



国家职业教育  
市场营销专业教学资源库



iCourse·教材

国家级精品资源共享课立项项目配套教材

国家职业教育专业教学资源库配套教材

# 商务谈判

杨群祥 编著

高等教育出版社

国家职业教育  
示范性专业教学资源库



iCourse · 教材

国家级精品资源共享课立项项目配套教材

国家职业教育专业教学资源库配套教材

# 商务谈判

SHANGWU TANPAN

杨群祥 编著

高等教育出版社·北京

## 内容提要

本书是高等职业教育市场营销专业教学资源库建设的核心课程——“商务谈判”的配套教材，也是国家级精品资源共享课立项项目“商务谈判”的配套教材。

高等职业教育市场营销专业教学资源库建设项目是教育部、财政部为深化高职教育教学改革，加强专业与课程建设，推动优质教学资源共建共享，提高人才培养质量而启动的国家级高职教育建设项目。

本书按照知识学习及能力与素质养成的内在逻辑关系及商务谈判业务流程，共设计了6章内容，分别是第1章商务谈判认知、第2章商务谈判准备、第3章商务谈判开局、第4章商务谈判磋商、第5章商务谈判促成和第6章商务谈判沟通。全书颠覆了非赢即输的陈旧观念，提供了一种全新的商务谈判思路，以大量真实事件为例，明示了商务谈判的步骤、言行举止、策略与技巧，并配置了相应职业训练。

本书既可作为高职高专院校市场营销及相关专业群的核心课程教材，也可作为其他财经类专业学习者以及企业营销人员职业培训的教材。

本书配有PPT、课后题答案、智能备课系统等配套资源。本教材使用者可通过访问国家职业教育专业教学资源库共享平台（“智慧职教”——职业教育数字化学习中心，<http://www.icve.com.cn/>）上的市场营销专业教学资源库在线学习相关资源，亦可按照“郑重声明”页的资源服务提示获取其他资源服务。

## 图书在版编目(CIP)数据

商务谈判 / 杨群祥编著. -- 北京: 高等教育出版社, 2015.9  
ISBN 978-7-04-043414-9

I. ①商… II. ①杨… III. ①商务谈判-高等职业教育-教材 IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第169505号

策划编辑 赵洁 刘方媛 责任编辑 王沛 封面设计 张志 版式设计 张志  
插图绘制 杜晓丹 责任校对 胡美萍 责任印制 朱学忠

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社址	北京市西城区德外大街4号	网址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
邮政编码	100120		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
印刷	高教社(天津)印务有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
开本	787mm×1092mm 1/16		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
印张	17.5	版次	2015年9月第1版
字数	290千字	印次	2015年9月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定价	35.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物料号 43414-00











机，规范签订合同等。

第6章商务谈判沟通，主要探究了产生商务谈判沟通障碍的原因、商务谈判的基本原则、商务谈判沟通的路径与技巧等。

2. 本书特色 本书作为高等职业教育市场营销专业教学资源库建设的核心课程——“商务谈判”的配套教材，随着专业资源库的开发而设计，也随着专业资源库建设的推进而完善，集全国众多高职院校同行及企业专家之智慧而成册，呈现5个特征。

一是“先进性”。本书编者曾在全国高职院校中最早推出《商务谈判》教材，如今已历经15年高等职业教育教学探索，成为国家级精品资源共享课立项项目配套教材，保持着同类教材的领先水平。

二是“逻辑性”。本书作为市场营销专业核心课程系列教材之一，以各课程大纲及先行课程内容为逻辑基础，以商务谈判工作流程的关联化、顺序化为主线，整合教学内容，使本书各章节之间既有严密的逻辑性，又确保不与本系列的其他教材重复，如对“商务谈判礼仪”教学内容的处理，考虑到本系列教材之一的《商务礼仪》有专门讨论，所以本书进行省略处理。这是不同于其他《商务谈判》教材设计的，较好地实现了专业知识与职业能力培养的递进衔接。

三是“职业性”。本书编写按照理实一体化的思路和商务谈判实际工作的流程，以初次步入社会、承担首项任务为背景，通过情境创设、问题思考、案例分析、职业工作和经理忠告等进行内容设计与职业标准对接，强调社会需要、职业环境、职场经验、企业伦理与职业道德等，致力于培养职业精神、谈判思维、工作策略与技巧。

四是“简明性”。本书编写遵循简明性原则，注意把握“理论以够用为度，实践教学以企业的基本业务为参照”的高职教育教学内容的经纬度，力求语言简洁、段落精短，论述清晰、通俗易懂，操作步骤明确、循序渐进，要点问题点到为止，留有空间供学习者思考。

五是“趣味性”。本书在栏目设计上，每章章前设计“杨老师导言”；章中设计“同步阅读”“同步案例”和“同步思考”；章末设计“请你三思”，形成前呼后应、增强了吸引力和可信度。

#### 四、能力标准

通过本课程学习，学习者应该获得以下能力：



能力要素	实作标准	知识要求
1. 商务谈判的市场调查与分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确商务谈判调查内容</li> <li>2. 规范设计调查问卷</li> <li>3. 实地调查程序与方法</li> <li>4. 正确分析资料并提出建议</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市场调查知识</li> <li>● 商务谈判市场调查的基本要求</li> </ul>
2. 商务谈判方案的准备与制作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 方案内容完备</li> <li>2. 方案格式规范</li> <li>3. 方案针对性与可操作性强</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 策划原理</li> <li>● 人力资源管理</li> </ul>
3. 营造商务谈判的开局气氛	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接待规范</li> <li>2. 行为举止大方</li> <li>3. 切入话题融洽</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 礼仪规范</li> <li>● 心理知识</li> </ul>
4. 商务谈判的开场陈述	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善于提高对方的谈判兴趣</li> <li>2. 认真倾听对方陈述</li> <li>3. 正确引导双方互提倡议</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 演讲知识</li> <li>● 心理知识</li> </ul>
5. 商务谈判的报价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合理选择报价时机和方式</li> <li>2. 报价坚定、明确</li> <li>3. 正确对待对方报价</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 价格知识</li> </ul>
6. 商务谈判的讨价还价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合理把握讨价次数</li> <li>2. 确定还价起点、时机</li> <li>3. 灵活使用还价策略</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 价格知识</li> <li>● 心理知识</li> </ul>
7. 制造与突破商务谈判的僵局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确分析产生僵局的原因</li> <li>2. 科学应对僵局</li> <li>3. 巧借僵局扭转谈判态势</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 个性心理知识</li> <li>● 角色扮演</li> </ul>
8. 商务谈判让步的策略与技巧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确选择让步方式</li> <li>2. 合理决定让步幅度</li> <li>3. 科学评估让步次数</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商务谈判让步步骤、方式</li> </ul>
9. 把握商务谈判时机并促成商务谈判	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确辨析谈判态势</li> <li>2. 有效使用谈判策略</li> <li>3. 准确把握时机</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不同谈判态势下的策略</li> </ul>
10. 撰写商务谈判协议和组织谈判签约仪式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 规范起草商务谈判协议</li> <li>2. 规范组织谈判签约仪式</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合同知识</li> <li>● 礼仪规范</li> </ul>
11. 沟通协调	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倾听</li> <li>2. 善问</li> <li>3. 巧答</li> <li>4. 个人交往</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 沟通知识</li> <li>● 谈判原则</li> </ul>

## 五、学习建议

### 1. 学习计划

章序	单元名称	重点内容	建议学时
第1章	1.1 谈判提出	1.1 谈判基本原理和“双赢”理念	6学时
	1.2 商务谈判内涵与特征	1.2 商务谈判的要素构成	
	1.3 商务谈判类型与方式	1.3 商务谈判的主要方式	
第2章	2.1 商务谈判信息准备	2.1 商务谈判调查的基本要求	12学时
	2.2 商务谈判人员准备	2.2 商务谈判组织的构成与成员的选配	
	2.3 商务谈判方案准备	2.3 商务谈判方案的基本内容与制作步骤	
	2.4 商务谈判心理准备	2.4 商务谈判个性心理分析与运用技巧	
第3章	3.1 商务谈判开场	3.1 商务谈判的开局策略、协商谈判议程	6学时
	3.2 商务谈判摸底	3.2 商务谈判摸底的概念与技巧	
第4章	4.1 商务谈判报价	4.1 商务谈判报价的影响因素与报价技巧	10学时
	4.2 商务谈判讨价还价	4.2 商务谈判讨价还价的技巧	
	4.3 商务谈判僵局	4.3 制造与突破商务谈判僵局的技巧	
第5章	5.1 商务谈判让步	5.1 商务谈判让步的基本原则、步骤与方式	8学时
	5.2 商务谈判促成	5.2 在均衡、优势、劣势等条件下的促成策略与技巧	
	5.3 商务谈判签约	5.3 商务谈判签约环节工作的流程	
第6章	6.1 商务谈判沟通障碍	6.1 商务谈判沟通意义与产生障碍的主观原因	8学时
	6.2 商务谈判基本原则	6.2 商务谈判基本原则	
	6.3 商务谈判沟通技巧	6.3 商务谈判沟通的关键点及技巧	
附	综合实训	商务谈判工作流程	4学时

### 2. 对学习现有知识及能力要求

(1) 学习者基本掌握市场营销学、营销心理学、人力资源管理、市场调查与分析等模块的知识与能力；

(2) 学习者具备一定的听、说、读、写能力，以及具有一定的团队协作、判断思维与表达能力；

(3) 能按照教师制定的活动程序完成相关的“任务”。

### 3. 教学资源准备

教学参考资料	设备与设施
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中国就业培训技术指导中心. 营销师国家职业技能鉴定考试指南(国家职业资格3级)[M].北京:学苑出版社, 2012.</li> <li>● 杨群祥. 商务谈判——理论、实务、案例、实训[M].大连:东北财经大学出版社, 2012.</li> <li>● 王方. 商务谈判实训[M].大连:东北财经大学出版社, 2009.</li> <li>● 比尔·斯科特. 贸易洽谈技巧[M].叶志杰, 卢娟, 译.北京:中国对外贸易出版社, 1986.</li> <li>● 国家精品资源共享课平台: <a href="http://www.icourses.com/">http://www.icourses.com/</a></li> <li>● 中国营销传播网: <a href="http://www.emkt.com.cn/">http://www.emkt.com.cn/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国旗</li> <li>● 谈判桌</li> <li>● 企业产品介绍</li> <li>● 计算机</li> <li>● 投影仪</li> <li>● 计算器</li> <li>● 纸张</li> <li>● 签字笔</li> </ul>

### 4. 学习方法建议

#### ● 学习者怎样学好这门课?

——教材中设计了一些活动和任务,你可以通过参与小组讨论来完成这些任务。教材配套的课件以及专业教学资源库的所有资源,都可以帮助你学习,教师也将在学习过程中给予你指导。

——养成自我学习评估的习惯,即在每次课程学习结束前“三思”:我今天做了什么?我发现了什么是最重要的?我是否能将其中的一些内容运用于今后的工作?如果能,如何做?如果不能,为什么?当你坚持了,相信会有惊人的发现——“自己提高了”。

#### ● 你怎样才能通过这门课程的考核鉴定?

——每一章后面都有同步测试和技能训练,你必须独立完成或积极协作完成。因为商务谈判能力需要不断训练,熟能生巧。同时,许多技能你必须展示出,才能以此评定你的进步。

#### ● 你需要哪些帮助?

——主动、积极地向老师请求帮助,不要担心你会被嘲笑。不懂装懂才是错误的做法,希望你能够明白。











融会贯通 /121

技能训练 /122

能力测评 /124

#### **第4章 商务谈判磋商 /125**

学习目标 /125

内容结构 /126

情境导入 /126

4.1 商务谈判报价 /127

4.2 商务谈判讨价还价 /137

4.3 商务谈判僵局 /143

稳扎稳打 /150

融会贯通 /152

技能训练 /152

能力测评 /155

#### **第5章 商务谈判促成 /157**

学习目标 /157

内容结构 /158

情境导入 /158

5.1 商务谈判让步 /159

5.2 商务谈判促成 /168

5.3 商务谈判签约 /180

稳扎稳打 /188

融会贯通 /190

技能训练 /191

能力测评 /193

#### **第6章 商务谈判沟通 /195**

学习目标 /195

内容结构 /196

情境导入 /196

6.1 商务谈判沟通障碍 /197

6.2 商务谈判基本原则 /203

6.3 商务谈判沟通技巧 /214

稳扎稳打 /233

融会贯通 /234

技能训练 /235

能力测评 /237

**主要参考文献 /239**

**附录一 /241**

综合测试 /241

**附录二 /247**

综合实训 /247

**附录三 /249**

能力测评 /249