



普通高校“十三五”规划教材·国际经济与贸易系列

国际商务谈判



张国良 ◎ 主 编

李文博

张银贵 ◎ 副主编

俞 博



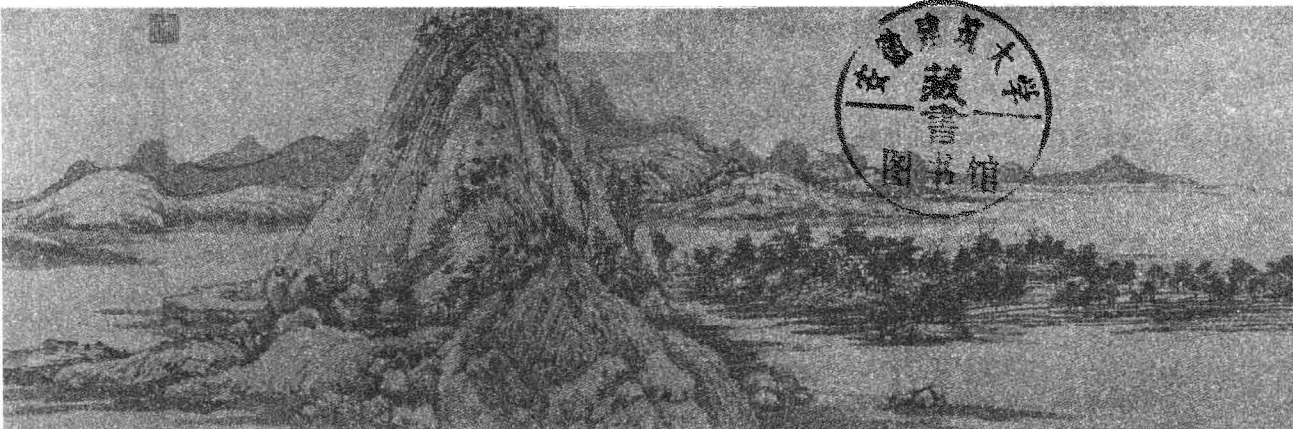
清华大学出版社



普通高校“十三五”规划教材·国际经济与贸易系列

国际商务谈判

张国立 ◎ 主 编
李文博 张银贵 俞 博 ◎ 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书主要内容包括：谈判的起源、作用及国际商务谈判的特征、原则；国际商务谈判的原则、要领及其程序；国际商务谈判心理及作用；国际商务谈判中的沟通技巧；国际商务谈判的筹划；国际商务谈判的策略；国际商务谈判技巧；国际商务谈判礼仪；国际商务谈判中各国的谈判风格与沟通应对策略等。

本书既可作为高等院校国际商务谈判课程的教材，也可作为从事商务谈判工作的读者的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

国际商务谈判/张国良主编. —北京：清华大学出版社，2017

(普通高校“十三五”规划教材·国际经济与贸易系列)

ISBN 978-7-302-46521-8

I. ①国… II. ①张… 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(2017)第 025630 号

责任编辑：张 伟

封面设计：汉风唐韵

责任校对：宋玉莲

责任印制：刘海龙

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载：<http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4506

印 装 者：北京泽宇印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm

印 张：16.5

字 数：375 千字

版 次：2017 年 5 月第 1 版

印 次：2017 年 5 月第 1 次印刷

印 数：1~3000

定 价：39.00 元

产品编号：056485-01

序

人生无处不谈判,生活事事有沟通,商务交流与沟通是商务活动的双方或多方观点互换、情感互动、利益互惠的人际交往活动。商务谈判是参与商务活动的主体为了实现他们的商品交换,并能够取得一致性意见而进行的沟通与磋商活动。其作用在于追求利益、谋求合作、寻求共识、互利互惠。它需要坚持原则,用足策略与技巧,把握其实质要领。

我阅读了张国良教授的《国际商务谈判》的书稿后,有如下的感觉和认识。本书的十一章内容既包括谈判的起源及其作用、商务谈判的原则要领及其程序,又包括商务谈判心理及作用。商务谈判沟通从说、听、问、答四个方面阐述了商务谈判中的沟通技巧。“凡事预则立,不预则废。”要想使商务谈判获得圆满成功,需要具备多方面的条件,其中做好谈判的筹划是项重要工作,其主要包括三个方面:了解谈判环境、确定谈判人员和制订谈判计划。商务谈判是“合作的利己主义”的过程。正确地运用谈判的策略,往往会收到意想不到的效果。商务谈判的艺术性更多地体现在商务谈判中的讨价还价技巧、让步技巧、制造与突破僵局技巧等。商务谈判各方都希望在谈判过程中获得谈判对手的尊重和理解。因此,懂得并掌握必要的礼仪与礼节,这也是国际商务谈判人员必须具备的基本素养。沟通是组织系统的生命线,随着信息经济时代的到来,商务沟通行为日益频繁,在信息爆炸的今天,有效沟通就是谈判艺术的精髓;面对涉外商务谈判日益增多的现状,对国际商务谈判中各国的谈判风格与沟通应对策略进行了阐述。学习研究谈判风格可以帮助谈判人员营造良好谈判气氛,提供国际商务谈判策略依据,提高商务谈判水平。

该书总体架构合理,内容生动鲜活,形式灵活多样。既注重理论知识的系统性、新颖性,又突出内容的实用性与实战性。

胡祖光

浙江省社会科学联合会名誉主席

原浙江工商大学书记、校长,教授、博士生导师

浙江省企业管理研究会会长

2017年于杭州

前言

国内市场国际化、国际市场国内化、世界市场一体化,是当今全球经济发展的大势所趋。赢得竞争优势,夺取领先地位,获得更大效益,成为全球经济竞争的新常态、新景观。发展对外贸易,参与国际竞争,开拓国际市场,必须学会国际商务谈判,才能在国际商务活动中运筹帷幄,决胜千里。

中国自古就有“财富来回滚,全凭舌上功”的说法。在现代国际商务活动中,国际商务谈判与沟通已是交易的前奏曲,也是营销的主旋律。面对强手如林的国际商务谈判对手,只有真正掌握国际商务谈判的理论、方法、技巧,才能在对外经济贸易中游刃有余、稳操胜券。

本书在写作过程中尽量体现“新”“近”“精”“实”和“活”五个字。

“新”就是案例尽量体现时代的特色、谈判的策略、沟通的艺术。

“近”就是贴近生活,贴近现实,贴近国际商务谈判与沟通的学习背景。

“精”就是精选案例,选择不同重点行业中国际商务谈判典型个案,从小案例、小事件入手,解剖麻雀,以小博大,见微知著。

“实”就是讲求实在,注重国际商务谈判实际效果与应用价值,体现了项目的实践性与可操作性。

“活”就是案例生动鲜活、形式多样、内容具体、各有侧重,能够满足国际商务谈判课程的需要,力求案例具有吸引力,能激发学生学习国际商务谈判的兴趣和参与的激情。

书中每章都设置了案例、知识拓展及自测题,以利于读者对国际商务谈判知识的学习理解与把握应用。本书可作为普通高等学校经济管理类专业的教材或教学参考书,也适合职场人士培训及有志之士阅读借鉴。建议教学课时为36课时。

本书的编写与出版得到浙江省独立学院工商管理重点专业(09)与浙江农林大学暨阳学院文化创意中心品牌文化研究所的资助。本书在写作过程中还受到清华大学出版社的支持,在此深表谢意!

我们在写作过程中,参考并吸收了当前国际商务谈判领域的优秀成果及其网络资源,谨向各位专家、学者表示衷心感谢,恕不一一列出。在此特别感谢浙江省企业管理研究会会长、原浙江工商大学校长、博士生导师胡祖光教授在百忙中给该书作序,在此深表敬意!

本书由张国良进行总体构思设计和统稿,参加各章编写的有:张国良负责第1章、第2章、第6章;张银贵负责第7章、第9章、第10章;李文博负责第3章、第4章、第11章;俞博负责第5章、第8章。

在写作过程中总的理念是理论系统、强化应用、身临场景、提升技能。力争以新思想、新体系、新面孔出现在读者面前。然而,由于作者水平有限,书中不当之处在所难免,敬请读者批评指正,不吝赐教。

编者

2016年11月

学时分配建议

章节	教学内容	学习要点	学时安排
第 1 章	绪论	谈判的起源及其历史发展	2
		谈判的概念及作用	
		商务谈判的概念、特征及要素	
		国际商务谈判的概念、特征、基本要求及重要性	
第 2 章	国际商务谈判心理	商务谈判的心理	2
		商务谈判的需要与动机	
		国际商务谈判动机的类型	
第 3 章	国际商务谈判的原则	国际商务谈判的原则要领	2
		国际商务谈判的开局阶段	
		国际商务谈判的磋商阶段	
第 4 章	国际商务谈判沟通	商务谈判相互交流的技巧	4
		商务谈判沟通中的语言表达	
		商务谈判沟通中的语言表达艺术	
		倾听对方的讲话	
		成功地运用发问	
		回答的技巧	
第 5 章	国际商务谈判筹划	商务谈判的环境情报分析	4
		商务谈判环境分析的方法	
		国际商务谈判人员的准备	
		国际商务谈判计划的目标	
		国际商务计划的编制程序与方法	
第 6 章	国际商务谈判策略	国际商务谈判策略概述	4
		国际商务谈判开局阶段的策略	
		国际商务谈判报价阶段的策略	
		国际商务谈判磋商阶段的策略	
		国际商务谈判让步与成交阶段的策略	

续表

章节	教学内容	学习要点	学时安排
第7章	国际商务谈判技巧	对己方有利型的谈判技巧	4
		对双方有利型的谈判技巧	
		处理僵局和争端的谈判技巧	
		终止谈判的技巧	
第8章	国际商务谈判礼仪	礼仪的起源及发展	4
		国际商务谈判礼仪的一般要求	
		国际商务谈判见面礼仪	
		国际商务谈判迎送礼仪	
		国际商务谈判电话联系礼仪	
第9章	亚洲人的谈判风格	商务谈判风格的特点与作用	2
		亚洲民族的文化特征	
第10章	美洲人的谈判风格	美国人的文化观念	2
		美国人的谈判风格	
		与美国人谈判的策略	
		加拿大人的谈判风格	
		拉丁美洲人的谈判风格	
第11章	欧洲人的谈判风格	德国人的谈判风格	4
		法国人的谈判风格	
		英国人的谈判风格	
		意大利人的谈判风格	
		俄罗斯人的谈判风格	
		北欧人的谈判风格	
合计			34

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 谈判的起源及其历史发展	2
1.1.1 谈判赖以产生的历史根源	2
1.1.2 现代生活与谈判	3
1.2 谈判的概念及作用	4
1.2.1 谈判的概念	4
1.2.2 谈判的作用	6
1.3 商务谈判的概念、特征及要素	9
1.3.1 商务谈判的概念	9
1.3.2 商务谈判的特征	9
1.3.3 商务谈判的要素	11
1.4 国际商务谈判的概念、特征、基本要求及重要性	12
1.4.1 国际商务谈判的概念	12
1.4.2 国际商务谈判的特征	12
1.4.3 国际商务谈判的基本要求	13
1.4.4 国际商务谈判的重要性	14
思考题	20
第 2 章 国际商务谈判心理	22
2.1 商务谈判的心理	24
2.1.1 国际商务谈判心理的内涵	25
2.1.2 研究和掌握国际商务谈判心理的意义	25
2.2 商务谈判的需要与动机	28
2.2.1 国际商务谈判需要	29
2.2.2 商务谈判动机	31
2.3 国际商务谈判动机的类型	34
2.3.1 关系型	34
2.3.2 权力型	34
2.3.3 成功型	36
2.3.4 说服型	36

2.3.5 执行型	37
2.3.6 疑虑型	37
思考题	48
第3章 国际商务谈判的原则	49
3.1 国际商务谈判的原则要领	49
3.1.1 商务谈判的原则	50
3.1.2 国际商务谈判的原则	52
3.2 国际商务谈判的开局阶段	55
3.2.1 建立良好的谈判气氛	55
3.2.2 召开预备会议	57
3.3 国际商务谈判的磋商阶段	58
3.3.1 报价阶段	58
3.3.2 报价的依据	60
3.3.3 报价的原则	60
3.3.4 报价方式	61
思考题	66
第4章 国际商务谈判沟通	67
4.1 商务谈判相互交流的技巧	67
4.1.1 相互交流的作用	68
4.1.2 交流中的障碍	69
4.2 商务谈判沟通中的语言表达	71
4.3 商务谈判沟通中的语言表达艺术	73
4.3.1 观点鲜明,措辞准确	73
4.3.2 思维敏捷,论证严密	73
4.3.3 把话说到对方的心坎上	74
4.3.4 学会运用幽默语言	75
4.4 倾听对方的讲话	77
4.4.1 倾听的作用	77
4.4.2 影响倾听的障碍	78
4.4.3 学会倾听	78
4.5 成功地运用发问	79
4.5.1 成功地运用发问	79
4.5.2 问话的技巧	80
4.5.3 商务谈判中问话的类型	81
4.5.4 提问的要诀	82
4.5.5 提问的其他注意事项	82

4.5.6 问话的策略	83
4.6 回答的技巧	85
4.6.1 巧妙的应答语言	85
4.6.2 巧妙的回答策略	86
思考题	97
第5章 国际商务谈判筹划	98
5.1 商务谈判的环境情报分析	99
5.1.1 宏观环境因素分析	99
5.1.2 经济环境因素分析	101
5.1.3 社会文化环境因素分析	101
5.1.4 科技环境因素分析	103
5.2 商务谈判环境分析的方法	104
5.2.1 调查	104
5.2.2 预测	106
5.3 国际商务谈判人员的准备	106
5.3.1 商务谈判队伍的规模	106
5.3.2 商务谈判人员应具备的素质	107
5.3.3 谈判人员的配备	109
5.3.4 谈判人员的分工和合作	111
5.4 国际商务谈判计划的目标	112
5.5 国际商务谈判计划的编制程序与方法	114
思考题	124
第6章 国际商务谈判策略	125
6.1 国际商务谈判策略概述	127
6.1.1 国际商务谈判策略的含义	127
6.1.2 制定国际商务谈判策略的步骤	128
6.2 国际商务谈判开局阶段的策略	129
6.3 国际商务谈判报价阶段的策略	132
6.4 国际商务谈判磋商阶段的策略	135
6.4.1 优势条件下的谈判策略	135
6.4.2 劣势条件下的谈判策略	138
6.4.3 均势条件下的谈判策略	143
6.5 国际商务谈判让步与成交阶段的策略	147
6.5.1 让步的策略	147
6.5.2 对付假出价的技巧	150
6.5.3 成交阶段的策略	151

6.5.4	促进成交的行为策略	152
6.5.5	不遗余“利”策略	152
	思考题	153
第7章 国际商务谈判技巧		154
7.1	对己方有利型的谈判技巧	155
7.2	对双方有利型的谈判技巧	162
7.3	处理僵局和争端的谈判技巧	166
7.3.1	僵局易发生的时间	166
7.3.2	处理僵局的策略	168
7.3.3	处理争端的“四部曲”	171
7.4	终止谈判的技巧	171
	思考题	177
第8章 国际商务谈判礼仪		178
8.1	礼仪的起源及发展	179
8.1.1	中国古代礼仪的起源	179
8.1.2	中国古代礼仪的形成与发展	179
8.1.3	现代礼仪	180
8.2	国际商务谈判礼仪的一般要求	180
8.2.1	谈判者的服饰要求	180
8.2.2	谈判者的举止要求	182
8.3	国际商务谈判见面礼仪	182
8.3.1	称呼与寒暄	183
8.3.2	介绍	183
8.3.3	握手	184
8.3.4	其他社交礼仪形式	186
8.4	国际商务谈判迎送礼仪	188
8.4.1	迎送礼仪具体内容	188
8.4.2	洽谈礼仪	190
8.4.3	宴请礼仪	191
8.4.4	拜访礼仪	192
8.4.5	馈赠礼品的礼仪	192
8.4.6	送别礼仪	193
8.5	国际商务谈判电话联系礼仪	194
8.5.1	接听电话的礼仪	194
8.5.2	电话记录要点	194
8.5.3	拨打电话的礼仪	194

8.5.4 选择恰当的时间打电话	195
8.5.5 手机使用礼仪规范	195
8.5.6 日常交往中的其他礼仪	195
思考题	196
第9章 亚洲人的谈判风格	197
9.1 商务谈判风格的特点与作用	198
9.2 亚洲民族的文化特征	200
9.2.1 日本商务谈判风格与应对策略	200
9.2.2 韩国商务谈判风格与应对策略	204
9.2.3 中国人的商务谈判风格与应对策略	205
9.2.4 东盟地区商务谈判风格与应对策略	207
9.2.5 阿拉伯国家商务谈判风格与应对策略	209
思考题	214
第10章 美洲人的谈判风格	215
10.1 美国人的文化观念	216
10.2 美国人的谈判风格	218
10.3 与美国人谈判的策略	221
10.4 加拿大人的谈判风格	223
10.5 拉丁美洲人的谈判风格	223
10.5.1 拉丁美洲人的谈判特点	223
10.5.2 怎样与拉美人谈生意	224
思考题	226
第11章 欧洲人的谈判风格	227
11.1 德国人的谈判风格	228
11.2 法国人的谈判风格	230
11.3 英国人的谈判风格	233
11.4 意大利人的谈判风格	236
11.5 俄罗斯人的谈判风格	237
11.6 北欧人的谈判风格	240
参考文献	242
商务谈判四字经(代跋)	243

第 1 章

绪 论

案例 1-1

朱镕基总理入世谈判的出其不意

出其不意招数使用非常奏效的是中国与美国的入世谈判，朱镕基总理亲自出马参与谈判，使几近破裂的谈判最终达成协议。龙永图副部长对此有生动的回忆。他回忆说：“1999年11月15日，当中美入世谈判几乎再次面临破裂之时，朱总理亲自出面，把最棘手的7个问题找了出来要亲自与美方进行谈判。当时，石广生部长担心总理出面谈，一旦谈不好将没有回旋余地，不赞成总理出面。总理最终说服了我们。最后，我方决定，由朱总理、钱其琛副总理、吴仪国务委员、石广生部长和龙永图共五位代表，与美方三位代表谈判。”

“谈判刚开始，朱总理就对7个问题的第一个问题做了让步。当时，我有些担心，悄悄地给总理写条子。朱总理没有看条子，又把第二个问题拿出来，又做了让步。我又担心了，又给朱总理写了条子。朱总理回过头来对我说：‘不要再写条子了！’然后总理对美方谈判代表说：‘涉及的7个问题，我已经对两个问题做了让步，这是我们最大的让步。’美国代表对总理亲自出面参与感到愕然，他们经过商量，终于同意与中方达成入世谈判协议。”

1999年11月15日，中美双方就中国加入世界贸易组织的谈判达成了一致，中国谈判代表与美国贸易谈判首席代表巴尔舍夫斯基签署协议并交换文本。中国与美国谈判成功，为中国入世扫除了重大壁垒。2001年11月10日，世界贸易组织第四届部长级会议在卡塔尔首都多哈以全体协商一致的方式，审议并通过了中国加入世界贸易组织的决定。

美方谈判代表意想不到朱镕基总理等中方高层领导会突然出现在谈判桌前，再者还想不到朱镕基总理会果断地连续做出两次让步，这些都造成了出其不意的效果。出其不意策略的使用也是一种给对方心理造成冲击的战术。由此可见，谈判引导策略运用的关键就是引导对方的心理感受，从而达到争取己方谈判利益的目的。

中国自古就有“财富来回滚，全凭舌上功”的说法。在现代商业活动中，谈判既是交易的前奏曲，也是销售的主旋律。可以毫不夸张地说，人生在世，你无法逃避谈判；从事商业经营活动，除了谈判你别无选择。然而尽管谈判天天都在发生，时时都在进行，但要使谈判的结果尽如人意，却不是一件容易的事。怎样才能做到在谈判中挥洒自如、游刃有余，既实现己方目标，又能与对方携手共庆呢？从本章开始，我们来一起走进谈判的圣殿，领略其博大精深的内涵，解读其运筹帷幄的奥妙。

1.1 谈判的起源及其历史发展

1.1.1 谈判赖以产生的历史根源

1. 解决冲突的需要

谈判作为人类的一种有意识的社会活动,是一种处理人际关系、解决人类利益冲突的手段。人类在相互交往中,为了解决利益冲突,改变相互关系,为了改造自然和社会而相互联合,或者为了进行物质、能量和信息交换而进行观点沟通,从而取得一致,并妥善达成协议,就产生了谈判这种新的社交活动。

在原始社会,人类为了维持生存,主要通过获取自然物,如渔猎、采集之类,到中后期才开始原始的农业和畜牧业。由于当时生产力水平十分低下,征服自然和改造自然的能力有限,物质财富严重不足,你争我夺,冲突不断发生,争执中双方当然要陈述自己的理由,这就是谈判的雏形。双方争执一般有两种结果:一是矛盾得到解决,财物归有理者或者平分;二是口头争论不能使矛盾得到彻底解决,致使矛盾激化,甚至诉诸武力,用武力解决。自古军兵好战,用兵之道,攻心为上。例如“郑板桥吟诗退小偷”:郑板桥晚年辞官后,两袖清风,一天晚上风雨交加,郑板桥在床上辗转反侧,甚是难眠。这时,一个小偷偷溜进来,郑板桥稍思便转身低吟:“细雨蒙蒙夜沉沉,梁上君子进我门”,此时小偷接近床边,闻声暗惊。只听郑板桥又吟道:“腹内诗书存千卷,床头金银无半文。”小偷听罢转身出门,又听里面说:“出门休惊黄尾犬”,真有一只黄尾巴的狗。小偷刚爬墙,又听见“越墙莫损兰花盆”,小偷一看果然有一盆兰花。小心避开后脚刚落地又听屋里传出:“天寒不及披衣送,趁着夜色赶豪门”,小偷飞似的逃走了。郑对小偷偷而不抓,抓则有场恶斗,而赶则一毫不损,引而不发,不战而胜,实为上策。

2. 力量均衡的产物

在原始社会,当氏族、部落和部落联盟之间为争夺领土、财富或争霸一方而进行战争时,双方不分胜负,达到势均力敌的程度,旗鼓相当,用战争的办法可能对双方都不利,两败俱伤。于是谈判被人们用作解决矛盾的另一种手段。

如果没有双方的平等地位和关系,在双方力量非常悬殊的情况下,力量强大的一方就不会同意进行谈判,力量弱小的一方也失去了与对方谈判的优势。如在奴隶社会把工具分为三种:一是哑巴工具——农具;二是会叫唤的工具——牲畜;三是会说话的工具——奴隶。奴隶连做人的资格都没有,就更不会有奴隶主与奴隶进行真正意义的谈判。在有强权统治的地方,不可能有完全平等意义的谈判。例如,在20世纪20年代,安源路矿工人在中共领导的组织下,举行了谈判。最后双方达成了增加工资,承认工人俱乐部的代表,代表工人的合法地位和权力等协议。如果没有组织起来的力量,路矿当局是不可能与工人进行谈判的。

与此相仿,在1945年抗日战争胜利以后,以蒋介石为代表的国民党政府在全国人民的压力下,不得不要求与共产党进行谈判。当时毛泽东赶往重庆谈判时,对部队官兵讲话:“你们打得越狠,我在重庆就越安全”,这句话反映了谈判的真谛:实力是第一位的。

1997年7月1日香港的回归也证明了这一点。

案例 1-2

香港主权的丧失与恢复

1841年1月26日,英国军队强行登上香港岛,举行升旗仪式,单方宣布香港岛归英国所有。1843年6月26日,英国政府强迫清政府签订了令中国人屈辱的《南京条约》。从此,中国的香港区域沦为英国的殖民地。1984年12月,中英两国政府在经过22轮的谈判后,以邓小平的“一国两制”构想解决了香港问题,签署了《中华人民共和国政府和大不列颠及北爱尔兰联合王国政府关于香港问题的联合声明》。1997年7月1日,中国政府对香港正式恢复行使主权,结束了英国的殖民统治。

【问题】

这100多年香港主权的“失”与“归”的谈判说明了什么?试分析。

【分析】

只有在物质力量、人格、地位等方面都获得了相对独立或对等的资格,双方才能构成谈判关系,否则强势的一方就有可能采取非谈判方式,包括武力强取等。100多年前,中国经济落后,清政府软弱无能,无须谈判,英帝国主义就可以强行占有香港,所谓的《南京条约》是一个完全不平等的条约。而改革开放后,中国经济建设成就举世瞩目,在世界舞台上赢得了地位,所以,就有可能在谈判桌上解决香港问题。

香港主权的“失”与“归”,昭示我们要改变贫弱受欺、落后挨打的历史命运,就必须奋起抗争、奋发图强。

3. 利益互惠的媒介

谈判活动不仅在解决人们利益冲突时呼之即出,而且在使人们的利益互惠时应运而生。这有历史的经济方面的原因,在原始社会后期,随着生产的发展,产生了畜牧业和农业的分工,出现了以交换为目的的商品生产。哪里有商品生产哪里就有商品交换,有商品交换就有商务谈判,随着商品经济的进步发展,交换日益频繁,出现了市场,也就是商品交换的场所。在神农氏时,《易·系辞》对市场就有这样的描述:“日中为市,致天下之民,聚天下之货,交易而退,各得其所。”交易的过程离不开讨价还价,讨价还价的过程也就是谈判。

谈判往往是不同利益集团或个人之间进行的,由于利益关系不同,谈判者往往要“各为其主”,谋求不同的利益,所以谈判的每一方都想在谈判中为己方争取更大的利益,但是谈判的规则又不能让一方占有优势,所以要想取得成功必须互利互惠。一场成功的谈判应该是双赢的,不是一方大笑,而另一方苦恼,应该是双方皆大欢喜。

1.1.2 现代生活与谈判

从盘古开天辟地、三皇五帝至今,凡是有人群活动的地方,就有矛盾冲突、利益协调,就有谈判的存在。谈判是社会需要和社会交流的产物,自从有了人类社会,产生了语言,人们有了相互交往的需要,于是就有了谈判活动。当今世界是一张巨大的谈判桌,不管你

喜欢不喜欢、愿意不愿意、接受不接受,你都是一个谈判者。可以说谈判无处不在、无时不有,在生活中每个人几乎每天都在进行着各种各样的谈判:

- △有了钱,丈夫说应先买辆小汽车,妻子却认为先买住房划得来,两人各抒己见;
- △家庭主妇上街买菜与小商贩们唇枪舌剑,讨价还价;
- △在办公室里您也许正和××公司的老总在吹胡子瞪眼睛,抗议他提供了冒牌货;
- △在法院原告和被告正进行法庭辩论或者进行和解;
- △在人才市场求职者和单位部门负责人正在讨论工作要求及待遇;
- △回到家中您一天的怨气未消,可是您的邻居或街上的卡拉OK却大声放着音响,令疲惫一天的您心烦意乱,难以入眠,又不得不与他们“谈判”,让他们放低声音。
- △北约对南联盟进行了78天的连续轰炸,最终也回到了谈判桌上。故孙子兵法曰:“上兵伐谋,其次伐交,其次伐兵,其下攻城。不战而屈人之兵者胜也。”

总之,不论人与人之间建立什么样的关系,总会产生各种各样的矛盾,小到家庭纠纷,大到国际争端,都需要通过谈判来解决问题。因此,谈判对于我们每个人都有极其重要的意义:您事业的如愿,生意的成功,理想的实现,家庭关系与社会关系的和谐,生活的美满和幸福,都与谈判密切相关。可以说“人生就是谈判,谈判构成了人生的重要部分”。面对强手如林的谈判对手,只有真正掌握谈判理论的方法、技巧,才能运筹帷幄、稳操胜券。

名人名言

世界谈判大师赫伯·寇恩说:“人生就是一大张谈判桌,不管喜不喜欢,你已经置身其中了。”

“就像在生活中一样,你在商务上或工作上不见得能得到你所要的,你靠谈判得到你所要的。”

小思考

交谈与谈判都是说话,因而两者都是一码事,对吗?为什么?

答:不对。交谈与谈判尽管都是说话,但有很大的不同。交谈可以是随意的、漫无目标的,不一定非要达成一致意见。而谈判重在“判”,目的是平衡各方的需求和利益,具有一定的规律性和明确的目的性。

1.2 谈判的概念及作用

要给谈判下一个定义既简单、又困难,说它简单是因为我们每个人都对它并不陌生,说它困难是因为谈判的内容极其广泛。它既是科学、又是艺术,尽管如此,我们也要给谈判下一个定义。

1.2.1 谈判的概念

谈判,实际上包含“谈”和“判”两个紧密联系的环节。谈,即说话或讨论,就是当事人