



新基点(New Benchmark)全国高职高专院校商务英语系列规划教材

NEW BENCHMARK

国际商务谈判 辅导用书

International Business Negotiation Reference Book

肖文萍 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

国际商务谈判

辅导用书

International
Business Negotiation

陈安之 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务谈判辅导用书 / 肖文萍主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
新基点全国高职高专院校商务英语系列规划教材
ISBN 978-7-81134-913-9

I. ①国… II. ①肖… III. ①国际贸易 - 贸易谈判 -
英语 - 高等学校: 技术学校 - 教学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 211224 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

国际商务谈判辅导用书

肖文萍 主编

责任编辑: 李 丽

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

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 15.75 印张 336 千字

2010 年 10 月北京第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-913-9

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 24.00 元

出版说明

“新基点 (New Benchmark) 全国高职高专院校商务英语系列规划教材”是对外经济贸易大学出版社联合全国重点职业学院的骨干教师推出的一套全新的商务英语系列教材。本套教材适用于全国高职高专院校英语专业商务/应用/外贸英语方向以及财经类专业的学生。

目前高职教育提出了“工学结合、项目为中心、案例驱动教学、边讲边练”为核心理念。本套教材就是贯彻这个理念,着眼于提高学生实际操作能力和就业能力的目的,采取了模块化、多案例、互动式、重实训的编写方式,让学生在理论够用的基础上,在实训环节上有所突破。

我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其基础理论教学以应用为目的、够用为尺度、就业为导向;教材强调应用性和适用性,符合高职高专教育的特点,既能满足学科教育又能满足职业资格教育的“双证书”(毕业证和技术等级证)教学的需要。本套教材编写始终贯彻商务英语教学的基本思路:将英语听说读写译技能与商务知识有机融合,使学生在提高英语语言技能的同时了解有关商务知识,造就学生“两条腿走路”的本领,培养以商务知识为底蕴、语言技能为依托的新时代复合型、实用型人才。

本套教材包括《商务英语综合教程》(1-4册)、《商务英语听说》(1-2册)、《商务英语口语》(1-2册)、《国际商务报刊选读》、《商务英语写作》、《商务英语翻译》、《国际商务函电》、《国际商务谈判》、《国际商务制单》、《国际商务英语模拟实训教程》、《商务礼仪》、《英语应用文》、《跨文化交际》、《英美概况》、《旅游英语》、《酒店英语》、《物流英语》、《财经英语》、《文秘英语》、《会计英语》、《餐饮与服务英语》、《劳动与社会保障英语》等。本套教材不是封闭的,而是随着教学模式、课程设置和课时的变化,不断推陈出新。

本套教材的作者不仅具有丰富的商务英语教学经验,而且具有本专业中级以上职称、企业第一线工作经历、主持或参与过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量的重要保证。

此外,本套教材配有教师用书或课件等立体化教学资源,供教师教学参考。

对外经济贸易大学出版社

2010年5月

前 言

《国际商务谈判辅导用书》顾名思义是《国际商务谈判》教材的辅导书。但是本辅导书突破了原有意义的辅导用书的模式，既只承载教材的辅助材料，包括背景知识和练习答案等。本书对国际商务谈判知识与策略作了详细介绍，其目的是想表达本册辅导书和《国际商务谈判》教材的关系是即密切相关又可以单独使用。

虽然《国际商务谈判》将练习的答案放在了教材的后面，学生可以不需要辅导用书便可查阅，但是对于那些有志于打好商务谈判知识基础和能力基础的学生来讲，使用辅导用书可以帮助他们通过辅助知识的学习，更好地掌握国际谈判所需要的知识和技能，提高谈判所需要的综合素质。而教师有辅导书的帮助可以使备课更加简单和轻松，教学效果会更好。同时，《国际商务谈判辅导用书》可供只需要进一步学习和查询谈判相关知识和技巧的刚刚从事外贸工作的人员单独学习和查询使用。

《国际商务谈判辅导用书》和《国际商务谈判》在章节的编排上保持完全一致，全书分为十二个单元，包括了国际贸易谈判中所涉及的各个基本环节；按照谈判活动的发生顺序编辑为询价、报价、订购、介绍规格、磋商价格、议付货款、讨论运输、包装和保险、签订合同、修改和延展信用证、索赔。每一章的内容包括知识梳理、谈判必备和更胜一筹三个部分，其中知识梳理部分包含了基本知识和术语解读。由于本书中的基本知识和术语解读部分是中文书写，既可以帮助学生理解《国际商务谈判》教材中同部分的英文内容，也可以是使只购买和使用本书的读者学到必要的知识。谈判必备一节中包括专业术语、常用句型、经典对话解析和谈判技巧；专业术语和常用句型两部分和《国际商务谈判》教材中的练习有重合的地方，目的是让学生和授课教师意识到什么是国际贸易谈判中必须掌握的知识，什么是必要时查询的知识。谈判技巧在教材中只是点到为止，在本书中则是展开详述。“更胜一筹”则包括更多的专业术语、常用表达方式和习惯用语，方便读者在需要时进行查询。

本教材的四位编者中有三位具有企业翻译和谈判的工作经验，并且在编写过程中查阅了大量的资料，努力将同类书籍的各个优点在本教材中集中体现。本教材的全体作者也在此向所有参考过的书籍的编者表示衷心的感谢。希望本教材能给在校大学生和在外贸岗位上工作的年轻人提供一些帮助。

编著者

2010年8月

目 录

第一单元	询盘	1
第二单元	报盘	19
第三单元	订购	31
第四单元	规格	47
第五单元	价格磋商	65
第六单元	付款方式	85
第七单元	交货与装运	113
第八单元	包装	135
第九单元	保险	157
第十单元	合同成交	177
第十一单元	修改和延展信用证	199
第十二单元	索赔与理赔	219
附录	商务谈判简述	241
参考文献		243

第一单元

询盘

一、知识梳理

1. 主题简述

询盘指询问交易的条款。询盘不仅是获取产品具体情况直接的方式，也是商务谈判的首要环节。掌握的信息越多，从谈判中获利就越多。询价是由买方不受约束地提出，以得到拟订购货物的情况，如价格、目录、交货期和其他条款。本章节主要了解专业术语，例如价格基础 FOB、CFR 和 CIF 等；学习影响报价的因素和如何做好一次成功的询价和报价。

2. 相关链接

询盘基本知识

询盘又称询价，是指交易的一方为购买或出售某种商品，向对方口头或书面发出的探询交易条件的过程。其内容可繁可简，可只询问价格，也可询问其他有关的交易条件。询盘对买卖双方均无约束力，接受询盘的一方可给予答复，亦可不做回答。但作为交易磋商的起点，商业习惯上，收到询盘的一方应迅速作出答复。

1. 买方询盘是买方主动发出的向国外厂商询购所需货物的函电。在实际业务中，询盘一般多由买方向卖方发出。买方询盘过程中应注意的问题是：

① 对多数大路货商品，应同时向不同地区、国家和厂商分别询盘，以了解国际市场行情，争取最佳贸易条件。

② 对规格复杂或项目繁多的商品，不仅要询问价格，而且要求对方告之详细规格、数量等，以免往返磋商、浪费时间。

③ 询盘对发出人虽无法律约束力，但要尽量避免询盘而无购买诚意的做法，否则容易丧失信誉。

④ 对垄断性较强的商品，应提出较多品种，要求对方一一报价，以防对方趁机抬价。

2. 卖方询盘是卖方向买方发出的征询其购买意见的函电。例如，可供中国东北大豆，请递盘。

卖方对国外客户发出询盘大多是在市场处于动荡变化及供求关系反常的情况下，探听市场虚实、选择成交时机，主动寻找有利的交易条件。

资料来源：<http://www.795.com.cn/>

术语解读

在国际货物买卖中，FOB、CFR 和 CIF 是最为常用的贸易术语，所占比率约为 90.95%。

► FOB (... named port of shipment) ——装运港船上交货 (……指定装运港)

按照《通则》的解释，卖方必须在合同规定的装运期内，在指定的装运港将货物装上买方指定的船上，并及时通知买方。货物在装运港越过船舷，风险即由卖方转移至买方。买方负责租船订舱，支付运费，在合同规定的期间到达装运港接运货物，并将船名及装船日期给予卖方充分的通知。卖方要负责取得出口报关所需的各种证件，并负责办理出口手续。买方则负责取得进口报关所需的各种证件，并负责进口报关。卖方应向买方提供通常的单证，证明已完成交货装船的义务。其中的运输单据则应在买方承担费用和风险的条件下，卖方给予一切协助，取得有关运输合同的运输单据。买方应接受与合同相符的货物和单据，并按照合同规定支付货款。

► CFR (... named port of destination) ——成本加运费 (……指定目的港)

CFR 与 FOB 不同之处在于，由卖方负责租船订舱并支付运费。按《通则》解释，卖方只需按通常条件租船订舱，经习惯航线运送货物。CFR 在货物装船、风险转移、办理进出口手续和交单、接单付款方面，买卖双方的义务和 FOB 是相同的。

► CIF (... named port of destination) ——成本加保险费加运费 (……指定目的港)

CIF 与 CFR 相比，买卖双方所承担的义务相同。但以 CIF 方式成交，卖方还承担为货物办理运输保险并支付保险费的义务。在 FOB 和 CFR 中，由于买方是为自己所承担的运输风险而办理保险，因而不构成一种义务。按《通则》解释，卖方应在不迟于货物越过船舷时，办理货运保险。在合同无明示时，卖方可按保险条款中低责任的险别投保，投保金额最低为 CIF 价格的 110%。

以上三种贸易术语，都只适用于海运和内河运输，买卖双方在货物交接方式和责任、费用、风险划分中所承担的义务基本一致，只是在运输和保险的责任上有所区别。三者区别如下表 1-1 所示。

表 1-1

术语	买方责任	卖方责任	风险转移	所有权转移
FOB	租船订舱 到付运费 办理支付保险	无	装运港船舷	随交单转移
CFR	无	租船订舱 预付运费	装运港船舷	随交单转移
CIF	无	租船订舱 预付运费办理 支付保险	装运港船舷	随交单转移

FOB、CFR、CIF 由于运输费和保险费的承担者不同, 报价不同, 对买卖双方所带来的贸易风险以及产品出口成本也会不同。具体来讲, 受以下因素的影响, 如表 1-2 所示。

表 1-2

风险类型	产生原因
履行合同	由于某些原因如市场供求发生变化、价格下跌、买方的支付能力或进口许可证等问题使得合同难以履行或者即使买方收到 L/C 后, 由于 L/C 条款不符, 买方不同意改证。
船货风险	FOB 条件下, 因为由买方租船定仓后, 卖方才能够装船, 装船日期的选择就小得多, 如果卖方不能在 L/C 规定的装运期装船, 卖方就不能交单议付, 即使卖方考虑到装船日期的影响, 提前备货在装运港, 等待买方船只装货, 这样还会增加卖方在港口的仓储费。
买方与船运公司合伙欺骗	FOB 条件下, 船公司或船代一般由买方指定, 卖方对于这些船公司或船代的资信情况通常难以调查清楚, 即使调查清楚也需花费额外的财力、人力, 加之某个工作环节中的疏忽, 难免会给一些不法外商可乘之机与船方串通一气, 合伙诈骗卖方货物。
仓至仓条款	CFR、FOB 术语下, 买方只在货物装上船之后, 开船之前才办理保险, 从出口地仓库起到装入船舱为止这一段没有得到保险, 所以“仓至仓”不能完全实现, 只能是“港至仓”。因此, 卖方在 FOB、CFR 术语下存在漏保的盲区, 在货物越过船舷之前的风险必须由卖方自行承担。

由于 CFR 和 CIF 是由卖方办理运输的, 因此, 卖方可根据自己的备货情况, 灵活选择多家及时的进行装运, 卖方一般会找自己熟悉的资信好的船公司装运货物, 这样不至于落到款货两空的境地, 船货衔接的风险要小得多, 并且还可以节省码头的仓储费用, 缩短收汇时间。因此, 按道理来讲, 出口商应该选择该种方式为好。而在 FOB 术语下, 船公司或船代一般由买方指定, 卖方对于这些船公司或船代的资信情况通常难以调查清楚, 即使调查清楚也需花费额外的财力、人力, 加之某个工作环节中的疏忽, 难免会给一些不法外商可乘之机与船方串通一气, 合伙诈骗卖方货物。而且

在 FOB 条件下, 船货衔接的问题也比较突出, 因为由买方租船定仓后, 卖方才能够装船, 装船日期的选择就小得多, 如果卖方不能在 L/C 规定的装运期装船, 卖方就不能交单议付, 即使卖方考虑到装船日期的影响, 提前备货在装运港, 等待买方船只装货, 这样还会增加卖方在港口的仓储费。因此, 在当前海事欺诈案逐年增多的情况下, 进口商采用 FOB 较为安全。

资料来源: <http://cn.made-in-china.com/info-centre/notebook/a1.html> (中国制造网)

二、谈判必备

1. 专业术语

sample 标本, 样品	quotation 报价单
catalogue 产品目录	discount 折扣
item 条款, 项目, 产品	commission 佣金
price list 价目单	inventory 存货, 财产清册
confirmation 证实, 确认, 批准	irrevocable 不可取消的
sight draft 即期汇票	D/A 承兑交单
EXW: Ex Works 工厂交货	FCA: Free Carrier 货交承运人
FAS: Free Alongside Ship 船边交货	FOB: Free On Board 船上交货
CFR: Cost and Freight 成本加运费	CPT: Carriage Paid To 运费付至
DAF: Delivered At Frontier 边境交货	DES: Delivered Ex Ship 目的港船上交货
DDP: Delivered Duty Paid 完税后交货	DDU: Delivered Duty Unpaid 未完税交货
DEQ: Delivered Ex Quay 目的港码头交货	
CIF: Cost, Insurance and Freight 成本、保险费加运费	CIP: Carriage and Insurance Paid To 运费、保险费付至

2. 常用句型

(1) We can quote you our offer immediately after we receive your enquiry.

接到你们的询价后, 我们可以马上报价。

(2) For this particular product, there're many different models. Which model/type do you want?

这种商品型号很多, 你们要哪一种?

- (3) **If necessary, we accept/take orders according to your requirement.**
如果需要的话, 我们可以按照你们的要求, 接受特殊定货。
- (4) **All our products are high grade commodities; naturally the prices are different.**
我们的产品都是上等货, 当然价格会有所不同。
- (5) **Could you give me an indication of the price?**
你能提供一个参考价吗?
- (6) **Thank you for your enquiry. Please tell us the quantity you require so that we can work out the offers.**
感谢贵方询盘, 请告诉我方贵方所需要数量以便我方报价。
- (7) **We could discuss the price in detail/at length after you've decided the quantity of your order.**
等您确定了订货数量之后, 我们可以详细讨论价格问题。
- (8) **If your price is competitive, quality superior and delivery acceptable, we will place large orders with you.**
如果贵方价格有竞争性, 质量上乘, 装运期可接受, 我们将大量订购。
- (9) **How long does it usually take to make delivery?**
你们通常多长时间交货?
- (10) **We are anxious to know your usual practice in giving commissions.**
我想了解贵方付佣金的惯例。
- (11) **We can supply goods to the specifications of our customers.**
我们可按客户的规格供货。
- (12) **A client of mine enquires for 100 cases black tea.**
我的一个客户订购 100 箱红茶。
- (13) **We are large dealers in textiles, and believe there's a promising market in our area if your goods are moderately priced.**
我们是大型纺织品经营商, 如果你们的商品价格适中, 在我们地区会有很好的市场。
- (14) **Our buyers asked for your price list or catalogue.**
我们的买主想索取你方价格单或目录。
- (15) **Prices quoted should include insurance and freight to Vancouver.**
所报价格需包括到温哥华的保险和运费。
- (16) **Would like to have your lowest quotations C.I.F. Vancouver.**
希望您报成本加运费、保险费到温哥华的最低价格。
- (17) **Will you please send us your catalogue together with a detailed offer?**
请寄商品目录和详细报价。
- (18) **We would appreciate your sending us the latest samples with their best prices.**
请把贵公司的最新样品及最优惠的价格寄给我们, 不胜感激。

- (19) **Your ad in today's *China Daily* interests us and we will be glad to receive samples with your prices.**
对你们刊登在今天《中国日报》上的广告，我们很感兴趣。如能寄来样品并附上价格，不胜欣慰。
- (20) **Will you please inform us of the prices at which you can supply?**
请告知我们贵方能供货的价格。
- (21) **If your prices are reasonable, we may place a large order with you.**
若贵方价格合理，我们可能向你们大量订货。
- (22) **If your quality is good and the price is suitable for our market, we would consider signing a long-term contract with you.**
若质量好且价格适合我方市场的话，我们愿考虑与你方签署一项长期合同。
- (23) **As there is a growing demand for this article, we have to ask you for a special discount.**
鉴于我方市场对此货的需求日增，务请你们考虑给予特别折扣。
- (24) **We would appreciate your letting us know what discount you can grant if we give you a long-term regular order.**
若我方向你们长期订货，请告知能给予多少折扣，不胜感激。
- (25) **Please quote your lowest price CIF Seattle for each of the following items, including our 5% commission.**
请就下列每项货物向我方报成本加运费、保险费到西雅图的最低价格，其中包括我们5%的佣金。
- (26) **Please keep us informed of the latest quotation for the following items.**
请告知我方下列货物的最低价格。
- (27) **Mr. Smith is making an inquiry for green tea.**
史密斯先生正在对绿茶进行询价。
- (28) **Now that we have already made an inquiry on your articles, will you please make an offer before the end of this month?**
既然我们已经对你们的产品进行了询价，请在月底前报价。
- (29) **As a rule, we deliver all our orders within 3 months after receipt of the covering letters of credit.**
一般来说，在收到相关信用证后三个月内我们就全部交货。
- (30) **Please quote us your price for 100 units of Item 6 in your catalogue.**
请给我们提供你们产品目录册上100组6号产品的报价。
- (31) **Those items are in the greatest demand in foreign markets.**
那些产品在国外市场上的需求量很大。
- (32) **Would you please quote me your prices for the goods?**

你能报给我这些商品的价格吗?

(33) We have quoted this price based on careful calculations.

这个报价是我们在精打细算的基础上得出来的。

3. 经典对话

A guest from Germany, Mr. Schneider is talking with Mr. Chen, he is interested in Chinese silk blouses and wants to place an order with Mr. Chen. (🐼 : Mr. Schneider, 🧑 : Mr. Chen)

🐼 : Good morning. My name is Harry Schneider. I am from one of the major textile import companies in Hamburg, Germany. I like your silk blouses, they are beautiful. I'd like to have your lowest quotations, CIF Hamburg, Germany.

🧑 : Thanks for your enquiry, Mr. Schneider. I'm Chen Long, and here's my name card (They exchange name cards). I'm very glad to hear you saying so. Could you please tell me the possible size of your order so that we can work out the offer?

🐼 : OK, could you give me an indication of the price first?

🧑 : Here are our price lists, they are on CIF basis. All the prices on the list are subject to our final confirmation.

🐼 : Could you quote me on FOB basis?

🧑 : Yes. We can give you both FOB and CIF. You can compare them and decide which price is better for you.

🐼 : How long does your offer remain valid?

🧑 : It's valid for three days. When can you decide the quantity you require?

🐼 : Well, it depends on your price. To be honest with you, Mr. Chen, we have a steady demand for high quality silk blouses. They sell well in the big cities in Germany. So we need a good supplier. However, some of the quotations we have received from other sources are lower than yours. Your price is rather on the high side and obviously far from competitive.

🧑 : Then what do you think would be a competitive price?

🐼 : How about \$18.5? It's already \$1 higher than other quotations.

🧑 : Oh, no, Mr. Schneider. Our blouses certainly deserve more than that. Our silk blouses are proving very popular in European and American areas. People like the new designs and especially the embroidery, they are one hundred percent natural silk and all the embroideries are handmade. Plus, the orders we have received from overseas customers have doubled in the last two years, I think this is the best evidence of our high quality and reasonable prices.

: Could you give me your catalogues together with some samples so that I can study them carefully? If your products are really of high quality, I will come back and place a big order with you.

: Certainly. You will find our products are the best as compared with those from other suppliers. I'm waiting for your good news.

对话谈判技巧解析

本段对话是在两个新客户之间进行的,德国商人希望通过询价了解中国商人所经营的丝绸衬衫的价格情况,并希望获得最优惠的报价。中国商人熟练地采用“价格与数量挂钩”的策略,问道 **Could you please tell me the possible size of your order so that we can work out the offer?**在报价前询问对方要订购的大致数量,以便能核算出适当的报价。德方没有正面回答订购的数量,而是巧妙地要求对方给一个估价。在后来的谈话中,中方又一次提到了对方要订购的产品数量,德方抓住主动权,表示订货的大小取决于对方给出价格的高低,并表示需要稳定的供货商,但中方给出的价格缺少竞争性。中方则表示“一分价钱一分货”,自己的产品由于质量好近些年在海外市场上的销量很好,订单翻番,以 **I think this is the best evidence of our high quality and reasonable prices.**表明本公司产品的质优价廉。中方以事实说话,最终将主动权控制在自己手中。

4. 商务谈判技巧

商务谈判技巧一 ——提问技巧

在商务谈判中,买卖双方均可以进行询盘。询盘不仅是获取产品具体情况直接方式,也是谈判的首要环节。在此阶段通过对话掌握对方的信息越多,就意味着从谈判中获利就越多。因此,询盘阶段的提问是否巧妙,关系到能否得到更多的信息,是否能够顺利地进行彼此的合作。所以,要想获得理想的谈判结果,口头询价时必须注意以下四个方面:

一、明确问题,但要注意措辞。

对于那些你需要对方明确回答的问题,你的问话也要具体明确。例如:“你们的运费是怎样计算的?是按每吨重计算,还是按交易次数估算的?”提问要用语准确、简练,以免使人含混不清,产生不必要的误解。然而,如果你的发问容易使对方陷入窘境,引起对方的焦虑与担心,在措词上一定要慎重,不能有刺伤对方、为难对方的表现。即使你是谈判中的决策人物、核心人物,也不要显示自己的特殊地位,表现出咄咄逼人的气

势，否则你的提问就达不到预期的效果。

为了更好地发挥问话的作用，问话之前的思考、准备是十分必要的。思考的内容包括我要问什么、对方会有什么反应、能否达到我的目的等等。必要时也可先把提出问题的理由解释一下，这样就可避免许多意外的麻烦和干扰，达到问话的目的。

需要注意的是，在谈判初期，应该征求对方同意再进行提问。这样做首先可以引起对方的注意；其次，如果对方同意我方提问，就会在回答问题时更加合作；另外，如果对方的回答是“Yes”，会给谈判制造积极的气氛带来一个良好的开端。

二、准确发问，但要注意方式。

每个问题的提出都要有确切的目的，不能盲目乱提问题，就像下棋一样，每走一步，都为后一步做好打算。

选择问话的方式很重要，提问的角度不同，引起对方的反应也不同，得到的回答也就不同，要想让对方顺着自己的思路回答问题，就需要选择适宜的提问方式。提问方式一般可以分为以下几种：

- ① 正问：开门见山，直接提出你想要了解的问题。
- ② 反问：从相反的方向提出问题，使其不得不回答。
- ③ 侧问：从侧面入手，通过旁敲侧击，再迂回到正题上来。
- ④ 设问：假设一个结论，启发对方思考，诱使对方回答。
- ⑤ 追问：循着对方的谈话，打破沙锅问到底。

以谈判的发盘和还盘阶段为例。为了进一步了解对方的具体情况，以便修改自己的发盘或还盘，可以尽可能使用条件问句来提问。例如：What if we modify our specifications, would you consider a large order? 或 What would you do if we agree to a two-year contract? 或 if we modify your specifications, would you consider a larger order? 发盘后，买卖双方可借助条件问句的方式进行沟通和交涉，以期促进谈判的顺利进行。比如买方常常会问：“Cannot you do better than that?” 对此发问，卖方不要让步，而应反问：“What is meant by better?” 或 “Better than what?” 这些问题可使买方说明他们究竟在哪些方面不满意。例如，买方会说：“Your competitor is offering better terms.” 这时，卖方可继续发问，直到完全了解竞争对手的发盘。然后，卖方可以向买方说明此次发盘是不同的，实际上要比竞争对手的更好，从而更好地进入下一轮谈判。当卖方提供的商品价格过高，使买方难以同意时，为避免谈判陷入僵局，导致谈判的失败，买方可以用条件问句的形式反问。例如：Large quantities of home-made washing machines have been popular on the local market. The quality is good, and the price per set is just 190 Yuan. How can the washing machining be salable if we import yours at 380 yuan per set? (“近来，在当地市场有大量的国产洗衣机十分畅销。它们的质量不错，价格仅为每台190元。如果我们以每台380元的价格进口你方的产品，怎么能够卖得出去呢？”) 这样反问不会因为买方拒绝或不满卖方的报价，而失去对方的合作，反而会让卖方自己拒绝了自己的要求。这样的反问方式既礼貌委婉，又保留了今后继续合

作的可能。

具体实践中,究竟采用哪一种形式好,要视谈判内容及其进展情况灵活掌握,以使谈判取得成功。

三、把握时机,一针见血。

什么时候问话、怎样问话都是很有讲究的。掌握好提问的时机,有助于引起对方的注意,掌握主动权,使谈判按照自己的意图顺利进行。那么,提问的时机都有哪些呢?

① 在对方发言结束后提问。对方发言时不要急于提问,因为打断别人的发言是不礼貌的,容易引起对方的反感,影响谈判情绪。对方发言时要积极地、认真地倾听,把想问的问题记录下来,待对方发言结束后再问。这样,既体现了尊重对方,也反映出自己的修养,还能全面地、完整地了解对方的观点和意图。

② 在对方发言停顿、间隙时提问。谈判中,如果对方发言冗长,纠缠细节影响谈判进程,那么你就可以利用对方发言的停顿、间隙时提出问题。这是掌握谈判进程、争取主动的必然要求。例如:利用对方点烟、喝水的瞬间或停顿、间歇时借机发问:“细节问题我们以后再谈,请谈谈您的主要观点好吗?”

③ 在自己的发言前后提问。在谈判中,当轮到自己发言时,可以在谈自己的观点之前,对对方的发言进行提问,不必要求对方回答,而是自问自答。这样可以争取主动,防止对方接过话茬,影响自己发言。例如:“价格问题您讲得很清楚,但质量和售后服务怎样呢?我先谈谈我们的意见。”在充分表达了自己的观点之后,为了试探一下对方的反应,使谈判沿着自己的思路发展,牵着对方的鼻子走,通常要进一步提出要求,让对方回答。例如:“我们的基本立场和观点就是这些,您对此有何看法呢?”

④ 在谈判议程规定的辩论时间里提问。大型商务谈判,一般要事先商定谈判议程,确定辩论时间。在双方各自介绍情况,阐述观点的时间里,一般不进行辩论,也不向对方提问。只有在辩论的时间里,双方才可以自由地提问,进行辩论。在这种情况下,要事先做好准备,可以设想对方的几种方案,针对这些答案考虑自己的对策,然后再提问。在辩论前的几轮谈判中,要做好记录,归纳出谈判桌上的分歧,再进行提问,不问便罢,一问就要问到点子上。

四、灵活应对,见机行事。

谈判桌前,参加谈判人员情况不尽相同,因此提问时一定要考虑对方的年龄、职业、性格、身份、知识广度、文化背景以及生活经历等各方面的因素。对方坦率耿直,提问就要简洁;对方爱挑剔、善抬杠,提问就要周密;对方羞涩,提问就要含蓄;对方急躁,提问就要委婉;对方严肃,提问就要认真;对方开朗,提问要随意,不可千篇一律。

总之,掌握以上种种提问的技巧和方法,针对不同的谈判需要,恰当巧妙地发问,会给谈判的成功带来意想不到的效果。

三、更胜一筹

1. 词汇进阶

general inquiry 一般询盘	specific inquiry 具体询盘
dealer 商人	quotation 报价
quote 开价	grant 批准
to make an inquiry for sth 对某物询价	to inquiry for sth 对某物询价
to keep the inquiry on file 把询价记录在卷	to inquiry about sth 询问某事
guarantee, guarantor 保证, 保证人	time of delivery 交货期
port of delivery 交货港	to effect delivery 办理交货
prompt delivery 即期交货	to make delivery 办理交货
to deliver sth to sb 把某物交付给某人	to postpone delivery 推迟交货
shipment 装船	to receive shipment 接货
partial shipment 分批装船	prompt shipment 即期装运

2. 句型拓展

- **Can you give me an indication of price?**
你能给我一个估价吗?
- **Please let us know your lowest possible prices for the relevant goods.**
请告知你们有关商品的最低价。
- **If your prices are favorable, I can place the order right away.**
如果你们的价格优惠, 我们可以马上订货。
- **When can I have your firm C.I.F. prices, Mr. Li?**
李先生, 什么时候能得到你们到岸价的实盘?
- **We'd rather have you quote us F.O.B. prices.**
我们希望你们报离岸价格。