

30.7
STA
2004

PETER B. STARK - JANE FLAHERTY

VĂN HOÁ GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TRONG QUAN HỆ XÃ HỘI

101 BÍ QUYẾT ĐÀM PHÁN

(THE ONLY NEGOTIATING GUIDE YOU'LL EVER NEED)

Biên dịch: Mạnh Linh - Minh Đức

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

V-D0/15632

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HOÁ THÔNG TIN

15/1/2003

MỤC LỤC

Lời giới thiệu	8
----------------------	---

PHẦN I. NHÀ ĐÀM PHÁN TÀI NĂNG

1. Đàm phán là gì?	12
2. Bốn kết quả của cuộc đàm phán	20
3. Ba yếu tố quan trọng	31
4. Kỹ năng đặt câu hỏi	44
5. Kỹ năng lắng nghe	59
6. Hành vi phi ngôn ngữ	70
7. Tạo dựng sự tin tưởng trong đàm phán	79
8. "Cá mập, cá chép và cá heo"	89
9. Vai trò của phong cách đàm phán	97
10. Chuẩn bị cho đàm phán	113

PHẦN II. 101 BÍ QUYẾT ĐÀM PHÁN THÀNH CÔNG .129

1. Đó là giá thấp nhất ư?	133
2. Tham khảo ý kiến chuyên gia	134
3. Dùng câu hỏi đóng	136
4. Dùng câu hỏi mở	137
5. Nhượng bộ từng phần nhỏ	139
6. Chia sẻ thuận lợi Và khó khăn	140
7. Tôi sẽ đồng ý với anh nếu chúng ta chưa đôi	141
8. Im lặng là vàng	142
9. Nói "Không" và đặt tay lên vũ khí	143
10. Sao! Anh đùa đấy chứ!	144
11. Cấp trên quyết định	145
12. Người ủng hộ/Kẻ phản đối	147
13. Như thế chưa được	149

14. Dữ kiện và số liệu	151
15. Nhượng bộ có điều kiện	152
16. Tối hậu thư	154
17. Thêm một chút đường	155
18. Làm rõ các quy ước cơ bản	156
19. Thay đổi mục đích	157
20. Tách các điểm để thoả thuận	159
21. Giải quyết các vấn đề khó nhất sau cùng	161
22. Bảo lãnh	163
23. Tìm kiếm nguyên nhân sâu xa	165
24. Thoả thuận kiểu nhà hàng	167
25. Cùng hướng về tương lai	169
26. Xin thứ lỗi vì tôi đã làm sai	170
27. Trả lời bằng một câu hỏi hay	171
28. Bắt thóp đối phương	172
29. Nếu anh ở vào địa vị tôi	172
30. Tôi hiểu khó khăn của anh	174
31. Nhất định không thể như thế!	176
32. Đánh lạc hướng	178
33. Tôi sẽ suy nghĩ và trả lời anh sau	179
34. Gì cũng được... ..	180
35. Tạo lập một điểm bắt đầu công bằng	182
36. Đưa ra đề nghị trước	183
37. Luôn có nhiều giải pháp cho cùng một vấn đề	184
38. Thay đổi hạn cuối	186
39. Chấp nhận hay từ bỏ	187
40. Bóng thăm dò	189
41. Nếu.....thì	190
42. Cảm thấy tổn thương hoặc bị phản bội	191
43. Tìm cho chúng tôi một người trung gian	192

44. Không gì khác, thưa ngài.....	194
45. Kiên trì.....	196
46. Phương tiện điện tử.....	197
47. Chấn chủ để đối tác nhân nhượng.....	198
48. Lời nói của sức mạnh.....	200
49. Bỏ con săn sắt bắt con cá rô.....	201
50. Sức mạnh của cạnh tranh.....	202
51. Viết ra giấy.....	203
52. cảm thấy, nghĩ và thấy.....	204
53. Đâu chỉ có một.....	205
54. Điều kiện không đủ.....	207
55. Xây cầu.....	208
56. Hãy thử trước đi.....	209
57. Bóng đang ở chân anh.....	210
58. Hãy thẳng thắn với tôi.....	211
59. Sự đe dọa.....	212
60. Đầu tư thời gian.....	213
61. Nhờ đến mẹ Teresa.....	214
62. Giúp tôi hiểu.....	215
63. Giả vờ ngớ ngẩn.....	216
64. Việc đã rồi - xin được bỏ qua.....	218
65. Nghỉ giải lao.....	219
66. Hai cái đầu tốt hơn là một cái.....	220
67. Cắt nhỏ miếng xúc xích.....	221
68. Tham khảo vật chuẩn.....	223
69. Chúng tôi chưa bao giờ làm điều đó.....	225
70. Tự rút lui.....	226
71. Từ bỏ đề nghị.....	227
72. Tăng hay giảm.....	228
73. Chỉ là món tiền nhỏ.....	229

74. Báo động giả (Tôi đã quên nói với anh về...ư?) ...	230
75. Quyết định là ở anh	231
76. Không bao giờ nói "Đồng ý" ngay	232
77. Giăng bẫy.....	233
78. Bỏ cái này nếu được cái kia	234
79. Thủ tục hoặc điều khoản quy định.....	235
80. Trả ơn.....	236
81. Sức mạnh của hành động điên rồ.....	238
82. Anh muốn thanh toán bằng phương pháp nào? ...	239
83. Cung cấp thông tin tiêu cực	240
84. Giải pháp hoàn hảo	241
85. Rồi anh sẽ phải hối tiếc	242
86. Tăng bốc hay lời nói đường mật.....	244
87. Đặt ra giới hạn thời gian.....	245
88. Hãy vì quan hệ lâu dài	246
89. Phục kích.....	247
90. Chuyển thăm công trường	248
91. Mọi người đều dùng sản phẩm này!.....	250
92. Một chân còn trên cang	252
93. Tạo lập quan hệ	253
94. Anh đã đẩy tôi đến bờ vực	254
95. Anh cứ nói trước đi.....	255
96. Hãy ưu ái chúng tôi.....	257
97 Thư tổng tiền, hay "Tôi sẽ giúp anh nổi danh".....	259
98. Uy hiếp đối phương	260
99. Gây nhiễu Sóng.....	262
100. Tôi chẳng quan tâm đến anh	263
101. Cách nhìn tích cực	265