



普通高等教育“十一五”规划教材  
高等院校国际贸易类教材系列

王东升 主编

# 国际商务谈判与沟通

INTERNATIONAL TRADE



科学出版社  
www.sciencep.com

普通高等教育“十一五”规划教材

高等院校国际贸易类教材系列

# 国际商务谈判与沟通

王东升 主 编

李君鸿 黎华梅  
霍建英 贾晓华 副主编

科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书系统地阐述了国际商务谈判的理论、策略与方法,突出了国际商务谈判实务,注重学生的操作能力和实践能力的培养。

全书共分为十六章,主要包括:绪论、国际商务谈判概述、国际商务谈判内容、国际商务谈判准备、国际商务谈判的过程、国际商务谈判的策略、国际商务谈判与沟通的语言技巧、国际商务谈判的合同管理、国际商务谈判礼仪、国际商务沟通概述、电话沟通、群体沟通、演示与演讲及国际商务谈判与沟通中的文化差异。本书在每章安排大量生动的案例,在每章的章后有富有时代色彩的知识阅读和知识拓展。

本书是国际贸易、市场营销、国际金融、国际物流、国际经济法、国际财会及其他商科类专业学生教材,也是广大工商界人士、企业营销人员、商务经理、中高层管理人士的理想读物和学习蓝本。

### 图书在版编目(CIP)数据

国际商务谈判与沟通/王东升主编. —北京:科学出版社, 2010  
(普通高等教育“十一五”规划教材·高等院校国际贸易类教材系列)  
ISBN 978-7-03-027629-2

I. ①国… II. ①王… III. ①国际贸易-贸易谈判-高等学校-教材  
IV. ①F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 090553 号

责任编辑:田悦红 / 责任校对:柏连海  
责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号  
邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏立印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2010年6月第一版 开本:787×1092 1/16  
2010年6月第一次印刷 印张:21 3/4  
印数:1—3 000 字数:521 000

定价:35.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-8007 (HF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

# 高等院校国际贸易类教材系列

## 编 委 会

顾 问 兰宜生

主 任 秦成德

副主任 王大超 张广胜 马海群

委 员 (按姓名拼音排序)

丁 溪 窦建华 方凤玲 李 宏 李 旭

李汉君 李秀芳 吕西萍 闵德权 阮绩智

石榴红 孙家庆 王东升 熊 涓 张德存

张金萍 张立岩 张立英 张米良

## 序 言

近年来,美国金融业出现波动,进而演变成世界性金融危机。这次美、欧等发达经济体陷入金融危机,影响到了全球贸易的稳定运行,而且金融危机的爆发使得一些国家和地区转而采取更为保守的贸易政策,全球范围的贸易保护主义威胁增大,对我国的出口、投资、消费产生了一定的影响,这是我们必须面对的现实。

我们也必须认识到国际贸易是国民经济的重要组成部分,它对我国现代化建设和全社会发展产生了巨大而深远的影响。自改革开放以来,我国对外贸易的快速增长已取得了举世瞩目的成就。随着我国加入WTO及区域性国际组织,我国的经济活动国际化趋势日渐明显,各企业的国际交流及贸易活动越来越多,熟悉国际交流与贸易规则及惯例、不断加强国际间的交流与合作,成为众多企业经营的重心,因而对国际经济贸易或商务管理人才的需求与日俱增。中国出口产业总体竞争力仍然是比较强的,全球金融危机和经济下滑将催生新一轮国际产业的调整,这对于中国外贸企业既是很大的挑战,也是获得新发展的机遇。2009年中国经济发展的内在动能依然充足,国民经济和金融体系的基本面是健康的,随着调整和优化结构,统筹城乡发展将带来巨大和长期的投资与消费需求。中国投资环境和基础设施不断改善,增长潜力很大,迄今为止外商对中国直接投资热情不减。所以,从中长期看,中国外贸发展前景依然十分光明。随着新一轮世界贸易的复苏,国际贸易专业人才将是市场经济中最紧缺的人才之一;随着我国改革开放的深入,国际贸易人才仍然是急需人才。

为了从战略的角度培养适应复杂国际经济形势的人才,本教材系列将传统国际贸易业务与现代电子商务和世界贸易组织规则相结合,体现了与时俱进和操作性、理论性兼备的特点。本教材系列包括国际贸易理论与政策、国际贸易实务、国际商法、国际结算、国际通关实务、外贸函电、世界市场行情分析、期货理论与实务、世界贸易组织、国际商务英语、国际货运代理、国际市场营销、国际贸易电子商务、外贸谈判技巧等,充分体现了现代教学思想,强调理论与实践并重,突出学生素质、能力和创新思维的培养。在教学内容方面突出科学性、先进性和系统性,并处理好理论与现代技术的关系,以提高教学水平。在实践教学中培养学生的动手能力、创新能力、解决问题的能力;在教学方法上注意调动学生的主动性和积极性;在教学手段上充分应用现代教学技术和方法,提高了授课效率和课堂效果。本教材系列的作者均为第一线教师,故本书体系与内容经数年教学实践中反复推敲,日臻完善和成熟。

本教材系列是以国际货物贸易、国际服务贸易和国际技术贸易三大部分为主体,对各种有关的对外贸易经营方式分别加以阐述:①力求在概念的阐述上详细深入,并伴有实例参照,使分析更加具体、透彻,有助于读者了解和掌握传统国际货物贸易、国际服务贸易和国际技术贸易的实务以及电子商务贸易的最新知识和运作方式,以适应我国外贸事业的新发展。②以我国进出口贸易实践为背景,采用最新的国际贸易法律和惯例,全面地介绍了从事国际贸易的基本业务知识和程序、具体操作技能、主要法律惯例。



③融知识性、实用性和可操作性为一体，可作为国际贸易、世界经济等专业的理想教材，因此本书是财经专业学生、广大经济工作者了解和学习国际经济、国际贸易和国际商务的良师益友。

通过本教材系列的学习，有关专业学生不但能掌握扎实的理论知识，而且有较强的实际操作能力和用外语进行商务沟通的能力，能够成为在跨国公司、外向型企业和外资企业等从事国际商务活动的国际商务师及国际化经营的高级管理人才，或者成为在涉外经济贸易部门及政府机构从事对外经营管理、政策法规制定与实施以及国际化商务活动策划的综合性高级专门人才。

高等院校国际贸易类教材系列编委会  
2009年6月

## 前 言

国际商务谈判在全球经济一体化进程中扮演着重要的角色。由于经济利益存在分歧，无时无处不需要谈判；市场中买卖双方的磋商以及企业人员的招聘，没有一项不属于谈判的范畴。

国际商务谈判已经渗透到社会政治、军事、经济、文化等各个领域，成为个人、企业、国家之间彼此沟通不可或缺的普遍的社会活动。作为个人，为了生存，为了自己的工作、学习与生活，不可避免地经常参与谈判。与工作单位签订劳动合同，处理个人经济纠纷和交易中的讨价、还价等都属于谈判。作为企业，为了自身的可持续发展，也势必要进行频繁的各种各样的谈判。与应聘者的谈判、与金融机构谈判、与渠道商谈判等都隶属于商务谈判。目前，国际商务谈判愈演愈烈，从企业之间的国际贸易往来到国家之间的大型商务谈判日益频繁，六国谈判、哥本哈根谈判、燃料谈判、铁矿石谈判等已为世人瞩目，金融危机冲击下的国际商务谈判呈现形式多样、内容复杂、规格升级的态势，要求人们不仅懂谈判，而且还要熟知谈判，更主要的是谙熟谈判的真谛，只有这样，才能在国际商务谈判中获得主动权，才能在经济危机中立于不败之地。

国际商务谈判是一门实践性很强的综合性应用学科，涉及经济学、管理学、语言学、逻辑学、地理学、心理学、演讲学、社会学、艺术学、法律学、民俗、礼仪学等诸多社会科学和人文科学的范畴，同时也体现出了不同活动、不同场所国际商务谈判的实战经验。本书结合对本科、硕士等不同层次学生的国际商务谈判就业要求，不仅从理论上加以梳理、整合，更重视了实践教学的提炼，力求实现理论与实践的有效嫁接。

本书论述充分，撰写思路清晰，语言简练，体系完整，注重国际商务谈判策略的实用性和可操作性，系统地阐述了国际商务谈判的基本理论，较为全面地介绍了国际商务谈判的各个阶段、程序及应注意的问题等。本书立足国际视野，以大量的例证本剖析了国际商务谈判的谋略和技巧，特色在于理论和实践相结合。

编写分工如下：第一～四章由沈阳大学李君鸿编写；第五章由沈阳师范大学贾晓华编写；第六～八章由沈阳师范大学国际商学院王东升编写；第九～十二章由山东建筑大学黎华梅编写，第十一、十四章由西安邮电学院霍建英编写，第十二、十三章由西安邮电学院郑楠编写。王东升对全书进行了总纂。本书的编写过程中，参考和引用了大量的相关文献和网络资源，很多教师和研究生为本书的出版做出了贡献，在此向他们表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，希望广大读者批评指正。

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
<b>第一节 谈判与沟通的内涵</b> .....	2
一、谈判的概念和含义.....	2
二、商务谈判的概念及特征.....	3
三、沟通的含义及重要性.....	4
<b>第二节 谈判与沟通的要素与分类</b> .....	5
一、谈判的要素和分类.....	5
二、沟通的要素和分类.....	9
<b>第三节 谈判与沟通的原则</b> .....	12
一、谈判的原则.....	12
二、沟通的原则.....	14
<b>第四节 谈判与沟通的相关理论</b> .....	15
一、尼尔伦伯格的谈判需要理论.....	16
二、比尔·斯科特的谈判“三方针”理论.....	16
三、谈判的博弈论.....	17
四、谈判的公平理论.....	18
五、马什的谈判结构理论.....	19
<b>第五节 谈判与沟通的发展</b> .....	19
一、谈判的发展.....	19
二、沟通的发展.....	21
小结.....	21
思考与练习.....	22
综合案例分析.....	22
<b>第二章 国际商务谈判概述</b> .....	26
<b>第一节 国际商务谈判的内涵</b> .....	28
一、国际商务谈判的概念.....	28
二、国际商务谈判的特点.....	28
<b>第二节 国际商务谈判的分类</b> .....	30
一、个体谈判和集体谈判.....	30
二、双方谈判和多方谈判.....	30
三、口头谈判和书面谈判.....	31





四、主场谈判、客场谈判、中立地谈判·····	31
五、让步型谈判、立场型谈判、原则型谈判·····	31
六、投资谈判、租赁及“三来一补”谈判、货物买卖谈判、劳务买卖谈判、技术贸易谈判、损害及违约赔偿谈判·····	33
第三节 国际商务谈判的原则·····	34
一、遵守国际、国内法规法则·····	34
二、不二性原则·····	35
三、对事不对人原则·····	35
四、彻底性原则·····	35
五、让对方先表态的原则·····	35
六、明白装傻的原则·····	36
七、坚持每次都阅读合同的原则·····	36
第四节 国际商务谈判的程序·····	37
一、准备·····	37
二、开局·····	37
三、正式谈判·····	38
四、签订合同·····	41
小结·····	42
思考与练习·····	42
综合案例分析·····	42
<b>第三章 国际商务谈判内容·····</b>	<b>50</b>
第一节 价格·····	52
一、国际商务谈判中影响价格的因素·····	52
二、谈判商品的作价方法·····	53
三、货物买卖谈判中的价格条款·····	54
第二节 品质·····	54
一、品质概述·····	54
二、国际商务谈判中对商品品质的特殊要求·····	55
三、品质的表示方法·····	55
第三节 保证与仲裁·····	57
一、商品检验·····	57
二、索赔·····	59
三、不可抗力·····	60
四、仲裁·····	61



第四节 服务	62
一、商品贸易谈判的相应服务	62
二、服务项目谈判的内容	64
小结	64
思考与练习	64
综合案例分析	65
<b>第四章 国际商务谈判准备</b>	<b>69</b>
第一节 国际商务谈判的背景研究	70
一、选择和确定谈判目标	70
二、搜集和分析谈判信息	72
三、环境因素的分析	74
四、谈判方案的制订	78
第二节 国际商务谈判的组织建设	79
一、谈判人员应具备的素质	79
二、谈判人员的配备	81
三、谈判小组的结构与规模	82
四、谈判小组的分工与合作	83
第三节 国际商务谈判的场景设计	83
一、谈判地点的选择	83
二、谈判场所的选择与布置	86
小结	88
思考与练习	88
综合案例分析	88
<b>第五章 国际商务谈判的过程</b>	<b>92</b>
第一节 开局阶段	93
一、开局阶段的界定	93
二、开局的基本任务	93
三、开局应该注意的事项	95
第二节 报价阶段	96
一、报价阶段的界定	96
二、报价的原则	97
三、报价的时机	97
四、报价的方式	98
第三节 磋商阶段	99
一、磋商阶段的界定	99



二、磋商的基本内容	99
三、磋商中应注意的事项	103
第四节 结束阶段	105
一、结束的时机	105
二、谈判结束的方式	107
三、结束阶段应注意的问题	108
小结	109
思考与练习	110
综合案例分析	110
<b>第六章 国际商务谈判的策略</b>	<b>114</b>
第一节 国际商务谈判策略概述	117
一、谈判策略	117
二、制定国际商务谈判策略的步骤	118
第二节 谈判初期策略	119
一、开局时的策略方式	119
二、开局后的策略方式	120
第三节 谈判中期策略	122
一、请示领导策略	122
二、烫手山芋策略	122
三、投石问路策略	123
四、避免情绪策略	125
五、软硬兼施策略	125
第四节 谈判后期策略	127
一、黑白脸策略	127
二、蚕食策略	127
三、让步策略	128
四、最后期限策略	129
第五节 价格谈判策略	129
一、信息策略	130
二、报价顺序策略	130
三、不问不答策略	131
四、化整为零策略	132
第六节 处理谈判僵局的策略	132
一、僵局产生的原因	133
二、避免僵局产生的策略	135
三、打破谈判僵局的策略	135



第七节 谈判战术	139
一、谈判战术的含义	139
二、选择心理战术的原则	140
三、针对各种具体情况的心理战术	140
四、战术的类型	141
小结	144
思考与练习	144
综合案例分析	145
<b>第七章 国际商务谈判与沟通的语言技巧</b>	<b>149</b>
第一节 国际商务谈判语言概述	150
一、商务谈判语言	150
二、谈判中倾听的艺术	152
第二节 商务谈判中的语言艺术	156
一、商务谈判中的“说”	159
二、商务谈判中的“问”	158
三、商务谈判中“答”的技巧	161
第三节 商务谈判中的肢体语言	163
一、肢体语言的含义	163
二、肢体语言的运用	164
三、其他肢体语言	168
小结	169
思考与练习	169
综合案例分析	169
<b>第八章 国际商务谈判的合同管理</b>	<b>175</b>
第一节 国际商务合同概述	176
一、合同与国际商务合同	177
二、国际商务合同的内容和形式	180
第二节 国际商务合同中的法律关系	185
一、国际商务合同中的法律关系	185
二、国际商务合同中法律关系的特点	186
三、国际商务合同法律关系的保护	186
第三节 国际商务合同的履行	188
一、国际商务合同的签订	188
二、国际商务合同的履行	190
三、国际商务合同的效力	193



第四节 国际商务合同纠纷的解决	195
一、国际商务合同纠纷的解决	195
二、违约赔偿	196
小结	198
思考与练习	198
综合案例分析	199
<b>第九章 国际商务谈判礼仪</b>	<b>205</b>
第一节 国际商务谈判礼仪概述	206
一、礼仪的含义和内容	206
二、礼仪的特点	207
三、中西方礼仪的差异	208
四、现代国际礼仪	209
第二节 国际商务谈判日常礼仪	211
一、介绍礼仪	211
二、会面礼仪	213
三、拜访礼仪	214
第三节 国际商务谈判的一般礼仪	216
一、国际商务谈判的服饰礼仪	216
二、国际商务谈判中的迎送礼仪	218
三、商务会议与商务洽谈礼仪	219
四、国际商务谈判的签约礼仪	221
五、商务宴请和赴宴礼仪	221
六、国际商务谈判双方馈赠礼品礼仪	225
小结	226
思考与练习	226
综合案例分析	226
<b>第十章 国际商务沟通概述</b>	<b>230</b>
第一节 国际商务沟通的目标与类型	231
一、国际商务沟通的目标	231
二、国际商务沟通的类型	233
第二节 国际商务沟通的要素与过程	240
一、沟通的要素	240
二、沟通的过程	242
第三节 国际商务沟通的障碍与有效沟通的策略	244
一、沟通障碍	244



二、有效沟通的策略	247
小结	249
思考与练习	250
综合案例分析	250
<b>第十一章 国际商务的电话沟通</b>	<b>256</b>
第一节 国际商务电话沟通的特点	257
一、国际商务电话沟通的优点	257
二、国际商务电话沟通的缺点	258
第二节 国际商务电话沟通的原则和技巧	260
一、国际商务电话沟通的基本原则	260
二、国际商务电话沟通的技巧	263
小结	270
思考与练习	270
综合案例分析	270
<b>第十二章 国际商务的群体沟通</b>	<b>274</b>
第一节 国际商务群体沟通管理	275
一、群体概述	275
二、群体沟通与决策	276
三、国际商务谈判的群体结构	278
第二节 国际商务群体沟通的形式	281
一、会前准备	282
二、会议期间控制	283
三、会后工作	284
小结	285
思考与练习	285
综合案例分析	286
<b>第十三章 国际商务的演示与演讲</b>	<b>292</b>
第一节 国际商务演示与演讲的准备	293
一、国际商务演示与演讲概述	293
二、国际商务演讲的准备	294
第二节 国际商务的演讲技巧	299
一、心理调节与准备	299
二、实战演讲技巧	300
小结	304



思考与练习 .....	304
综合案例分析 .....	304
<b>第十四章 国际商务谈判与沟通中的文化差异 .....</b>	<b>310</b>
<b>第一节 文化差异对国际商务谈判与沟通的影响 .....</b>	<b>311</b>
一、文化及其一般特征 .....	311
二、文化差异及其对国际商务谈判与沟通的影响 .....	313
<b>第二节 各国人的商务谈判风格 .....</b>	<b>319</b>
一、欧洲人的商务谈判风格 .....	319
二、美国人的商务谈判风格 .....	321
三、日本人的商务谈判风格 .....	321
四、东盟各国的商务谈判风格 .....	322
五、韩国人的商务谈判风格 .....	322
六、澳大利亚人的商务谈判风格 .....	322
七、俄罗斯人的商务谈判风格 .....	323
八、印度人的商务谈判风格 .....	323
九、阿拉伯人的商务谈判风格 .....	323
十、犹太人的商务谈判风格 .....	323
十一、拉美人的商务谈判风格 .....	324
<b>第三节 跨文化商务沟通的原则和技巧 .....</b>	<b>324</b>
一、原则 .....	324
二、技巧 .....	326
小结 .....	328
思考与练习 .....	329
综合案例分析 .....	329
<b>参考文献 .....</b>	<b>332</b>

# 第一章

## 绪论

### 学习目标

- 了解国际商务谈判与沟通的含义
- 了解国际商务谈判与沟通的发展
- 掌握国际商务谈判与沟通的要素、分类和原则
- 掌握国际商务谈判与沟通的理论

### 学习要点

- 商务谈判与沟通的要素、分类和原则
- 商务谈判与沟通的理论

### 关键词

国际商务谈判 国际商务沟通

### 导入案例

#### 一个英国旅行社业务代表的亲身经历

伦敦柯斯塔罗旅行社的业务代表跟西班牙连锁旅馆的业务经理见面会谈,商讨下一季度的订房,会谈的时候柯斯塔罗旅行社的业务代表提出两点:客户抱怨旅馆的各个服务项目,要求变动。西班牙的经理一项一项查看,同意改善大部分项目。最后他停下来,叹口气说:“先生,我们以为这是一次谈判,但全是我在让步。”“不错,”旅行社代表说:“你停止让步,我就开始谈判。”

一样的产品,买方却乐意接受高一些的价格,这就是谈判;一方要求什么就是什么,或者一方完全满足另一方的要求,这就不是谈判。谈判是知识和努力的汇聚,目的在于得到自己所需要的,并寻求对方的认可。

(资料来源:李爽,2007.商务谈判.北京:清华大学出版社)





## 第一节 谈判与沟通的内涵

### 一、谈判的概念和含义

谈判是一个无法回避的现实，它存在于人们生活的和各个方面。谈判对于现实社会生活如此重要，那么谈判是什么？谈判有广义与狭义之分。广义的谈判是指除正式场合外的谈判，还包括一切协商、交涉、商量、磋商等，都可以看作谈判。狭义的谈判仅仅是指正式场合下的谈判。

“谈判”，在中文中“谈”是讲论，彼此对话；“判”则可解释为评断。所以谈判实际上包含“谈”和“判”两个紧密联系的环节。谈，指的是对话或讨论，就是当事人明确阐述自己的意愿和所要追求的目标，充分发表关于各方应当承担和享有的责、权、利等看法；判，即分析和评定，它是当事各方努力寻求关于各项权利和义务的共同一致的意见，以期通过相应的协议正式予以确认。因此，谈判是注重表达对“分歧的评断”。

所谓谈判是两个或两个以上的参与者，在存在利益的相互冲突和相互依赖的情形下，寻求以协商和协调的行动来实现比单方行动更好结果的相互作用的过程。这是谈判的一般性定义，它包含了谈判的以下几方面内容：

#### 1. 谈判是实现和满足利益需求的行为

谈判是有明确目的性的行为，谈判的参与者有着各自独立的、明确的利益需求，参与谈判的目的是为了实现和满足各自的利益需求。

#### 2. 谈判是谈判者的相互作用的过程

谈判者利益的实现和满足是相互依赖的，同时又是相互冲突的，这使得谈判过程既是一个沟通与信息共享、说服与被说服的过程，也是一个相互影响和相互制约的策略性相互作用的过程。

#### 3. 谈判是一种协商和协调过程

谈判是在谈判者利益相互依赖和相互冲突下，寻求以各方共识和协调一致的行动来获取比单方行动更有利的结果。谈判是一种寻求达成协议的过程。日常工作中所讲的谈判通常是指正式场合上的谈判业务，而本书又将谈判限定在商务谈判的范围之内。



### 案例 1.1

#### 各退一步 实现双赢

某小型机械厂为一大型设备企业提供配件，在进行价格问题谈判时双方相持不下。