NEVER SPLIT DIFFERENCE - ĐỪNG BAO GIỜ CHIA ĐÔI LỢI ÍCH TRONG MỌI CUỘC ĐÀM PHÁN

- 1. The New Rules
  - Lắng nghe là sự nhượng bộ đỡ tốn kém nhưng cũng hiệu quả nhất chúng ta có thể thực hiện. Bằng cách chăm chú lắng nghe, đàm phán viên đang thể hiện sự thông cảm và mong muốn chân thành được hiểu rõ hơn những gì đối phương trải qua
- 2. Be a Mirror
- 3. Don't Feel Their Pain, Label it
- 4. Beware "Yes" - Matter "No"
  - "Đúng vậy" là tín hiệu cho thấy cuộc đàm phán có thể thoát khỏi bế tắc. Nó giúp phá vỡ bức tường cản trở sự tiến triển. Nó đem lại một điểm nhận thức với đối phương khi họ thực sự đồng ý về một vấn đề mà không có cảm giác nhượng bộ
  - "Không" là khởi đầu của một cuộc đàm phán, không phải kết thúc. Khi ai đó nói "Không", bạn cần nghĩ theo nghĩa thực tế và tích cực sau:
    - Tôi chưa sẵn sàng đồng ý
    - Anh đang khiến tôi cảm thấy không thoải mái
    - Tôi không hiểu
    - Tôi không nghĩ tôi có đủ khả năng thanh toán
    - Tôi muốn điều khác
    - Tôi cần nhiều thông tin hơn
    - Tôi muốn bàn luận điều này với người khác
  - Có 3 kiểu "Vâng"
    - Giả mạo
    - Xác nhận
    - Cam kết
  - Khi muốn chào hàng thứ gì đó, hãy bắt đầu với câu hỏi (mục đích để nhận về câu trả lời "Không") "Bây giờ có phải là thời điểm không tiện để nói chuyện không?" thay vì "Bạn có vài phút để nói chuyện không?"
  - Tác dụng của "Không"
    - Cho phép vấn đề được phơi bày
    - Bảo vệ con người trong việc không đưa ra - hoặc giúp họ sửa chữa - những quyết định không hiệu quả
    - Làm chậm tiến trình để người ta cảm thấy họ được tự do ủng hộ các quyết định của họ và những thoả thuận họ đang bước vào
    - Giúp con người cảm thấy an toàn, đảm bảo, thoải mái về mặt cảm xúc, nắm quyền kiểm soát các quyết định của mình
    - Đẩy tất cả nỗ lực của mọi người tiến về phía trước
  - Phương pháp để nhận được "Không"
    - Gán sai một cảm xúc hay một mong muốn nào đó của đối phương, trong khi họ không nghĩ như vậy
    - Hỏi đối phương những gì họ không muốn
- 5. Trigger the Tow Words that Immediately Transform any Negotitation
- 6. Bend Their Reality
- 7. Create the Illusion of Control
  - Kinh nghiệm của người Nhật: Khi đàm phán với người nước ngoài, doanh nhân Nhật thường sử dụng một phiên dịch viên ngay cả khi anh ta hiểu chính xác đối phương nói gì. Đó là vì thông qua thông dịch viên, anh ta có thời gian để lùi một bước, có thêm thời gian để sắp xếp lại câu trả lời của mình
- 8. Guarantee Execution
  - Quy tắt 7:38:55
    - 7% của một thông điệp là dựa trên từ ngữ
    - 38% của một thông điệp dựa trên giọng điệu
    - 55% còn lại xuất phát từ ngôn ngữ cơ thể và gương mặt của người nói
  - Hiệu ứng Pinocchio: trung bình, những kẻ nói dối thường dùng nhiều lời hơn những người nói thật, và họ cũng thề thốt nhiều hơn nữa. Họ thường dùng ngôi thứ 3 nhiều hơn người nói thật mục đích là để tạo ra khoảng cách giữa họ với lời nói dối
- 9. Bargain Hard
  - Để trả được giá tối, bạn cần đặt ra những giả định về quá trình mặc cả và học cách nhận ra những chiến lượn tâm lý tinh tế đóng vai trò sống còn trên bàn thương lượng
  - Bạn thuộc kiểu người nào?
    - 1. Người phân tích: là những người có hệ thống và siêng năng, họ không vội vã. Thay vào đó, họ tin rằng miễn là mình đang làm việc để cho ra kết qủa tốt nhất theo cách thấu đáo và có hệ thống thì thời gian không là vấn đề
    - 2. Người thích ứng: họ nghĩ rằng chỉ cần có sự trao đổi thông tin liên tục, nghĩa là thời gian đã được bỏ ra hiệu quả. Chỉ cần họ giao tiếp, họ sẽ hài lòng. Trong 3 kiểu người, họ là những người dễ xây dựng được mối quan hệ tin cậy tuyệt với mà không cần thực sự đạt được điều gì
    - 3. Người quyết liệt: tin thời gian là tiền bạc, một phút lãng phí là một đồng lãng phí. Đối với họ, một giải pháp hoàn hảo không quan trọng bằng bạn hoàn thành được nó.
  - Trong bất kỳ cuộc mặc cả căng thẳng nào, nguyên tắt sống còn là: Không bao giờ xem đối thủ là kẻ thù. Người đối diện bạn bên bàn đàm phán không phải là vấn đề. Vấn đề chưa được giải quyết mới đính là vấn đề. Vì vậy, hãy tách biệt giữa con người với vấn đề và tập trung vào vấn đề
  - Mặc cả theo mô hình Ackerman
    - 1. Xác định mức giá cuối cùng (mục tiêu của bạn)
    - 2. Xác định mức giá đầu tiên vào khoảng 65% mức giá cuối cùng
    - 3. Tính toán 3 bước hạ giá luỹ kế (xuống 85%, 95% và 100%)
    - 4. Sử dụng sự cảm thông và những cách nói "Không" khác nhau để khiến đối phương trả giá trước khi bạn tăng giá
    - 5. Khi tính toán cho con số cuối cùng, sử dụng những con số chính xác, không tròn trĩnh, chẳng hạn, 37,893 USD thay vì 38,000 USD. Nó đem đến cảm giác tin cậy và có sức nặng
    - 6. Khi đưa ra con số cuối cùng của mình, đưa ra đồng thời một điều phi tài chính khác để thấy bạn đã chạm đến giới hạn
- 10. Find the Black Swan
  - Thiên Nga Đen
    - Là những sự kiện hoặc mẫu thông tin tồn tại bên ngoài những mong đợi thông thường của chúng ta, và vì vậy, chúng ta không biết
    - chính là những điều chúng ta không biết mình không biết
  - Nguyên tắc tương đồng: đó là chúng ta tin tưởng hơn vào một người khi chúng ta xem họ tương đồng hoặc thân thuộc với mình