chi phí đàm phán rất tốn kém.

Lưu ý:

- Việc ký hợp đồng thường được tiến hành kịp thời khi đã có đủ các điều kiện ký kết chín mùi, không nên tỏ ra nôn nóng trong việc ký kết dù khi thời gian đàm phán sắp kết thúc. Vì nếu đôi bên đối tác nắm được ý định của ta muốn ký hợp đồng, đối tác sẽ có nhiều lợi thế hơn chúng ta.
- Trong thực tế có những hợp đồng được ký kết khi tiễn khách ra sân bay, nhưng không nên vì thế mà không ký ngay khi có điều kiện.
- Người tiến hành đàm phán cần biết sử dụng ngôn ngữ dùng để đàm phán, vì như vậy sẽ chủ động linh hoạt, nâng cao tốc độ đàm phán.
- Khi cần dùng phiên dịch, người phiên dịch nên được chuẩn bị để nắm rõ nội dung cần giao dịch trước khi tiến hành đàm phán. Việc này giúp cho người phiên dịch rất nhiều trong việc hiểu và dịch được trung thành ý tứ của các bên.
- Khi đàm phán có đông người tham dự nên thống nhất một người phát ngôn ngữ để tránh sơ hở trong đối đáp, cũng nên tránh việc bàn bạc trao đổi ý kiến với nhau ngay trước mặt khách hàng vì vừa không lịch sự, vừa không có lợi, đặc biệt khi khách hàng có thể hiểu được ngôn ngữ của mình nói.
- Mỗi buổi đàm phán cần được ghi thành biên bản để theo dõi, vì việc theo dõi như vậy rất có lợi cho việc tìm hiểu khách hàng một cách chu đáo hơn, có lợi cho việc rút kinh nghiệm trong quá trình đàm phán và sau này.

4. Các kỹ năng cơ bản trong đàm phán hợp đồng kinh doanh.

Để công việc kinh doanh đạt hiệu quả tốt nhất bán được nhiều sản phẩm và mang lại lợi nhuận thì rèn luyện kỹ năng đàm phán là điều kiện thiết yếu cho bất cứ người kinh doanh nào.

Phương pháp đàm phán giúp tiết kiệm các chi phí, giảm thiểu những rủi ro và đảm bảo sự đồng thuận từ 2 bên. Để đàm phán hiệu quả, người làm kinh doanh cần:

Hiểu rõ vấn đề và đối thủ

Đối với đàm phán, việc tìm hiểu đối thủ và đối tác là điều cực kỳ quan trọng để nắm bắt cục diện. Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng. Doanh nghiệp cần hiểu rõ vấn đề để tìm hướng giải quyết phù hợp, linh hoạt.

Khả năng đánh giá vấn đề hiệu quả

Người làm kinh doanh cần nhạy bén nắm bắt tình hình, nhận biết mục đích của đối phương. Từ đó, nhìn nhận và quan sát vấn đề để đánh giá về quan điểm và bước đi của đối tác, phân tích đưa ra phương án tác chiến phù hợp.

Kỹ năng ăn nói và dẫn dắt vấn đề

Việc đàm phán có thành công hay không phụ thuộc rất nhiều vào kỹ năng ăn nói của chính bạn. Trong cuộc đàm phán, phải luôn giữ được thái độ bình tĩnh, tư duy để lời nói và hành động có lý lẽ, dẫn dắt vấn đề theo đúng lập luận.

Kiến thức sâu rộng về những lĩnh vực liên quan

Một người có kỹ năng đàm phán tốt là người có kiến thức tư duy sâu rộng về nhiều

5. Các giai đoạn đàm phán

5.1. Chuẩn bị

Sự chuẩn bị là cần thiết cho sự thành công của một cuộc đàm phán. Chuẩn bị bao gồm:

Xác định lợi ích: Mục đích của đàm phán là để đạt những thỏa thuận thỏa mãn những lợi ích (bao gồm nhu cầu, mong muốn và những điều quan tâm) của nhà đàm phán. Việc xác định rõ nhu cầu của đàm phán giúp các bên tránh được việc đàm phán một hợp đồng mà không giải quyết được các mối quan tâm dẫn đến đàm phán. Do vậy, việc nêu rõ mong muốn của mình trước khi đàm phán là vô cùng cần thiết.

Xác định phương án thay thế tốt nhất: Nếu cuộc đàm phán thất bại, thường có nhiều hoạt động thay thế có thể đáp ứng lợi ích của nhà đàm phán. Trong số những lựa chọn này, nhà đàm phán nên xác định cách nào tốt nhất để thay thế cho một thỏa thuận thương lượng.

Xác định các vấn đề: Nhà đàm phán cần xác định những vấn đề cần cố gắng giải quyết trong quá trình thương lượng (ví dụ: giá bán, số tiền đặt cọc,...).

Xác định mục tiêu và điểm giới hạn: Đặt mục tiêu trước khi đàm phán giúp nhà đàm phán có thể đánh giá hiệu quả thương lượng của mình. Điểm giới hạn ngăn cản các nhà đàm phán đồng ý với một thỏa thuận xấu.

Tìm hiểu đối tác: Điều này có thể được thực hiện bằng cách nói chuyện với những người khác đã đàm phán với đối tác trước đó, tổ chức các cuộc họp sơ bộ, hoặc thậm chí trao đổi chương trình nghị sự trước khi đàm phán,... Bất kể sự hiểu biết này được thu thập như thế nào đều rất hữu ích cho việc đàm phán.

5.2. Xây dựng mối quan hệ với đối tác

Khi hai bên tham gia vào cuộc đàm phán, họ có nhiều khả năng nỗ lực để xây dựng mối quan hệ với nhau. Việc xây dựng mối quan hệ này liên quan đến việc thiết lập sự tin tưởng để chia sẻ một cách công khai và chính xác các thông tin về các lợi ích và ưu tiên của họ, đồng thời tin vào những gì đối tác nói với họ.

Các nhà đàm phán nên cố gắng đạt được lợi ích của mình trong khi vẫn quan tâm đến mối quan hệ hợp tác của hai bên và chú ý đến lợi ích của đối tác.

5.3. Trao đổi thông tin

Giai đoạn này giúp hai bên đối tác cảm thấy thoải mái chia sẻ thông tin với nhau về lợi ích và ưu tiên tương đối giữa các vấn đề. Qua trao đổi, các nhà đàm phán có thể biết hai bên có chung sự ưu tiên hay không, có mong muốn cùng một cách giải quyết hay không, hoặc mức độ ưu tiên giữa hai mục tiêu khác nhau hoặc các mong muốn đối lập nhau.

Để có thể đạt khả năng thỏa thuận cao nhất, các nhà đàm phán

Đàm phán tích hợp hướng đến mục tiêu cả hai bên đều có lợi và không bên nào bị mất quyền lợi trong lúc hợp đồng còn giá trị, nên để hợp đồng thành công, cả hai bên phải cam kết thực hiện, và cam kết này phải đảm bảo cho toàn bộ thời hạn của hợp đồng.

Đàm phán cần thiết lập các quy tắc cơ bản, như theo một chương trình nghị sự đã được xác định trước, lịch sự và tôn trọng nhau, giải quyết các vấn đề dễ trước và nghỉ giải quyết khi đàm phán trở nên khó khăn. Khi cuộc đàm phán tiếp tục, cả hai bên thuyết cần bày tỏ mối quan tâm cũng như những ưu tiên đặc biệt của mình.

Mục đích cuối cùng của đàm phán không phải là để đạt được một số điều khoản kinh tế nhất định mà là để đáp ứng một số lợi ích cơ bản. Nếu các bên

không nêu rõ những kỳ vọng đó là gì, thỏa thuận sẽ không thể đạt được những mong đợi đó.

5.4. Đề ra các lựa chọn

Để đạt được một thỏa thuận thu được lợi ích tối đa, các nhà đàm phán nên chia mục tiêu của mình thành các gói điều khoản khác nhau, càng nhiều gói lựa chọn càng tốt.

5.5. Đạt được một thỏa thuận

Các nhà đàm phán nên tiến hành đánh giá và lựa chọn một trong số các gói lựa chọn. Đánh giá lựa chọn nên được thực hiện bằng cách sử dụng các tiêu chí khách quan mà hai bên thỏa thuận, sau đó tiến hành áp dụng các tiêu chí cho mỗi lựa chọn. Lựa chọn ghi điểm cao nhất theo tiêu chí đã chọn là giải pháp tối ưu.

6. Các chiến thuật trong đàm phán thương lượng

- Hợp tác: Cùng tìm ra các giải pháp liên kết và thỏa mãn tất cả các bên có liên quan
- Cạnh tranh: Theo đuổi mục đích bằng mọi giá một cách dứt khoát và không hợp tác (thắng bằng mọi giá)
- Nhượng bộ: Chia sẻ quyền lợi mỗi bên để đạt được một mức chấp nhận được
- Chấp nhận: Thỏa mãn các yêu cầu của đối tác.
- Né tránh: Không dứt khoát và không hợp tác, không bày tỏ mong muốn, trì hoãn giải quyết vấn đề.

7. Những yếu tố rào cản ảnh hưởng đến đàm phán thương lượng và phương thức tháo gỡ.

7.1. Những điều cần tránh trong đàm phán

- Nói quá nhỏ
- Không nhìn vào mắt đối tác
- Không có kế hoạch cụ thể
- Không thông báo trước nội dung đàm phán
- Để đối tác tự do, chủ động khi đàm phán
- Đưa hết thông tin, lý lẽ đàm phán ngay từ đầu
- Lãng tránh ý kiến đối tác
- Không chuẩn bị trước các giới hạn khi đàm phán
- Áp đảo đối tác

7.2. Các nguyên tắc dẫn đến thành công trong ĐP