

时代企业家自我修炼的经典读物



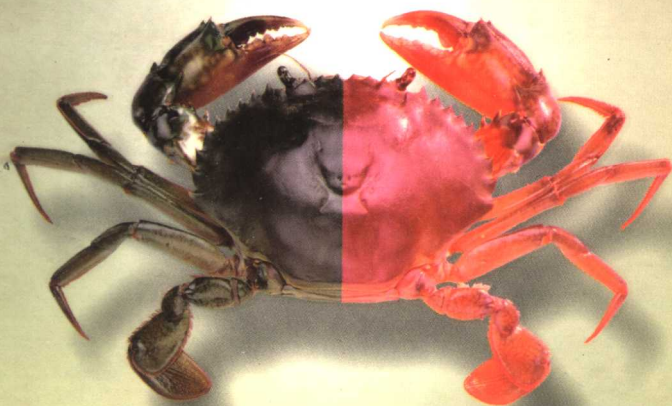
黑脸白脸

《《《 企业谈判中的双赢秘诀

■ 对待企业家不能像对待政治家那样去要求，因为他们可能还不具备那么高的政治素质；也不能要求他们像艺术家那样，那么的诙谐，那么的有艺术细胞；也不能要求他们像文学家那样，出口成章，写得很好的论文。我觉得他就是企业家，在法制的前提下，只要他认真去做，肯为社会创造财富，按章纳税，解决就业，这就够了。

新希望集团董事长 刘永好

榕汀/编著



新疆人民出版社

[WTO与企业家丛书]



黑脸白脸

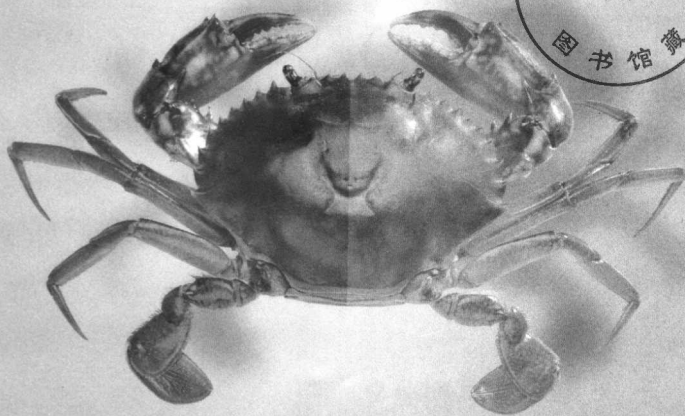
》》》企业谈判中的双赢秘诀

■ 对待企业家不能像对待政治家那样去要求，因为他们可能还不具备那么高的政治素质；也不能要求他们像艺术家那样，那么的诙谐，那么的有艺术细胞；也不能要求他们像文学家那样，出口成章，写得很好的论文。我觉得他就是企业家，在法制的前提下，只要他认真去做，肯为社会创造财富，按章纳税，解决就业，这就够了。

新希望集团董事长

——刘永好

榕汀/编著



新疆人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

黑脸白脸:企业谈判中的双赢秘诀/榕汀编著. —乌

鲁木齐:新疆人民出版社, 2002. 6

(WTO 与企业家丛书)

ISBN 7 - 228 - 07214 - 6

I. 黑… II. 榕… III. 国际贸易 - 贸易谈判 - 基本知识
IV. F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 038942 号

黑脸白脸——企业谈判中的双赢秘诀

榕汀/编著

出 版 新疆人民出版社
地 址 乌鲁木齐市解放南路 348 号
邮 编 830001
电 话 (0991)2816212 2825887
发 行 新疆人民出版社
印 刷 福州桦榕彩印公司
开 本 850 × 1168 1/32
印 张 52
字 数 1 200 千字
版 次 2002 年 10 月第 1 版
印 次 2002 年 10 月第 1 次印刷
印 数 1 - 3000

ISBN 7 - 228 - 07214 - 6/F·535 (全四册) 总定价: 76.00 元

序

WTO时代的英雄

2001年11月11日,当中国终于打开WTO的大门时,中国的企业家们无不思索一个问题:加入WTO意味着什么?

WTO对欧美企业和企业家来讲,只是一个组织,是一个贸易量占全球贸易95%、组织成员间的投资占国际投资80%以上的国际组织。但对中国企业和企业家来讲,则是一种环境、一个时代——是已有时代的终结、全新时代的开始。因为,入世——标志着计划经济体制在与市场经济体制的较量中,前者输了。也就是说,我们得从头开始学习市场经济、利用市场经济。中国半个世纪的政府主导型的经济将彻底向以市场主导型经济转变,政府的力量也将在企业行为中减弱甚至消失。那时,对中国市场“垂涎”已久的各跨国巨头将由原来的被动适应变成主动出击,他们会在WTO这样一个平台的指引下,挟一切资本之优势长驱直入。届时,我们的企业家将拿什么来拯救我们的企业?

WTO对于中国的企业和企业家而言,意味着一个激情时

代的结束,理性时代的到来。

中国的入世,将给中国的企业家们提供一个更为理性、更注重规则的经济舞台,中国的企业和企业家们要在一种自由竞争状态下生存和发展,这意味着我们的新一代企业家要与全球企业家们在一种共同制定、共同遵守的游戏规则下“相伴相生”。

我们正在告别一个激情的年代,正在告别无数曾经创造了闪光历史而现在又行将被历史淘汰的英雄们。但是,我们也正在迎接一个理性而更富希望的时代,正在迎接无数应对历史而生又即将创造更灿烂历史的中国企业家们。

随着中国加入WTO,我国的对外商品贸易、对外服务贸易、引进外资外技、开展跨国经营等等各种形式的对外经济贸易与合作活动,将日益蓬勃地开展起来。熟谙世界各国各地的经济贸易习惯,学习一定的谈判理论,掌握必要的谈判技巧,了解某些国际上经贸谈判范例,对于推动对外经贸合作的成功无疑有着重要的意义。

本书通过大量精彩的实例分析,简明扼要地阐述了商务谈判的基本理论和技巧。例如:如何出价、如何还价、怎样让步、怎样签约,以及如何制定谈判计划、如何做到知己知彼、如何安排议程和环境、如何使用各种谈判技巧。

经贸谈判的成功,关键在于双方的良好沟通,阅读本书将有助于您了解经贸谈判的真谛,掌握谈判的基本技巧,从而在竞争激烈的商场上,挥洒自如,获得成功。

目 录

序 WTO时代的英雄

第一章 谈判的语言技巧和礼仪须知 …

..... (1)

谈判中有声语言技巧 (1)

怎样与人寒暄 (1)

怎样进行叙述 (3)

怎样向对方提问题 (6)

怎样倾听 (13)

怎样回答问题 (18)

怎样进行说服 (22)

怎样进行辩论 (25)

谈判中形体语言技巧 (27)

谈判形象 (28)

谈判语境 (33)

谈判表情 (35)

谈判情绪 (36)

谈判道具 (37)

谈判正式场合仪式	(39)
见面和迎送	(39)
交谈中的礼仪	(40)
宴请与赴宴	(42)
签约礼仪	(43)
谈判的非正式场合礼仪	(44)
称呼原则	(44)
使用名片	(44)
礼品	(44)
电话、书信往来	(45)
随遇交谈	(46)
参观	(46)
拜访	(46)

第二章 掌握谈判桌上的情绪 (48)

情绪调控的意义	(48)
情绪是写在脸上的秘密	(48)
情绪的转移作用	(52)
情绪或情感在谈判中的作用	(54)
做情绪的主人	(56)
让谈判双方情绪公开化	(58)
让对方有发泄情绪的机会	(59)
对对方发泄情绪不要正面反击	(61)

黑脸白脸——企业谈判中的双赢秘诀

缓和情绪的妙着	(62)
加强与对手的感情沟通	(69)
沟通要考虑尊重人和自尊	(69)
建立双方的友谊需要沟通	(73)
注意“情感投资”的效用	(76)
运用情绪调控手段滋生力量	(76)
发怒	(77)
让对手感到愧疚	(78)
大笑	(78)
悲痛	(79)
反映谈判效率的“赫布曲线”	(79)

第三章 有效谈判原则 (82)

不要受别人行为影响	(82)
把注意力集中在利益上	(83)
避免立场争论	(83)
调和双方的利益	(85)
用利益诱导对方改变态度	(87)
寻求共同利益	(90)
注意运用客观标准	(92)
援引先例或惯例	(95)
利用客观模式	(95)
开发兼顾各方利益的客观标准	(96)

利用 CC 程序	(97)
寻求双方易于作出决定的方案	(98)
让对方先报价	(100)
把报价分解成细目	(103)
协议十分重要,不可让对方代劳	(104)
签字时要阅读合同全部内容	(107)

第四章 谈判前的准备..... (109)

认识谈判定义	(109)
分清谈判类型	(110)
剖析谈判性质	(112)
分配型谈判的特点	(112)
融合型谈判的特点	(113)
混合型谈判的特点	(115)
了解谈判环境	(115)
政治环境	(116)
法律环境	(116)
宗教文化环境	(116)
社会习俗	(116)
商业做法	(117)
财政金融状况	(117)
收集、整理对方信息	(117)
收集与谈判有关的情报	(120)

收集谈判对手有关材料·····	(120)
信息的间接来源·····	(122)
通过直接调查获得资料·····	(123)
信息资料的整理·····	(124)
迅速准确捕获信息·····	(126)
不要过分自信,应该承认自己不知道·····	(130)
要敢于向对方提问题·····	(130)
要提出开放的问题·····	(131)
注意选择提问的地方·····	(131)
从职位低得多的人中了解情况·····	(132)
评估双方优劣·····	(132)
评估双方的依赖程度·····	(133)
评估满足对方的能力·····	(133)
评估环境的压力·····	(134)
评估双方优劣的注意事项·····	(134)
确定谈判的目标·····	(135)
拟定谈判计划书·····	(138)

第五章 开始谈判的策略····· (141)

提出你想要得到的更多要求·····	(141)
报价技巧·····	(141)
目标包括原则·····	(145)
绝不对第一个出价说“是”·····	(147)

对别人的计划要有所顾虑·····	(150)
避免产生敌对情绪·····	(152)
我不想要你的货·····	(154)
运用钳制技巧·····	(158)

第六章 谈判的中间策略····· (162)

应对没有决定权的人·····	(162)
决定权会给你带来很多麻烦·····	(162)
上级权力机构是一种模糊实体·····	(164)
对手也喜欢使用“上级权力机构”·····	(165)
怎样摆脱困境·····	(165)
对付逐步升级的“权力机构”的办法·····	(167)
互惠互惠的适当让步·····	(168)
让步时应要求补偿·····	(171)
价值下降原则·····	(171)
进一步争取优惠·····	(173)
在谈判中怎样应对困境·····	(174)
在谈判中怎样应对僵局·····	(177)
在谈判中怎样应对绝境·····	(187)
对对方的每一个让步总是要“步步为营”·····	(189)

第七章 避免踏入对方的“陷阱”

..... (194)

- 避免进入场外圈套..... (194)
- 防止被诱饵所蒙蔽..... (197)
- 警惕故意的错误..... (201)
- 不要被对方“摘樱桃”..... (203)
- 避免被对方逐步升级策略所左右..... (205)
- 假造一个问题以避开主要问题..... (209)
- 不要被“编造信息”所迷惑..... (211)
- 违约损害了你的利益..... (212)
- 谨防数字陷阱..... (213)

第八章 谈判制胜战术..... (216)

- 投石问路, 试探深浅 (216)
- 掌握时机, 立刻行动 (219)
- 延长谈判, 坚持到底 (221)
- 佯装退出谈判..... (224)
- 造成既成事实..... (226)
- 假装糊涂..... (229)
- 给对方制造麻烦..... (233)
- 抛出烫手的山芋..... (236)
- 发出最后通牒..... (239)

实施最后通牒的技巧	(244)
最后通牒实施失败后的补救法	(245)
反击“最后通牒”的策略	(246)

第九章 谈判收尾策略

红脸白脸, 软硬兼施	(248)
一点一点解决问题	(253)
让步的幅度应越来越小	(258)
避免每次同等大小的让步	(258)
避免最后太大让步	(259)
绝对不能让出全部谈判范围	(259)
以“回收条件”收场	(260)
最后一刻作点小让步	(264)

第十章 超常规谈判艺术

当对手攻击你时, 千万不要生气	(267)
僵持	(268)
不要公开宣布你的最低接受价	(269)
价格不是惟一的因素	(270)
客户的要求越多, 你的优点也越多	(271)
促使交易成功	(271)
学会使用谈判筹码	(272)

忌等待观望,宜早不宜迟	(272)
在谈判中应使用自己的筹码	(273)
让人尴尬也是一个筹码	(273)
重新谈判的方法	(274)
在双方最高兴时提出重新谈判	(275)
把“重新谈判”写进合同中	(276)
找到第三个竞争对手	(276)
不以势压人	(277)
借鉴夫妻间的谈判经验	(278)
相对温和的争论	(279)
互相尊重敏感问题	(279)
互利互惠的平等原则	(281)
抛开谈判桌	(282)
利用对手公司的漏洞	(286)
面对最后时刻的变卦	(290)
怎样说“好”,怎样说“不”,怎样说“可能”	(292)
达到目标,见好就收	(292)
谨慎地对失败者说“不”	(293)
耐心地说“可能”	(293)
成功合作的可悲结局	(295)
组织理想的招标会	(297)
明确写出销售什么	(299)
增加戏剧性	(300)
重视时间的节奏	(301)

第十一章 WTO时代的国际经贸合作谈判···	(303)
国际经贸合作谈判概况·····	(303)
当代国际经贸关系特点·····	(303)
具有影响的当代国际贸易合作谈判·····	(304)
当前国际经贸谈判面临的新问题·····	(306)
国际经贸谈判的功过·····	(308)
功能·····	(308)
负效应·····	(311)
国际经贸合作谈判的一般原则·····	(313)
利益兼顾·····	(313)
事人有别·····	(313)
趋利避害·····	(314)
知己知彼·····	(315)
遵纪守法·····	(315)
不亢不卑·····	(315)
国际经贸合作谈判分类·····	(316)
按参加方多少分·····	(316)
按谈判内容分·····	(317)
按谈判使用工具不同分·····	(319)
按谈判桌的选用或摆设不同分·····	(320)
按磋商中心议题区分·····	(320)
按谈判的规模区分·····	(321)

按代表团主要人员级别分	(322)
按谈判有否预期性分	(322)
按谈判的方法分	(323)
按谈判有否隐蔽性区分	(324)
按谈判问题的顺序区分	(324)
按参加谈判各方所处地位分	(325)
按谈判各方采取的态度分	(325)
按谈判对象物是否合法行为区分	(326)
按政府的参与程度分	(327)
根据谈判举行地点分	(327)
国际经贸合作谈判成功要素	(328)
国家和公司的综合实力	(328)
国际市场的存在与发展	(329)
国际环境的变化	(331)
谈判人员素质	(333)
改革和开放为国际经贸谈判开辟了广阔前景	(335)
国际经贸谈判中的礼节与禁忌	(336)
礼仪语言	(336)
交谈体语	(338)

第十二章 国际经贸谈判的策略与案例

.....	(342)
欲追还舍,欲快还慢	(342)
假似真来,真亦假	(344)

漫天要价,就地还钵	(346)
察言观色,审时度势	(347)
制造僵局,置之死地而后生	(349)
反客为主,取而代之	(351)
引证法规,据法力争	(353)
引进竞争,迫彼就范	(360)
高屋建瓴,大处着想	(361)
以诚对诚,无欺无诈	(364)
随机应变,见机行事	(366)
攻心夺气,迫其就犯	(368)
借石攻玉,化解僵局	(370)
最后期限,以退为进	(372)
共同得利,双赢为上	(376)

第十三章 外国人谈判特点..... (378)

美国人谈判特点:自信高傲,情绪热烈.....	(378)
法国人谈判特点:自信坚定,善于说“不”.....	(381)
德国人谈判特点:准备工作完美无缺	(382)
英国人谈判特点:绅士派头,喜好争辩.....	(384)
意大利人谈判特点:崇尚时髦,重视友情.....	(385)
北欧人谈判特点:坦率直爽,讲究信誉.....	(387)
俄罗斯人谈判特点:良莠并存,风格各异.....	(388)
日本人谈判特点:热情礼貌,用法谨慎.....	(390)