

21世纪
口才学校

海潮出版社

贸易口才

蔡从燕
编著



幽默交易
欲擒故纵
一价还价
佛谈判术
式谈判与硬式谈判
人合作对策游戏规则

Coverage Eloquence

21

丛书主编
副主编

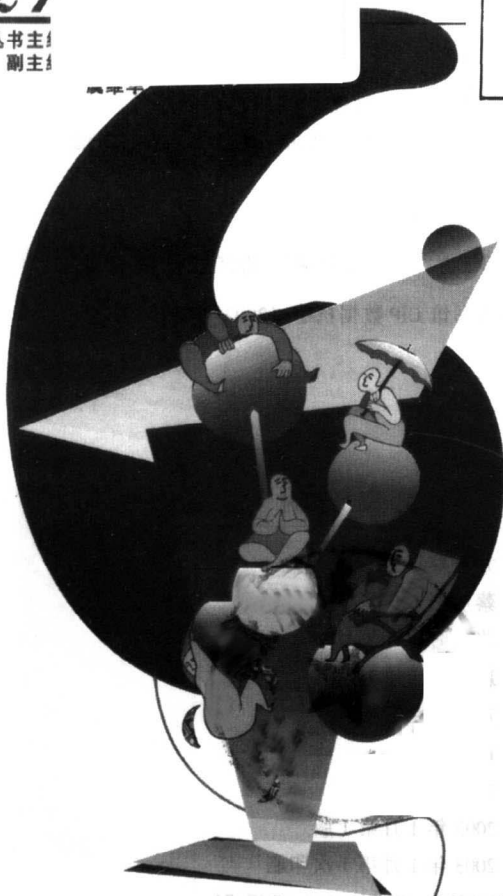
H019

70-2

易口才

蔡从燕 编著

Coverage Eloquence



QAD16/07

H019

70-2

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

贸易口才/方百寿主编. - 北京: 海潮出版社, 2002

(21 世纪口才学校)

ISBN 7-80151-667-2

I. 贸… II. 方… III. 贸易谈判-语言艺术 IV. F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 099796 号

贸易口才

- 主 编: 方百寿
编 著: 蔡从燕
印 刷: 北京时事印刷厂
经 销: 新华书店
开 本: 787 × 1092 1/36
字 数: 113 千字
印 张: 7.5
版 次: 2003 年 1 月第 1 版
2003 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-80151-667-2/C·74
定 价: 10.00 元
-

海潮出版社 北京市西三环中路 19 号 邮编 100841

发行部: (010) 66969738 传真: 66969749

目 录

- 1 备战篇
- 3 第一章 贸易谈判和二人合作对策
- 3 一、恒生指数骤涨
- 7 二、“囚犯两难问题”的启示
- 8 三、贸易谈判和二人合作对策
- 14 四、哈佛谈判术
- 18 第二章 凡事预则立
- 18 一、认识你自己
- 26 二、你了解你的对手吗？
- 38 三、你了解第三者吗？
- 47 实战篇
- 49 第三章 谈判口才策略
- 49 一般策略之一：心急吃不成热豆腐
- 54 一般策略之二：制敌机先

- 59 一般策略之三：打破僵局
- 67 一般策略之四：实事求是
- 72 一般策略之五：幽默交易
- 77 一般策略之六：欲擒故纵
- 80 一般策略之七：讨价还价
- 89 一般策略之八：想顾客之所想
- 98 一般策略之九：以理服人
- 109 一般策略之十：诱“敌”深入
- 114 一、报价
- 115 具体策略之一：最高可行
- 120 具体策略之二：不要三寸不烂之舌
- 123 二、磋商
- 123 具体策略：稳步均等
- 143 三、跨越“谈判冷却期”

- 143 具体策略之一：敲山震虎
- 150 启示之一
- 151 具体策略之二：“听不懂”、“听错了”、“没听到”
- 155 启示之二
- 156 具体策略之三：10万：100万不行，10：100可行
- 162 启示之三
- 163 具体策略之四：博士无奈
- 167 启示之四
- 169 具体策略之五：做大蛋糕
- 173 启示之五
- 175 具体策略之六：温柔一刀
- 179 启示之六
- 179 具体策略之七：休会

- 190 启示之七
- 191 具体策略之八：双面俏佳人
- 195 启示之八
- 196 具体策略之九：放弃谈判
- 197 启示之九
- 198 四、“OR”值 160 万美元
- 200 四周贸易口才速成
- 200 第一周
- 218 第二周
- 234 第三周
- 243 第四周

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

备战篇



□第一章

贸易谈判和二人合作对策

▶▶▶ 一、恒生指数骤涨

例一：

1992年11月17日下午，香港股票市场上的恒生指数发生了一个戏剧性的变化，恒生指数由上周的4325.91点骤涨到本日的4454.89点，劲增128.98点。推动恒生指数骤然上跳的助推力量来自距香港万里之遥的华盛顿。这一天，两位女性，即中国的外经贸部副部长吴仪和美国贸易代表卡拉·希尔女士，代表各自的国家就两国间马拉松式的知识产权谈判达成协议。两国间这一重要贸易谈判的达成协议就马上催动了香港股票市场。

例二：

1985年，我国江南地区某现代化钢铁厂二

期工程开始动工。总公司受命与某外国制造商谈判，签订成套设备引进合同，总成交额可达数亿美元，其中70%使用卖方信贷，年利率为



7.5%，分5年还清贷款。按照当时国际金融市场的利率，7.5%的幅度是比较低的。但是，国际市场金融利率在这之后会产生什么变化呢？公司的谈判代表们对此做了大量周详的调查研究。分析表明，国际金融利率在中长期会



呈下降态势。这一分析也表明，如果在国际金融市场利率最低的时候，终止卖方信贷提前支付贷款，那么据此就可为国家节约一笔巨额外汇。只要在协议书上作了说明，提前或推迟支付贷款按国际金融市场惯例都是被允许的。因此，公司谈判小组积极利用谈判的最后机会，提出和对方签订一份有关信贷偿还协议书，内容涉及我方有权根据己方的财政状况，选择时机提前付款，但不增加额外费用的协议。1987年，国际金融市场上的贷款利率果然出现了如期变化，从7.5%持续降到7%、6%、5.4%、4.9%，最终到4.5%。这时，钢铁厂引进成套设备的大量贷款尚未偿还。因此，根据协议书，提出修改付款方式良机已到。于是，双方又开始了一轮紧张的艰苦谈判。根据协议，提前偿还必须筹集到一笔足以支付对方贷款的资金。在有关方面的支持下，终于通过公司下属的某公司以年利率5.4%重新筹措到这笔资金。而按照国际惯例，在对方政府审批所需的三个月内，由于没有出口许可证，对方公司无法向

我方交货，这对于一个大规模的现代化钢铁企业来说，将意味要蒙受巨大的损失。公司的谈判代表又通过艰苦的谈判，获得对方的理解，



6

从而同意将所需的时间由三个月缩短为两个半月。另外，又通过国内各方面的协作和支持，努力设法抢回延误的两个半月工程，减少损失。所有的谈判细节终于在 1988 年 1 月 19 日尘埃落定，原定合同价 70% 的延期付款改为现汇付款，使我方节约延期利息约 1800 万美元，节约中间利息约 600 万美元，节约信贷保险费 200 万美元，各项累计共为国家节省近亿元的人民币支出！

贸易谈判就是这样的神奇，它不断地给你



带来可观的收益！让你惊喜万分！

谁能知道，恒生指数上涨 128.98 点，会使多少人在一夜之间迷迷糊糊成为百万富翁！

谁能知道，近亿元人民币的节省，意味着福利院里将洋溢出多少张难得的笑脸！

贸易谈判是如此地令人心动！

▶▶▶ 二、“囚犯两难问题”的启示

著名的对策论专家塔克提出一个让后世对策论专家心醉神迷的命题，那就是所谓的“囚犯两难问题”。

7

这一著名命题的发生背景是这样的：有两个人因藏有被盗物品而被捕。两人都明白，如果两人均拒不承认盗窃，则现有证据不足以判盗窃罪，而只能以窝藏赃物罪判一年徒刑；如果两人都招认，则判八年徒刑；如果其中一人招认而另一人拒不坦白，则坦白者从宽处理可获释放，抗拒者将从严处理被判十年徒刑。现在问：这两个人该怎么办？

对策论的研究表明，这两个人有以下四种

行动可以选择：

	B 坦白	A 抗拒
A 坦白	$(-8, -8)$	$(0, -10)$
B 抗拒	$(-10, 0)$	$(-1, -1)$

上表表明：如果两个人都坦白，那么两人都判8年徒刑；如果一人坦白另一人抗拒，则审判结果必然大大不利于任何抗拒者；而如果两人都拒不承认，那么双方只判1年的徒刑。

这一有趣而且有用的命题实际上包含着一条极为重要的游戏规则，即对策论中的二人合作对策游戏规则。

8

请记住：二人合作对策是一种双赢策略，就是让谈判双方都获得适当的利益。

三、贸易谈判和二人合作对策

思想是行动的指南。那么，指导贸易谈判的最佳游戏规则是什么呢？

我们先来看两个实例。

例一：

新加坡华裔客商 A 先生与我国某食品出口



公司洽谈大蒜生意。首轮会谈，我公司报价每吨大蒜为 600 美元，但是 A 先生只愿意出价 590 美元。显然，双方在价格上存在立场性差距，于是谈判暂告中断。

两天后，谈判重新开始。由于大蒜收获期马上就要开始，如果无法及时确定交易数量，错过收期时机，不但质量难以保证，而且收期价格必然看涨。我食品出口公司权衡再三，最终确定愿意以 590 美元成交。然而，出人意料的是，A 先生没有接受我公司的让步，他说：“我的祖籍是山东，我们交个朋友吧。说心里话，这批蒜卖 590 美元一吨，贵公司有点吃亏，我心里也不愉快。做生意嘛，讲个来日方长，我以每吨 595 美元的价格全部成交。”事后，A 先生在问及为何主动让价的原因时说：“多添 5 美元虽然使我们少赚了 2 万美元，但贵公司将永远难忘这一次洽谈。我们将来还会有交往，一旦有求于你们，我想你们是乐意尽力帮助的。”有些同行，对一点蝇头小利也不放过，这样反而使对方产生反感，也会对你斤

斤计较，虽然生意做成了，但并不愉快。表面看是赢家，结果因小失大，实际上是输家。

中国的贸易伙伴非常欣赏 A 先生的举动，后来，果然验证了 A 先生的说法。

原来是这样的：青岛口岸只在月初才有去新加坡的航班，而 A 先生的这批货恰好错过了月初航期，这一等就得一个月。要想赶在其他买主前进货上市，卖个好价钱，就得提前装船。货期越晚，风险就越大。A 先生心急如焚，急忙向我公司请求援助，希望把原定的发货口岸由青岛转往上海，因为上海近期就有到新加坡的货船。我公司考虑到 A 先生在先前谈判中的友好表现，就立即表示同意把大蒜直接由收购地转往上海，以保证 A 先生及时把货物投入市场。

10

现在假设：A 先生在和我公司的谈判中采取强硬立场地达成协议，那么，因为航期不巧而影响货物及时上市所造成的损失仅仅是 2 万美元吗？所以，A 先生是明智的。

例二：

买方：我们对贵公司今年上半年推出的儿