

LỜI NÓI ĐẦU: TẠI SAO CÁNH CỬA PHÒNG HỌP LẠI NẶNG ĐẾN THẾ?



Cổ họng khô khốc. Lòng bàn tay rịn mồ hôi lạnh. Nhịp tim tăng tốc như thể bạn vừa chạy nước rút 100 mét.

Bạn không đứng trước một con thú dữ. Bạn chỉ đang đứng trước cửa phòng làm việc của Sếp cho buổi Review cuối năm.

Tại sao một cuộc hội thoại dài vồn vện 30 phút lại có sức nặng khủng khiếp đến vậy? Tại sao những nhân viên tận tụy nhất, giỏi chuyên môn nhất, lại thường trở nên nhỏ bé và yếu thế nhất khi bước vào căn phòng đó?

Chào bạn, tôi hiểu cảm giác đó.

Trong nhiều năm nghiên cứu tâm lý học hành vi tại môi trường công sở, tôi nhận thấy một nghịch lý đau lòng: **Chúng ta dành 2.000 giờ mỗi năm để làm việc chăm chỉ, nhưng lại không dám dành quá 30 phút để đấu tranh cho giá trị xứng đáng của mình.**

Chúng ta sợ bị từ chối. Sợ bị đánh giá là tham lam. Sợ cảm giác "đi xin xỏ".

Nhưng hãy để tôi nói cho bạn một sự thật sẽ giải phóng bạn ngay lập tức:

"Sếp không tăng lương vì bạn CẦN tiền. Sếp tăng lương vì bạn ĐÁNG giá."

Buổi Review cuối năm không phải là buổi "ban ơn". Đó là một cuộc thương thảo sòng phẳng giữa hai đối tác: Bạn (Người bán sức lao động) và Công ty (Người mua dịch vụ).

Cuốn tài liệu bạn đang cầm trên tay không chứa những lời khuyên sáo rỗng kiểu "hãy tự tin lên". Nó là một **Tám bản đồ chiến lược**, được thiết kế để biến bạn từ một nhân viên rụt rè thành một nhà đàm phán lão luyện.

Chúng ta sẽ đi qua 5 chặng đường để chinh phục cái gật đầu của Sếp:

- **Chương 1: Tâm Lý Chiến.** Trước khi mở miệng, bạn phải thắng trong suy nghĩ. Tôi sẽ dạy bạn cách gỡ bỏ tâm lý "kẻ đang xin" để thiết lập vị thế ngang hàng.
- **Chương 2: Dữ Liệu Biết Nói.** Sếp có trí nhớ ngắn hạn, nhưng con số thì vĩnh cửu. Bạn sẽ học cách biến những nỗ lực thầm lặng thành "Bảng thành tích" không thể chối cãi.
- **Chương 3: Kịch Bản Thực Chiến (Copy & Paste).** Không biết nói gì? Đừng lo. Tôi đã soạn sẵn văn mẫu cho từng trường hợp: Từ "Ngôi sao sáng" đến "Người hùng thầm lặng", thậm chí cả kịch bản cho người chưa có thành tích tốt.
- **Chương 4: Nghệ Thuật Điều Khiển Cảm Xúc.** Làm gì khi không khí ngột ngạt? Nói vào lúc nào để dễ được duyệt nhất? Những thủ thuật tâm lý học hành vi tinh tế nhất nằm ở đây.
- **Chương 5: Xử Lý Từ Chối.** Khi Sếp nói "Không", cuộc chơi chưa kết thúc. Đó mới là lúc cuộc đàm phán thực sự bắt đầu.

Đừng để năm sau lại là một năm nuôi tiếc với câu nói "Giá như mình dám mở lời".

Cánh cửa phòng họp vẫn ở đó, nhưng lần này, bạn sẽ mở nó ra với một tư thế hoàn toàn khác.

Hãy hít một hơi thật sâu. Chúng ta bắt đầu nhé?

CHƯƠNG 1: TÂM LÝ CHIẾN – THẮNG TỪ TRONG SUY NGHĨ

"Cuộc đàm phán không bắt đầu khi bạn bước vào phòng họp. Nó bắt đầu ngay khoảnh khắc bạn tự định giá chính mình trong đầu."



Trước khi chúng ta bàn về con số, hãy xử lý cái đầu lạnh trước. Nếu bạn bước vào phòng họp với tâm thế "Hy vọng Sếp không mắng" hay "Chắc năm nay kinh tế khó khăn", bạn đã thua 50% trước khi mở miệng.

Dưới đây là 3 đòn bẩy tâm lý học thực chiến giúp bạn tái lập vị thế.

1. Hiệu ứng Mỏ neo (The Anchoring Effect): Ai ra giá trước, người đó nắm quyền kiểm soát

Bộ não con người có một lối tư duy thú vị: Chúng ta có xu hướng bám chặt vào **con số đầu tiên** được đưa ra để làm hệ quy chiếu.

Ở Việt Nam, Sếp thường phủ đầu bằng câu: "Năm nay tình hình chung khó khăn, công ty chỉ có ngân sách tăng trung bình 5-7% thôi em nhé."

Con số 5-7% đó chính là cái **Mỏ neo**. Nếu bạn im lặng chấp nhận cái neo này, dù bạn có kỳ kèo giỏi đến đâu, kết quả cuối cùng cũng chỉ nhích lên được 8%. Bạn nghĩ mình đã cố gắng? Không, bạn vẫn đang bơi trong vùng an toàn do Sếp vẽ ra.

Case Study Thực Tế: Hùng (Senior Developer) & Cái bẫy "Quy chế công ty"

Hùng muốn tăng lương từ 25 triệu lên 30 triệu (tăng 20%).

Kịch bản A (Hùng bị động - Thường gặp):

Hùng đợi Sếp nói trước.

Sếp: *"Hùng này, quy chế năm nay công ty chỉ cho phép tăng tối đa 10% cho nhân sự loại A. Anh đã cố xin cho em mức kịch trần là 27.5 triệu rồi đấy."*

Hùng (nghĩ thầm: 10% là quy định rồi, cãi sao được): *"Dạ... vâng, em cảm ơn anh đã ưu ái."*

Kết quả: Hùng mất 2.5 triệu/tháng so với kỳ vọng.

Kịch bản B (Hùng thả Mỏ neo trước - Cao thủ):

Ngay sau khi trình bày xong kết quả làm việc (chưa đợi Sếp nói về quy chế), Hùng nói ngay: *"Dựa trên việc em đã kiêm nhiệm thêm dự án X và khảo sát mức lương thị trường cho vị trí tương đương, em đề xuất mức điều chỉnh thu nhập mới là **32 triệu**."* (Hùng neo ở mức cao hơn 30 triệu).

Sếp (giật mình): *"Cao thế em? Quy chế công ty chỉ cho phép tối đa 10% thôi (tức 27.5 triệu)."*

Hùng (bình tĩnh): *"Em hiểu quy chế. Nhưng 10% là cho mức hoàn thành tốt. Còn với những giá trị em mang lại (tiết kiệm cho cty 200 triệu tiền server), em tin chúng ta có thể linh động xem xét một mức ngoại lệ (exception case). Nếu 32 triệu khó duyệt ngay, mình có thể chốt ở mức **30 triệu** được không anh?"*

Phân tích: Lúc này, con số 30 triệu của Hùng nghe có vẻ "dễ chịu" hơn hẳn so với 32 triệu ban đầu. Sếp cảm thấy việc đồng ý mức 30 triệu là một thắng lợi đàm phán của Sếp (vì đã giảm được từ 32 xuống 30).

Bài học: Hãy là người đưa ra con số trước. Một con số cao nhưng có cơ sở. Đó là Mỏ neo của bạn.

2. Từ tư duy "Xin – Cho" sang tư duy "Đối tác" (Partner Mindset)

Hãy ngừng suy nghĩ bạn là nhân viên đi xin sếp tăng lương. Hãy nghĩ bạn là một **Đối tác cung cấp dịch vụ (Service Provider)** đang đàm phán lại hợp đồng với Khách hàng (Công ty) cho năm tài chính mới.

Khách hàng muốn dịch vụ tốt hơn? Họ phải trả mức phí tương xứng.
Sự thay đổi nhỏ trong cách dùng từ sẽ thay đổi hoàn toàn vị thế của bạn:

TƯ DUY CŨ (CỬA DƯỚI)

"Em *mong* anh *chiều cố* tăng lương cho em."

"Em đã làm việc rất *vất vả*, hay OT." (Than nghèo khổ)

"Nếu không được tăng thì em *buồn* lắm." (Cảm tính)

TƯ DUY ĐỐI TÁC (NGANG HÀNG)

"Em muốn *thảo luận* về mức điều chỉnh thù lao tương xứng với hiệu suất mới."

"Em đã hoàn thành dự án X, giúp *tăng 15% doanh số* team." (Nói về kết quả đầu tư)

"Nếu ngân sách hiện tại chưa cho phép, chúng ta có thể quy đổi sang các *quyền lợi khác* (Cổ phần/Thưởng) không?" (Giải pháp)

3. Vũ khí bí mật: BATNA (Sức mạnh của sự hiểu biết thị trường)

BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) là phương án dự phòng tốt nhất nếu cuộc đàm phán thất bại.

Nhiều người khuyên bạn nên đi phỏng vấn lấy Offer chỗ khác để về "dọa" Sếp. Cách này hiệu quả nhưng rủi ro cao: Sếp có thể đánh giá bạn thiếu trung thành và chuẩn bị sẵn người thay thế bạn trong tương lai gần.

Thay vào đó, hãy xây dựng **"BATNA Ngầm"** bằng **Thông tin thị trường**.

Cách thực hiện:

1. **"Spy" giá thị trường:** Dành 1 buổi cafe với bạn bè cùng ngành ở các công ty khác, hoặc xem các báo cáo lương của VietnamWorks/TopDev. Bạn cần biết chính xác: *"Một người trình độ như mình, ra ngoài kia đang được trả bao nhiêu?"*.

2. **Quý "Nghỉ Việc":** Nghe hơi thô nhưng thật. Hãy đảm bảo bạn có khoản tiết kiệm đủ sống 3-6 tháng. Khi không bị áp lực "tháng sau lấy tiền đâu đóng tiền nhà", thần thái của bạn trong phòng họp sẽ tự tin một cách đáng kinh ngạc.

Khi bạn biết rõ: *"Ngoài kia đang trả 30 triệu cho vị trí này, trong khi mình đang nhận 20 triệu"*, bạn sẽ không còn cảm thấy tội lỗi khi đề xuất tăng lương nữa. Sự tự tin này không cần nói ra, Sếp tự khắc sẽ cảm nhận được qua ánh mắt kiên định của bạn.

TỔNG KẾT

Đàm phán không dành cho kẻ yếu tim, nhưng "tim" có thể rèn luyện được nếu "đầu" có sụn. Hãy nhớ kỹ:

1. Neo giá trước, neo giá cao.
2. Dùng ngôn ngữ của đối tác kinh doanh, không dùng ngôn ngữ của người làm thuê.
3. Nắm rõ giá thị trường của bản thân để không bị "hớ".

Nhưng... tâm lý vững mới chỉ là điều kiện cần. Để Sếp đặt bút ký vào tờ quyết định tăng lương, bạn cần những bằng chứng thép không thể chối cãi.

Lật sang trang tiếp theo, tôi sẽ trao cho bạn công cụ sắc bén nhất để hạ gục mọi sự chần chừ của Sếp: **CHƯƠNG 2: DỮ LIỆU KHÔNG BIẾT NÓI DỐI – CHUẨN BỊ "ĐẠN DƯỢC"**.

CHƯƠNG 2: DỮ LIỆU KHÔNG BIẾT NÓI DỐI – CHUẨN BỊ "ĐẠM DƯỢC"

"Sếp không tăng lương vì bạn 'cần' tiền. Sếp tăng lương vì bạn chứng minh được bạn 'đáng' giá bao nhiêu."



Có một sự thật phũ phàng trong quản trị nhân sự: **Sếp của bạn có bộ nhớ RAM rất hạn chế.**

Họ quản lý hàng chục nhân sự, hàng trăm đầu việc. Họ sẽ không thể nhớ nổi bạn đã OT bao nhiêu tiếng vào tháng 3, hay bạn đã cứu một bàn thua trông thấy cho team vào tháng 6.

Tệ hơn, não bộ con người mắc một lỗi tư duy gọi là **"Thiên kiến gần" (Recency Bias)**. Sếp có xu hướng đánh giá cả năm làm việc của bạn chỉ dựa trên những gì diễn ra trong... 3 tuần gần nhất.

Nếu tháng 12 bạn lỡ mắc một lỗi nhỏ, trong khi 11 tháng trước bạn làm như siêu nhân, Thiên kiến gần sẽ khiến Sếp cảm thấy: *"Cậu này làm ăn chán quá."*

Nhiệm vụ của bạn: Trở thành "ổ cứng di động" khôi phục lại trí nhớ cho Sếp bằng dữ liệu.

1. Công thức STAR+I: Biến công việc hàng ngày thành chiến công hiển hách

Sai lầm lớn nhất của nhân viên khi viết bản tự đánh giá (Self-review) là liệt kê **Mô tả công việc (Job Description)**.

- Sai: "Em chịu trách nhiệm đăng bài lên Fanpage." (Đây là việc bạn được thuê để làm, không phải thành tích).
- Sai: "Em làm việc rất chăm chỉ, nhiệt tình." (Cảm tính, ai cũng nói thế được).

Bạn cần kể chuyện bằng dữ liệu theo công thức **STAR + I** (Situation - Task - Action - Result + Impact).

- **Situation (Tình huống):** Vấn đề là gì?
- **Action (Hành động):** Bạn đã làm gì cụ thể?
- **Result (Kết quả):** Con số thay đổi ra sao?
- **Impact (Tác động):** Điều đó có ý nghĩa gì với túi tiền của công ty?

Ví dụ thực tế: Nhân viên Hành chính - Nhân sự (Admin/HR)

Vị trí này thường rất khó deal lương vì bị coi là bộ phận "tiêu tiền" (Cost center).

Cách viết cũ (Liệt kê):

"Em phụ trách tuyển dụng nhân sự và tổ chức Team building cho công ty."

Sếp nghĩ: *"Thì đó là việc của em mà."*

Cách viết mới (STAR+I):

"Vào quý 2, khi công ty cần gấp 5 lập trình viên nhưng ngân sách Headhunter bị cắt giảm (**Situation**). Em đã chủ động xây dựng chương trình 'Nhân viên giới thiệu nhân viên' và đăng tuyển trên các hội nhóm LinkedIn chuyên ngành (**Action**).

Kết quả: Tuyển đủ 5 người trong 3 tuần (**Result**).

Tác động: Giúp công ty tiết kiệm được 150 triệu đồng phí dịch vụ so với thuê bên ngoài (**Impact**)."

☐

Lúc này, bạn không còn là một nhân viên hành chính đơn thuần. Bạn là người **đã giúp công ty tiết kiệm 150 triệu**. Con số 150 triệu đó chính là cơ sở để bạn đòi tăng lương.

2. Định lượng những thứ "Vô hình"

"Nhưng công việc của em không ra số (Sales/Marketing), em làm Back-office thì sao?"

Đây là tư duy sai lầm. Mọi công việc đều quy đổi được ra 2 thứ: **Tiền** hoặc **Thời gian**. Nếu bạn không trực tiếp kiếm ra tiền, thì bạn phải chứng minh mình giúp công ty:

1. **Tiết kiệm tiền:** Đàm phán giảm giá với nhà cung cấp, cắt giảm quy trình thừa.
2. **Tiết kiệm thời gian:** Giúp Sếp và đồng nghiệp làm việc nhanh hơn.

Case Study: Thùy Chi – Kế toán viên

Chi muốn tăng lương, nhưng cô chỉ làm sổ sách. Làm sao để "khoe"?

Thay vì nói "*Em nhập liệu chính xác*", Chi viết trong báo cáo:

"Em đã tự học và ứng dụng hàm Excel nâng cao để tự động hóa bảng tính lương hàng tháng. Trước đây cả team mất 3 ngày để chốt lương, giờ chỉ mất 4 tiếng. Giúp giảm thiểu sai sót xuống 0% và giải phóng nhân sự để làm việc khác."

Từ khóa đắt giá: "Tự động hóa", "Giảm sai sót xuống 0%", "Tiết kiệm 2.5 ngày làm việc/tháng".

3. "Brag Sheet" (Bảng Thành Tích) – Vật bất ly thân

Đừng đợi đến ngày review mới lục lại trí nhớ. Hãy tạo một file Excel hoặc Note ngay trên điện thoại, gọi là **"Brag Sheet" (Bảng khoe khoang)**.

Mỗi khi bạn làm được một việc gì tốt (được khách hàng khen, hoàn thành dự án sớm, xử lý khủng hoảng), hãy ghi ngay vào đó theo cấu trúc:

- Ngày tháng.
- Sự việc.
- Kết quả (Số liệu).
- Link bằng chứng (Email khen ngợi, Screenshot).

Khi bước vào phòng họp, bạn không nói suông. Bạn đặt "Brag Sheet" lên bàn (hoặc trình chiếu slide).

"Thưa anh, đây là tổng kết 12 tháng qua. Em muốn điểm lại 3 cột mốc quan trọng nhất..."

Sự chuẩn bị kỹ lưỡng này gửi đi một thông điệp ngầm cực mạnh: **"Tôi là người chuyên nghiệp, tôi quản lý hiệu suất của mình rất chặt chẽ, và tôi không đến đây để đùa."**

4. Nghiên cứu thị trường: Biết người biết ta

Dữ liệu nội bộ (thành tích) là chưa đủ. Bạn cần Dữ liệu bên ngoài (Thị trường) để làm tham chiếu.

Sếp có thể nói: *"Mức 20 triệu cho vị trí của em là cao nhất thị trường rồi."*

Nếu bạn không có dữ liệu, bạn sẽ tin sếp. Nếu bạn có dữ liệu, bạn sẽ nói: *"Theo báo cáo lương của Adecco và VietnamWorks 2024, dải lương cho vị trí này tại TP.HCM với 3 năm kinh nghiệm đang dao động từ 22 - 28 triệu. Với những đóng góp vừa nêu, em tin mình xứng đáng nằm ở nửa trên của dải lương này."*

Lấy số liệu ở đâu?

1. **Báo cáo lương hàng năm:** Tải miễn phí từ các Headhunter Agency lớn (Adecco, Robert Walters, Manpower, TopDev cho IT).
2. **Network:** Hỏi khéo bạn bè cùng ngành (đừng hỏi lương họ, hãy hỏi *"Công ty mà range lương cho level Senior tầm bao nhiêu?"*).
3. **Job Description (JD) đối thủ:** Lên LinkedIn xem các công ty đối thủ đang tuyển vị trí tương đương với mức lương bao nhiêu. Chụp màn hình lại.

TỔNG KẾT

Bây giờ trong tay bạn đã có:

1. Một tâm thế của Đối tác ngang hàng (Chương 1).
2. Một Bảng thành tích (Brag Sheet) đầy ắp những con số biết nói theo công thức STAR+I.
3. Một sự hiểu biết rõ ràng về mức lương thị trường.

Mọi thứ có vẻ đã hoàn hảo về mặt logic. Nhưng thực tế lại là một câu chuyện khác.

Bạn có thể là một nhân viên xuất sắc trên giấy tờ, nhưng nếu khi mở miệng, bạn áp úng, dùng sai từ, hoặc diễn đạt lòng vòng, Sếp sẽ rất dễ dàng tìm ra kẽ hở để từ chối hoặc trì hoãn. Đừng để cái miệng làm hại cái thân. Bạn cần những câu thoại sắc bén, gãy gọn để "chốt hạ" vấn đề.

Lật sang trang tiếp theo, tôi sẽ làm một việc mà ít khi bạn nhận được: Tôi sẽ soạn sẵn **Kịch bản lời thoại (Văn mẫu)** cho từng trường hợp cụ thể. Việc của bạn chỉ là: *Copy - Paste - Và điều chỉnh một chút cho hợp với hoàn cảnh.*

Chào mừng bạn đến với **CHƯƠNG 3: KỊCH BẢN THỰC CHIẾN (COPY & PASTE).**

CHƯƠNG 3: KỊCH BẢN THỰC CHIẾN (COPY & PASTE)

"Người nghiệp dư tập luyện để làm đúng. Người chuyên nghiệp tập luyện để không thể làm sai."



Nỗi sợ lớn nhất khi bước vào phòng họp không phải là bị từ chối, mà là bị **"đứng hình"**.
Bạn sợ mình nói hớ. Bạn sợ giọng mình run rẩy. Bạn sợ Sếp hỏi vặn lại và bạn không biết đáp trả sao cho ngẫu.

Cách duy nhất để dập tắt nỗi sợ này là có sẵn **"Văn mẫu"**.

Dưới đây là 4 kịch bản "đo ni đóng giày" cho 4 vị thể nhân viên phổ biến nhất. Hãy trung thực nhìn nhận bản thân để chọn đúng vai diễn của mình.

KỊCH BẢN 1: "NGÔI SAO SÁNG" (VƯỢT KPI)

Dành **cho**: Bạn là người trực tiếp mang về doanh thu hoặc tiết kiệm chi phí lớn. Bạn có quyền "nói chuyện bằng con số".

Tâm thế: Tự tin, sòng phẳng. Bạn không xin tiền, bạn đang đề xuất chia sẻ lợi nhuận từ giá trị bạn tạo ra.

Lời thoại mẫu:

Bước 1: Mở đầu & Khẳng định cam kết

"Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian cho em. Nhìn lại năm qua, em rất tự hào vì đã cùng team đạt được [Thành tích chung], và bản thân em vẫn luôn giữ cam kết đồng hành lâu dài cùng công ty."

Bước 2: Trình bày "Bảng thành tích" (Dùng dữ liệu Chương 2)

"Như báo cáo em đã gửi, em muốn nhấn mạnh 2 kết quả trọng yếu:

Một là, em đã hoàn thành dự án A vượt tiến độ, giúp team tiết kiệm [X ngân sách].

Hai là, doanh số cá nhân của em đã tăng trưởng [Y%] so với năm ngoái."

Bước 3: Thả "Mỏ neo" (Chốt đề xuất)

"Với những giá trị thực tế đó, em đề xuất mức điều chỉnh thu nhập mới là [Con số Mỏ neo của bạn].

Em tin con số này phản ánh đúng hiệu suất làm việc của em, đồng thời cũng là mức đầu tư hợp lý để em tiếp tục tạo ra những kết quả đột phá hơn nữa trong năm tới."

KỊCH BẢN 2: "ĐÒI LẠI CÔNG BẰNG" (LỆCH GIÁ THỊ TRƯỜNG)

Dành cho: Bạn làm tốt nhưng phát hiện mình đang nhận lương thấp hơn mặt bằng chung (Underpaid).

Tâm thế: Khách quan, bình tĩnh. Dùng "Báo cáo thị trường" làm người phán xử để không mang tiếng là đòi hỏi cá nhân.

Lời thoại mẫu:

Bước 1: Khẳng định sự gắn bó (Tránh để Sếp nghĩ bạn sắp nghỉ việc)

"Thực sự em rất thích văn hóa làm việc ở đây và chưa có ý định thay đổi môi trường. Tuy nhiên, có một vấn đề khiến em khá trăn trở gần đây khi xem xét lộ trình tài chính cá nhân."

Bước 2: Tung bằng chứng thị trường

"Em có tham khảo các báo cáo lương uy tín năm 2024 của [Adecco/VietnamWorks]. Hiện tại, mức

lương trung bình cho vị trí và kinh nghiệm tương đương của em trên thị trường đang nằm trong khoảng **[25 - 30 triệu]**.

Trong khi đó, mức thu nhập hiện tại của em là **[20 triệu]**, đang thấp hơn khoảng 20-25% so với mặt bằng chung."

Bước 3: Đề xuất điều chỉnh

"Em tin công ty mình luôn đề cao sự công bằng nội bộ và cạnh tranh thị trường. Vì vậy, em mong anh/chị xem xét điều chỉnh mức lương của em tiệm cận về mức **[26 triệu]** - mức trung bình của thị trường. Điều này sẽ giúp em trút bỏ được gánh nặng tài chính để toàn tâm toàn ý cống hiến cho công việc."

KỊCH BẢN 3: "HẬU PHƯƠNG VỮNG CHẮC" (KHỐI BACK-OFFICE)

Dành **cho**: Kế toán, Admin, IT, HR... những người khó đo lường bằng tiền.

Tâm thế: Nhấn mạnh sự **Ổn định**, **Không rủi ro** và **Tiết kiệm thời gian** cho người khác.

Lời thoại mẫu:

Bước 1: Nhắc nhở về "Sự bình yên" (Pain point của Sếp là sợ rắc rối)

"Năm qua là một năm nhiều biến động, nhưng em rất vui vì đã đảm bảo hệ thống vận hành của công ty luôn trơn tru, 'sạch' lỗi và không có sự cố nào làm gián đoạn kinh doanh."

Bước 2: Lượng hóa những thứ vô hình

"Cụ thể, nhờ quy trình kiểm soát mới em áp dụng, thời gian xử lý giấy tờ của các phòng ban đã giảm được 30%, giúp team Sale có thêm thời gian bán hàng thay vì lo thủ tục."

Bước 3: Đề xuất

"Khối lượng công việc đã tăng lên, nhưng chất lượng vẫn đảm bảo tuyệt đối. Em đề xuất mức điều chỉnh lương là **[Con số]**. Đây là mức đầu tư để đảm bảo bộ máy hậu cần tiếp tục vận hành ổn định và hiệu quả, làm điểm tựa vững chắc cho khối kinh doanh tuyển đầu."

KỊCH BẢN 4: "ĐỐI DIỆN SỰ THẬT" (KHI CHƯA CÓ THÀNH TÍCH)

Dành cho ai?

- Bạn năm qua làm việc chỉ ở mức trung bình (tròn vai).
- Bạn lỡ mắc sai lầm hoặc chưa có gì nổi bật.
- Bạn không có "quân bài tẩy" nào để đàm phán.

Chiến thuật: "Lùi 1 bước để tiến 3 bước".

Nếu bạn đòi tăng lương lúc này, bạn sẽ bị đánh giá là thiếu năng lực tự nhận thức. Thay vào đó, hãy đàm phán một **"Lộ trình tăng lương có điều kiện"**.

Lời thoại mẫu:

Bước 1: "Tước vũ khí" (Thừa nhận trước khi bị chê)

"Thưa anh/chị, khi tự nhìn lại năm vừa qua, thú thật là em chưa hài lòng lắm. Em thấy mình mới chỉ hoàn thành tròn vai chứ chưa tạo được sự đột phá như kỳ vọng. Em biết mình lẽ ra có thể làm tốt hơn thế."

(Câu nói này thể hiện sự trưởng thành và cầu thị, khiến Sếp không nổi nặng lời).

Bước 2: Cam kết thay đổi

"Tuy nhiên, em không muốn năm sau lại tiếp tục dậm chân tại chỗ. Em muốn mình trở thành nhân sự chủ chốt của team trong 6 tháng tới."

Bước 3: Đàm phán Lộ trình (Chốt deal tương lai)

"Vì vậy, hôm nay em không đề xuất tăng lương ngay. Thay vào đó, em muốn xin anh/chị một cơ chế: Nếu trong 6 tháng tới, em đạt được 3 mục tiêu cụ thể này [Mục tiêu A, B, C], thì chúng ta sẽ ngồi lại review lương vào tháng 6 với mức điều chỉnh là [Con số kỳ vọng] được không ạ?"

Tại sao cách này hiệu quả?

Bạn không ra về tay trắng. Bạn mang về một **Cơ hội chắc chắn** và một **Động lực rõ ràng**. Sếp cũng vui vẻ đồng ý vì họ chưa phải mất tiền ngay, mà lại có được một nhân viên cam kết nỗ lực gấp đôi.

MỆO TẬP LUYỆN: AI LÀ NGƯỜI THẦY TỐT NHẤT

Dù bạn chọn kịch bản nào, đừng tập nói trước gương (gương không biết cãi lại). Hãy tập với AI (ChatGPT, Copilot...).

Câu lệnh (Prompt) để tập luyện tối nay:

"Tôi là nhân viên [Vị trí của bạn]. Tôi muốn tập đàm phán lương theo kịch bản [Chọn 1 trong 4 kịch bản trên].

Bạn hãy đóng vai một người Sếp khó tính, chi li và đang muốn cắt giảm ngân sách.

Hãy đưa ra những lời từ chối hoặc câu hỏi vặn vẹo khó nhất để tôi tập phản biện. Sau mỗi câu trả lời của tôi, hãy chấm điểm và gợi ý cách nói hay hơn."

TỔNG KẾT

Bạn đã có "văn mẫu" trong tay.

Nhưng cuộc đời không phải lúc nào cũng diễn ra đúng kịch bản.

- Sẽ ra sao nếu bạn nói đúng văn mẫu rồi mà Sếp vẫn **im lặng**?
- Sẽ ra sao nếu Sếp bỗng dưng **nổi giận** hoặc **than nghèo kể khổ**?
- Sẽ ra sao nếu không khí trong phòng trở nên ngột ngạt đến mức bạn muốn bỏ chạy?

Lúc này, bạn không cần kịch bản nữa. Bạn cần **Nghệ thuật điều khiển cảm xúc**.

Hãy lật sang **Chương 4**, tôi sẽ trao cho bạn tám bản đồ để định vị và dẫn dắt cảm xúc của đối phương trong phòng kín.

CHƯƠNG 4: NGHỆ THUẬT ĐIỀU KHIỂN CẢM XÚC – LÀM CHỦ "CHIẾC HỘP ĐEN"

"Trong đàm phán, người nói ít hơn và biết chịu đựng sự im lặng giỏi hơn mới là kẻ nắm quyền kiểm soát."



Phòng họp review lương thường được ví như một "Chiếc hộp đen". Cánh cửa đóng lại, không gian hẹp, oxy như ít đi, và áp lực vô hình đè nặng lên vai.

Lúc này, bộ não của bạn sẽ kích hoạt cơ chế **"Chiến hay Biến" (Fight or Flight)**. Tim đập nhanh, tay đổ mồ hôi, và bạn chỉ muốn kết thúc cho nhanh.

Sếp của bạn – người có kinh nghiệm trận mạc hơn – sẽ ngửi thấy mùi sợ hãi đó. Và vô tình hay cố ý, họ sẽ dùng áp lực đó để khiến bạn chấp nhận một con số thấp hơn.

Đừng để điều đó xảy ra. Dưới đây là 5 kỹ thuật tâm lý giúp bạn giữ cái đầu lạnh và trái tim nóng.

1. Chọn "Giờ Hoàng Đạo" (Thời điểm là vàng)

Đừng bao giờ đại dốt hẹn lịch review lương vào:

- **Sáng thứ Hai:** "Ngày hội việc làng". Sếp đang ngập trong email, lịch họp giao ban và đủ thứ rắc rối tồn đọng. Tâm trạng lúc này thường rất căng thẳng và phòng thủ.
- **Chiều thứ Sáu:** Tâm trí Sếp đã "check-out" để về nhà nghỉ ngơi. Họ sẽ muốn kết thúc cuộc họp thật nhanh (và cách nhanh nhất để kết thúc là nói "Không").
- **Ngay trước giờ ăn trưa:** Trong tâm lý học có hiện tượng "**Hangry**" (**Hungry + Angry - Đói thì hay cáu**). Khi đường huyết tụt, con người ta khó tính, ít bao dung và xét nét hơn hẳn.

Thời điểm vàng:

Theo các nghiên cứu tâm lý, **Sáng thứ Ba đến Sáng thứ Năm (khoảng 10:00 - 11:00)** là khung giờ lý tưởng nhất. Lúc này guồng quay công việc đã ổn định, Sếp vừa giải quyết xong các việc tồn đọng đầu ngày và vẫn còn đủ năng lượng tinh táo.

Mẹo nhỏ (Quy tắc "Miếng trà là đầu câu chuyện"):

Nếu có thể, hãy mang theo hai cốc cà phê hoặc món đồ uống Sếp thích khi bước vào phòng: *"Em tiện mua cafe, mời anh một cốc cho tỉnh táo ạ."*

Đây là **Quy tắc "Có qua có lại"**. Khi nhận một món quà nhỏ, trong vô thức, não bộ của Sếp sẽ muốn "trả lại" ân huệ đó bằng cách lắng nghe bạn một cách thiện chí hơn.

2. Kỹ thuật "Tấm gương" (Phản chiếu lời nói)

Đây là tuyệt chiêu của Chris Voss – chuyên gia đàm phán FBI nổi tiếng.

Cách làm cực đơn giản: **Lặp lại 3 từ cuối cùng (hoặc từ quan trọng nhất) mà Sếp vừa nói, với ngữ điệu nghi vấn nhẹ nhàng.**

Kỹ thuật này buộc Sếp phải giải thích rõ hơn, và thường sẽ tự lộ ra những thông tin quý giá ("nỗi đau" thực sự của Sếp) mà không khiến họ cảm thấy bị tra hỏi.

Ví dụ thực chiến:

Sếp: *"Anh ghi nhận nỗ lực của em, nhưng hiện tại dòng tiền của công ty đang rất khó khăn."*

Phản ứng sai: *"Nhưng em thấy bên team Sale vẫn chốt đơn ầm ầm mà anh? Sao lại khó khăn?"*
(Tranh cãi -> Sếp phòng thủ).

Phản ứng "Tấm gương":

Bạn (ngiêng đầu nhẹ, giọng ân cần, lặp lại): *"Khó khăn về dòng tiền sao anh?"*

Sếp (buộc phải giải thích cụ thể): "Ừ, đợt này khách hàng A bên mình chậm thanh toán, nên quỹ lương tháng tới hơi kẹt. Chắc phải đợi sang quý sau mới rủng rỉnh được."

Cơ hội: À há! Bạn vừa moi được sự thật. Vấn đề không phải là công ty không có tiền, mà là "tháng này kẹt".

Bạn chốt: "Dạ em hiểu. Vậy nếu mình chốt mức tăng lương này bây giờ, nhưng bắt đầu áp dụng chi trả từ tháng đầu quý sau (khi tiền về) thì có được không anh?"

Sếp không thể từ chối.

3. Kỹ thuật "Gọi tên cảm xúc"

Khi Sếp tỏ ra khó chịu, nhăn mặt hoặc thở dài, đừng lờ đi. Hãy gọi tên cảm xúc đó ra một cách tinh tế.

Công thức: "**Có vẻ như anh/chị đang cảm thấy [Cảm xúc] về [Vấn đề]...**"

Khi cảm xúc tiêu cực được gọi tên và được thấu hiểu, cơ chế phòng vệ của não bộ (hạch hạnh nhân) sẽ tự động dịu xuống.

- Ví dụ: Sếp nhăn mặt khi bạn đề xuất tăng 20%.
- Bạn nói: "Có vẻ như anh đang cảm thấy con số này hơi vượt quá dự toán ngân sách của team mình đúng không ạ?"
- Sếp (thở phào vì được hiểu): "Đúng rồi, quá cao em ạ, anh khó giải trình với cấp trên lắm."

Lúc này, bạn và Sếp không còn ở thế đối đầu. Hai người đang cùng đứng một phía để giải quyết bài toán mang tên "Khó giải trình với cấp trên".

4. Sức mạnh đáng sợ của "Khoảng lặng"

Đây là vũ khí tối thượng mà rất ít người dám dùng vì... sợ sự im lặng.

Sau khi bạn đưa ra con số đề xuất (Mỏ neo) của mình: "Dựa trên các kết quả trên, em đề xuất mức lương mới là 30 triệu."

HÃY IM LẶNG.

Đừng giải thích thêm. Đừng xin lỗi.

Hãy đếm thầm trong đầu: 1, 2, 3, 4, 5...

Trong giao tiếp, sự im lặng tạo ra áp lực tâm lý cực lớn. Bản năng con người là muốn lấp đầy khoảng trống đó bằng lời nói. Người nào lên tiếng trước thường là người nhượng bộ.

Sai lầm kinh điển:

Bạn nói: *"Em muốn 30 triệu..."*

(Im lặng 2 giây thấy Sếp chưa nói gì, bạn hoảng sợ): *"...dạ hoặc là 28 triệu cũng được ạ, ý em là tùy anh xem xét..."*

Bạn vừa tự "mặc cả" giảm giá trị của bản thân khi Sếp còn chưa kịp mở lời. Sếp thắng mà không tốn một giọt mồ hôi.

Hãy tập chịu đựng sự im lặng. Hãy nhìn thẳng vào mắt Sếp và chờ đợi. Hãy để Sếp là người phá vỡ bầu không khí đó (thường là bằng một lời phản biện hoặc chấp thuận).

5. Ngôn ngữ cơ thể: Thần thái quyết định vị thế

55% thông điệp đến từ hình thể, không phải lời nói. Nếu miệng bạn nói "Em tự tin" nhưng tay bạn lại vân vê tà áo, Sếp sẽ tin đôi tay của bạn.

- **Ánh mắt:** Giao tiếp bằng mắt thể hiện sự trung thực. Nếu bạn ngại nhìn thẳng vào mắt, hãy nhìn vào **khoảng giữa hai lông mày** của Sếp (họ sẽ vẫn cảm thấy như bạn đang nhìn thẳng họ, nhưng bạn đỡ áp lực hơn).
- **Đôi tay:** Đặt hai tay lên bàn, mở rộng thoải mái. Tuyệt đối không khoanh tay trước ngực (tư thế phòng thủ) hay giấu tay dưới gầm bàn/đút túi quần (tư thế che giấu, thiếu tự tin).
- **Tư thế ngồi:** Ngồi thẳng lưng, hơi đổ người về phía trước một chút khi nghe Sếp nói. Điều này gửi đi tín hiệu: *"Tôi đang rất tập trung và tôn trọng cuộc thảo luận này"*.

TỔNG KẾT

Bây giờ bạn đã có đủ bộ công cụ:

- Kịch bản lời thoại sắc bén.
- Thời điểm "vàng" để họp.
- Kỹ năng dùng sự im lặng và ánh mắt để tạo vị thế.

Tuy nhiên, đời không như là mơ. Dù bạn làm đúng tất cả các bước trên, Sếp vẫn có thể nói một từ đáng sợ nhất: **"KHÔNG"**. Hoặc những câu từ chối khéo léo kiểu: *"Công ty ghi nhận, nhưng ngân sách năm nay hết rồi em ơi."*

Lúc đó bạn làm gì? Cúi đầu đi ra và chờ năm sau? Tuyệt đối không.

Lời từ chối không phải là dấu chấm hết. Đó là dấu hiệu cho thấy cuộc đàm phán thực sự bây giờ mới bắt đầu.

Lật sang **Chương 5**, tôi sẽ hướng dẫn bạn cách **"Xử lý từ chối"** – biến chữ "KHÔNG" thành chữ "CÓ" (hoặc ít nhất là "CÓ ĐIỀU KIỆN").

CHƯƠNG 5: XỬ LÝ TỪ CHỐI – KHI SẾP NÓI "KHÔNG"

"Sự khác biệt giữa người nghiệp dư và chuyên gia là: Người nghiệp dư chấp nhận lời từ chối như một định mệnh. Chuyên gia coi lời từ chối là một dữ kiện để giải quyết vấn đề."



Sếp bạn không phải là "kẻ ác". Khi họ nói "Không", thường chỉ vì 3 lý do:

1. Họ bị ràng buộc bởi ngân sách thật.
2. Họ chưa thấy giá trị của bạn đủ lớn so với cái giá bạn đưa ra.
3. Họ đang dùng chiêu "trì hoãn" để thử thách sự kiên định của bạn.

Nhiệm vụ của bạn là giải mã xem lời từ chối đó thuộc loại nào và dùng đúng chìa khóa để mở.

1. Hóa giải lời nguyên "Công ty đang hết tiền"

Đây là câu cửa miệng kinh điển của hầu hết các Sếp: *"Anh rất muốn tặng cho em, nhưng năm nay ngân sách eo hẹp lắm."*

Đừng vội tin ngay. Đôi khi nó là thật, đôi khi nó chỉ là cái cớ lịch sự.

Trong tâm lý học, đây là chiến thuật **"Tạo sự khan hiếm"**.

Cách xử lý:

Đừng tranh cãi xem công ty có tiền hay không (bạn không soi được tài khoản ngân hàng của công ty đâu). Hãy dùng chiến thuật **"Đổi Tiền lấy Quyền lợi"**.

Nếu công ty không thể trả thêm Tiền mặt (Lương cứng), hãy yêu cầu họ trả bằng những thứ có giá trị tương đương nhưng không tốn chi phí vận hành ngay lập tức.

Lời thoại mẫu:

"Em hiểu khó khăn chung về dòng tiền của công ty hiện tại. Nếu quỹ lương cứng đang bị khóa, liệu chúng ta có thể linh động chuyển đổi phần giá trị tăng thêm đó sang các hình thức khác không ạ?"

Ví dụ:

- Hỗ trợ chi phí đi học các khóa nâng cao nghiệp vụ (Công ty được đưa vào chi phí hợp lý để giảm thuế).
- Thêm ngày phép năm.
- Chế độ làm việc từ xa (Work from home) 1-2 ngày/tuần (Giúp em tiết kiệm xăng xe và thời gian đi lại).
- Hoặc xét duyệt một khoản thưởng nóng (thưởng hiệu suất) vào cuối dự án thay vì tăng vào lương cứng hàng tháng?"*

→**Tâm lý:** Bạn cho Sếp thấy bạn rất biết chia sẻ khó khăn, nhưng bạn kiên quyết bảo vệ quyền lợi của mình.

2. Chiến thuật "Gài chốt tương lai" (Nếu... Thì...)

Nếu Sếp vẫn nói "Không" với mọi đề xuất hiện tại vì cho rằng bạn "chưa đủ chín", đừng buồn. Hãy chốt một cái "CÓ" cho tương lai. Bạn không xin tăng lương cho quá khứ nữa, bạn bán cam kết cho tương lai.

Lời thoại mẫu:

Sếp: *"Hiện tại anh chưa thấy thành tích của em đủ thuyết phục cho mức 30 triệu."*

Bạn: *"Em hiểu tiêu chuẩn cao của anh. Vậy anh em mình làm một cam kết nhé (Nếu... Thì...)."*

Tại sao hiệu quả?

Sếp rất dễ gật đầu vì:

1. Họ chưa phải mất tiền ngay bây giờ.
2. Họ có được một nhân viên cam kết nỗ lực hết mình trong 6 tháng tới.
3. Nếu bạn làm được thật, lúc đó công ty có tiền từ thành tích của bạn để trả cho bạn. Đôi bên cùng có lợi.

Lưu ý quan trọng: Nếu Sếp gật đầu, hãy nhớ **gửi email xác nhận** lại cam kết này ngay sau buổi họp. Lời nói gió bay, Email còn lại làm bằng chứng.

3. Phá vỡ rào cản "Quy chế công ty"

Sếp: *"Quy định công ty chỉ cho tăng tối đa 10% thôi em, anh chịu, không phá luật được."*

Đây là chiêu bài dùng "thẩm quyền cao hơn" để chặn hòng bạn. Nhưng hãy nhớ: **Quy chế là do con người đặt ra, và con người có thể tạo ra ngoại lệ.**

Cách xử lý: Hỏi về "Trường hợp ngoại lệ".

Lời thoại mẫu:

"Em hiểu và tôn trọng quy trình của công ty. Tuy nhiên, em tin rằng quy chế sinh ra là để quản lý số đông, còn những đóng góp vượt trội thì xứng đáng có cơ chế đặc biệt. Anh đã bao giờ thấy trường hợp ngoại lệ nào được phê duyệt vì thành tích xuất sắc chưa ạ? Và em cần làm gì/đạt cột mốc nào để được xem xét vào diện ngoại lệ đó?"

Câu hỏi này đẩy quả bóng trách nhiệm về lại chân Sếp. Nếu họ thực sự quý trọng bạn, họ sẽ đi đấu tranh với phòng Nhân sự hoặc Ban giám đốc để xin ngoại lệ cho bạn.

4. Quy tắc "Kết thúc Đỉnh cao"

Dù kết quả buổi đàm phán là Thắng hay Bại, cách bạn bước ra khỏi phòng sẽ quyết định số phận của bạn trong năm sau.

Tâm lý học chỉ ra rằng: Con người không nhớ toàn bộ trải nghiệm, họ chỉ nhớ **khoảnh khắc cao trào và khoảnh khắc kết thúc**.

Nếu bạn bị từ chối và vùng vằng đóng sầm cửa, hoặc khóc lóc → Sếp đánh giá thấp bản lĩnh của bạn, cánh cửa tương lai đóng sập vĩnh viễn.

Cách kết thúc chuyên nghiệp:

Trường hợp 1: Thành công

"Cảm ơn anh đã tin tưởng và ghi nhận. Em rất vui với kết quả này. Em sẽ coi đây là động lực để làm việc mạnh mẽ hơn trong dự án tới. Em sẽ gửi email xác nhận lại các điểm mình vừa chốt nhé."

Trường hợp 2: Thất bại (Tạm thời)

"Em cảm ơn anh đã chia sẻ thẳng thắn. Dù hơi tiếc vì chưa đạt được con số kỳ vọng ngay hôm nay, nhưng em đã hiểu rõ hơn về tiêu chuẩn của công ty. Em sẽ tập trung vào [Mục tiêu X] như mình vừa bàn, và xin phép anh chúng ta sẽ xem xét lại câu chuyện này vào tháng 6 nhé."

→ **Tâm lý:** Bạn ra về với tư thế ngẩng cao đầu. Bạn chứng minh mình là một người chuyên nghiệp, không dễ cảm xúc chi phối công việc. Sếp sẽ cảm thấy nể trọng và... hơi có lỗi với bạn. Cảm giác "có lỗi" đó chính là lợi thế của bạn cho lần đàm phán sau.

LỜI KẾT: SỨC MẠNH CỦA GIỌNG NÓI & THẦN THÁI

Bạn thân mến,

Chúng ta đã đi qua 5 chương của cuốn tài liệu này, từ việc chuẩn bị tâm lý, thu thập dữ liệu, soạn kịch bản, đến điều khiển cảm xúc và xử lý từ chối. Bạn đã có trong tay tám bản đồ chi tiết nhất. Nhưng có một sự thật tôi cần nói với bạn:

"Kịch bản hay đến mấy cũng vô dụng nếu nó được nói ra bởi một giọng nói run rẩy, lí nhí và thiếu nội lực."

Đàm phán lương, suy cho cùng, là cuộc chơi của **Sự Tự Tin**. Và sự tự tin không đến từ việc đọc sách. Nó đến từ việc **Thực hành**.

Bạn có thể tự tập trước gương. Bạn có thể tập với AI. Nhưng không gì thay thế được việc luyện tập trong một môi trường thực tế, có người hướng dẫn chỉnh sửa từng ánh mắt, từng tông giọng, từng cử chỉ tay.

Nếu bạn muốn biến những kiến thức trong tài liệu này thành phản xạ tự nhiên của mình. Nếu bạn muốn giọng nói của mình vang lên đầy uy lực trong phòng họp, khiến Sếp và đối tác phải im lặng lắng nghe.

Hãy để **Speak Inn** đồng hành cùng bạn.

Tại Speak Inn, chúng tôi không dạy lý thuyết suông. Chúng tôi cung cấp một "phòng gym" cho kỹ năng giao tiếp của bạn, nơi bạn được phép sai, được phép sửa, để rồi bước ra ngoài kia và chiến thắng những thương vụ quan trọng nhất của cuộc đời mình.

QUÀ TẶNG ĐỘC QUYỀN DÀNH CHO BẠN:

 **ƯU ĐÃI GIẢM THÊM 300k** cho khóa học **đầu tiên** bạn đăng ký tại **Speak Inn** - *Có thể dùng cùng các ưu đãi khác*

Inbox ngay cho Speakinn qua Facebook hoặc Zalo và chia sẻ với tư vấn viên mã **EBOOK10** để được nhận ưu đãi này:



Thông tin liên hệ:

- **Speak Inn - Khai mở giọng nói, Đánh thức tiềm năng**
- Hotline: 0842827166
- Website: speakinn.vn
- Địa chỉ: South Ground Co-Working Space, 230/17 Pasteur, Phường 6, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh