

全新实用版



轻松 商务谈判



憨氏◎编著

商务人员最有效的谈判手册

本书是面向商务谈判人员的实战指导书，本着理论与实践相结合的原则，就谈判准备、谈判语言、谈判技巧、谈判礼仪等内容帮你一一剖析和解答，提供实战参考，助你谈判马到功成！



内蒙古文化出版社

全新实用版

轻松 商务谈判



憨氏◎编著

商务人员最有效的谈判手册

本书是面向商务谈判人员的实战指导书，本着理论与实践相结合的原则，就谈判准备、谈判语言、谈判技巧、谈判礼仪等内容帮你一一剖析和解答，提供实战参考，助你谈判马到功成！



内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

轻松商务谈判/慈氏编. —呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社,
2006.11 (商务随身锦囊;4)

ISBN 7-80675-478-4

I.轻... II.慈.. III.贸易谈判 IV.F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 133072 号

轻松商务谈判

出版发行: 内蒙古文化出版社

社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

网 址: WWW.NMWH.COM 邮编: 021008

印刷装订: 北京楠萍印刷有限公司

责任编辑: 白鹭

封面设计: 颜国森

开 本: 880×1230 毫米

印 张: 6.125 字 数: 140 千

印 次: 2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印 刷 数: 1~5000 册

ISBN 7-80675-478-4 / F·009

定 价: 15.80 元

前 言

俗话说:生意都是谈成的。商场上的成败得失,常常取决于洽谈,也就是我们平常所说的谈判。可以说,谈判是促成合作、达成交易的必经之路。正因如此,“商界无处不洽谈”才成了商务人员的一句格言。而不管是在谈判的过程中,还是在企业的日常商贸事务中,说话技巧和商务礼仪既是通往成功大道的铺地砖,又是人际关系的润滑油。至于产品销售后企业所面临的回款问题,更是牵涉到企业生死存亡的头等大事。因为该收的钱要不回来,不仅仅是企业利益损失的问题,呆账更会带来市场损失、信誉损失和经营成本的增加,让本不轻松的经营更加捉襟见肘。

此外,随着中国加入 WTO,对外贸易发展迅速,外贸人员作为一种新的职业应运而生。作为对外贸易企业内部专业化分工的产物,外贸人员的工作目标明确、任务具体,成为外贸业务工作一个不可分割的组成部分。那么,如何做一个成功的外贸人员?如何在外贸工作中为企业争取更大的利润?这是每一个外贸人员所关注的问题。

针对以上需求,我们面向商务人员尤其是专业销售和外贸人员精心编写了《商务随身锦囊》系列丛书,针对商务谈判、说话

技巧、商务礼仪、回款技巧、外贸技巧等进行了深入的探讨。

其中,《轻松商务谈判》就谈判准备、谈判语言、谈判技巧、谈判礼仪等内容一一进行剖析和解答,提供了大量的实战参考,帮助你成为谈判高手。

《精通说话技巧》汇集了商场中最有效、最便利、使用频率最高的说话方法和处事技巧,努力使你在最短的时间内掌握能言善道的要领。

《时尚商务礼仪》以平实简洁的语言,讲解了商务活动的各个场合所要遵循的礼仪及注意事项。

《回款如此简单》与你分享回款的理论知识和实用技巧,配合具体的案例介绍了以内部管理减少回款风险、回款的常规手段、回款的专业技巧、法律程序的运用等 40 余种回款方法及其运用要点。

《外贸成功诀窍》针对那些有一定的外贸理论基础,但没有太多的外贸业务经验又在实际外贸工作岗位的读者,总结介绍了外贸活动中最需要注意的细节问题、基本知识和大量资深外贸人士的实用经验。

本丛书语言简洁精辟,体系编排独特,通俗易懂,实用性强,所介绍的内容并非一般性的理论学说,而重在以实用经验和技巧指导实际业务,是商务人员的随身锦囊,是销售专业人员、外贸人员的实战指南和进阶的培训教程。



第一章 商务谈判概要

商务谈判的意义	1
商务谈判的原则	4
商务谈判人员的必备素质	13

第二章 商务谈判的准备工作

摸清谈判对手的情况	18
选择谈判环境是一门学问	24
制订周密的商务谈判计划	29
评估双方谈判实力	36

第三章 商务谈判的策略与技巧

把握走向,切入主题	40
取舍的智慧是双赢的关键	48
7大秘招帮你打破谈判僵局	54
收紧袋口,不让煮熟的鸭子飞走	60

目录

第四章 商务谈判的语言技巧与艺术

语言的魔力	71
巧妙运用不同风格的语言	75
学会聆听是谈判成功的基础	81
陈述的要点	85
合理地答复谈判对手的提问	89
发问:打开胜利之门的钥匙	94
辩论:商务谈判的核心所在	100
说服:用语言的魔力扭转对方意念	102
拒绝是一门学问	109
捕捉对手的“潜台词”	113
巧用肢体语言传达信息	121

第五章 商务谈判的礼仪

基本的社交礼仪	124
商务谈判 8 大礼仪原则	133
商务谈判中的礼仪	139
谈判桌之外的礼仪	144



第六章 商务谈判八卦掌

下台经:顺坡下驴,妙语解围	151
反悔经:未雨绸缪,找好退路	156
露丑经:巧变“出丑”为“卖丑”	160
卖乖经:左右逢源,八面玲珑	164
拆台经:教你如何釜底抽薪	169
沉默经:此时无声胜有声	173
反讥经:以其人之道还治其人之身	174
钓鱼经:晴天留人情,雨天好借伞	176

第七章 轻松商务谈判案例

合理加压,把握谈判主动权	178
日航贱买麦道飞机的妙招	181
条分缕析,敲定法律条款	185



第一章 商务谈判概要

人们的生活离不开谈判,大到解决国家或地区争端,小到和菜市场的菜贩讨价还价,从本质上讲都属于谈判。可以说,人们之间要相互交往、改善关系、协商问题,就要进行谈判。

专家认为,谈判是一种双方都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。对于谈判的定义,学者们作出了这样的总结:谈判是双方当事人为满足各自需要和维护各自利益而进行的协商过程。

商务谈判的意义

在现代社会中,谈判成了生活中无处不在、无时不有的现象,整个世界就像一张大谈判桌,而且随着社会的不断进步,谈判会更加深入到社会生活的各个领域。在上个世纪,仅有据可考的国际间由谈判而形成的协议就有 5 万多件,现在更是以每年 2000 多件的速度在递增。可见,随着社会文明程度的提高,谈判

第一章 | 商务谈判概要

已日益深入到社会生活的各个方面。

谈判的产生,使人类自发调节其相互关系,解决利益冲突,维持生存状态平衡,使公平竞争成为可能。许多旷日持久、剑拔弩张乃至世代传承、兵戎相见的纠纷,都通过合理的沟通和谈判交涉得到了解决。

在现代市场经济条件下,谈判已成为促进市场经济发展不可缺少的组成部分。市场经济的特性决定了人们之间的交往关系是一种平等互利的关系,彼此间的经济联系是建立在有偿、等价的基础上的。相应地,谈判就成为了人们实现这种联系的重要形式。实践证明,市场经济越发达,谈判的范围就越广泛,形式就越多样化、复杂化。谈判在经济领域的广泛应用又进一步促进了经济繁荣和社会进步,提高了社会整体的资源配置效率。

与其它形式的谈判一样,商务谈判作为市场经济条件下经济活动的一项重要内容,已经成为人们实现彼此经济利益目标普遍采用的协调方式。随着经济活动的不断深入发展,商务谈判将越来越受到人们的重视。

1. 商务谈判是交易活动的桥梁和实现经济目标的手段

在市场经济条件下,企业的经济利益目标都是通过市场交易实现的。企业作为最基本的经济利益主体,交易是其实现再生产的必要条件。企业在交易中有时充当买者的角色,有时又充当卖者的角色,交易是否能够实现,直接决定了企业的再生产和经济利益目标的实现。企业的交易受很多复杂因素的制约,在很多情况下需要谈判人员参与。谈判人员对每项交易所涉及的各方面情况必须尽可能地掌握,并有针对性地制定谈判



策略。只有通过高水平的谈判,企业才能有效地完成交易过程,实现企业的经济利益目标。

2. 商务谈判是获取经济信息的重要渠道及传播信息的有效途径

任何一项经济活动都是物流、信息流和资金流的统一过程。经济信息是经济活动中各种因素和结构变化的真实反映,包括生产信息、金融信息和各种市场信息。在市场经济条件下,企业的生存和发展都是以市场为导向的,获取市场经济信息将有助于企业做出迅速而有效的决策,在竞争中处于有利地位。通过商务谈判,不仅可以更多的了解对方,而且还可以从中获取有益的启示,从而获取更多的信息量。同时,通过谈判还可以向对方有效地传播信息,谈判同时又是信息流的载体。

3. 商务谈判是经济利益主体拓展市场空间的重要力量

拓展市场是每一个经济利益主体(主要是企业)面临的主要任务。企业的发展壮大需要通过不断地拓展市场来实现。拓展市场既包括占有原来的市场,又包括开辟新市场。开拓市场就必须和不同的合作者沟通和协商,就合作中的相关事宜和利益分配进行谈判。因此,商务谈判是开拓市场的重要推动力量。市场拓展情况如何,要通过商务谈判来反映,并通过商务谈判使之成为现实。

商务谈判的原则

商务谈判的原则即谈判的指导思想或基本原则，它决定了商务人员在谈判中将采用什么样的谈判策略和谈判技巧，以及怎样运用这些策略和技巧。

1. 树立双赢观念

商务谈判双方在追求各自经济目标、实现各自经济利益的整个过程中，存在着共同的经济利益，强调共同利益才能使谈判得以顺利地进行，一方单赢一方全输的零和游戏是谈判的大忌。记住，无论何时，谈判的双方应该是合作者而不是竞争者，更不能将谈判对方当成敌对者。

(1) 追求共同利益的障碍。

在谈判过程中，经常会有下面四个原因妨碍谈判者的判断，干扰谈判双方进行正确的决策，谈判者应时刻注意。

①早熟的判断。在处于谈判的压力之下时，烦躁的心情会促使谈判者的激动性增高，使人们对新提议和超出自己控制范围的东西产生抵触情绪，更会妨碍自己的逻辑思维，很容易使人仓促决策。

②寻求单一的答案。在漫长的谈判过程中，谈判者会期待简单直接的结果而下意识的避免产生冲突，这就导致了内部的不同声音和来自对方的信号没能得到足够的重视，这种浮躁的心态导致的结果往往是草率的决定。



第一章 | 商务谈判概要

③目光固定在金额上。在谈判的直接利益(在通常的商务谈判中也就是成交金额)方面锱铢必较、咄咄逼人。这样做的结果就是忽视了对手的利益,将商务谈判变成了有输有赢的零和游戏。而这样的胜利是牺牲了客户资源和市场等一系列潜在效益换来的,绝对不值得提倡。

④认为对方的问题该由对方自己解决。商务谈判固然要以自己的利益为根本,但完全“各人自扫门前雪”,对对方的困难不加体谅,只会给对手造成不好的印象,从而影响对方的积极态度。

(2)把创造从决策中分开。

对一个商务人员来说,在谈判过程中完全由自我发挥是不可能的,谈判必须要依照一定的指标进行。随着谈判的进行,商务人员也会逐渐产生新的想法和方案,这些想法方案有可能是打破计划的“锦囊妙计”,也有可能是扰乱节奏的“臭棋损招”。为了避免即兴发挥给谈判带来的消极影响,商务人员有必要与同事及朋友交流想法,这种交流可以有效地将创造从决策中分离出来。

(3)扩大选择范围。

参与商务谈判的人往往都希望达成最好的协议。但实际上,在这一阶段,应尽量扩大谈判可选择的余地。在这个阶段,应该从不同的角度来分析问题,例如,若不能一次达成协议,可以分阶段达成协议。

(4)设计不同强度的协议。

当协议无法通过时,可以考虑一些态度不甚强硬的提议,这样可以增加可能的协议方案。对于实质性问题可能无法一致通



过,但对程序性问题也许不会如此。

(5)找出双赢的解决方案。

双赢在大多数商务谈判中应是存在的,比如双方可以建立一种互惠互利的关系,或者通过一种创造性方案使双方的利益需求得到共同满足。

中国某省的化纤工程曾是世界上规模最大的化纤工程,当时该工程的项目与多家公司合作,引进了国际上最先进的技术设备。

但是,在与德国吉玛公司的合作中,中方从对方引进的圆盘反应器有问题,在使用中给中方造成了重大的经济损失,由此引发了中方对德方的索赔谈判。中方提出了赔偿 1100 万马克的要求,而德方只认可 300 万马克,由于差距太大,几个回合之后,谈判搁浅了。中方谈判首席代表,该化纤公司总经理反复考虑,决定以情感化,真诚相待。他提议陪德方公司总经理到扬州游玩。

在大明寺的鉴真和尚面前,中方总经理真诚地说:“这里纪念的是一位为了信仰,六渡扶桑,双目失明,终于达到理想境界的高僧。你不是常常奇怪日本人对华投资比较容易吗?那是因为日本人理解中国人重感情、重友谊的心理。你我是打交道多年的老朋友了,难道除了彼此经济上的利益外,就没有一点个人之间的情感吗?”热切的话语让德方总经理深受感动。

双方从扬州游玩回来后,谈判继续进行。中方总经理开门见山地说:“问题既然出在贵公司身上,为索赔花太多的时间是不必要的,反正要赔偿……”德方总经理耸耸肩:“我在贵公司中标,整个标的才 1 亿多美元,我无法赔偿过多,总不能赔本干。”

第一章 | 商务谈判概要

中方总经理紧跟一句：“据我得到的消息，正是因为贵公司在世界上最大的化纤地基地中标，才得以在全世界连续 15 次中标，这笔帐又该怎么算呢？”对方语塞。

随后，中方总经理直率地说：“我们是老朋友了，打开天窗说亮话，你究竟能赔多少？我们是重友谊的，总不能让你被董事长敲掉饭碗。但你也要为我想想，我总得对这里的一万多名建设者有个交代。”中方总经理这种实事求是的态度，终于感化了德方总经理，最终双方以德方赔偿 800 万马克达成谈判协议。

(6) 替对方着想。

商务谈判的关键就在于在交流中取得一个双方经济利益的平衡点，我方希望对方能够明确态度、做出让步，对方亦然。所以，在制订谈判策略时多为对方考虑，适当明确一下我方的界限，这会调和谈判的气氛，对谈判起到促进作用。

在力求双赢的商务谈判中，创造性的设计尤为重要。先设计，后决定，寻找共同利益，然后让不同的利益吻合，尽量让对方的决定变得容易，那么自己目标的达成也就近在咫尺了。

2. 做到求同存异

商务谈判双方走到一起，是由各自的利益驱使的。也正因为如此，双方客观上必然存在着差异和分歧，但是，谈判双方都可以从对方那里获得自己的利益，这是谈判成立的前提。

(1) 追求整体利益的一致。

谈判是一种双赢的艺术。谈判中，双方必然在客观上存在差异和分歧，如果一味采取自我本位，势必导致谈判失败。谈判者应超越“己方”的立场，从宏观上把握利益。正确的做法是求同存



异,缩小分歧,寻求互惠互利的最佳结局。

(2)以适当的让步换取所需利益。

要做到欲取先予,明智、正确的让步,这就要求谈判人员注意倾听对方讲话。一方面,认真倾听是对他人的信任和尊重,另一方面,只有懂得倾听,才能获得有价值的信息。

让步要审时度势。让步的速度不可以太快,频率也不能太高,要尽量以小问题上的让步换取双方在关键问题上的让步。每次让步都要注意自己想通过这次让步从对方那里获得什么,防止对方得寸进尺。

(3)让对手获得满足。

在谈判中,要想顺利达成协议,就要把对方能得到的利益摆在明处,让对方感到通过这次谈判将获益匪浅。

(4)寻求共识。

要解决谈判双方有分歧的问题,必须先从最容易解决的且对方容易接受的问题出发,强调双方的共同点,并且在对方不察觉的情况下,使对方加以确认,并以此为突破口,诱敌深入,取得有利于己方的结论。

3.坚持以诚信为本

没有诚信的商务谈判是不可能获得成功的。拥有较高的可信度可以让对方很容易接受条件并做出相应的承诺。

(1)以诚信为谈判前提。

诚信的观念贯穿商务谈判的全过程,它是保证双方目标实现的必要条件。在谈判之前,诚信能促使商务人员为谈判做细