



“十二五”应用型国际商务类专业规划教材

国际商务谈判

International Business
Negotiation

马淑英 钱叶明 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

“十二五”应用型国际商务类专业规划教材

国际商务谈判

马淑英 钱叶明 主 编
林发芝 副主编

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务谈判 / 马淑英, 钱叶明主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2011
“十二五”应用型国际商务类专业规划教材
ISBN 978-7-5663-0262-5

I. ①国… II. ①马… ②钱… III. ①国际商务-商
务谈判-高等学校-教材 IV. ①F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 282486 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

国际商务谈判

马淑英 钱叶明 主编

责任编辑: 高 卓

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 13 印张 300 千字

2012 年 2 月北京第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0262-5

印数: 0 001-5 000 册 定价: 28.00 元

“十二五”应用型国际商务类专业规划教材

编委会

编委会主任：李二敏

编委会副主任：张 卿 孟祥年

编委会委员(按姓氏笔画为序)：

马淑英	王金祥	王 俊	王 斌
甘光生	吕向生	吕时礼	刘建明
江 洁	孙敬华	李二敏	李 雪
汪志峰	汪海青	张 卿	张 颖
周桂凤	郑文革	孟庆超	孟祥年
胡戴新	袁维海	黄光明	董新民
储水江	潘海红		

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,是我国高等教育发展中的一个类型,也是我国职业教育体系的重要组成部分。改革开放以来,特别是20世纪90年代后期至今,我国的高等职业教育在党和国家的大力倡导与支持下得到了迅猛发展。高等职业教育中的国际商务类专业在经济全球化和我国对外开放不断深入的大背景下得到了更快的发展,满足了我国作为对外贸易大国对国际商务人才的多样化需求。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》提出:“高等职业教育要全面贯彻党的教育方针,以服务为宗旨,以就业为导向,走产学结合发展道路,为社会主义现代化建设培养千百万高素质技能型专门人才。为此,我们要不断完善高等职业教育的专业人才培养方案和课程体系,改革课程教学内容和教学方法,加强教材建设。”

作为国际商务类专业建设的成果之一,安徽国际商务职业学院联合了全国部分院校教师和企业专家,在对外经济贸易大学出版社的支持下,编著并出版了“‘十二五’应用型国际商务类专业规划教材”。本系列教材计划包括:国际贸易实务、进出口贸易综合实训教程、外贸单证实务、商务英语函电、国际商务谈判、国际汇兑实务、报关实务、国际贸易理论与实务、国际贸易地理、国际贸易、国际商法、英语口语、外贸跟单实务。

本套教材以教育部关于加强高等职业教育的有关文件为指导,以国际商务类专业高等应用型人才的培养目标和规格为依据,以适应我国从贸易大国向贸易强国转变时期对国际商务人才的需求为目标,以培养国际商务类专业人才的应用能力为主线,以实现学生的知识、素质和能力结构优化和协调发展为宗旨,吸取了以往高等职业教育教材建设方面的成功经验,反映了该专业最新教研、教改成果,并在突出高等职业教育教材特色方面进行了有益探索。本套教材具有如下特点:

(1) 理论知识和应用知识有机结合。本套教材以应用知识为主线,理论知识以“必需、够用”为原则。

(2) 教材内容贯彻“工学结合、项目导向”。本套教材中的实务类教材按照具体工作过程和流程组织具体内容,同时配以技能实训模块。

(3) 本套教材吸纳了最新行业变化和业务做法。在教材的编写过程中,吸纳了企业专家和相关行业专家担任主编或主审,保证了教材内容的新颖性和实践性。

(4) 本套教材兼顾了学生参加相关职业资格证书(如外销员、外贸业务员、外贸单证员、外贸跟单员等)考试和学历提升的需要。



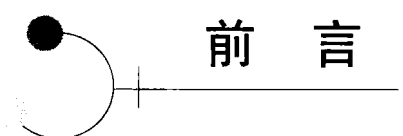
(5) 本套教材在编写体系和结构上改变了传统的章节模式,采用项目、模块、流程等结构体系。

本套教材的主编均是从事多年国际商务专业课程教学的教师或行业资深专家。编委会在教材编写过程中召开了数次研讨会,以保证系列教材的编写质量。在本套教材编写过程中,得到了行业内很多企事业单位和兄弟院校的大力支持与帮助,他们是:合肥海关、铜陵学院、安徽经济管理学院、安徽职业技术学院、安徽水利水电职业技术学院、芜湖职业技术学院、安徽工商职业学院、安徽财贸职业学院、滁州职业技术学院、安徽国防科技职业学院、安徽工业职业技术学院、安徽涉外经济职业学院、安徽中澳科技职业学院、安徽安粮实业发展有限公司、安徽省华安进出口有限公司、安徽珏盛进出口有限公司等。对此,编委会表示真挚的感谢。

“十二五”应用型国际商务类专业

规划教材编委会

2011年7月



前言

根据《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)文件的精神,我国的高等职业教育是以服务为宗旨,以就业为导向,走产学结合发展道路,为社会主义现代化建设培养高素质的技能型专门人才。为了加强素质教育,实现人才培养目标,职业院校加大了教学改革步伐,推行工学结合,突出实践能力培养,改革人才培养模式,其中,把课程建设与改革作为教学改革的重点。不仅与行业企业合作开发课程,还与企业合作开发若干教材。本教材就是其中之一,它融“教、学、做”为一体,旨在培养学生对外贸易谈判的能力。参与本教材编写的人员共分两部分:一部分是国内具有丰富教学经验和企业实践经历的教育工作者;另一部分是来自企业的贸易专家,有总经理、部门经理和国际贸易岗位一线资深业务员等。

本教材内容共分五个模块:模块一是国际货物贸易谈判的铺垫知识,以“够用”为原则,不涉及过多理论知识;模块二、模块三和模块四是教材的主体部分,以国际货物贸易合同条款谈判为主线,所举案例多来自于贸易实践;模块五是国际货物贸易合同中各条款间的融通与协调,是企业专家人员长期贸易实践的经验总结。

本教材充分考虑到国际货物贸易实际工作的需要,不涉及过多的谈判理论分析,并力求突出以下四个特点:

(1) 突出实践性。教材中选用案例多来源于国际货物贸易实践,具有示范性,条款的表达方式来自实践中的贸易合同;模块训练内容也来自于贸易实践。

(2) 突出趣味性。教材主体部分的模块训练,要求学生深入角色,将教室变为模拟谈判室,表演谈判过程,增加了课堂教学的趣味性。

(3) 突出双语教学。本教材是根据国际货物贸易实际需要编写,主体部分的合同条款内容采用双语编写,有利于学生尽快掌握国际货物贸易谈判的基本语言与技能。

(4) 突出互动性。案例项下所提问题,既能启发学生独立思考,培养其分析问题和解决问题的能力,也能实现学生与教师双向互动、充分交流。

本教材由马淑英、钱叶明担任主编,林发芝担任副主编。具体编写分工如下:梁艳编写模块一;林发芝编写模块二与模块五;马淑英编写模块三;潘琦编写模块四。

全书由马淑英负责统稿,林发芝协助做了大量工作,上海崇商贸易公司总经理钱叶明先生和合肥赛福医疗用品有限公司(中外合资)总经理刘智敏女士对全书的框架结构和内容提出了诸多建设性的意见和建议。同时,本教材在编写和出版过程中,参阅和借鉴了国内的相关书刊和网上有关资料(已在参考文献中标明),并得到对外经济贸易



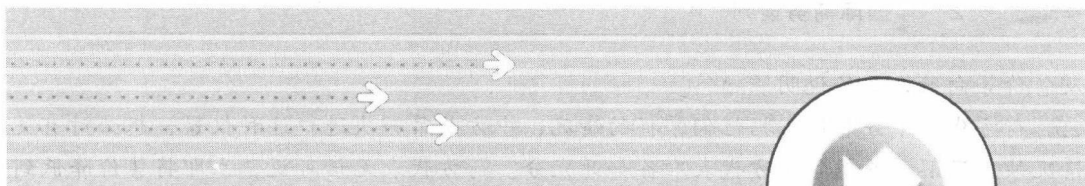
大学出版社的大力支持。在此一并致谢。

编者水平有限，书中难免有错漏，恳请读者和同行批评指正。

编 者

2011 年 7 月

模块一 国际货物贸易谈判基础知识	/ 1
任务一 与国际货物贸易谈判相关的定义和内容	/ 1
任务二 国际货物贸易谈判的形式与特点	/ 5
任务三 国际货物贸易谈判人员的素质	/ 14
任务四 国际货物贸易谈判的技巧	/ 20
任务五 国际货物贸易谈判的礼仪	/ 43
模块训练	/ 63
模块二 国际货物贸易谈判前信息的准备	/ 67
任务一 信息准备的主要内容	/ 67
任务二 信息搜集的渠道和方式	/ 79
任务三 信息资料的处理	/ 84
模块训练	/ 90
模块三 国际货物贸易合同要件条款的谈判	/ 97
任务一 品质条款的谈判	/ 97
任务二 数量条款的谈判	/ 107
任务三 价格条款的谈判	/ 115
任务四 包装条款的谈判	/ 123
任务五 运输条款的谈判	/ 130
任务六 支付条款的谈判	/ 137
模块训练	/ 146
模块四 国际货物贸易合同一般条款的谈判	/ 153
任务一 保险条款的谈判	/ 153
任务二 商品检验条款的谈判	/ 162
任务三 异议、索赔条款的谈判	/ 168
模块训练	/ 171
模块五 国际货物贸易谈判中合同各条款间的融通与协调	/ 173
任务一 品质条款与其他条款的融通与协调	/ 174
任务二 价格条款与其他条款的融通与协调	/ 176
任务三 数量条款与其他条款的融通与协调	/ 179



模块一

国际货物贸易谈判基础知识



任务描述

通过本模块的学习，初步了解国际货物贸易谈判的基础知识，灵活运用，有效地利用相关技巧取得谈判的胜利。



任务目标

1. 掌握国际货物贸易谈判的定义和内容。
2. 掌握国际货物贸易谈判形式与特点。
3. 掌握国际货物贸易谈判人员的素质要求。
4. 掌握国际货物贸易谈判的技巧。
5. 了解国际货物贸易谈判的礼仪。

任务一 与国际货物贸易谈判 相关的定义和内容



案例导入

进口精密仪器谈判

荷兰某精密仪器生产厂与中国某企业拟签订该精密仪器的购销合同，但双方在价格条款上还未达成一致。谈判一开始，荷方代表就将其产品的性能、优势及目前在国际上的知名度等做了详细介绍，并说明许多国家的企业欲购买其产品。然后，荷方代表自信地说：“根据我方产品以上优势，一台仪器售价4 000美元。”

中方代表胸有成竹，因为据掌握的有关资料，国际上此种产品最高售价为3 000美元。于是，中方代表将其掌握的国际上生产该产品的十几家厂商的生产情况、技术水平



及售价等向荷方做了说明。

荷方代表十分震惊，据他们掌握的情况，中方是第一次进口这种仪器，想必对有关情况缺乏了解，没想到中方代表准备如此充分。荷方代表无话可说，立即将售价降低到 3 000 美元。

事实上，中方代表在谈判前就了解到，荷兰这家厂商产品虽具国际一流水平，但目前经营困难，陷入一场巨额债务危机中，回收资金是当务之急，正在四处寻找其产品的买主。

于是，中方代表从容回答荷方代表：“由于我国政府对本企业用汇额度有一定的限制，我方只能认可 2 500 美元的价格。”荷方代表听后不悦地说：“我们的产品是物有所值，且需求者也不仅仅是中方一家，若中方没有诚意，我们可以终止谈判。”

中方代表依然神色从容，说道：“既然如此，我很遗憾。”

中方根据已掌握的情况，相信荷方不会就此终止谈判，一定会再来找中方。

果然，没过多久，荷方主动找到中方，表示价格可以再谈。在新的一轮谈判中，双方都做了一定的让步，最终以 2 700 美元成交。

资料来源：樊建廷．国际货物贸易谈判．大连：东北财经大学出版社，2007．

问题讨论：结合案例，谈谈国际货物贸易谈判的重要性是什么？

随着对外开放政策的全面实施，对外贸易体制改革的不断深化，我国已经有越来越多的企业参与到对外经济贸易活动中，并与外方的接触日益频繁。特别是在中国入世之后，我国企业参与世界分工的深度和广度都在不断扩展，尤其是国家间的货物买卖。但无论是何种交易，如想达成，都不可避免地要经过一个双方磋商、力求达成协议的过程，这就是我们所说的谈判过程。

实践证明，谈判是我们进行贸易活动的一个极其重要的环节。凡是涉及有关货物价格、品质、数量等交易条件的，都要通过谈判予以确定。所以，谈判的结果如何，直接关系到企业的利益。做好谈判工作，妥善处理在谈判过程中出现的各种问题，是我们贯彻对外开放政策，发展外向型经济，开展对外经贸活动的一个重要方面。

一、谈判的定义和内容

（一）谈判的定义

现实生活中的每个人都是一名“谈判者”，大家都在进行“谈判”，谈判几乎每天都在发生着，可以说人类世界充满谈判。正如世界谈判大师赫伯·寇恩所言：“人生就是一张谈判桌，不管喜不喜欢，你已经置身其中了。”中国自古以来就有“财富来回滚，全凭嘴上功”的说法。在国际贸易中，谈判是交易的前奏，是贸易的垫脚石。关于谈判的定义有很多种说法，比较有代表性的有：

（1）英国学者 P·D·V·马什在 1971 年所著的《合同谈判手册》中给谈判下了这样的定义：“所谓谈判是指有关各方为了自身的目的，在一项涉及各方利益的事务中进行磋商，并通过调整各自的条件，最终达成一项各方都较为满意，并不断协调的过程。”



(2) 引自美国谈判学会主席杰勒德·I·尼尔伦伯格 1968 年所著的《谈判的艺术》：“谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛，每个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要，都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致协议，他们就在谈判。”

(3) 法国谈判学家克里斯托夫·杜邦所著的《谈判的行为、理论与应用》：“谈判是使两个或数个角色处于面对面位置上的一项活动。各角色因持有分歧而相互对立，但他们彼此又相互依存。他们选择谋求达成协议的实际行动，以便终止分歧，并在他们之间（即使是暂时性的）创造、维持、发展某种关系。”

(4) 引自美国著名谈判咨询顾问 C·威恩·巴罗和格莱恩·P·艾森合著的《谈判技巧》：“谈判是一种双方致力于说服对方接受其要求时所运用的一种交换意见的技能。其最终目的就是要达成一项对双方都有利的协议。”

综上所述，可以总结出谈判的定义：谈判是参与各方为了满足各自的需要，在一定时空条件下，就所关心的问题磋商，就所争执的问题相互协调与让步，努力达成协议的过程和行为。

（二）谈判的内容

谈判内容就是谈判活动中所要商议的具体问题，也就是谈判的客体。谈判中内容几乎没有限制，任何涉及当事方利益并共同关心的内容都可以成为谈判议题。谈判议题按其涉及的内容分，有经济议题、政治议题、文化议题等；按其重要程度来分，有重大议题、一般议题等。由于谈判议题的多样性，谈判的内容也就各不相同。

二、商务谈判的定义和内容

随着经济的发展和人们之间经济交往的日趋频繁，为实现一定的交易行为或商务利益而进行的谈判——商务谈判，迅速发展并日益成为现代社会中重要的谈判形式之一。商务谈判包括两个意思：一是“商务”；二是“谈判”。商务谈判中的“商务”一词泛指一切有形与无形商品的交换或买卖活动，而不是仅仅指有形贸易。所谓商务谈判就是在商务活动中，买卖双方或多方为实现一切有形与无形资产的交易或买卖而进行的洽谈、协商活动。具体来说，商务谈判是指在商务活动中，买卖各方为了满足各自的一定需求，彼此进行交流、阐述意愿、协调关系、磋商协议、争取达到意见一致，从而赢得或维护经济利益的过程。它包括一切国内经济组织间的商务谈判以及国内经济组织与国外经济组织之间的涉外商务谈判。

三、国际商务谈判的定义和内容

随着我国对外开放力度的不断加大和深入，以及加入 WTO 后的贸易争端日益激增，国际商务谈判活动的地位日益突出。

国际商务谈判，是国际商务活动中不同的利益主体，为了达成某笔交易，而就交易的各项条件进行协商的过程。谈判中利益主体的一方，通常是外国的政府、企业或公民（在现阶段，还包括香港、澳门和台湾地区的企业和商人）；另一方，是中国的政府、企业或公民。在现代国际社会，许多交易往往需要经过艰难繁琐的谈判，尽管不少人



认为交易所提供的商品是否优质、技术是否先进、价格是否低廉决定了交易的成败,但事实上交易的成败往往在一定程度上取决于谈判的成功与否。在国际商务活动中,不同的利益主体需要就共同关心或感兴趣的问题进行磋商,协调和调整各自的经济利益或政治利益,谋求在某一点上取得妥协,使双方都感到有利,从而达成协议。所以,我们可以说,国际商务谈判是一种对外经济贸易活动中普遍存在的一项十分重要的经济活动,是调整 and 解决不同国家和地区政府及商业机构之间不可避免的经济利益冲突必不可少的手段。

四、国际货物贸易谈判的定义和内容

(一) 国际货物贸易谈判的定义

18 世纪中叶到 19 世纪中叶,英国和其他欧洲国家相继发生工业革命,真正具有世界性质的国际货物贸易开始了,国际贸易额有了迅速增长。100 多年后的今天,国际货物贸易在国际经济交往中始终保持着基础性的地位。

商品按其形态分为有形商品和无形商品,国际有形商品贸易即是国际货物贸易。国际货物贸易谈判是指在国际贸易中不同的利益主体,为了达成某笔交易,而就货物的各项条件进行协商以求达成意见一致的过程。

国际市场上,交易双方分属不同的国家或地区,彼此有着不同的社会制度、政治制度、法律体系、经济体制和贸易习惯,有着不同的文化背景、价值观念、信仰和民族习惯,而且还有语言和文字沟通方面的困难。因此,要想达成交易,国际货物贸易谈判比国内谈判更加复杂。

在国际货物贸易谈判过程中,由于交易双方的立场和追求的具体目标各不相同,所以,往往充满尖锐复杂的利害冲突和反复讨价还价的情况。在谈判过程中,根据购销意图,针对交易对手的具体情况,施展各种行之有效的策略,正确处理和解决彼此间的冲突和矛盾,谋求一致,达成一项双方都能接受的公平合理的协议。由于交易双方达成的协议,不仅直接关系着双方当事人的利害得失,而且具有法律上的约束力,不得轻易改变,所以,是否“拍板”成交和达成协议,彼此都持慎重态度。

(二) 国际货物贸易谈判的内容

国际货物贸易谈判是国际商务谈判中数量最多的一种谈判,在国际货物贸易谈判中占据主要的地位。无论是什么样的货物,进行谈判时,一般都包括合同内的谈判与合同外的谈判两个部分。

1. 合同内的谈判内容

在货物贸易谈判中,谈判双方就货物买卖本身的有关内容进行磋商,谈判的主要内容有:商品的品名、商品的品质、商品的数量、商品的包装、商品的运输、商品的保险、商品的价格、支付条件、商品的检验、索赔、不可抗力、仲裁等。

2. 合同外的谈判内容

所谓合同外的贸易谈判,是指对合同内容以外相关事项的谈判,它也是谈判的一个重要组成部分。它为合同内谈判直接创造条件,影响着合同本身的谈判效果,因此也要给予一定的重视。合同之外的谈判内容,主要包括以下几个部分:



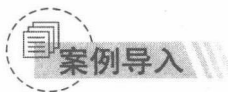
(1) 谈判时间的谈判。谈判时间对双方的影响是不同的,这是因为时间不同,双方的准备程度不同,外部环境的变化不同,双方的需求程度不同,进而谈判实力也会不同。因此,谈判者要尽量争取对自己有利的时间。不过,在实际的货物贸易谈判中,谈判时间可能是双方协商的结果,也可能是一方决定的结果,此时另一方必须积极接受。

(2) 谈判地点的谈判。一般来说,主场谈判比客场谈判更有利。谈判到底在哪一方举行,往往由谈判实力强的一方来决定,但也可以通过谈判策略来争取。

(3) 谈判议程的谈判。它是关于谈判议题的谈判,先谈什么,后谈什么,应该谈什么,不应该谈什么,主要谈什么,次要谈什么,都是谈判议程的内容。谈判议程是谈判策略的重要组成部分,往往也是双方协商的结果。

(4) 其他事宜的谈判。包括谈判参加人员的确定、谈判活动的相关规定、谈判场所的布置等,这些方面的内容,往往也可以通过协商,去争取对己方更有利的条件。

任务二 国际货物贸易谈判的形式与特点



案例导入

牛肉谈判

20世纪90年代初,日本对牛肉的进口保护率高达370%。美国为了打开对日本出口牛肉的市场,与日方展开了旷日持久的贸易谈判,最终,日本承诺将牛肉进口关税定为70%。在此背景下,美国加州一家公司与日本某商社洽谈了一笔牛肉出口生意。双方公司先确定了牛肉交易的合同条款,如牛肉的品质、价格、数量、包装、支付方式、运输、保险、索赔和不可抗力等,然后开始磋商品质和价格条款。然而,双方在定价的问题上出现了很大争议。于是,双方决定暂且将价格问题搁置一边,先谈牛肉的数量和包装等条款。待大部分条款谈妥后,双方又回到先前搁置的价格难题上来,继续磋商,最终达成协议。

资料来源:美日双方重启解除美国牛肉进口禁令谈判。世华财讯,2006。

问题讨论:

1. 上述案例采用了何种谈判形式?
2. 这种谈判形式有何优缺点?

一、国际货物贸易谈判的形式

国际货物贸易中交易的品种广泛,涉及的货物贸易谈判内容也不同,使得国际货物贸易谈判的形式也不同,根据不同的标准,可以将国际货物贸易谈判划分为不同的形式。



(一) 按谈判双方接触的方式来划分：口头谈判、书面谈判、电话谈判、网络谈判^①

1. 口头谈判

口头谈判是指买卖双方面对面地直接用口头语言就谈判的内容进行沟通、磋商和洽谈。它是所有谈判方式中，最古老、应用最为广泛、最经常使用的一种方式。在科技不发达的时代，它曾是唯一的谈判方式。即使科技发展带来了新的谈判方式，它也因具有一定的独特优势，在谈判中仍处于最重要的地位。其优缺点见表 1-1。

表 1-1

口头谈判的优缺点分析

特点	内容	说 明
优点	形式比较灵活	正式进行谈判前，谈判双方都能够广泛地了解市场动态，开展多方面的市场调研，全面深入地了解对方的资金、信誉、谈判作风等情况，制定出详细、切实可行的谈判方案；在谈判桌上，则可以利用直接面谈的机会，甚至利用私下接触，进一步了解谈判对手的需要、动机、策略，以及主谈人的个性等，结合谈判过程中出现的具体情况，及时、灵活地调整谈判计划和谈判策略、技巧
	方式比较规范	各方在谈判桌前就坐，就形成了正规谈判的气氛，使每个参加谈判的人产生一种开始正式谈判的心境，很快进入角色，而且，面对面谈谈判又都是按照开局、讨价还价、达成协议或签订合同的过程进行，所以是比较规范的谈判方式
	内容比较细致	谈判各方可以就某些关键问题或者难点进行反复沟通，就谈判协议的具体条款进行反复磋商，从而使谈判的内容更加深入、细致，谈判的目标更容易达成
	有利于建立长久的伙伴关系	这种方式是由双方或多方直接接触进行的，彼此面对面的沟通容易产生感情，特别是在谈判工作之余的侃谈或文娱活动中，增进了了解，培养了友谊，从而建立了一种比较长久的贸易合作伙伴关系。而这种关系对于谈判协议的履行，以及今后新一轮的谈判工作都有积极的意义。也正是因为面对面谈判方式或多或少地产生一些感情，谈判者可以利用这种感情因素来强调我方的谈判条件，并使对方不好意思拒绝，所以谈判成功的概率较高
缺点	容易暴露意图	谈判对手可以从我方谈判人员的举手投足、言谈态度、肢体语言，甚至面部表情等，来推测我方所选定的最终目标，以及追求最终目标的坚定性

^① 周贺来. 商务谈判实务. 北京: 机械工业出版社, 2010.



续表

特点	内容	说 明
缺点	决策时间较短	该方式往往要在谈判期限内作出成交与否的决定,没有充分的考虑时间,也难以充分利用后台人员的智慧,因而要求谈判人员必须有较高的决策水平
	费用较高	谈判各方都要支付一定的差旅费或礼节性的招待费等,从而增加了谈判的成本,可以说,在所有的国际货物贸易谈判方式中,口头谈判方式的费用最高
	谈判耗时较长	比较耗时,特别是出现谈判僵局时,往往需要消耗很多时间
	客户面较狭窄	进行口头谈判时,客户联系的数量一般较少,因而客户的接触面相对狭窄

2. 书面谈判

书面谈判是指买卖双方利用文字或图文等书面语言交流信息。书面谈判一般通过邮寄信函、电报、传真等方式就有关问题进行磋商。国际货物贸易中通过函电进行询盘、发盘、还盘、接受等就是书面谈判的一种形式。书面谈判方式适用于交易条件比较规范,内容比较简单,谈判双方彼此了解的谈判。书面谈判切忌马虎大意,否则差之毫厘,谬以千里。因此,书面谈判对谈判人员的书面表达能力和工作作风要求较高。其优缺点见表1-2。

表 1-2

书面谈判的优缺点分析

特点	内容	说 明
优点	方便、准确	书面谈判的电传、传真与电话一样,具有方便、及时、快速的特点,而且,在书面谈判方式中,来往的电传、信函都是书面形式,不容易出现电话中的错听、误解等现象。由此可见,来往函电可以做到“白纸黑字”,准确无误
	有利于决策	谈判的内容都是书面文字,不像面对面谈判方式那样必须当面决策,该方式使双方有较充裕的时间思考,又便于谈判双方的台前、台后人员进行充分的讨论和分析,甚至可以在必要时向有关专家咨询、请教,从而有利于慎重决策
	材料齐全可查	可以充分利用文字、图标来表达,使谈判内容较口头谈判方式要全面、丰富。而且,谈判双方经过了反复多次的函电磋商,这些来往的函电就是今后达成交易、签订合同的原始凭证,有根有据,便于存查,具有一定的法律效力
	省时、低成本	由于它借助于邮政、电信手段实现远距离谈判,使谈判人员可以坐镇企业而无须四处奔波,不但省时,而且省去了差旅费等。因此,费用开支较低
	成交较为理性	书面谈判方式中的谈判人员是不见面的。双方谈判代表可以不考虑谈判对手的身份、地位、个性等,从而把主要的精力集中到交易条件的磋商上



续表

特点	内容	说 明
缺点	可能出现词不达意的情况	书面谈判方式用书面文字沟通,有可能出现词不达意的情况,使谈判双方耗时揣摩。如果因此造成谈判双方各有不同理解,就会引起争议和纠纷
	难以运用语言与非语言的技巧	谈判双方代表不见面,就无法通过观察对方的语态、表情、情绪以及习惯动作等来判断对方的心理活动,从而难以运用语言与非语言技巧
	讨论问题往往不深入、细致	在这种谈判方式下,谈判双方缺少了面对面的接触,讨论问题往往不深入、不细致,彼此印象、情感也不深刻

3. 电话谈判

随着现代通信工具的广泛普及,人们使用电话进行沟通信息、洽谈业务的贸易谈判越来越多。所以,了解电话谈判的优缺点,掌握和运用电话谈判的相关技巧,也变得非常必要。

所谓电话谈判,就是借助电话通信进行沟通信息、协商,寻求达成交易的一种谈判方式。它是一种间接的、口头的谈判方式。电话谈判方式与口头谈判既有不同点,也有相同点。不同点在于前者是远距离、不见面的磋商,而后者是近距离、面对面的磋商;相同点在于都是用语言的表达方式进行磋商,都包括询问、磋商、成交、签约等不同步骤。双方在洽谈前,都需要做有关的准备工作;洽谈开始,也要做简短的寒暄;洽谈过程中,也少不了讨价还价;洽谈之后,要记录整理有关的情况和资料。另外,有的电话洽谈自始至终都做录音,双方在电话中达成的口头协议也就构成有法律效力的口头合同。

电话谈判的主要优点是快速方便、联系广泛。在经济迅速发展的社会,时间就是金钱,效率就是金钱,效率就是效益。在国际贸易中,方便、快速更有决定意义。但是由于电话谈判的双方相距较远,也由于电话自身功能的局限,给电话谈判带来了一些缺点,见表1-3。

表 1-3

电话谈判的缺点分析

缺陷名称	具 体 说 明
误解较多	由于电话没有视觉反馈,不仅看不到对方的面部表情,更看不出对方的行为暗示。另外,对语音、声调的理解也往往有误,加之一些容易混淆的字、词,所以,听懂并非易事,听错也不罕见。这是电话谈判比口头谈判更容易产生误解的原因
易被拒绝	电话谈判,对方看不到我们,“不”字更容易出口。例如,一方拨通了另一方的电话号码,很有礼貌地说:“如果你不介意的话,我想请你做这件事……”,另一方可以很干脆地回答:“不行,现在我很忙,多谢您打电话来。”