Những phong cách đàm phán khác nhau của các nước trên thế giới

DƯƠNG HẢI YẾN

Người Trung Quốc có câu "*Thập lý bất đồng phong, bách lý bất đồng tục*", có nghĩa là qua mười dặm thì không cùng một cơn gió, qua trăm dặm thì không cùng một phong tục. Người Việt ta lại có câu "*Nhập gia tùy tục*". Trong khuynh hướng hội nhập chung vào nền kinh tế thế giới hiện nay, các đơn vị kinh tế của nước ta càng có xu hướng mở rộng mối quan hệ hợp tác với các nước trong và ngoài khu vực. Đây là một quá trình bao gồm nhiều giai đoạn khác nhau, trong đó giai đoạn đàm phán và thương lượng mậu dịch đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc thúc đẩy mối quan hệ hợp tác kinh tế giữa hai nước cũng như góp phần bảo vệ quyền lợi của chúng ta.

Đồng thời, như đã nói trên, mỗi quốc gia đều có những phong tục, phương cách đàm phán khác nhau. Nếu chúng ta có thể nắm bắt về cơ bản những sự khác biệt đó để có thể điều chỉnh thích hợp thì quá trình đàm phán của đôi bên sẽ diễn ra một cách thuận lợi hơn và đạt được kết quả như mong đợi.

Mỹ

Mỹ là một trong những quốc gia có quan niệm về thời gian rất chặt chẽ. Những người Mỹ tham dự đàm phán đều hết sức đúng giờ, đồng thời rất chú trọng hiệu suất. Trước khi bước vào đàm phán, họ chỉ lịch sự bắt tay theo phép xã giao, bỏ qua mọi hình thức hàn huyên, trực tiếp đi vào đàm phán các vấn đề chính yếu. Những thủ tục lễ nghi rườm rà như dâng trà, mời cà phê, những câu hỏi dò ý tứ hay phong cách nói chuyện cung kính, khúm núm...đôi khi mang lại ác cảm cho phía họ. Người Mỹ thường mở đầu cuộc đàm phán một cách tự tin. Họ nhanh chóng đi vào thực chất của vấn đề, đồng thời đưa ra các quan điểm một cách thẳng thắn, cũng như có thói quen thương lượng, giải quyết từng vấn đề một. Họ hoàn toàn không thích kiểu nói chuyện quanh co và quá chú trọng chủ nghĩa hình thức. Trên bàn đàm phán, thái độ hay cách nói mơ hồ, lập lờ không rõ ràng thường khiến đối tác Mỹ bị ác cảm. Do vậy khi phải từ chối các yêu cầu của họ, bạn cần có thái độ thật rõ ràng, diễn đạt trực tiếp, thẳng thắn, không cần vì nể nang mà nói vòng vo, nếu không rất dễ bị họ hiểu lầm là bạn đã chấp nhận các điều kiện của họ. Người Mỹ có sở trường trong việc mặc cả thương lượng, tranh thủ từng lợi ích một, đối với những mặt có lợi cho họ, họ thể hiện tinh thần cạnh tranh cao độ. Họ cũng là những người coi trọng kỹ thuật đàm phán. Trong quá trình đàm phán, nếu bạn có những biểu hiện về năng lực vượt trội hơn họ, họ không những không ganh ghét, mà ngược lại còn tỏ ra kính nể và tán thưởng bạn.

Anh

So với người Mỹ, người Anh tỏ ra bảo thủ hơn nhiều. Họ tự hào về vương quốc của họ và luôn có cảm giác hơn người. Người Anh tôn sùng phong cách thân sĩ, chú trọng đẳng cấp, tri thức và sự trau dồi cá nhân. Họ dễ có thiện cảm với những đối tác là nhân tài tri thức hay những người có sự trau dồi tốt. Họ cũng chú trọng những lễ nghi trong quá trình đàm phán, coi trọng quy cách bạn tiếp đón họ cũng như sự lịch sự và thân thiện. Trong giai đoạn đầu của quá trình đàm phán, đối tác Anh luôn giữ một khoảng cách nhất định với đối phương. Trong quá trình thương lượng họ có phong thái tự nhiên, nhã nhặn, lịch sự, ngoài mềm trong cứng, ôn hòa nhưng cũng khá cao ngạo, khiêm tốn và cũng rất bảo thủ. Nếu có phát sinh những bất đồng trong quá trình đàm phán, họ thường khư khư cố chấp, giữ bằng được ý kiến của mình và tiến hành tranh luận không kiêng nể. Thậm chí ngay cả trong trường hợp phần lỗi thuộc về họ, họ cũng không dễ dàng xin lỗi hay nhận sai sót về mình. Bên cạnh đó họ cũng chú ý đến từng chi tiết nhỏ trong các vấn đề đàm phán. Chỉ cần họ còn hoài nghi một chi tiết bất kỳ, họ sẽ không ký tên vào trong hiệp nghị. Vì vậy trong quá trình thương lượng, bạn cần chú ý thu thập đầy đủ tư liệu và số liệu có tính thuyết phục cao, vì một khi bạn có thể lấy được sự tín nhiệm của họ, thì khả năng thành công của cuộc đàm phán sẽ được nâng cao.

Pháp

Người Pháp coi trọng sự hài hòa trong các mối quan hệ giao tế, thích cùng đối phương thảo luận một số vấn đề bên lề để tăng cường tình cảm giữa đôi bên trước khi đi vào đàm phán chính thức. Họ rất tự hào về nền văn hóa lâu đời của quốc gia họ, vì vậy thường có xu hướng sử dụng tiếng Pháp trong các cuộc đàm phán mậu dịch quốc tế. Do đó nếu đối tác nước ngoài có một trình độ tiếng Pháp nhất định sẽ dễ dàng hòa hợp với họ hơn. Người Pháp thích tiến hành đàm phán theo hình thức bổ ngang, tức là thường thảo luận những điều khoản chủ yếu trước để đưa ra những nguyên tắc chung của hiệp nghị, tiếp theo mới bàn đến những văn kiện trong hợp đồng, và sau cùng là đi đến thảo luận hiệp nghị. Tư tưởng chủ đạo của họ là đôi bên chỉ cần tương đối thống nhất các quan điểm chính, những chi tiết khác có thể để giải quyết sau, thậm chí có thể lưu lại từ từ thảo luận sau khi đã ký kết hợp đồng. "Đánh nhanh rút nhanh" là một trong những đặc điểm nổi bật trong cách đàm phán của Pháp. Nhưng do họ thường xuyên tiến hành thay đổi và bổ sung về sau, nên khi tổ chức đàm pháp với đối tác Pháp, bạn phải chuẩn bị tinh thần là sẽ phải tái diễn các cuộc thương lượng nhiều lần.

Đức

Dân tộc Đức là một dân tộc cần cù, hiếu học, mạnh về khả năng phát minh, sáng tạo. Người Đức làm việc nghiêm túc, chăm chỉ, chú trọng hiệu suất, đặt nặng vấn đề uy tín và danh dự. Khi tiến hành đàm phán với người Đức, bạn chỉ nên trao đổi mào đầu một vài câu rồi trực tiếp đi vào vấn đề chính. Cũng như người Mỹ, người Đức rất coi trọng thời gian, luôn sắp xếp lịch trình làm việc một cách chặt chẽ, khít khao và hoàn toàn ác cảm với lối nói chuyện tràn lan dông dài. Công tác chuẩn bị trước đàm phán của đối tác Đức thường được tiến hành một cách công phu, tỷ mỷ với tác phong khoa học và tinh thần tập trung cao, khiến bạn khó có thể tìm ra các sơ sở của họ. Họ không bao giờ đưa ra những điều kiện vô thưởng vô phạt, không báo giá giả, một khi đã công bố chế độ giá cả hay giá giảm thì không dễ dàng nhượng bộ, do đó tiến hành mặc cả với họ là việc hết sức khó khăn. Họ cũng đưa ra những yêu cầu rất cao về chất lượng hàng hóa giao dịch, vì vậy bạn phải tìm cách làm cho họ yên tâm rằng sản phẩm của bạn hoàn toàn có thể đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn mà họ đưa ra. Đồng thời đối tác Đức cũng rất tôn trọng các hiệp nghị bằng văn tự và chấp hành rất nghiêm chỉnh những vấn đề đã được ký kết trong văn bản.

Nga

Thương nhân Nga khá thông thạo về đàm phán, thường vạch trước một phương án hoàn chỉnh và khi bước vào đàm phán thì tiến hành theo mô hình hai giai đoạn: (1) giai đoạn tìm hiểu lẫn nhau: nhằm hiểu rõ hơn về đối phương, hay giới thiệu qua về tính năng kỹ thuật của sản phẩm của họ cùng những lời hứa mà đối tác có thể thực hiện; (2) giai đoạn thực chất đi vào đàm phán: tiến hành bàn bạc kỹ lưỡng từng điều kiện giao dịch. Trong cả hai giai đoạn này, đối tác nước ngoài phải luôn có thái độ cẩn thận, chiều theo phong cách thương lượng có tiết tấu chậm của người Nga, không ngừng giải thích và thuyết phục nhiều lần từng chi tiết nhỏ về quy cách, chất lượng, tính năng, yếu tố kỹ thuật của sản phẩm được bán và luôn đưa ra các câu hỏi có tính thương lượng. Thương nhân Nga có sở trường trong việc sử dụng các kế sách như giương đông kích tây, phô trương thanh thế, nói cạnh nói khóe nhằm lôi kéo đối phương mắc bẫy. Khi ký kết hợp đồng với họ bạn phải chắc rằng từng điều khoản một đều được biên soạn bằng những từ ngữ chuẩn xác, rõ ràng, trong trường hợp không có sự bảo đảm chắc chắn không nên tùy tiện hứa hẹn. Thương nhân Nga thường không dễ dàng chủ động nhượng bộ vì dưới cách nhìn của họ, nhượng bộ đồng nghĩa với yếu mềm. Ý thức đàm phán quyết liệt, gay gắt đó thường để lại cho người khác ấn tượng là họ khá máy móc, cứng nhắc và cố chấp.

Nhật Bản

Cuộc sống của người Nhật Bản hiện đại có tiết tấu nhanh và đầy tính cạnh tranh. Người Nhật đặc biệt nhấn mạnh tính trật tự, có tinh thần đoàn kết cũng như khuynh hướng tập thể cao, vốn nổi tiếng trên thế giới là dân tộc thông minh, sáng dạ, tinh thông về tính toán và có thói quen mưu tính. Thương nhân Nhật thường để lại ấn tượng là những người lịch sự, cẩn thận, bình tĩnh, rất có tính kiên nhẫn. Trước khi trực tiếp tiến hành đàm phán, rất nhiều đối tác Nhật có thói quen thông qua người, bạn bè tìm cách tiếp xúc trước với đối phương để tiện cho việc tìm hiểu và trao đổi tình cảm. Tình báo kinh tế của Nhật cũng hoạt động hết sức hiệu quả và tỉ mỉ. Trong quá trình đàm phán, người Nhật có tác phong nói chuyện từ tốn thông thả, mềm mỏng khéo léo, thường không thích nói thẳng mà hay quanh co khi đưa ra ý kiến của mình. Thái độ này gây ấn tượng là họ khá vòng vo, ba phải và làm không ít đối thủ đàm phán cảm thấy bồn chồn, khó chịu. Đối với những quan điểm bất đồng, thương gia Nhật gần như ít khi nào trực tiếp trả lời "không" mà ứng phó bằng các phương pháp dung hòa khác như im lặng hay nhà nhận từ chối... Trước khi ký vào hợp đồng, họ luôn nghiên cứu, thẩm tra lần chót một cách kỹ lưỡng, tiếp theo tiến hành bàn bạc trong nội bộ với nhau, không để bị ảnh hưởng bởi đối phương. Một khi hợp đồng đã được ký kết thì họ sẽ thực hiện một cách nghiêm chỉnh với hiệu suất cao. Điểm cần chú ý là người Nhật hết sức coi trọng đẳng cấp. Trong các xí nghiệp của họ, thâm niên và chức vụ thường tỷ lệ thuận với nhau. Khi tổ chức đàm phán họ cũng rất chú trọng đối tượng, cho nên khi phái người thực hiện đàm phán, bạn cần chú ý rằng chức vụ, tuổi tác và danh phận của người đàm phán chính phải tương đương với người đàm phán chính bên họ, nếu không sẽ bị họ cho là bạn không coi trọng lần đàm phán đó hay bạn có ý khinh thường dân tộc của họ.

Hàn Quốc

Hàn Quốc là quốc gia chịu ảnh hưởng mạnh của nền văn hóa nho giáo, rất chú trọng truyền thống đạo đức. Trong các hoạt động thương mại, chỉ có những nhân vật cấp cao mới có quyền đưa ra các quyết định. Ở các công ty nhỏ, thường là các giám đốc hay chủ công ty đích thân đi đàm phán, còn ở các công ty có quy mô lớn thì là những người có thâm niên hay quản lý cấp trung ra mặt hiệp đàm. Thương nhân Hàn Quốc coi trọng tư vấn trước đàm phán, hay thông qua các quỹ đạo khác nhau, đặc biệt là các cơ cấu tư vấn trong và ngoài nước để tiến hành tìm hiểu, điều tra tình hình thực tế của đối phương, cho đến khi toàn bộ công tác chuẩn bị được hoàn tất họ mới yên tâm bước vào bàn thương lượng.

Trong giai đoạn chuẩn bị, họ hết sức chú trọng việc chọn lựa địa điểm, đặt nặng vấn đề môi trường, không khí nơi diễn ra đàm phán. Lúc bước vào phòng hội nghị, họ nhiệt tình chào hỏi, tự giới thiệu tên họ, chức vụ...của mình. Khi đôi bên đã an tọa, họ tiếp tục trao đổi một số vấn đề ngoài lề để tạo bầu không khí thân thiện, hữu nghị. Trong giai đoạn thương lượng, thương nhân Hàn Quốc khá chú trọng thứ tự nội dung của từng điều khoản. Do đó họ sẽ tiến hành bàn bạc trước với đối phương để thống nhất các đề mục, mục đích chính cùng trật tự thảo luận trước khi đi vào thực chất từng vấn đề. Có thể nói, người Hàn Quốc vừa am hiểu các sách lược đàm phán của người Đông phương, vừa rất gần gũi với các kỹ thuật thương lượng của phương Tây, nên ở họ thường có sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa hai nền văn hóa. Giống như người Trung Quốc, người Hàn cũng rất coi trọng cách tiếp đãi và được tiếp đãi. Ở Hàn, các cuộc thương lượng không chính thức trên bàn tiệc cũng nhiều và quan trọng như những cuộc đàn phám trên bàn làm việc, vì vậy bạn không nên xem nhẹ việc tiếp đón và coi đó là sự lãng phí thời gian.

(Xem tiếp trang 47)

Nam tiếp tục được cải thiện. Trong năm nay kinh tế Việt Nam sẽ có một sự phục hồi tương đối, chủ yếu do tăng tiêu dùng và đầu tư của khu vực tư nhân trong nước. Năm 2002, kinh tế Việt Nam sẽ tăng trưởng 5,2%, cao hơn mức tăng trưởng đã đạt được trong năm 2001 là 4,8%.

Ổn định chính trị và tiềm năng xuất khẩu sang Mỹ theo Hiệp định thương mại Việt- Mỹ là lý do làm cho các nhà đầu tư nước ngoài quan tâm hơn đến Việt Nam. Đầu tư nước ngoài vào Việt Nam trong năm nay, theo dự kiến của WB có thể đạt xấp xỉ 1,2 tỷ USD. Luồng FDI từ 3 dự án vào ngành năng lượng sẽ đảm bảo cho Việt Nam có khoảng 800 triệu USD mỗi năm trong năm nay và năm sau.

Khu vực công nghiệp và xây dựng sẽ tiếp tục góp phần chính vào tăng trưởng trong năm nay. Năm ngoái, ngành công nghiệp đã đạt mức tăng trưởng 7,2%. Quý 1 năm nay, ngành công nghiệp tăng trưởng 14%, trong đó sản xuất của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh tăng tới 21%.

WB đánh giá, khó khăn lớn nhất ảnh hưởng tới phát triển kinh tế của Việt Nam hiện nay là môi trường kinh tế thế giới đang xấu đi. Tình trạng khủng hoảng kinh tế của các nước Hàn Quốc, Singapore, Nhật Bản vốn là bạn hàng quan trọng với Việt Nam đã ảnh hưởng đến xuất khẩu; xuất khẩu nông sản cũng giảm mạnh do giá gạo, cà phê, hạt tiêu tụt xuống mức thấp nhất trong lịch sử. Dự đoán, 2 thị trường xuất khẩu tiềm năng của Việt Nam trong năm 2002 là Trung Quốc và Mỹ.

Theo WB, việc thông qua và thực hiện các biện pháp cải cách cụ thể theo từng giai đoạn trong các lĩnh vực như chính sách thương mại, phát triển khu vực tư nhân, ngân hàng, doanh nghiệp nhà nước và quản lý chi tiêu công đã cải thiện môi trường kinh doanh và đưa Việt Nam theo hướng phát triển lành mạnh hơn. Quyết tâm của Việt Nam nhằm tiếp tục xóa bỏ những trở ngại cho tăng trưởng và giảm nghèo nhanh hơn trong khi chờ đợi sự phục hồi trên thế giới là thích hợp và đúng lúc.

Giá cước Internet sẽ giảm xuống bằng 0

Giá cước Internet sẽ giảm đến mức thấp nhất, thậm chí có thể đến con số 0. Điều đó hẳn nhiên có lợi cho người sử dụng Internet, nhưng đối với các nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP), cuộc cạnh tranh có thể sẽ dẫn đến những "bước ngoặt" trong cung cách phục vụ. Hiện nay, Tổng công ty bưu chính viễn thông Việt Nam (VNPT) đang đưa ra hai phương án giá cước truy cập Internet gián tiếp dành cho khách hàng để các ISP đóng góp ý kiến trước khi ban hành quy định chính thức.

Hai phương án đó bao gồm: Thứ nhất, VNPT chỉ quy định mức giá sàn, còn các ISP sẽ đưa ra các mức cước cụ thể cho người sử dụng trên cơ sở mức giá sàn đó (tất nhiên trong xu thế cạnh tranh, các ISP sẽ giảm đến mức thấp nhất để lôi kéo khách hàng về phía mình); thứ hai là sẽ tự quy định giá cước cho khách hàng. Đối với các ISP như Vietel, SaigonNet, Netnam thì nghiêng về chọn phương án thứ nhất, còn VDC thì ủng hộ phương án thả nổi giá cước. Riêng FPT chưa đưa ra ý kiến chính thức chọn phương án nào.

Mới đây, lãnh đạo của VNPT cũng cho biết, trong năm nay sẽ có các đợt giảm giá cước đặc biệt các dịch vụ viễn thông như điện thoại di động, điện thoại gọi đi quốc tế, Internet,...và đề xuất hai thời điểm giảm giá cước là 1.5 và 1.7. Trong đó, cước Internet được đề nghị giảm nhiều nhất, đến 50%. Có thể nói, nếu Tổng cục bưu điện và VNPT không chọn phương án nào trong hai phương án trên mà cứ giảm 50% nhiều lần thì giá cước Internet có thể giảm đến mức thấp nhất.

205 triệu USD đầu tư trong lĩnh vực sản xuất thuốc trị bệnh

Hiện có 24 dự án đầu tư nước ngoài đầu tư vào ngành dược với tổng vốn đăng ký trên 205 triệu USD; trong đó có 8 dự án liên doanh đã triển khai sản xuất và 3 công ty liên doanh sẽ triển khai hoạt động trong năm 2002 (O.P.V Việt Nam Ltd., Công ty TNHH Korea United Pharm, Công ty TNHH ThaiNalorn Việt Nam) Giá trị tổng sản lượng thuốc của cả nước khoảng 2,6 tỷ đồng/năm, trong đó giá trị của các công ty liên doanh chiếm khoảng 12,3%.

Tuy nhiên, năm qua, cả nước vẫn phải nhập khẩu trên 417 triệu USD tiền thuốc. Chi phí tiền thuốc hiện tại của người dân khoảng 6 USD/người, dự kiến đến năm 2005 sẽ tăng lên 8 - 10 USD/người. Để chống độc quyền trong lĩnh vực kinh doanh thuốc, bảo đảm lợi ích của người tiêu dùng, Cục quản lý dược đang soạn thảo khung pháp lý cho phép nhập khẩu một loại thuốc từ nhiều nguồn gốc xuất xứ (nhập khẩu song song) ■

Những phong cách đàm . . .

(Tiếp theo trang 34)

Singapore

Singapore được gọi là một "nhà nước - công ty" vì mối quan hệ chặt chẽ giữa chính phủ và các đơn vị sản xuất kinh tế. Trình độ văn hóa giáo dục và khoa học kỹ thuật của các thành viên trong các công ty kinh doanh thường khá cao. Họ làm việc có hiệu quả, cử chỉ lịch sự, cuộc sống xã hội gần như tây hóa nhưng vẫn mang ít nhiều bản sắc của đất nước Trung Hoa. Thương nhân Singapore rất thành thạo các nghiệp vụ kinh doanh, khi tham gia đàm phán ăn mặc chỉnh tề, đến dự đúng hẹn. Trao đổi danh thiếp, hàn huyên vài câu sau đó họ trực tiếp đi vào bàn các điều khoản trong hợp đồng. Họ trả lời các câu hỏi của đối phương một cách lưu loát, không cần do dự suy nghĩ lâu. Người Singapore đối với việc thực hiện hợp đồng cũng rất nghiêm túc và trọng chữ "tín". Khi tiếp xúc với họ cần chú ý ăn mặc chỉnh tề, ngôn từ, hành vi lịch sự, đứng đắn.

Khu vực Trung Đông

Thương nhân ở khu vực Trung đông có tính cách phóng khoáng của những con người vùng sa mạc, trong các quá trình đàm phán, đặc trưng này càng được biểu hiện rõ hơn bao giờ hết. Họ thiếu hẳn khái niệm về thời gian, thích trước kết bằng hữu, sau mới tiến hành thương lượng. Vì vậy tổ chức đàm phán với họ bạn không nên quá tính toán về mặt giờ giấc. Họ rất chú ý giai đoạn đầu tiên gặp mặt, dùng nhiều thời gian cho việc giao lưu tư tưởng, tình cảm giữa đôi bên chứ không thảo luận ngay vào nghiệp vụ. Do vậy việc làm gián đoạn câu chuyện đang dang dở của đối phương để vội vàng đi vào đề tài chính là một hành động nên kiêng tránh vì nó chỉ khiến cho quá trình thương lượng gặp thêm nhiều trở ngại. Trong khi thảo luận, họ dễ bị phân tâm bởi những nhân tố bên ngoài nên thường khiến cho toàn bộ quá trình đàm phán không được liên tục mà hay bị ngắt quãng. Nói chung, người Trung đông nhiệt tình, hiếu khách và dễ kết bạn. Khi tiến hành đàm phán với họ, trước hết bạn nên kết bạn với họ, lấy được niềm tin nơi họ, như vậy thì tỷ lệ thành công của cuộc đàm phán sẽ rất cao ■