

如何²与客户签合同

与客户签合同必备的
95种技巧

何宇华 / 编著



一书在手，合同无忧。

合同谈判、合同签订、合同执行、合同纠纷全盘搞定。

本书主要适用于：

各级企业领导、行政经理、企业文秘、
客户经理、业务代表、销售代表等群体的自修或内训。
也可作为相关法律学习参考书。

如何与客户签合同

——与客户签合同必备的 95 种技巧

何宇华 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

如何与客户签合同/何宇华编著. —北京:中国经济出版社,
2007.1

ISBN 7-5017-7551-6

I. 如… II. 何… III. 合同法—基本知识—中国 IV. D923.64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 118223 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑:聂无逸(电话:13701326619)

责任印制:常 毅

封面设计:华子图文

经 销:各地新华书店

承 印:北京君升印刷有限公司

开 本:A5

印张:13.375 字数:328千字

版 次:2007年1月第1版

印次:2007年1月第1次印刷

书 号:ISBN 7-5017-7551-6/F·6100

定价:32.00元

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418 68319282



前 言

身在商海的您会签订合同吗？对于这个问题，您或许会不屑一顾，“哼，这还不简单，很普通的法律问题嘛！自己就可以搞定！”真的是这样吗？

请看下面一组数字！据有关统计资料记载：1993年，在我国各级人民法院审理的经济纠纷案件中，合同纠纷案占到92%，企业间签订的合同能够得以顺利履行的不到70%。

各地工商行政机关检查了52万个企业签订的合同，发现不及格的合同多达20.7万份，总金额为97.2亿元。

1995年全国各级工商行政管理机关检查了150万家企业合同签订情况，发现不合格合同34.9万份，涉及金额291亿元，全国合同的履行率仅为65%。全国公安机关2000年立案的合同诈骗案件1万余起，涉案总值达64.6亿元。

据介绍，2001年各级工商行政机关对49万个企业的859万份合同的签订履行情况进行了检查，发现不合格合同42.9万份；到期未履行的合同有28.5万份；违约合同1.08万份；解除合同9.1万份。据了解，目前利用合同进行诈骗的情况仍较突出，工商行政管理机关2002年共查处1.4万起，涉及金额70多亿元。不少合同签订者屡受欺诈，甚而破产倒闭。

以上数字可以看出，合同陷阱已无处不在。从谈判到签约，从



签约到履约，处处都有欺诈，让人触目惊心！对日益泛滥的合同欺诈行为，作为一个经理人若不引起重视，就可能跌入合同的黑洞。

在现实生活中，利用合同进行欺诈的行为不断增加，欺诈的手段各式各样，骗子精心编织着一个又一个的圈套，使合同签约者很难防范，稍不注意就会掉进合同的陷阱导致企业或个人债台高筑，甚至濒于破产。因此懂得如何识破合同签约中的欺诈，避免遭受不必要的损失，维护自身的合法权益，这对每个合同当事人来说尤为重要。因此，我们应该掌握合同的签订技巧。

为此，我们特编写了《如何与客户签合同》一书，分别介绍合同谈判以前应做的准备，合同谈判时的技巧，而且对经济生活中常用到的各种合同逐一进行概念介绍，详细讲解在签订每一类合同时要注意的问题，同时指出在签订这类合同时存在的常见漏洞。书中也介绍了合同纠纷的各种解决方法，及其程序。全书深入浅出，实用性强，是广大读者掌握合同的前言技巧及防范合同漏洞和欺诈的必备之书。

本书由齐蕊、何宇华统稿，参加编写的还有吕胜、孙清、张井莲、唐宇、陈其异、李向波、聂藻、师玮、张亚、郑玮、石小玉、徐若鸿、李江平、李天祯、宋炳日、杨咏艳、杜严颂、侯毅、钱会英等人。在编写过程中，参阅了许多专家学者的资料和观点，在此一并致谢！并欢迎与我们保持联系和合作。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者和有关专家批评指正！



目 录

前 言	(1)
-----------	-----

第 1 章 合同谈判前的准备

技巧 1 谈判前情报的收集和筛选	(3)
技巧 2 确定谈判的主题和目标	(8)
技巧 3 谈判群体的配备	(11)
技巧 4 千万别泄露自己的秘密	(17)
技巧 5 在什么时候开始谈判	(21)

第 2 章 合同谈判策略

技巧 1 谈判的入题技巧	(27)
技巧 2 谁应当先开口的学问	(29)
技巧 3 谈判中的讨价与还价	(32)
技巧 4 懂得让步的策略	(34)
技巧 5 谈判中的僵局	(39)
技巧 6 弄清真谈还是假谈	(42)
技巧 7 结束谈判的 11 招	(45)



第3章 如何签订买卖合同

- 技巧1 签约前的审查工作 (51)
- 技巧2 写明产品的产品名称、技术标准和质量要求 (56)
- 技巧3 数量和计量单位 (59)
- 技巧4 包装 (62)
- 技巧5 标的物的风险负担 (64)
- 技巧6 写清楚交货期限和交货地点 (66)
- 技巧7 写清楚验收方式 (70)
- 技巧8 写清楚价款和支付方式 (73)
- 技巧9 合同中要约定违约的处理 (79)

第4章 如何签订承揽合同

- 技巧1 签约前要了解签约伙伴的履约能力 (89)
- 技巧2 定作物的数量要写清 (92)
- 技巧3 原材料的质量要规定清楚 (95)
- 技巧4 定作物的技术标准和质量要求 (98)
- 技巧5 报酬的问题 (102)
- 技巧6 转包的问题 (104)
- 技巧7 合同变更和解除 (108)
- 技巧8 验收的问题 (112)
- 技巧9 违约责任 (115)

第5章 如何签订仓储合同

- 技巧1 关于货物的品名 (125)
- 技巧2 关于货物的数量和质量 (129)
- 技巧3 入库前的验收 (132)
- 技巧4 明确出入库手续和运输方式 (135)
- 技巧5 明确保管条件和保管要求 (138)



技巧 6	包装问题	(140)
技巧 7	订明货物在储存和运输中的损耗标准	(141)
技巧 8	对已入库货物变质或其他损坏的处理	(143)
技巧 9	明确保管责任的划分	(146)
技巧 10	明确规定货物保管期限、计费项目、标准和结算方式	(150)
技巧 11	违约责任和争议解决方式	(152)

第 6 章 如何签订货物运输合同

技巧 1	注意运输合同的形式	(163)
技巧 2	正确填写货物的名称	(166)
技巧 3	如实填报货物的数量、重量和价值	(168)
技巧 4	托运物的包装	(172)
技巧 5	货物的托运和承运条款	(174)
技巧 6	在联运合同中责任划分的问题	(179)
技巧 7	关于免责条款	(181)
技巧 8	索赔期限和索赔价格	(185)
技巧 9	违约责任和违约金	(188)

第 7 章 如何签订财产租赁合同

技巧 1	标的物是否可以出租	(199)
技巧 2	了解租赁物的用途	(202)
技巧 3	租赁财产的名称、质量、数量要写准确	(203)
技巧 4	明确租赁物的使用方法	(206)
技巧 5	租金的约定	(208)
技巧 6	租赁期限的约定	(212)
技巧 7	租赁财产的维修和保养	(217)
技巧 8	关于优先购买权	(221)



- 技巧 9 财产租赁合同的变更、解除和转让 (223)
- 技巧 10 签约双方的义务和违约责任 (226)

第 8 章 如何签订借款合同

- 技巧 1 借款人的主体资格和还贷能力审查 (235)
- 技巧 2 采用书面形式订立合同 (239)
- 技巧 3 借款用途和贷方监督贷款使用情况的规定 (242)
- 技巧 4 借款金额、借款利息和借款期限 (245)
- 技巧 5 保证人的担保资格 (250)
- 技巧 6 关于抵押物 (254)
- 技巧 7 双方不得约定借款利息预先在本金中扣除 (258)
- 技巧 8 违约责任 (260)

第 9 章 如何签订融资租赁合同

- 技巧 1 融资租赁业务谈判阶段 (271)
- 技巧 2 租赁物的具体要求 (273)
- 技巧 3 租赁物的验收与索赔 (275)
- 技巧 4 租赁物上的其他费用负担条款约定 (278)
- 技巧 5 租赁期限和租金条款的约定 (280)
- 技巧 6 租赁物的使用、维修、保养和使用以及租赁物的损坏和
毁坏 (284)
- 技巧 7 租赁物件的所有权 (286)
- 技巧 8 担保条款的约定 (292)
- 技巧 9 违约责任 (296)

第 10 章 如何签订技术合同

- 技巧 1 技术合同签订前的准备 (307)
- 技巧 2 技术开发合同的签订 (311)



技巧 3	技术转让合同的签订	(322)
技巧 4	技术咨询合同的签订	(329)
技巧 5	技术服务合同的签订	(331)

第 11 章 如何签订国际买卖合同

技巧 1	签约前的准备	(339)
技巧 2	关于品质条款的约定	(343)
技巧 3	关于数量、包装条款的约定	(346)
技巧 4	关于价格条款的约定	(349)
技巧 5	关于装运和保险条款的约定	(355)
技巧 6	关于支付条款的约定	(358)
技巧 7	关于商品检验条款的约定	(363)
技巧 8	关于索赔条款和仲裁条款的约定	(365)

第 12 章 经济合同纠纷的解决

技巧 1	经济合同纠纷概述	(371)
技巧 2	经济合同纠纷的和解	(375)
技巧 3	经济合同纠纷的调解	(378)
技巧 4	经济合同纠纷的仲裁	(385)
技巧 5	经济合同纠纷的诉讼	(391)

第 1 章

合同谈判前的准备

技巧1 谈判前情报的收集和筛选

技巧2 确定谈判的主题和目标

技巧3 谈判群体的配备

技巧4 千万别泄露自己的秘密

技巧5 在什么时候开始谈判

与客户签合同的第一步就是与客户谈判，怎样才能以最合适的价格买进或卖出自己的产品或服务呢？在谈判以前我们应该做哪些准备、获得哪一些信息？这些都是很重要的问题。下面我们来详细讨论这一个话题。



技巧1 谈判前情报的收集和筛选

合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备合同谈判前的准备

要想取得成功,首先得精心准备,深入调研。一旦确定了自己的目标,就必须找出有用的情报来支持它们,或许这些情报还可以帮助你削弱对方。

谈判之前留出充足的准备时间是十分重要的,同样,卓有成效地利用这段时间也是极其重要的。留给自己足够的时间来出色地完成调研。为了支持自己的论点,要查找统计数据、研究案例,这些都需要时间。对对手的性格作一个简略的了解,熟悉对手的性格,并从战术上利用这点。如果打算使用复杂的统计数据,需准备一张详细的数据分析表,以表明这些数据如何支持自己的论点,而不仅仅是通过暴露对方对你的资料的无知来削弱对方。

在收集数据的时候要注意这些要点:

- 错误的情报不如没有情报。
- 公司年度报告是一个重要的信息宝藏。
- 掌握对方可以收集到的情报。
- 太多的统计数据只会弄巧成拙。
- 发展情报网,以备后用。

一个有效地利用准备时间的方法就是从深度上摸清对方的情况。可以去图书馆浏览,从因特网上搜寻,与了解对方的人交谈。查看该公司的年度报告、市场调查报告、旧剪报。像渔夫收网一样对这些资料进行全面地收集,这样有助于己方提出有利的论据来



支持自己的立场。但是,对收集到的情报的准确度要有绝对的把握。

知己知彼,百战不殆。在准备阶段,要研究谈判对手的强项和弱点,研究对手的背景资料,查明他们以往的谈判记录。值得注意的是,通过与熟悉对手的人交谈可能会有意想不到的收获。

全方位地研究对手的强项与弱项。为削弱对手势力,要暴露他们的主要弱点。

仔细检查所有有关对手的文章,如分析行业杂志及其他相关出版物上有关对手的详细报道。这些文章可能会有极宝贵的关于对物现状、历史、目前战略目标的背景资料。也可以查看由政府机构公开出版的有关对手法律上的和财政状况的文件。如果可能,多向以前的谈判代表讨教。

谈判常常因供货商之间要重新协商一年期合同、雇员要求变更工作期限等诸如此类的事情而发生。如果与一个熟悉的团体谈判,则应当分析以往谈判中他们所采取的方式。重新查阅老的备忘录,向曾经参与过谈判的同事请教。适当地调整自己的战术,但要记住在越来越熟悉对手的同时,对方同样会越来越熟悉你,他们会根据对你方策略的了解来明确地表达他们的目标。

• 要点:

- 以往谈判中力量的对比未必与现在的谈判一样。
- 对手可能有更具权威、更有影响力的新职业。
- 对手的新职位可能会使对方暴露出新的弱点和长处。
- 双方面临的时间压力可能是不同的。
- 在谈判的各个回合中每一方所做的准备工作是不同的。

为了精通于收集情报,必须把自己训练得像侦探一样思考。日复一日利用非正式的社会交场合、商务网络、不经意的偶遇,或



是与有关人员适时地通电话,来查明对手是如何工作的。也可以派人到他们的办公室去看他们怎样对待下属和顾客,或者邀请他们的老客户共进午餐并审慎地问些问题。事实证明,对手的那些心存不满的前雇员是一个信息宝藏,但要警惕他们不知不觉地向你传递一些捕风捉影的错误信息。

利用非正式的社交场合,从与谈判双方都有联系的人那里获取尽可能多的关于对手及其策略的信息。

合理地编排数据以便查找。复印文件的关键章节,用色笔标出要点。花时间核对数据绝不是浪费时间。

收集数据之后要设计一个符合逻辑的论点。选择以下两种基本逻辑方法的任一种:

• 演绎:

从前提中推出结论。例如,“我是大世界公司的股东,公司本年度将给每股派红利 0.7 便士,所以本年度我将收到每股 0.7 便士的红利。”

• 归纳:

根据惯例从实例中得出结论。例如,“每一次大世界技术公司提升某人为副总裁都会给他加薪。我被提升为副总裁,所以我会加薪。”如果偶尔有人升为副总裁后没有加薪,这就违背了这条逻辑。

既然谈判是一个逐步从分歧走向一致或妥协的过程,就需要评估对手的出发点和实力。他们有强硬的实证材料吗?这些材料符合逻辑吗?道德上可接受吗?他们是否有一个具有良好谈判技巧的高水平首席代表。一旦对对手的优势有所了解,预测一下,当开始谈判时他们会朝什么方向走?他们有多少可以谈判的余地?他们是否喜欢体会,以便与高层领导商议?

将假定的对手目标列一个清单,并确定优先级,按优先级分



类。但要记住这些只是猜测，要随着谈判的进行通过观察来检验自己的判断是否正确。

就像必须了解对手的优势一样，也必须清楚他们的弱点，无论是他们的论点论据，还是他们的个人能力。比如，如果谈判对手是一个小组，分析是否有机会来分而制之，例如，提出一个取悦一些人而惹怒另一些人的观点。事先研究他们论据中的弱点，充分发掘他们的陈述中有背道德和有政治问题的地方。例如，电器批发部的销售主任以高折扣销售一些损坏了的电器，将会导致各种职业道德和法律问题。根据谈判中对手的行为来核实你对他们的估计。

要达成一致或相互妥协，就需要设法找到双方的共同点，曾经参与过双方谈判的代表会比较容易找到共同点，也更能了解对方愿意做出的让步。

例如，如果一位雇员找经理要求涨工资，他或她可能发现经理的财政预算限制或公司明文规定该年禁止任何直接加薪。然而，除了直接加薪，还有其他方式提高报酬，而这些方式不受限制，雇员和经理可以就此进行讨论并达成一致意见。比如，双方可以同意增加一星期带薪假期。双方都表现出来的这种灵活态度和寻求共同点的意愿，使得一个合适的妥协方案得以产生。

如果谈判对手由多个团体组成，除了评估每个团体和个人，还应该估计各团体之间是否有冲突。此外，明确谁有权力代表其他几方做重要决定。例如，如果你是公司并购的竞标人，就从与股东谈判开始。在政府机构参与的情况下，使用不同的策略：致力于扩大并购的影响，召集包含律师在内的一队人马来谈判并审查所有情况。

在谈判的时候还要注意文化差异。文化差异存在于种族、民族、地域年龄和性别之间，如果善于利用就能使之成为优势。例



第1章

合同谈判前的准备

如,如果对手是中年俄国人,这意味着他或缺乏市场经验。相似地,一个受过良好教育的年轻美国人可能被认为缺少相关的工作经验。而一个打拼多年的小老板则意味着此人社会历练极多,需在细节上多加小心。

