



商务谈判

理论与实务

马克态 著

◆ 基础理论 ◆

◆ 运作 ◆

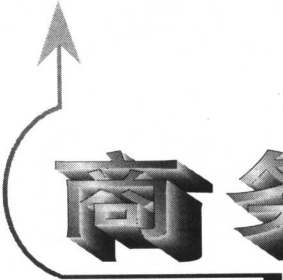
◆ 素质 ◆

◆ 礼仪与风格 ◆

◆ 策略与技巧 ◆

中国国际广播出版社

现代企业中高级管理人员必修课程



商务谈判

理论与实务

马克志 著



中国国际广播出版社

M432/07

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判——理论与实务/马克态著. —北京: 中国国际广播出版社, 2004. 2

(现代企业中高级管理人员必修课程)

ISBN 7-5078-2323-7

I. 商... II. 马... III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 099342 号

商务谈判——理论与实务

著 者	马克态
责任编辑	胡杏天
版式设计	周 迅
出版发行	中国国际广播出版社(68036519 68053304[传真])
社 址	北京市复兴门外大街2号(国家广电总局内) 邮编: 100866
经 销	新华书店
排 版	北京京鲁创业图文设计有限公司(63560939 88541279)
印 刷	中国人民大学印刷厂
开 本	880 × 1230 1/32
字 数	450 千字
印 张	18.75
印 数	5000 册
版 次	2004 年 2 月 北京第 1 版
印 次	2004 年 2 月 第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5078-2323-7 / F·302
定 价	30.00 元

国际广播版图书 版权所有 盗版必究

(如果发现印装质量问题, 本社负责调换)

《现代企业中高级管理人员必修课程》编委会

主 编 应可福 李 莜 马克态

副主编 李 镇 周树清

编 委 (按姓氏笔画顺序)

马克态 王必成 包亚茹

吕佩浩 李 莜 李 镇 迟双明

应可福 吴运生 何宗思 周树清

胡杏天 贾晓辉 徐新民

策 划 冯 章

前 言

美国谈判大师卡洛斯说过：“谈判乃是人在一生中所做的最困难的一项工作。”

谈判是现代社会无处不在、无时不有的社会现象，无论在政治、经济、外交、军事领域，还是在社会生活方面，谈判都发挥着越来越重要的作用，已成为人们之间沟通、合作和协调相互关系必不可少的工具。

随着市场经济的深入发展，各种商务活动越来越多，冲突与合作始终伴随着商务活动，过去的行政命令、强权暴力的做法越来越行不通了。谈判是解决冲突与合作问题最有效的方式，是实现双赢的最佳工具。商务谈判已渗透到商务活动的每一个角落。

商务谈判并不仅仅是鲜花、握手、宴会、签字，也不仅仅是有胆量、能说会道就可以了。它还需要知识、智慧、艺术、经验和技巧。商务谈判既是一门科学，更是一门艺术。

商务谈判所涉及的知识极其广阔，涉及市场营销、国际贸易、法律、语言、心理、艺术、演讲、公共关系、投资、财务、金融、会计、政治、经济、文化等多门学科，它是一门综合性很强的学科。

商场如战场。企业与企业之间的交往无处不存在着利益的分配。只有掌握商务谈判奥秘的人，才能在风起云涌的商场中游刃

有余,在谈笑风生中抢占市场,广开财源。

本书阐述了商务谈判的基本理论、运作过程、礼仪与礼节、风格,谈判人员应具备的素质,详细分析了商务谈判的策略与技巧,书后附录了评估测试题,以期能够增进谈判者的谈判意识,增强谈判本领。

由于作者水平有限,书中难免存在许多错误和不足之处,恳请广大读者不吝赐教。

作者
2003年9月

目 录

Contents

第一篇 基础理论篇

第一章 商务谈判概论	3
一、谈判的概念及特征	3
二、商务谈判的概念与特征	5
三、商务谈判的作用	7
1. 商务谈判有利于促进市场经济的繁荣与发展	7
2. 商务谈判有利于加强企业之间的经济联系	7
3. 商务谈判有利于企业获取市场信息,为企业的 正确决策创造条件	8
4. 商务谈判有利于促进我国对外贸易的发展	8
四、商务谈判的构成要素	9
1. 谈判主体	10
2. 谈判议题	11
3. 谈判方式	12
4. 谈判约束条件	13
五、商务谈判的类型	13

1. 一般贸易谈判、有关知识产权转让的谈判、工程承包谈判、有关合资、合作的谈判和“三来一补”的谈判	13
2. 一人谈判和小组谈判	17
3. 主地谈判、客地谈判、主客地轮流谈判和第三地谈判	19
4. 纵向谈判、横向谈判	21
5. 分配型谈判、融合型谈判、混合型谈判	23
6. 让步型谈判、立场型谈判和原则型谈判	26
7. 公开谈判、半公开谈判和封闭式谈判	27
8. 口头谈判和书面谈判	28
9. 有准备的谈判和即兴式的谈判	30
10. 正式谈判和非正式谈判	31
六、商务谈判是一门艺术	32
七、什么是成功的商务谈判	34
第二章 商务谈判的基本原则	38
一、平等自愿原则	38
二、利益第一,立场第二原则	39
三、人事分开原则	42
1. 尽量从对方的立场来考虑问题	43
2. 尽量阐述客观情况,避免责备对方	44
3. 使双方都参与提议与协商	45
4. 保全面子,不伤感情	46
四、客观标准原则	49
五、合作的利己主义原则	51
六、灵活变通原则	55
第三章 商务谈判的程序	57
一、准备阶段	57
1. 选择对象	58

2. 背景调查·····	58
3. 组建谈判班子·····	58
4. 制定计划·····	59
5. 模拟谈判·····	60
二、开局阶段·····	60
三、明示与报价阶段·····	62
1. 提出交易条件的形式·····	63
2. 报价的先后·····	63
3. 条件的变换·····	64
4. 报价与报价的原则·····	65
5. 信息传递的方式·····	65
四、交锋阶段·····	66
五、让步阶段·····	69
六、签约阶段·····	72
第四章 商务谈判的心理·····	75
一、谈判需要·····	75
1. 需要的含义·····	75
2. 需要层次论·····	76
3. 需要理论在谈判中的运用·····	78
4. 需要理论在现代商务谈判中的不同适用方法·····	88
二、谈判中的个体心理·····	90
1. 知觉·····	90
2. 第一印象·····	92
3. 情绪·····	93
4. 动机·····	94
5. 个性·····	100
6. 态度·····	102

三、谈判中的群体心理	107
1. 谈判群体的特点	107
2. 谈判群体的效能	108
3. 如何争取谈判群体效能的最大化	112

第二篇 运作篇

第五章 商务谈判的准备	115
一、谈判背景资料的调查	115
1. 政治法律环境	116
2. 社会文化环境	117
3. 商业做法	119
4. 财政金融状况	119
5. 基础设施与后勤保障方面	120
二、收集、整理对方信息	121
1. 收集哪些信息	122
2. 如何收集信息	125
3. 如何整理信息资料	129
三、确定谈判目标	130
1. 设定谈判目标层次	132
2. 确定谈判目标的注意事项	135
四、谈判的议程	135
1. 时间安排	136
2. 确定谈判议题	138
3. 通则议程与细则议程的内容	138
五、谈判班子的组织	139
1. 谈判班子的组成	139

2. 谈判人员的分工	144
3. 谈判人员的配合	147
六、其他准备	150
1. 商务谈判场所的选择	150
2. 商务谈判场景的选择与布置	153
3. 商务谈判的彩排	156
第六章 商务谈判的开局	163
一、开局的方式	164
1. 提交书面材料,不做口头陈述	164
2. 提交书面材料,并做口头陈述	164
3. 面谈提出交易条件	165
二、开局气氛的营造	166
1. 商务谈判开局气氛的含义	166
2. 商务谈判开局气氛的作用	167
3. 合理运用影响开局气氛的各种因素	169
4. 谈判开局气氛的营造	174
三、商务谈判开局的策略	178
1. 商务谈判的开局策略	179
2. 策划开局策略时应考虑的因素	185
四、引起谈判对手注意与兴趣的技巧	187
1. 夸张法	187
2. 示范法	188
3. 创新法	188
4. 竞争法	189
5. 让自己成为解决问题的专家	190
6. 利益诱惑法	190
7. 胁迫法	190
8. 防止干扰	191

第七章 商务谈判的磋商	193
一、报价	193
1. 报价的形式	194
2. 报价先后的利弊与技巧	195
3. 报价原则	198
4. 报价策略	200
二、讨价还价	205
1. 讨价	205
2. 还价	206
3. 讨价还价的策略	211
三、让步	216
1. 让步的基本原则	216
2. 让步的方式	219
3. 让步的策略	223
4. 迫使对方让步的策略	225
5. 阻止对方进攻的策略	239
第八章 商务谈判僵局的处理	247
一、商务谈判僵局产生的原因	249
1. 谈判一方故意制造谈判僵局	250
2. 双方立场观点对立争执导致僵局	250
3. 沟通障碍导致僵局	251
4. 谈判人员的偏见或成见导致僵局	252
5. 环境的改变导致僵局	253
6. 谈判双方用语不当导致僵局	253
7. 谈判中形成一言堂导致僵局	253
8. 谈判人员的失误导致僵局	253
9. 谈判人员的强迫手段导致僵局	254
10. 谈判人员素质低下导致僵局.....	254

11. 利益合理要求的差距导致僵局	254
二、商务谈判僵局处理的原则	256
1. 冷静地理性思考	256
2. 协调好双方的利益	256
3. 欢迎不同意见	257
4. 避免争吵	257
5. 正确认识谈判的僵局	257
6. 语言适度	258
三、商务谈判僵局的利用和制造	258
1. 僵局的利用	258
2. 僵局的制造	259
四、打破谈判僵局的策略	260
1. 用语言鼓励对方打破僵局	260
2. 采取横向式的谈判打破僵局	261
3. 寻找替代的方法打破僵局	261
4. 运用休会策略打破僵局	262
5. 利用调节人调停打破僵局	266
6. 更换谈判人员或者由领导出面打破僵局	267
7. 从对方的漏洞中借题发挥打破僵局	269
8. 利用“一揽子”交易打破僵局	269
9. 有效退让打破僵局	270
10. 适当馈赠打破僵局	271
11. 场外沟通打破僵局	271
12. 以硬碰硬打破僵局	273
第九章 商务谈判的签约	275
一、签约意向	275
1. 把握签约意向	275
2. 促成签约的策略	278

二、商务合同的特点、种类	279
1. 商务合同的特点	279
2. 商务合同的种类	281
三、商务合同的订立、履行与担保	283
1. 商务合同的订立	283
2. 商务合同的履行及应遵循的原则和规则	290
3. 商务合同的担保	292
四、商务合同的变更、解除与转让	296
1. 商务合同的变更和解除的概念	296
2. 商务合同变更和解除的条件	296
3. 商务合同变更和解除的程序	297
4. 谈判协议的转让	298
五、商务合同纠纷的解决	299
1. 商务合同纠纷的概念	299
2. 商务合同纠纷的解决途径	299
六、合同的鉴证与公证	301
1. 合同的鉴证	301
2. 合同的公证	302

第三篇 素质篇

第十章 商务谈判人员成功的素质	305
一、性格	305
1. 权力型	306
2. 说服型	308
3. 执行型	309
4. 疑虑型	310

二、思想品德	311
1. 忠于职守、遵纪守法	312
2. 百折不挠,意志坚定	312
3. 谦虚谨慎,团结协作	313
4. 诚实无欺,讲求信誉	313
三、业务能力	314
1. 复合型的知识结构	314
2. 洞察能力	315
3. 预见能力	316
4. 分析判断能力	316
5. 灵活应变能力	317
6. 决策能力	318
7. 语言能力	319
8. 心理承受能力	320
9. 核算能力	320
四、谈判者的追求	321
1. 可能的追求	321
2. 不同追求心理的利用与防范	323
3. 谈判者追求心理阶段变化的对策	327
五、谈判成功的心理	330
1. 信心	330
2. 诚心	332
3. 耐心	333
第十一章 商务谈判人员的情绪与态度	335
一、商务谈判人员情绪的概述	336
1. 谈判人员情绪的含义	336
2. 谈判人员情绪的作用	337
3. 谈判者情绪的分类	339

二、谈判人员情绪的调节与控制	342
1. 了解、掌握对方的情绪的状态	342
2. 如何使谈判人员的情绪达到最佳状态	344
3. 增强双方的情感交流	347
4. 利用情绪增强谈判力量	348
5. 平息谈判对手愤怒的方法	351
三、谈判人员的态度	353
1. 谈判人员态度的涵义、特征	353
2. 谈判人员的态度对谈判活动的影响	354
3. 三种谈判方针指导下的谈判态度	356
4. 改变谈判者态度的途径	359
第十二章 商务谈判的语言艺术	362
一、谈判语言的概述	362
1. 商务谈判语言的类型	362
2. 商务谈判语言运用的原则	364
3. 影响商务谈判语言运用的因素	367
二、商务谈判中有声语言运用的技巧	371
1. 倾听的技巧	371
2. 问的技巧	374
3. 答的技巧	379
4. 叙述的技巧	383
5. 辩论的技巧	385
6. 说服	388
三、商务谈判中无声语言运用的技巧	394
1. 非语言符号的性质	394
2. 非语言符号的作用	395
3. 特殊的语音现象	396
4. 眼睛动作的语言	399

5. 眉毛动作的语言	401
6. 嘴巴动作的语言	401
7. 吸烟动作的语言	402
8. 上肢动作的语言	403
9. 下肢动作的语言	404
10. 腰部动作的语言	405
11. 腹部动作的语言	406
12. 其他姿势的语言	407

第四篇 礼仪与风格篇

第十三章 商务谈判的礼仪与礼节	411
一、商务谈判的礼仪	411
1. 迎送礼仪	411
2. 会谈礼仪	414
3. 宴请礼仪	417
4. 签约礼仪	426
5. 参观企业时的礼仪	427
6. 馈赠礼品的礼仪	428
7. 国际商务信函、电文中的礼仪	429
二、商务谈判的礼节	430
1. 日常交往中的礼节	430
2. 见面时的礼节	431
3. 称呼	436
4. 名片的使用	437
5. 电话联系的礼节	438
6. 服饰礼节	439