

# Lời khuyên khi thương lượng tranh chấp

[Thương lượng thành công](#) là một kỹ năng kinh doanh quan trọng, có thể được cải thiện thông qua thực hành, suy ngẫm, đào tạo và tư vấn.

## Chuẩn bị

Mỗi khi thương lượng, quý vị phải đưa ra những lựa chọn ảnh hưởng đến việc liệu quý vị có đạt được kết quả thương lượng thành công cho doanh nghiệp của mình hay không.

Thời gian chuẩn bị sẽ phụ thuộc vào tầm quan trọng của vấn đề. Phân bổ thêm thời gian để chuẩn bị cho những cuộc thương lượng phức tạp hoặc có giá trị cao.

## Kiểm tra thông tin của quý vị

Thông tin sai lệch là nguyên nhân chính gây ra tranh chấp và có thể leo thang thành xung đột không cần thiết và tốn kém. Xem xét lại mọi thông tin và tài liệu liên quan để hiểu rõ những gì quý vị đã thỏa thuận và những gì đối phương có thể cho rằng quý vị đã đồng ý thỏa thuận.

- Nếu quý vị có hợp đồng bằng văn bản, hãy đọc kỹ và ghi chú các phần có liên quan.
- Nếu không có hợp đồng bằng văn bản, hãy xem lại bất kỳ email hoặc văn bản nào liên quan đến vấn đề này.

## Tìm hiểu vấn đề tranh chấp

[Danh sách kiểm tra này](#) có thể giúp quý vị hiểu rõ vấn đề quý vị đang tranh chấp và quan điểm của quý vị về vấn đề đó.

- Xác định xem đối phương có ý muốn hay nghĩa vụ bắt buộc thương lượng và vị thế thương lượng của quý vị so với họ là gì.
- Hãy xem xét lợi ích của việc kết thúc tranh chấp nhanh chóng – giá trị của việc giải quyết tranh chấp nhanh chóng hơn đối với quý vị là gì?

## Quyền hạn của các bên

Khi trao đổi với đối phương, hãy chắc chắn rằng quý vị hiểu phạm vi quyền hạn mà họ có. Thông thường, tốt nhất là nên liên hệ với người có thẩm quyền giải quyết vấn đề.

## Giải quyết tranh chấp một cách chuyên nghiệp

Nếu chỉ là vấn đề nhỏ, quý vị có thể gọi cho họ, còn nếu vấn đề phức tạp hơn, một cuộc gặp mặt trực tiếp có thể mang lại kết quả thành công hơn. Đặt ra các nguyên tắc cho cuộc thảo luận và đảm bảo rằng quý vị tuân thủ chúng trong suốt quá trình. Viết thư cho đối phương đôi khi có thể hữu ích. Tuy nhiên, giống như bất kỳ cách giao tiếp nào khác, từ ngữ có thể bị hiểu sai. Cách quý vị cư xử và giao tiếp có thể sẽ ảnh hưởng đến kết quả thương lượng.

## Hành vi hỗ trợ thương lượng thuận lợi

- Ngôn ngữ trung lập và không phán xét
- Rõ ràng về những gì quý vị đang đề xuất và những gì quý vị cần từ họ
- Hiểu quan điểm của họ so với quan điểm của quý vị – lý do đằng sau yêu cầu hoặc quan điểm đó là gì?
- Thể hiện rằng quý vị đang lắng nghe
- Xem xét quan điểm và đề xuất của họ
- Đề xuất các giải pháp khả thi
- Luôn giữ thái độ chuyên nghiệp, bình tĩnh và tạm dừng cuộc thảo luận nếu quý vị cảm thấy xúc động hoặc thất vọng
- Suy nghĩ về nhu cầu kinh doanh của quý vị, ở hiện tại và trong tương lai, bất kể những gì đã xảy ra trước đây
- Xem xét cả kết quả lâu dài cũng như các lợi ích trước mắt
- Đặt câu hỏi nếu quý vị không hiểu điều gì đó
- Tập trung vào vấn đề tranh chấp chứ không phải con người đối phương.

## # Lời khuyên hàng đầu

- Đặt mục tiêu và thu thập thông tin để cân nhắc các giải pháp của quý vị.
- Thương lượng và hòa giải có thể tiết kiệm thời gian và tiền bạc cho tất cả các bên liên quan.
- Xung đột là điều không thể tránh khỏi, nhưng lựa chọn đối đầu hay không là tùy thuộc vào quyết định của quý vị

## Hành vi có thể gây khó khăn cho việc thương lượng

- Nhầm lẫn giữa thương lượng với đối đầu
- Phản ứng nóng vội
- Bộc phát cảm xúc
- Bê rếu và dùng ngôn ngữ xúc phạm
- Nhận xét tiêu cực về đối phương hoặc đổ lỗi
- Bàn tán hoặc đăng tin về vấn đề này với các doanh nghiệp hoặc khách hàng khác (điều này có thể làm mất đi chữ tín của quý vị)
- Ngôn ngữ cơ thể cho thấy thái độ không cởi mở (ví dụ khoanh tay)
- Chỉ tập trung vào lợi ích trước mắt
- Bỏ qua chi phí cho doanh nghiệp của quý vị khi không đạt được thỏa thuận

Phá vỡ thỏa thuận ban đầu trong khi thương lượng có thể là điều dễ xảy ra, đặc biệt nếu quý vị tin rằng bên kia đã vi phạm thỏa thuận. Quý vị **không nên** từ chối thanh toán hoặc đưa ra cáo buộc công khai trong quá trình tranh chấp vì điều này có thể khiến quý vị vi phạm hợp đồng cho thuê hoặc đối mặt với nguy cơ bị kiện tụng. Quý vị nên nhờ đến tư vấn pháp lý trước khi từ chối thanh toán, giữ lại một phần tiền thuê hoặc đưa ra bình luận công khai (bao gồm cả trên mạng xã hội).

## Suy ngẫm về phương pháp của quý vị

Người trưởng thành học hỏi thông qua suy ngẫm. Quý vị có thể cải thiện kỹ năng thương lượng của mình khi đánh giá lại xem những kỹ thuật nào đang hiệu quả và những phương pháp nào chưa hiệu quả. Suy nghĩ xem liệu quy trình kinh doanh hiện tại có góp phần gây ra tranh chấp hay không. Việc xem xét một số quy trình có thể giúp quý vị tránh được những tranh chấp trong tương lai.

## Suy ngẫm về chi phí

Thời gian và công sức dành cho việc giải quyết tranh chấp có thể cũng quan trọng đối với một doanh nghiệp nhỏ như những chi phí phải tự bỏ ra. Tùy thuộc vào giá trị tranh chấp, việc chi trả cho một nhà đàm phán thương mại thay mặt quý vị thực hiện thương lượng có thể có ích, hoặc quý vị phải bỏ qua vấn đề và bắt đầu hoạt động mới.

## Tìm kiếm lời khuyên

Hãy cân nhắc tìm kiếm lời khuyên chuyên môn từ kế toán viên, cố vấn tài chính, luật sư hoặc cố vấn kinh doanh. Bạn bè và gia đình có thể đưa ra lời khuyên mang tính cá nhân và hỗ trợ tinh thần hơn nhưng có thể không giúp quý vị đạt được kết quả kinh doanh tốt nhất cho doanh nghiệp của mình.

## Xem xét hòa giải

Trong quá trình hòa giải, các bên được hướng dẫn thông qua quá trình thảo luận và thương lượng. Hòa giải viên sẽ giữ quan điểm trung lập và tuân theo quy trình đã được thử nghiệm và kiểm chứng nhằm điều hướng cuộc trao đổi sao cho cả hai bên đều có cơ hội nêu lên quan điểm và đưa ra phản hồi. Các buổi hòa giải có thể được tổ chức trực tuyến qua điện thoại hoặc video.

## Tìm hiểu thêm thông tin

Vui lòng liên hệ với QSBC bằng cách gửi [yêu cầu trực tuyến](#) hoặc gọi tới số 1300 312 344.

*Thông tin này chỉ cung cấp hướng dẫn chung và không cấu thành tư vấn pháp lý. Chúng tôi khuyến khích quý vị nên tìm kiếm tư vấn pháp lý độc lập để xem xét hoàn cảnh cá nhân của quý vị và luật hiện hành.*