

国际商务英语

演示与谈判

完全手册



The Complete Guide to
English Business
Communication

主编 李晗 副主编 檀琦

这本书教会你：
商务演示成功之道 商务谈判实用技巧



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

国际商务英语 演示与谈判完全手册

主 编 李 晗
副主编 檀 琦

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务英语演示与谈判完全手册 / 李晗主编. —天津:
天津大学出版社, 2017. 5

ISBN 978 - 7 - 5618 - 5842 - 4

I. ①国… II. ①李… III. ①国际商务-商务谈判-
手册 IV. F740. 41 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 128530 号

出版发行 天津大学出版社
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)
电 话 发行部: 022 - 27403647
网 址 publish.tju.edu.cn
印 刷 天津泰宇印务有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm × 260mm
印 张 12.25
字 数 196 千
版 次 2017 年 5 月第 1 版
印 次 2017 年 5 月第 1 次
定 价 38.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与我社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

Preface

序 言

回想自己多年从事人力资源、企业管理、教育管理的经历，我确实发现在演示和商务谈判技能方面表现突出的职员，更容易创造和赢得职业发展机会。在国际竞争中，中国职员存在商务演示和谈判方面的先天缺乏症。从教育的角度看，我国从小学到大学，几乎没有这方面的课程和训练，而欧美国家的学生则是从小开始就要求有很好的展示自我的能力，商务谈判方面也有严格的训练课程。所以，在国际企业中欧美职员往往因此而拥有更多竞争优势，而中国职员的商务演示和谈判能力往往成为职业发展的制约和瓶颈。

本书是作者最新推出的一本商务英文参考工具书，作者灵活精准地运用双语，以及丰富的图片和案例，独创性地引入目前国际流行的商务演示和谈判技巧、应对步骤、策略和范例，同时作者还给出商务演示和谈判的跨文化背景知识和贴士，帮助读者知己知彼。本书面向广大大学毕业生和职场人士，设计图文并茂，中英文混合，难易搭配，内容独立成章，读者可以轻松阅读，随看随记，随记随用，是一本提升个人商务英语表达能力、商务演示能力和谈判能力难得一见的参考书。

作者前期出版的多本商务英语方面的实用工具书都以“快速精准、高效务实”热卖，既和作者多年专注研究商务英语应用和教学培训方面的实践积累息息相关，也与中国正在全面迈向国际化的进程中，对双语人才的职业化、专业化竞争需求越来越大有关。在日益成熟的国际竞争中，语言只是工具，职业能力才是制胜之道。

郑 彤

北大青鸟同文教育董事长

北大青鸟文教集团副总裁

Contents

目 录

序言

第一部分 商务演示篇

第一章	完美商务演示十秘诀	
	Top 10 Secrets for a Perfect Presentation	3
第二章	克服临场恐惧	
	Face Your Fears the Right Way	13
第三章	培养自信心	
	Build up Your Confidence	26
第四章	目的明确	
	Figure out What Exactly You Want	39
第五章	演讲中的五大注意事项	
	5 Must-Dos During a Presentation	52
第六章	演示力拼的两个阶段——开场和结尾	
	The Beginning and the End	69
第七章	视觉辅助	
	Visual Aids	85
第八章	重中之重——问答环节	
	Questions and Answers	101

第二部分 商务谈判篇

第九章	英文商务谈判的前期准备	
	Preparation Is Everything	115
第十章	英语谈判的成功八法则	
	8 Must-Dos for a Negotiation	123
第十一章	英语谈判的黄金技巧	
	Golden Skills	132
第十二章	巧对谈判中的五大障碍	
	Overcome 5 Major Challenges	142
附 录	商务高频词汇精选	151

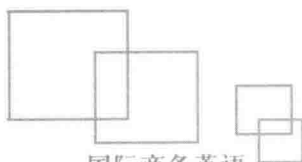
国际商务英语

演示与谈判完全手册

The Complete Guide to English
Business Communication

第一部分

商务演示篇



国际商务英语
演示与谈判完全手册





第一章

完美商务演示十秘诀

Top 10 Secrets for a Perfect Presentation



章节文本赏析

Hi, my name is Andrew Bernard and I'm a junior researcher. I'm here today to talk about smart money management. (1)

I'm sure it's not everyone's favorite topic for discussion. But, we promise over the next 30 minutes you will learn a lot and might even have a little fun. (2)

This workshop is a part of the "Are You Credit Wise?" peer education campaign developed by MasterCard Worldwide. (3)

Before we begin (4), I want to highlight exactly what we want you to take away from this presentation.

- First and most important, ...
- Second, how to ...
- Third, how ... (5)

Speaking of credit cards, I want to take a quick survey of the room. (6)

Raise your hand if you: (7)

- Have one credit card.
- Have more than one credit card.
- Have \$100 debt on your credit.

...

- Lastly, ...

Let's say Bob's Cancun trip is originally \$500: including roundtrip airfare, hotel, and complimentary drinks. He really can't afford \$500 but... (8)

Here are some basics on how to improve your score... (9)



- Pay your bills on time, ...
- Keep balances low, ...
- Pay off your debt instead of moving it around, ...

To sum it up, what you should remember... is... (10)

For more information:

Check out MasterCard's debt management site at www.debtknowhow.com.

There are all sorts of easy-to-use, interactive resources that are available for free. (11)

Does anyone have any questions? (12)

注解

- (1) 开始自我介绍时, 主讲人应该先给出自己的姓名、职位和演示的主题。
- (2) 向观众保证演示内容精彩, 吸引注意力, 吊足胃口。
- (3) 给出此次商务演示的背景。
- (4) 使用表示演示正式开始的经典用语。
- (5) PPT 的展示要有逻辑性。
- (6) 使用“speaking of...”(说到……之事) 句式, 可以巧妙地承上启下; 现场调查(survey)可以增加与观众的互动。
- (7) 要求观众举手参加互动, 可以拉近与观众的距离, 产生情感交流。
- (8) 举例说明, 如讲故事会增加演示的趣味性, 更容易被观众接受。
- (9) 给出建议的典型用语“Here are some...”。
- (10) “To sum it up”为总结时使用到的典型用语。
- (11) 以销售为导向的商务演示, 最后还要鼓励观众实施购买行为。
- (12) 进入答疑环节。

上面的商务演示文本的内容结构和语言运用, 都具有典型的范例作用, 后面的12点注解也会帮助大家进一步规范自己的商务英语应用。

无论你是商务演示的高手还是菜鸟, 相信你都会对自己的商务演示报有以下三种期待。

- (1) 当你的英文演示结束的时候, 观众会情不自禁地站起来热烈鼓掌。

(2) 演示结束时，观众会庆幸不虚此行。

(3) 观众会很满意地认为“这次英文演示给出了我所想要的全部信息”。

那么，如何才能达到上述三种效果呢？在回答这个问题之前，我们先要了解一下什么是商务演示（Business Presentation）。

一、什么是商务演示

实际上，商务演示就是为了达到某个商业目的而进行的演示交流活动。如果我们将商务培训放在左侧，将商务讲演放在右侧，那么商务演示恰恰介于这两者之间，如下图所示。



尽管商务演示与其他两者的区别明显，尤其体现在对于声音、视觉和工具的辅助使用方面，但是就这三者的根本属性来说，都要以人与人的语言交流为核心。基于不同的商务演示主讲人或是不同的演示内容，有些演示会偏向于商务培训，而另外一些则会更倾向于商务讲演。

二、商务演示“十”秘诀

不管大家未来的演示会侧重于哪一方向，下面所列出来的十条秘诀，都会是成功完成商务演示所不可缺少的。

秘诀一 明确此次演示的预期效果。首先要考虑的就是给这次商务演示定义一个清晰的目的。

Decide on the required outcome. Define a clear purpose for the presentation.



秘诀二 了解观众的组成和身份。在演示之前，尽可能多地收集观众的信息。

Identify the audience. Gather as much information as you can about the people who will attend the presentation.

秘诀三 确定演示信息。明确哪些信息是观众真正需要和关注的。一个优秀的商务演示主讲人会尽可能多地给出观众所需的信息，而不只是说自己知道的信息。

Decide what is needed to achieve the outcome. An effective presentation delivers as much information as the audience members actually need—not everything the presenter knows.

秘诀四 决定交流方式。演示并不是对群体观众唯一的沟通方式，只有真正适合时才需采用。

Decide the best way to meet the needs of the audience. Presentation is not the only way of communicating with groups and should only be used when they are genuinely appropriate.

秘诀五 收集必要的信息。要尽量多地收集演示内容所涉及的信息。

Collect your information. Decide what you need to say, and collect the relevant information.

秘诀六 明确演示的框架结构。不同的商务演示对结构有不同的要求，为自己的演示选择一个适合的布局。

Select a structure for the presentation. Different structures are appropriate for different kinds of presentation. Decide on a suitable layout for your presentation.

秘诀七 打好草稿。为自己的商务演示准备一份较详细的草稿。

Prepare a script. Create a detailed version of your presentation and decide what form it will take for you.

秘诀八 设计和创作自己的视觉辅助材料。大家记住，观众看到的内容和听到的内容同等重要，不要“轻视觉，重听觉”。

Design and create your visual aids. What your audience see can be as important as what they hear. Don't settle for second best.

秘诀九 别忘了彩排。事先的彩排练习会使真正的演示更加流畅。

Rehearse. Practice really does improve performance—and has other advantages as well.

秘诀十 现场的应对。会在演示的现场根据实际情况把握最佳机会。

Do it! Give yourself the best chance of success in the presentation room.

三、沟通方式

在了解了商务演示十个步骤的秘诀之后，我们再来看一下几个基本注意事项。下面我们要了解的是，商务演示中英文沟通方式的重要性。

对于商务演示而言，有一条众人皆知的理论就是“大多数的商务演示都无法达到预期效果。更糟糕的是，有些甚至不会产生任何效果”。

大家可以回想一下，是否曾经历过这样的情况：演示主讲人在滔滔不绝地传递着看似逻辑严密的内容，旨在唤起观众的共鸣，借以调动大家的购买情绪，或是阻止某项政策的实施，而观众却不为所动。



究其原因，这种情况的出现不外乎两种可能：一是主讲人根本就没有给出观众所渴望得到的信息；二是主讲人过于依赖语句的华丽和内容的逻辑性，而牺牲了演示中的其他因素。例如，当你试图去影响其他人的时候，是否意识到你自己的：

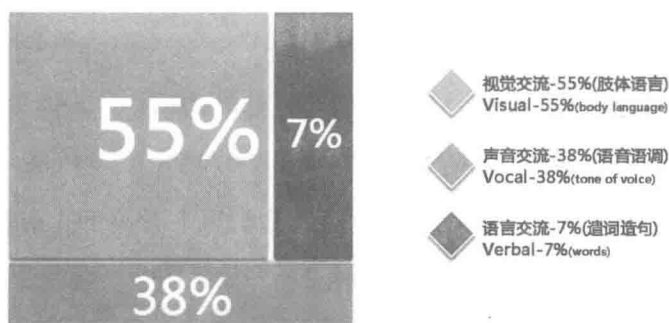
- 肢体语言 (body language)
- 语音语调风格 (vocal style)
- 整体外貌和人格魅力等 (presence and charisma)

此外，大家是否知道人与人之间的交流，无论是亲密的对话抑或是公众讲演，非话语交流所传递出的信号要更加重要。



视觉交流

在商务演示这一领域，有一组百分比数字是各位读者需要了解的。这组数字是由美国著名的社会交流、语言交流学家和心理学家阿尔伯特·马布兰（Albert Mebrabian）教授发现并总结出来的，他发现无论是在一对一、还是一对多的人类交流活动中，都会产生在三个不同的层面，这三个层面在交流中所占的比重不尽相同。



很显然，在这三种交流方式中视觉的交流是最有力的。有些时候，听众不是很相信主讲人的数据和结论，其实并不是数据和结论本身有问题，而是对这些信息的解释和阐述有问题。在现实生活中，我们只有将自己的感情和态度融入到这些数字和结论里，才会更容易接受它们。

肢体语言和语音语调

视觉交流的重要地位并不意味着我们可以忽略肢体语言和语音语调。不过，任何认为就此便可以只注重肢体语言，而放弃修饰词句的表述也会是非常危险的。更何况，没有语言的注解，谁又会明白你肢体语言的具体意思呢。

大家是否了解自己的语音语调呢？是低沉还是粗哑，是平缓还是有点高调？语速是快、是慢，还是中等速度？你是否在语调上有丰富的变化，听上去令人兴趣盎然，抑或是能一成不变地持续数十分钟？我们利用下面的这一图表来看看，在英美国家里，对于商务演示在语音语调上的不同看法。

	语速 (speed)	语音语调 (tone of voice)	所传递的含义 (perception)
英美国家 (UK & US)	慢速 (slow)	声音较为低沉 (lower than average)	有力和值得信赖的 (powerful & credible)
	快速 (fast)	高声调 (high-toned)	不重要和不值得相信的 (lightweight & untrustworthy)

依据上述图表，很显然当大家在进行商务类演示的时候，稍微放慢节奏，降低语调高度，其效果可能会更好。

而手势也是重要的肢体语言。主讲人如果使用较少的手势，中间的间隔较长的话也会被视为有力、深思熟虑和智慧的表现。而手势使用过于频繁、夸张则会被视为轻浮和不稳重。

三个层面的配合

我们可以假设这样的一个场景：

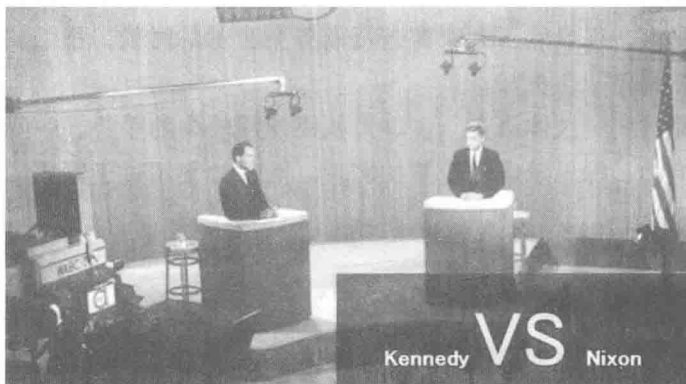
你被邀请参加一家世界著名公司的新品发布会。在漫长的等待之后，大门打开，一位男主讲人走了进来，他身着深色西服、白衬衣，打着深色的领带，神情倦怠地径直走到了讲台上。他的头发经过精心修剪，皮鞋打磨得锃亮而且颇显档次。等了一分钟左右，他向下微施一礼，然后双手紧抓讲台的两边，就好像如果不扶住身体就会瘫倒一般。他的双眼紧盯稿子，尽量避免与台下的观众进行眼神接触。他用一种疲倦和无抑扬顿挫的语调说道：“Good morning, ladies and gentlemen. May I start by saying how nice it is to see such a large audience? I think I can safely promise you a very interesting and stimulating day...”

那么，大家是否真的相信主讲人是“很高兴”见到各位呢？大家是否会相信接下来的演示会是有趣和有意义的？你们有没有想趁人不备而悄悄离开会场的打算？

很显然，华丽的词句并不能独立于语境存在或产生意义。上述的例子中，主讲人的用词造句不可谓不够礼貌、积极正面。但是如果语言描述与语音语调、肢体语言大相径庭，那么人们会选择相信后者。

总而言之，就算是最精彩的商务演示稿，最终还是要依靠主讲人的讲演和演示风格体现，而不只是演示内容本身。无论是何种场合和情况，一旦你的讲演风格不能牢牢抓住观众，那么内容就变得毫不相关了。的确，一个毫无技巧的主讲人很有可能使观众听不进去他讲的内容，甚至根本就不想听。

关于“形式大于内容”的例子，最出名的莫过于1960年美国的总统竞选辩论了。竞选辩论双方是肯尼迪（John F. Kennedy）和尼克松（Richard M. Nixon）。尼克松在国际政策上更有经验，但获胜的却是肯尼迪。有趣的现象是，当时那些通过广播收听辩论的听众，因为只能依靠语言内容和语音语调来进行判断，所以，大部分听众都认为尼克松更有优势。然而，在所有通过电视收看此场辩论的观众中，大多数人都认为肯尼迪更值得信任，因为电视将两个人的语言、语音语调和肢体动作都展现给了大家。



事实上，那些能获得观众支持和好评的主讲人，正是能在表面意识和潜意识都有影响力的人。

小贴士

商务沟通技巧之寻找共同点 (Explore Common Interests)

有经验的商务演示主讲人有一个共同特点，那就是在正式进行演示之前会与观众进行非正式的聊天。常见的聊天话题可以包括家庭、旅行、体育运动、宠物、个人爱好，等等。友谊的结成就是基于两个人有共同的兴趣爱好。

在商务演示之前寻找观众的兴趣爱好，尤其是观众中的关键人物，例如领导或“拍板人”，与他们进行攀谈对于接下来的演示效果有着十分积极的影响。所以大家在平时就要训练自己的攀谈能力，从平时聊天中对方有意无意透露出的一些自己感兴趣的信息里寻找彼此共同点。

例如，在演示中间休息的时候，有一位观众过来问道：“Did you see the game on television last night?”（昨晚看转播的比赛了吗？）而实际上他的意思可以理解为“Is football one of your interests?”（你对足球有兴趣吗？）。但是，如果这位观众说道：“I hope we can finish on time. I’ve got some tickets for the theatre this evening.”（希望今天可以早点结束，我买了今晚剧院的票。）实际上，他想表达“Do you like the theatre?”（你喜欢去剧院看戏吗？）。鉴于上面的情况，大家就不要只是回答“Yes”“I see”或是“No”。告诉他你喜欢皇家马德里队（Real Madrid）或者切尔西队（Chelsea），接着问他要看的是什么戏，然后回馈更多相关信息。例如，你可以说你更喜欢篮球，或是讨论你上周看的一场电影。

下面是一些暗示情景对话和回答练习，大家可以试着根据暗示给出自己的回答，目的就是寻找共同感兴趣的话题，并借此拉近距离。

Example

Clue Will it be a late Friday evening? I have to get up early on Saturday for a game of golf.

Response Oh, do you play golf, too?

Clue I've just had a weekend break in France, sampling some red Bordeaux.

Response (1) _____

Clue I just had a text from my wife that our two boys will come to Paris with their school in the summer.

Response (2) _____

Clue I think my favorite holiday was in Greece.

Response (3) _____

Answer

- (1) That is great. I like white wine a bit more.
(2) I have a boy, too. He is staying with his grandpa at Florida for the summer.
(3) I like Greece too. Athens is amazing.

语调 and 重读练习

英文讲演中语调和重读的把握，会对商务演示中非语言因素产生很大影响。如上文所述，好的语调和重音的把控，会很快吸引观众的注意力。对于非英语母语的演示主讲人来说，有关语调和重读的练习是十分必要的。下面就是一些例句，大家通过大声朗读这些句子感受一下英文的语调和重音。

Intonation 语调 ↗升调, ↘降调

1. This brings me to the end (↘) of my presentation. (↘)
2. Julie (↘), could you say a few words (↗) about meeting the staff? (↗)
3. Thank you (↘) for your attention. (↘)
4. To sum up (↘), rebranding our company (↘) will make us more competitive. (↘)
5. We'll aim to action these (↗) points by the end of next month. (↘)
6. Does anyone want to ask anything? (↗)



根据上述例子我们不难发现，只有在疑问句中才需要运用升调，一般情况下则主要表现为降调。下面我们来看一下单词和句子的重读、停顿。

Stress 重读 单词重音处；句子重读处；// 停顿处

So, given the excellent pricing strategy and promotional campaign, // and given the fact that we have a highly desirable product, // I think we're onto a winner. // That means we'll be able to establish ourselves in the market well before any similar products become available. // In other words, we're sure of success!

小节补充

跨文化商务沟通——“握手”的学问

商务礼仪中，见面握手是十分常见的，但是不同的国家握手也是千差万别的，下面我们来看看不同国家的握手礼节。

中国——可以接受西方式的握手礼仪，但倾向于握得轻一点，握手时稍微把目光放低一点而不要直视对方的眼睛，以示对别人的尊重。

美英等西方国家却恰好相反，若握手时不直视对方的眼睛，会被当作心有诡诈或者蔑视对方。尤其在美国，同事之间常常用力握手，连与初次见面的客户握手也要直接而有力，这有尊敬和相互信任的意味在里面。

日本——握手和鞠躬都是国际商务礼仪，握手时动作要轻柔，对方鞠躬时你也要鞠躬。

在西方文化中，鞠躬则是尊卑关系的体现，或者表示极度的膜拜。英国19世纪的著名诗人拜伦曾写过这样的句子：“最高傲的头颅不曾向世人低下/除了你/只除了你”（这里已经把美女比作女王了）。

俄罗斯——俄罗斯人通常会用力（有时非常用力）握手，如果你以前见到过对方，他（她）还很有可能给你来个熊抱。在会面时，俄罗斯男性会礼节性地亲吻对方的面颊，而俄罗斯女性则只亲吻本国国人，只跟外国人握手。

法国——法国人在见面和离开的时候要与在场每个人都握手。