

Roger S.G. March
安紀芳 譯

絲路出版社

國際貿易談判高手

A Basic Guide to
International Negotiation

附實例

Roger S.G. March
安紀芳譯

絲路出版社

國際貿易談判高手

A Basic Guide to
International Negotiation

附
實
例

國際貿易的會議桌上，
不再只是價格、品質、交期的談判。

文化背景的差異，語言障礙的隔閡，
甚至肢體動作的表達、暗示
都在在影響談判的品質。

在國際舞台的風雲譎變中，
貿易戰是否正醞釀著
更新的交易技巧？
更好的談判方式？



Roger S.G. March
安紀芳譯

絲路出版社

國際貿易談判高手

A Basic Guide to
International Negotiation

附實例

原作者序

在今日瞬息萬變的商業戰場上，談判不僅是一門重要的學問，也是生意人必備的條件之一。談判的對象也不再侷限於本國人，換句話說，國際間的談判已經成為必然的發展趨勢。為了促成國際間的商業交易，兼具外國語文和商業才能者業已成為各方爭相網羅的對象。

本書正是告訴你，國際談判究竟包含了哪些內容？在形形色色進行談判的場合中，假想讀者可能遭遇到的難題，予以分析解答。此外，由於談判上所使用的詞句必須具備特殊技巧，所以為了使讀者能夠以英文順暢地表達自我，以及發揮語言上的最大魅力，書中亦詳細地例舉說明演說的戰術。

對於尚未踏上國際商業舞台的讀者而言，本書更是一本最好的入門指南。除了能夠實際運用於商場之外，也有助於深入瞭解本國商人和外國商人之間的差異。

ROGER S.G. MARCH

譯者序

新台幣大幅升值為台灣的企業界帶來相當大的衝擊。為了調整我們的腳步，適應這種變動，高明的談判術益形重要。尤其，台灣是以對外貿易為主，所以國際性的談判術更是不可或缺的技巧。

本書的內容正是敘述何謂國際談判術。裏面詳細說明了進行談判的種種場合，並假設讀者可能遇到的問題，以及歐美人士和國人的談判方式有何差異之處。此外，亦著重介紹語言方面的特殊技巧，及如何以高明的英語表達自己的意見，並舉例說明。

安紀芳

目 錄

第 1 章	什麼是國際談判	11
	談判的要素	13
	談判是什麼	18
第 2 章	面臨國際談判的心得	23
	關於文化差異的問題	25
	美國人特有的問題	27
	關於談判的語言問題	31
第 3 章	準備階段	35
	準備計畫的重點	37
	泰佛爾公司的範例	50
第 4 章	開始階段	53
	交換開場白	55
	語言之外的問題	61
	泰佛爾案例・第一幕	65

第 5 章 磋商階段 ————— 79

磋商階段的陷阱 81

泰佛爾案例・第二幕 85

第 6 章 糾紛階段 ————— 93

在糾紛階段應該回到基礎 95

泰佛爾案例・第三幕 102

第 7 章 成功的條件 ————— 111

確認協議事項 113

談判時應遵守與應避免的事情 116

你是優良的談判人才嗎？ 119

第 8 章 談判的英語 ————— 131

談判語言的微妙差異 133

一百五十種有效的表達方式 136

第一章

什麼是國際談判



「談判」一詞並非三言兩語即可解釋清楚的，爲了深入瞭解其真諦，首先必須由各個角度來分析探討，從而判斷它的真正定義。



談判的要素

爲了改變雙方目前的關係，人們彼此交換意見，直到達成共同協議爲止，就是所謂的談判。

若是缺乏溝通，談判便無法成立。無論是自身或是公司的得失，凡是代表特定利害關係的人與人之間的溝通，即可謂之談判。換言之，談判是人們的行動要素之一。

什麼是談判呢？對於這個問題，自古迄今，有各種不同的判斷角度。從前是歷史、法學、經濟學、社會學或心理學，現在是控制論、價值論或競賽理論等等。但是談判的概念相當廣泛，無法以單一的行爲科學來概括之。

每天報紙上充斥著各式各樣的談判，例如美國政府爲了削減財政赤字，與國會之間的相互攻訐，或是雷根總統表示「無意與尼加拉瓜總統奧狄加進行談判」等等。然而，除了報紙之外，談判的例子在日常生活中更是屢見不鮮，例如和妻子商量到何處渡假、或如何使用今年的年終獎金等等，雖然我們通常不會稱之爲「談判」

，但它無疑也是一種談判行爲。

總而言之，想以討論、爭辯或商場上的戰術等等一句話的方式來表達談判的含意，是絕對無法淋漓盡至的。尤其是商場上的談判，更是一種極其複雜的溝通現象。先建立這項概念之後，下面再來研討什麼是「談判」。

■ 人的因素

面臨談判的人，總會受到周圍施加的種種壓力。

有時是來自上司或公司其他部門的指示，有時是爲了避免傷及親友間的情誼，而談判對象的性格和當時個人的情緒善惡也有關係。抵達談判會場時，僅憑臨場的談話便足以左右對方的意向或談判過程嗎？答案自然是否定的。人們的感情、思想和態度都不是如此地單純，譬如對方若擺出一幅悶悶不樂的神色，原因或許是夫妻吵架、接到調職命令、身體不適等等，不要一開始便認定是自己造成對方的不快而感到惶恐。記住，在談判之中，冒然下結論是一大禁忌。

有時文化差異亦會造成不同的溝通方式，其關鍵便在於能否判斷出它的差別所在。例如，中國人既頑固而又韌性極強、阿拉伯人精明圓滑，不拘形式、美國人個

性急躁，事事喜歡討論。如果能夠瞭解這一類的文化差異，並且善加利用，豈不是可以使談判過程按照自己希望的方向來進行嗎？

■ 影響談判的因素

商業談判包含了競爭、協調、感情・態度、組織，以及個人等五個影響基因，亦即能夠影響談判者意向的五項要素。

競爭——擊敗對方，一心一意想贏取我方勝利的情緒。

協調——希望雙方均有利可圖的想法。也就是說，無論買方或賣方，都能在對方不受損失的狀況下，獲取己方利益的想法。

感情・態度——談判對象不僅是價格、數量、交貨期和品質，其餘如信用、友誼、誠實、好感、地位等無形因素亦能影響談判之成功與否，而信用和友誼尤其重要。

組織——無論何種談判，談判者都代表著某個組織。譬如有意購買大廈或住宅者，其背後是家人、銀行、朋友或親戚在操縱著，不容許出面談判的人獨斷獨行。

個人——個人情緒和談判亦有密切關係，雖然不一定會被列入討論範圍，卻是不容忽略的一環。例如前面提過的，和妻子吵架、被調派不喜歡的工作單位等等，均是屬於這一類的個人情緒。

以上五種因素或多或少都會影響到談判的成敗，如欲掌握談判的訣竅，就必須懂得如何巧妙應付這五項因素。

■ 需要和姿態

在談判中，需要（真正想要的事物）和姿態（嘴上想要的事物）是錯綜複雜的一體兩面，必須先判斷對方的需要是什麼，姿態又是什麼，達成相互瞭解之後，才能着手尋求能夠滿足雙方的解決之道。其中需要牽涉到部分心理因素，例如面子攸關之類的不安，懷疑對方是否能夠遵守交貨期和品質的約定等等，這種微妙的心理因素和呆板的數字計算完全不同。

如果雙方誰也不肯透露真正的需要，而一味故作姿態，虛與蛇委，那麼到頭來，很可能會陷入僵滯的局面。所以最好的辦法，仍是攤開雙方的需要，朝共同目標進行研討。