

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Hà Nội | Ngày 26 tháng 08 năm 2019



VŨ THỊ HẰNG | Trưởng ban thư ký VMC

NỘI DUNG

Chủ đề: Thuyết phục khách hàng & đối tác tiến hành hòa giải

01

TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM (VMC)

02

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

03

THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI





01

TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

Giới thiệu chung về Trung tâm Hòa giải Việt Nam, thông tin về Hòa giải viên, quy tắc hòa giải và các biểu mẫu khuyến nghị dùng trong quá trình hòa giải

01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM



01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

38

HÒA GIẢI VIÊN
VIỆT NAM



HÒA GIẢI VIÊN
NƯỚC NGOÀI

13

01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM



Quy tắc Hòa giải VMC năm 2018

 Trung tâm Hoà giải Việt Nam	Số 9 Đào Duy Anh Đống Đa, Hà Nội	(+84-24) 574 4001 (+84-24) 574 3001	www.viac.vn info@viac.org.vn
BẢN ĐỀ NGHỊ HÒA GIẢI			
 Trung tâm Hoà giải Việt Nam	Số 9 Đào Duy Anh Đống Đa, Hà Nội	(+84-24) 574 4001 (+84-24) 574 3001	www.viac.vn info@viac.org.vn
BẢN YÊU CẦU HÒA GIẢI			
 Trung tâm Hoà giải Việt Nam	Số 9 Đào Duy Anh Đống Đa, Hà Nội	(+84-24) 574 4001 (+84-24) 574 3001	www.viac.vn info@viac.org.vn
REQUEST FOR MEDIATION			
 Trung tâm Hoà giải Việt Nam	Số 9 Đào Duy Anh Đống Đa, Hà Nội	(+84-24) 574 4001 (+84-24) 574 3001	www.viac.vn info@viac.org.vn
BẢN TRẢ LỜI ĐỀ NGHỊ HÒA GIẢI			
Ngày/tháng/năm:			
THÔNG TIN CÁC BÊN			
BÊN ĐƯỢC ĐỀ NGHỊ HÒA GIẢI		BÊN ĐỀ NGHỊ HÒA GIẢI	
(Tên công ty, tổ chức hoặc tên của cá nhân nếu Bên đề nghị hòa giải là cá nhân)		(Tên công ty, tổ chức hoặc tên của cá nhân nếu Bên được đề nghị hòa giải là cá nhân)	

Các biểu mẫu dành cho thủ tục hòa giải tại VMC



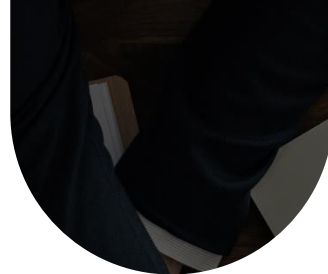
02

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Một số lưu ý và đề xuất các bước cơ bản để thuyết phục khách hàng tiến hành hòa giải

02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

- Để thuyết phục được khách hàng của mình tiến hành hoà giải, bản thân luật sư phải hiểu rõ bản chất và tự thấy thuyết phục rằng **hòa giải** là phương án **phù hợp** và **tối ưu** cho tranh chấp cụ thể đó.
 - Khi thuyết phục khách hàng sử dụng phương thức hoà giải:
 - + **Yếu tố cảm xúc của khách hàng**
 - + **Chưa hiểu biết của khách hàng về hòa giải**
- Để đánh giá đề xuất **sử dụng hòa giải** đến từ luật sư thể hiện **sự không tự tin** trong việc đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.



02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG

Bước 1: Giới thiệu cho khách hàng về phương thức hoà giải thương mại

- Giải thích về phương thức hoà giải & các ưu điểm của hoà giải
 - “non – litigation”
 - “parties based procedure”
 - Win – win & 100% control

Nhấn mạnh rằng việc yếu về vị thế, cơ sở pháp lý hay chứng cứ không phải là yếu tố duy nhất để dẫn tới quyết định sử dụng phương thức hoà giải.

Trong quá trình hoà giải, các bên **kiểm soát hoàn toàn tình hình** và **tự chủ** trong mọi tình huống; kết quả của hoà giải là hai bên **cùng thắng**.

Các phương thức giải quyết tranh chấp khác (Adjudicator, arbitration, litigation) thông thường **kết quả** không nằm ở hai bên mà **phụ thuộc và bị áp đặt bởi quan điểm từ bên thứ ba**.



02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG

Bước 2: Phân tích cho khách hàng tại sao nên hoà giải

- Có nên hoà giải hay không?
- Weigh pros & cons: Phân tích, cân nhắc thiệt hơn (thời gian, chi phí):
 - Tiết kiệm thời gian (~ 60 ngày) và chi phí
 - Thi hành khả thi do kết quả do các bên quyết định, chủ động

*Khi khách hàng **hiểu rõ** hơn về thủ tục hoà giải, khách hàng sẽ cởi mở và tích cực lắng nghe, đưa ra các phương án thiện chí với bên còn lại dưới sự hỗ trợ của hoà giải viên.*

*Bên cạnh đó, với sự hiểu biết nói trên, khách hàng mới có thể **hài lòng với dịch vụ** hỗ trợ của luật sư kể cả khi kết quả hoà giải là không thành công.*





03

THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Một số vấn đề thường và đề xuất phương án
trong thuyết phục đối tác tiến hành hòa giải

03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Quan điểm về việc chủ động đưa ra lời mời phía đối tác hoà giải

Make the first move ~ weak legal position?

- Khách hàng không thoải mái, **không** muốn là phía **đưa ra lời mời hoà giải**
- Khách hàng cho rằng **chủ động mở lời** hoà giải có thể sẽ **hạ thấp vị thế thương lượng**

03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Phương án 1: Phòng tránh tình thế trên ngay từ giai đoạn khi chưa có tranh chấp

Đưa điều khoản hòa giải tại VMC vào hợp đồng

- Trong giai đoạn soạn thảo, đàm phán hợp đồng thoả thuận đưa điều khoản giải quyết tranh chấp phát sinh bằng hoà giải tại VMC vào hợp đồng.
- Khi có tranh chấp, các bên căn cứ vào *“thỏa thuận có sẵn của các bên”* để yêu cầu tiến hành hoà giải theo thoả thuận (Điều 3 Quy tắc Hoà giải VMC)
- Việc thoả thuận hòa giải được đưa vào hợp đồng không ràng buộc các bên phải thực hiện hoà giải bằng mọi giá



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

ĐIỀU 3:

Bắt đầu thủ tục hòa giải khi đã có thỏa thuận hòa giải



Trường hợp đã có thỏa thuận hòa giải



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Phương án 2: Mời hoà giải khi đã có tranh chấp mà chưa có điều khoản hoà giải (Điều 4 Quy tắc hoà giải VMC)

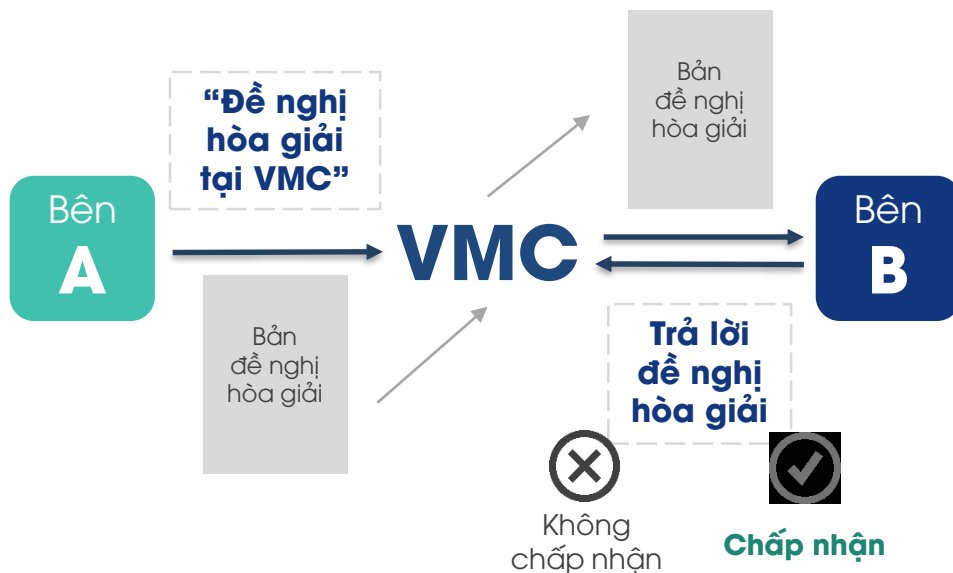
Sự hỗ trợ của Ban thư ký VMC

- Ban Thư ký VMC trao đổi với bên muốn đề nghị hoà giải, chuẩn bị Bản đề nghị hoà giải ~ **Offer**
- Ban Thư ký VMC trao đổi, thuyết phục bên đề nghị hoà giải đồng ý tham gia hoà giải, chuẩn bị Bản trả lời đề nghị hoà giải ~ **Acceptance**
- Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại quy định hình thức của thoả thuận hoà giải phải bằng văn bản.



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Trường hợp
chưa có thỏa thuận hòa giải



ĐIỀU 4:

Bắt đầu thủ tục hòa giải khi chưa có thỏa thuận hòa giải





BAN THƯ KÝ TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 9 Đào Duy Anh, Đống Đa, Hà Nội

Tel: 0243.574.4001 | Fax: 0243.574.3001