

商务谈判

BUSINESS NEGOTIATION

汪华林 / 编著



YZLI0890108523

理论与实践并重 / 案例丰富，可读性强 / 语言简朴，阐述问题细致



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

商务谈判

BUSINESS NEGOTIATION

汪华林 / 编著



YZLI0890108523



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判 / 汪华林编著. — 北京: 经济管理出版社, 2010.6

ISBN 978-7-5096-1020-6

I. ①商… II. ①汪… III. ①贸易谈判—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 108694 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 王光艳

责任编辑: 王光艳 宋娜

技术编辑: 杨国强

责任校对: 陈颖

720mm × 1000mm/16

· 17 印张 350 千字

2010 年 11 月第 1 版

2010 年 11 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-1020-6

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部

负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010)68022974 邮编: 100836

前言

谈判是社会活动中最常见的一种形式。《辞海》中解释：谈，为“讲论，彼此对话”之意；判，是指“评判”。谈判广泛应用于政治、经济、军事、外交、科技等领域，所以需要人们去探究谈判的内在规律。关于谈判理论和系统研究，美国与欧洲国家起步较早，自 20 世纪 60 年代以来已经取得了一定的成果。到了 20 世纪 80 年代，谈判学课程越来越多地进入了大学课堂，对谈判理论、实务、技巧的学习已成为许多人尤其是商学院学生的必修课程。

随着我国加入世界贸易组织，参与世界经济一体化的进程不断加快，许多企业具备了对外贸易的主体资格，引进技术、同外国企业的各种贸易活动与日俱增，各种各样的涉外谈判无处不在。另外，随着国内市场经济的发展和深化，企业之间的沟通交流、交易联系必不可少，企业越来越重视谈判行为及商务活动在社会中的影响和作用。正是基于这些原因，大多数高等院校通过开设商务谈判课程，让广大学生更好地理解谈判的理念，掌握谈判技巧，了解各国商人的谈判风格，从而更好地适应当今社会对人才的要求。

本书分为四个部分。第一部分是商务谈判原理，主要介绍商务谈判的基本内涵及商务谈判的相关理论，包括：第一章导论、第二章商务谈判概述、第三章商务谈判的理论基础。第二部分是商务谈判实务和操作，主要介绍商务谈判谈什么、如何建立谈判团队、各阶段做些什么准备、如何讨价还价和签合同，包括：第四章商务谈判的类型及内容、第五章商务谈判前的准备、第六章商务谈判的组织与管理、第七章商务谈判中的价格谈判、第八章商务谈判合同的签订与履行。第三部分是商务谈判技巧，主要介绍思维及语言运用的技巧、谈判各阶段的策略运用、如何处理涉外谈判中的礼仪和习俗，包括：第九章商务谈判中的思维及语言技巧、第十章商务谈判策略、第十一章商务谈判礼仪、第十二章不同国家商人的谈判风格。第四部分精选了部分古今中外的谈判案例，即第十三章谈判案例精选，供学生阅读，让他们更好地理解和掌握谈判的真谛。本书的特点如下：

1. 理论与实践并重

谈判教材大多重视对谈判策略和方法的运用，但是谈判不仅需要技巧，而且还需要指导思想和原则。要使谈判者取得更好的合作结果，没有正确的谈判指导

思想和对谈判原则的认识和理解,往往难以达到目的。本书从六个方面论述了谈判的指导思想,并让读者结合具体实践进行理解,以便增进谈判人员对谈判本质的认识,提高其综合素质。

2. 案例丰富,可读性强

本书每章都有案例导入,每章最后安排了案例讨论和思考题。本书选取的案例结合了时代特点,有些是近年来商务谈判的热点,可以激发学生的学习兴趣。本书各章节的案例与章节的内容紧扣,有利于读者对商务谈判理论知识的理解和掌握。

3. 语言简朴,阐述问题细致

本书理论部分精练简洁,深入浅出。在对谈判中某一问题的表述上,注意到对内容的把握,分析得也很细致。如在商务谈判策略方面,对每一阶段的策略运用及每一种谈判策略都进行了研讨,使读者容易理解。

本书在编写过程中参阅了大量书籍和网络资料,在此向这些资料的作者表示由衷的感谢!同时,向给予本书大力支持的经济管理出版社表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免有不妥之处,敬请广大读者批评指正。

作者

2010年5月于南昌

目 录

第一章 导 论	1
第一节 谈判的定义及动因	2
第二节 谈判的要素和特征	4
第二章 商务谈判概述	9
第一节 商务谈判的概念和特征	11
第二节 商务谈判的程序	13
第三节 商务谈判的评价标准	19
第三章 商务谈判的理论基础	23
第一节 博弈论与商务谈判	30
第二节 “双赢”理念与商务谈判	34
第三节 公平理论与商务谈判	37
第四节 心理学与商务谈判	41
第五节 信息论与商务谈判	45
第六节 时间、地位观念与商务谈判	48
第四章 商务谈判的类型及内容	53
第一节 商务谈判的类型	56
第二节 商务谈判的内容	61
第五章 商务谈判前的准备	82
第一节 商务谈判前的信息准备	84
第二节 商务谈判计划的制订	89
第三节 商务谈判地点的选定	93
第四节 商务谈判场景的布置	94

第六章 商务谈判的组织与管理	99
第一节 商务谈判人员的素质要求	100
第二节 商务谈判团队的构成	102
第三节 商务谈判团队的管理	106
第七章 商务谈判中的价格谈判	109
第一节 报价基础	111
第二节 报价的类型及原则	112
第三节 报价的先后及解释	114
第四节 价格磋商	115
第八章 商务谈判合同的签订与履行	132
第一节 商务谈判合同磋商的过程	135
第二节 商务合同的鉴证和公证	139
第三节 商务合同的履行	141
第四节 签订合同易犯的错误	146
第九章 商务谈判中的思维及语言技巧	153
第一节 商务谈判思维	154
第二节 商务谈判语言运用	159
第十章 商务谈判策略	167
第一节 开局阶段的谈判策略	169
第二节 报价阶段的策略	171
第三节 磋商阶段的策略	174
第四节 商务谈判处理僵局的策略	185
第五节 签约阶段的谈判策略	189
第六节 商务谈判的其他策略	191
第十一章 商务谈判礼仪	200
第一节 日常礼仪规范	201
第二节 商务谈判的礼仪	203
第三节 涉外谈判礼仪	207

第十二章 不同国家商人的谈判风格	217
第一节 国际商务谈判的特点与要求.....	218
第二节 美洲商人的谈判风格	221
第三节 欧洲商人的谈判风格	224
第四节 亚洲商人的谈判风格、礼仪与禁忌	233
第十三章 谈判案例精选	244
参考文献	261

第一章 导 论



目的及要求

1. 掌握谈判的内涵
2. 了解谈判的动因
3. 了解谈判的要素
4. 掌握谈判的基本特征



案例导入

成语“朝三暮四”的由来

狙公赋茅，曰：“朝三而暮四。”众狙皆怒。曰：“然则朝四而暮三。”众狙皆悦。名实未亏，而喜怒为用，亦因是也。

上文来自《庄子·齐物论》中一则寓言，大意是宋国有个养猴的人，很喜欢猴，家里养了一大群猴。他能了解猴的意思，猴也很会讨他欢喜。养猴人宁肯减少自己家人的口粮，也要让猴吃饱。但是没过多久，家里就被猴给吃穷了。这样下去大家都得饿死。所以他打算和猴谈判，限制猴的食量，于是他召集猴们说：

“分给你们的橡子，早晨3颗，晚上4颗，够吃了吧？”猴们听了，都站立起来又吵又跳地发脾气。养猴人很生气，自己都吃不饱来喂养你们，你们还不满意。可他又怕猴们不再顺从自己，于是养猴人灵机一动，又问猴们：“分给你们的橡子，早晨4颗，晚上3颗够了吧？”猴们听后都很高兴。

【案例分析】同样是付出一天7颗橡子的代价，但是猴们这次却很满意，个个兴高采烈。这就是成语“朝三暮四”的由来。这个故事是一个成功的谈判案例，养猴人和猴都得到了自己想要的，双方都非常满意。所以，通过这个案例可以了

解到,所谓谈判就是通过协商,让大家都获得满意的结果,达成双赢。谈判作为解决争端、调节人际关系的重要手段,在政治、经济、军事、外交,乃至日常生活中各领域都普遍存在,是人类生活中不可缺少的组成部分。人们为了改善相互关系而交换意见,为了取得一致的观点而相互磋商,进行谈判。随着人类社会经济活动的不断扩大,层次不断深入,谈判将得到更加广泛而有效的运用。商务谈判作为经济活动的重要组成部分,已经渗透到人们经济生活的方方面面。因此,认识和掌握谈判,尤其是谈判的原理、策略、技巧和管理,对每一个从事经济活动的人来说都是必要的。

第一节 谈判的定义及动因

一、谈判的定义

什么是谈判?谈判(Negotiate)一词起源于拉丁语“Negotiarī”,意思是“做生意、做买卖”。谈判,《现代汉语词典》解释为:有关方面对有待解决的重大问题进行会谈。其实,谈判有狭义和广义之分。狭义的谈判,指为解决较为重大的问题,在正式、专门场合下进行的会谈;而广义的谈判则包括各种形式的交涉、洽谈、协商等。作为探讨谈判内在规律的谈判理论,主要以建立在谈判基础上的狭义谈判为研究对象。现在,谈判一般泛指人们为了协调彼此之间的关系,满足各自的需要,通过协商而达成意见一致的行为和过程。

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,是当事人明确阐述自己的意愿和所要追求的目标,充分发表关于各方应当承担和享有的责、权、利等看法;“判”即分辨和评定,是当事各方努力寻求关于各项权利和义务的共同一致的意见,以期通过相应的协议正式予以确认。因此,“谈”是“判”的前提和基础,“判”是“谈”的结果和目的。

目前,出现在各类文献中关于谈判的定义,见仁见智、多种多样。

美国谈判学会会长,著名律师杰勒德·尼尔伦伯格在《谈判的艺术》一书中阐明的观点更加明确,他说:“谈判的定义最为简单,而涉及的范围却最为广泛,每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要,至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们是为了改变相互关系而交换观点,只要人们是为了取得一致而磋商协议,他们就是在进行谈判。”

英国学者马什 1971 年在《合同谈判手册》一书中对谈判所下的定义如下:“所

谓谈判是指有关各方为了自身的目的，在—项涉及各方利益的事务中进行磋商，并通过调整各自提出的条件，最终达成—项各方较为满意的协议，这样—个不断协调的过程。”

法国谈判学家克里斯托夫·杜邦全面研究了欧美许多谈判专家的著作后在其所著的《谈判的行为、理论与应用》中给谈判下了这样的定义：“谈判是使两个或数个角色处于面对面位置上—项活动。各角色持有分歧而相互对立，但他们彼此又互为依存。他们选择谋求达成协议的—实际态度，以便终止分歧，并在他们之间（即使是暂时的）创造、维持、发展某种关系。”

美国著名谈判咨询顾问威恩·巴罗和格莱恩·艾森在其合著的《谈判技巧》—书中指出：“谈判是—种双方致力于说服对方接受其要求时所运用—种交换意见的技能。其最终目的就是要达成—项对双方都有利的协议。”^①

我国学者为谈判所下的定义，主要有以下几种：

所谓谈判，乃是个人、组织或国家之间，就—项涉及双方利害关系的标的物，利用协商手段，反复调整各自目标，在满足己方利益的前提下取得—致的过程。

学者田志华等则认为，“谈判是谈判双方观点互换、情感互动、利益互惠的人际交往活动。”

谈判是人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协商而争取达到意见—致的行为和过程。

谈判是指人们为了各自的利益动机而进行相互协调并设法达成—致意见的行为。

有关谈判的定义还有许多。从上面引述的若干定义中可以看出，有些学者主张将谈判理解为—种技能，有些学者则主张将谈判理解为—个过程。总结这些观点，可以将谈判定义为：谈判是有关组织或个人为协调关系或化解冲突，满足各自的利益需求，通过沟通协商以争取达成—致的行为过程。

二、谈判的动因

1. 追求利益

谈判是—种具有明确目的性的行为。这里最基本的目的就是追求自身的利益。人们的利益需要是多种多样的。从内容看，有物质需要、精神需要；从层次看，有生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我实现需要；从时间看，有短期需要、长期需要；从主体看，有个人需要、组织需要、国家需要等。

人们的种种利益需要，有些可以依靠自身及其努力来满足，但是更多的需要则必须通过与他人进行交换来满足。显然，这种交换的直接动因是为了利益需要

^① 参考周贺来：《商务谈判实务》，北京：机械工业出版社，2010。

能得到更好的满足。

其实,在利益需要的交换中,双方或各方都是为了追求自身的利益目标,就一方而言,当然是要追求自身利益的最大化。但是,这种自身利益的扩大如果侵害或者不能保证对方的最低利益,对方势必退出,利益交换便不能实现。可见,在利益交换中,有关各方追求并维护自身的利益是谈判的首要动因。

2. 谋求合作与维护关系

合作可分为短期的合作和长期的合作,谋求合作就是要维系合作各方的关系。在现实生活中,由于社会分工、发展水平、资源条件和时空制约等原因,人们及各类组织乃至地区或国家之间,往往形成各种各样的相互依赖关系。例如,一方生产某产品,另一方正需要该产品;一方拥有农产品但需要工业品,另一方拥有工业品而需要农产品;一方拥有市场但需要技术,另一方拥有技术而需要市场等。这种相互差异为各方发挥优势、实现互补提供了客观依据。

当今社会,科学技术的发展和社会的进步出现了两种平行的趋势:一是社会分工日益明显,生产和劳动的专业化日益提高;二是社会协作日益紧密,人们之间的相互依赖性日益增强。在这种社会生活相互依赖关系不断增强的客观趋势下,人们某种利益目标的实现和实现的程度越来越取决于多种因素:不但取决于自身的努力,而且取决于与自身利益目标相关的各方面的态度和行为,取决于彼此之间的互补合作。相互之间的依赖程度越高,就越需要加强相互的合作。可见,社会依赖关系的存在,不仅为相互间的互补合作提供了可能性,同时也是一种必要。正是这种在相互依赖的可能中谋求合作的必要,成为了谈判的又一重要动因。

3. 寻求共识

借助他人的资源满足自身的利益需要,必然出现利益归属的要求和矛盾。随着社会文明进程的加快和社会生活相互依赖关系及合作观念的增强,人们越来越认识到,对抗不是处理矛盾的理想方式,它不仅造成许多严重后果并留下诸多隐患,而且其大多同时或最终仍要通过谈判的方式来解决;人们也越来越认识到,应该抛弃对抗,谋求合作才是增进日益密切的社会联系和处理各方相互依赖关系的明智之举,而谈判正是实现互利的最佳选择。

第二节 谈判的要素和特征

一、谈判的要素

谈判的要素是指构成谈判活动的必要因素。它是从静态结构上对谈判行为的

剖析。换言之，没有这些要素，谈判就无从进行。不论何种谈判，通常都由谈判当事人、谈判议题、谈判背景三个要素构成。

1. 谈判当事人

谈判是在人们的参与下进行的。谈判当事人指谈判活动中有关各方的所有参与者。从谈判组织的角度讲，谈判当事人一般有两类：台上的谈判人员和台下的谈判人员。

台上的谈判人员指在谈判一线的当事人，即出席谈判、上谈判桌的人员。一线的当事人，除单兵谈判外，通常包括谈判负责人、主谈人和陪谈人。其中，谈判负责人，即当事一方的行政领导，也是上级派往谈判一线的直接责任者，他虽然可能不是谈判桌上的主要发言人，但有发言权，可以对主谈人的阐述进行某些补充甚至必要的更正，是谈判桌上的组织者、指挥者，起到控制、引导和场上核心的作用。主谈人，即谈判桌上的主要发言人，他不仅是谈判桌上的“主攻手”，也是谈判桌上的组织者之一，其主要职责是按照既定的谈判目标及策略同谈判负责人默契配合，与对方进行有理、有利、有节、有据的论辩和坦率、诚恳的磋商，以说服对方接受自己的方案或与对方寻求双方都能接受的方案。陪谈人，包括谈判中的专业技术人员、记录人员、译员等，其主要职责是在谈判中提供某些咨询、记录谈判的过程与内容以及做好翻译工作等。

台下的谈判人员指谈判活动的幕后人员。他们在谈判中虽然不出席、不上桌，但是对谈判有着重要的影响或作用。他们主要包括该项谈判主管单位的领导和谈判工作的辅助人员，其中，主管单位领导的主要责任是组班布阵、审定方案、掌握进程、适当干预；辅助人员的主要作用则是为谈判做好资料准备和进行背景分析等。

2. 谈判议题

谈判议题是指谈判需商议的具体问题。谈判议题是谈判的起因、内容和目的，它决定当事各方参与谈判的人员组成及策略，所以它是谈判活动的中心。没有议题，谈判显然无从开始且无法进行。

谈判议题不是凭空拟定或单方面的意愿。它必须与各方利益需要相关，为各方所共同关心，从而成为谈判内容的提案。谈判议题的最大特点在于当事各方认识的一致性。如果没有这种一致性，就不可能形成谈判议题，谈判也就无共同语言。

谈判中可谈判的议题几乎没有限制，任何涉及当事双方利益需要且双方共同关心的内容都可以成为谈判议题。正所谓：“一切都可谈判。”谈判议题的类别形式，按其涉及的内容分，有政治议题、经济议题、文化议题等；按其重要程度分，有重大议题、一般议题等；按其纵向和横向结构分，有主要议题及其项下的子议题、以主要议题为中心的多项并列议题、互相包容或互相影响的复合议题等。由于谈判议题具有多样性，因而谈判的复杂程度也因每个议题的具体情形而各个不同。

3. 谈判背景

谈判背景指谈判所处的客观环境条件。谈判是在一定的法律制度和特定的社会背景下进行的, 这些背景条件将直接或间接影响谈判活动。背景条件不仅涉及政治、经济、文化、法律、传统习惯、意识形态、宗教信仰, 还包括人文、地理、气候、人际关系等方面的内容。谈判背景主要包括环境背景、组织背景和人员背景三个方面。

在环境背景方面, 一般包括政治背景、经济背景、文化背景以及地理、自然等客观环境因素。其中, 政治背景在国际谈判中是一项很重要的背景因素, 它包括所在国家或地区的社会制度、政治信仰、体制政策、政局动态、国家关系等。例如, 国家关系友好, 谈判一般较为宽松, 能彼此坦诚相待, 充满互帮互助的情谊, 出现问题也比较容易解决; 反之, 国家关系处在或面临对抗与“冷战”状态, 谈判会受到较多的限制, 谈判过程的难度也较大, 甚至会出现某些制裁、禁运或其他歧视性政策。有时由于政治因素的干扰, 即使是谈判的当事人有诚意达成的某些协议, 也可能成为一纸空文。此外, 政局动荡的一方谈判者自然职位不稳, 再加上政府人事更迭, 很有可能导致现行政策的某些变化等。经济背景也是很重要的背景因素, 对商务谈判有直接的影响, 它包括所在国家或地区的经济水平、发展速度、市场状况、财政政策、股市行情等。例如, 经济水平反映了谈判者背后的经济实力; 某方占有市场的垄断地位, 其在谈判中就具有绝对的优势; 市场供求状况不同, 谈判态度及策略也会不同; 财政政策与汇率, 既反映了谈判方的宏观经济健康状况, 也反映了支持谈判结果的基础的坚挺程度; 股市行情则往往是谈判者可供参照和借鉴的“晴雨表”。文化背景同样也不可忽视, 它包括所在国家或地区的历史溯源、民族宗教、价值观念、风俗习惯等。在这方面, 东西方国家之间、不同种族和不同民族之间, 甚至一个国家内的不同区域之间往往会有很大差异。

在组织背景方面, 包括组织的历史发展、行为理念、规模实力、经营管理、财务状况、资信状况、市场地位、谈判目标、主要利益、谈判时限等。组织背景直接影响谈判议题的确立, 也影响着谈判策略的选择和谈判的结果。

在人员背景方面, 包括谈判当事人的职级地位、教育程度、个人阅历、工作作风、行为追求、心理素质、谈判风格、人际关系等。由于谈判是在谈判当事人的参与下进行的, 因此, 人员背景直接影响着谈判的策略运用和谈判的进程。

二、谈判的特征

理解谈判的实质, 必须掌握谈判所具有的特征。

1. 谈判是一种目的性很强的活动

谈判是双方或多方为实现各自的目的所进行的反复磋商的过程。人们参与谈

判通常都是为了满足某些目的。

2. 谈判是一种双向交流和沟通的过程

这个过程既是双方或多方共同参与的过程，也是一个说服与被说服的过程。

3. 谈判是“施”与“受”兼而有之的一种互动过程

这就是说，单方面的施舍或单方面的承受都不能算作是一种谈判。因为谈判涉及的必须是“双方”，寻求的是双方互惠互利的结果。互惠互利，不是那种“我赢你输”或“我输你赢”的单利性“零和博弈”，而是“我赢你也赢”的双方获利的“非零和博弈”。唯有达成双方互惠互利，才能实现确认成交的良性结果。

“博弈”，也叫“对策”。所谓“非零和博弈”是相对于“零和博弈”而言的。对谈判来说，“非零和博弈”的原则应始终贯穿于谈判的全过程。一场成功的谈判，每一方都是胜者。

4. 谈判同时含有“合作”与“冲突”两种成分

任何一方的谈判者都想达成一个满足自己利益的协议，这就是进行谈判的原因。为了达成协议，参与谈判的各方均须具备某一程度的合作性。缺乏合作性，双方就坐不到一起来。但是，为了使自身的需要能获得较大的满足，参与谈判的各方势必处于利害冲突的对抗状态；否则，谈判就没有必要。因此，任何一种谈判均含有一定程度的合作与一定程度的冲突。

5. 谈判是“互惠”的，但并非均等的

“互惠”是谈判的前提，没有这一条，谈判将无从继续。“非均等”是谈判的结果，导致产生这种谈判结果的主要原因在于：谈判各方所拥有的实力与投入、产出的目标基础不同，以及双方的策略技巧各不相同。

人们对于学习谈判存在一种误解，往往认为只有在做大生意的时候、解决国际纠纷的时候才会用到谈判，这是不对的。人随时都在谈判。例如，在商业中，当买家有购买意向的时候，就是谈判的开始，而基本上每个来到你店里的顾客都应该是有购买意向的，不然他们就不会来。而在进行贸易的时候，不管规模是大还是小，不管你是在卖上万元的贵重珠宝、世界名表，还是卖几元钱的发卡、面膜，都可以用到谈判。



案例讨论

印度商人卖画

在比利时某画廊曾发生过这样一件事。一位美国商人看中了印度画商带来的三幅画，标价均为 2500 美元。美国商人不愿意出此价钱，双方各执己见，谈判陷

入僵局。

终于，那位印度画商被惹火了，怒气冲冲地跑出去，当着美国商人的面把其中的一幅画烧掉了。美国商人看到这么好的画被烧掉，十分心痛，赶忙问印度画商剩下的两幅画愿意卖什么价格，回答还是 2500 美元。美国商人思来想去，拒绝了这个报价，这位印度画商心一横，又烧掉了其中一幅画。美国商人只好乞求他千万别再烧掉最后那幅画了。当美国商人再次询问这位印度画商愿以什么价格出售时，印度画商说：“最后这幅画只能是三幅画的总价钱。”最终，这位印度画商手中的最后一幅画以 7500 美元的价格与美国商人成交了。

在这则故事里，印度画商之所以烧掉两幅画，目的是刺激那位美国商人的购买欲望。因为他知道那三幅画都出自名家之手，烧掉了两幅，那么物以稀为贵，不怕美国商人不买剩下的最后一幅画。聪明的印度画商的这一招果然灵验，一笔生意得以成功。而那位美国商人是真心喜欢收藏古董字画的，所以宁肯出高价也要买下这幅珍宝。

讨论题

1. 印度画商采用这种烧画的方式来促成谈判，你认为可取吗？为什么？
2. 美国商人为什么会以高价买下最后一幅画，试分析。



思考题

1. 什么是谈判？怎样认识谈判？
2. 谈判有何特征？
3. 谈判的基本要素有哪些？
4. 谈判的动因有哪些？
5. 如何认识谈判的背景作用？

第二章 商务谈判概述



目的及要求

1. 掌握商务谈判的内涵及特征
2. 了解商务谈判的一般过程
3. 掌握摸底要达到的目的
4. 掌握评价商务谈判成功与失败的标准
5. 拟写简单的谈判计划



案例导入

了解你的对手

5年前,骆女士刚从前台秘书转做销售,负责惠康公司还没有打开的山东市场,她的同事都在等着看她的笑话。

骆女士听说一个电信客户要上马一套重要的项目,立即出差去济南拜访这位客户。当她赶到客户办公室时,发现要拜访的处长不在,而且她等了很久也没有等到。骆女士便给处长打电话,对方说在外面开会,不回办公室了。她便在电话中约处长一起聊聊,处长却推辞说要早点儿回家休息。

骆女士约不到处长,一转眼看见办公室里还有一个年轻的工程师,姓魏,这个人负责设备维护,对采购没有多大的影响力,不过应该对客户的内部情况很了解。骆女士便请他一起吃晚餐。这个魏工程师大学毕业一年,家不在济南,很容易请出来。他们在外边吃边聊,骆女士仔细询问了客户的内部情况,吃完饭后小魏还没尽兴,两人又去酒吧聊到深夜。

骆女士第二天飞回北京,心里一直放心不下这件事,打算再出差去一次济南,便事先打电话约处长。对方在电话中说最近很忙,让骆女士先别来,并表示惠康