

走向 国际市场

走向國際市場

丛书

对外交往 与经贸谈判

● 李祥林 洛桑 主编

■ 怎样和外国人交往？本书论述对外交往的礼仪礼节、五花八门的外商习俗、有备无患的谈判准备、随机应变的谈判技巧、稳操胜券的谈判策略，可助你做个谈判赢家。

囊括对外经贸理论实务
融汇国际营销方法策略



对外交往与经贸谈判

刘厚元 李玲萌 孙艳军 编著

中国青年出版社

(京)新登字 083 号

图书在版编目 (CIP) 数据

对外交往与经贸谈判/刘厚元等编著. -北京: 中国青年出版社, 1993.5

(走向国际市场丛书: 3/李祥林、洛桑主编)

ISBN 7-5006-1336-9

I .对…

II .刘…

III .①对外关系-基本知识 ②对外贸易-贸易谈判-
基本知识

IV .F740

中国青年出版社出版 发行

社址: 北京东四12条21号 邮政编码: 100708

中国青年出版社印刷厂印刷 新华书店经销

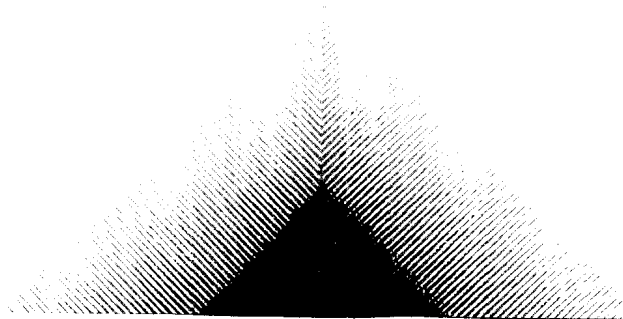
850×1168 1/32 9.75印张 8 插页 209千字

1993年5月北京第1版 1993年5月北京第1次印刷

印数 1—6,000 册

定价 8.30 元

走向国际市场丛书



走向國際市場

1993年2月24日江泽民总书记为本丛书题写书名

走出国門
迎接挑戰

李鵬

一九九三年
元月十八日

學習實踐為改
革開放和發展
對外經濟作貢
獻。

李嵐清

一九九三年三月

序

当今世界，科学技术日新月异，生产力飞速发展，生产社会化、专业化程度越来越高，国际间经济联系越来越紧密，走向国际市场已成为现代生产力发展的客观要求。

纵观国内形势，在邓小平同志南巡重要谈话和党的十四大精神鼓舞下，举国上下再次掀起改革开放新浪潮。特别是党的十四大明确提出建立社会主义市场经济新体制，我国改革开放已进入新的历史阶段。目前的对外开放，东部沿海地区大有更上一层楼之势，并进一步向沿江沿边和省会城市挺进，逐步形成经济特区、开发区和开放城市相结合的多方位、多层次、多渠道的新格局。我国即将恢复关贸总协定缔约国席位，对过去长期处于封闭型计划经济环境中的国内企业来说，既是一个机遇，也是一个挑战。特别是直接处在第一线的对外经贸业务人员和管理工作者，在新的形势下，既需要思想观念上的更新，又需要外经贸业务知识的武装。

为了具体落实邓小平同志南巡重要谈话精神，适应改革开放和现代化建设需要，满足广大涉外工作者学习的紧迫要求，我们特组织中央对外经贸部门的有关专家学者精心编撰此丛书。

本丛书融理论性、知识性和实用性于一体，阐明了有中国特色社会主义的经贸理论、国内国外的政策体制、对外交往的礼节礼仪、外经外贸的谈判技巧、国际市场的行销策略、货物买卖的具体实务、通关报验的法律程序、技术贸易的方式方法、利用外资的政策法规、工程承包的做法经验、会计结算的基本知识，以及对外经贸的国际惯例等企业涉外经济活动中所必备的业务知识与操作技巧。在编写过程中，我们力求体现“新、实、精”的原则，即力求采用最新近的资料，突出最实用的内容，浓缩成最精炼的文本。

这套丛书是在中央领导同志的亲切关怀和支持下、在国家有关部门的通力合作下产生的。中共中央总书记江泽民同志为本丛书题写书名，国务院总理李鹏同志、对外经济贸易部部长李岚清同志为本丛书题词；诸多专家学者为本丛书撰稿。我们希望本丛书的出版，对于广大企业走出国门，抓住机遇，迎接挑战，促进国民经济更好更快地上新台阶，能起到积极的推动作用。

李祥林 洛 桑

1993年3月10日

目 录

第一章 走出国门的必备知识.....	1
一、定座购票常识.....	1
二、出港、入港手续.....	19
三、时差、温差.....	32
四、乘车.....	38
五、投宿.....	41
六、有关资金问题.....	49
七、出国旅行应备的证件.....	55
第二章 对外交往的礼节礼仪.....	66
一、仪表举止.....	66
二、日常礼貌与交往礼仪.....	78
三、见面礼节.....	85
四、会见、会谈与交谈.....	91
五、宴请与赴宴.....	100
六、馈赠礼品.....	114
七、约会、电话.....	117
八、宗教习俗.....	118
九、一些国家的习俗与禁忌.....	128

第三章 形形色色的外商习俗	132
一、美国、德国、日本、法国、英国、意大利人.....	132
二、比利时、卢森堡、荷兰、葡萄牙、西班牙、奥 地利、瑞士、北欧、东欧人.....	144
三、中南美、阿拉伯、坦桑尼亚、肯尼亚、乌干达、 尼日利亚、扎伊尔、南非人.....	150
四、新加坡、泰国、菲律宾、印度尼西亚、印度、 巴基斯坦、孟加拉国、大洋洲人.....	156
第四章 有备无患的谈判准备	161
一、情报资料的准备.....	161
二、人员班子的组织.....	176
三、谈判方案的拟定.....	191
第五章 波浪起伏的谈判过程	199
一、 探 摸底.....	199
二、讨价还价.....	204
三、达成交易.....	211
第六章 稳操胜券的谈判策略	217
一、制订谈判策略的基本原理.....	217
二、谈判策略的运用.....	229
三、针对对方谈判作风而采取的策略.....	235
四、针对对方主谈人性格而采取的策略.....	247
五、针对经济谈判阶段而采取的策略.....	252
第七章 随机应变的谈判技巧	276
一、语言基本技巧.....	276

二、表述技巧.....	280
三、发问技巧.....	281
四、回答技巧.....	285
五、报价还价技巧.....	288
六、磋商技巧.....	291
七、说服技巧.....	292
八、观察技巧.....	294
九、争取时间技巧.....	298
十、休息技巧.....	299
十一、让步技巧.....	301
十二、成交技巧.....	302

后 记

第一章 走出国门的必备知识

一、定座购票常识

(一)中转换机地点的选择

进行复杂的联程航空旅行,中途需要几次中转换机,才能到达目的地。因此,中转换机的地点,选择得恰当与否,直接关系到旅客旅行顺利与否。对此,需要注意下述几点:

1. 如果旅客不准备在中转换机的各站多作停留,而愿意换机后即走,则要考虑航班的衔接怎样才较为紧凑、省时,考虑留有足够的时间办理申请换机手续,还要考虑万一接运的航班不能正点到达的因素。一般地说,在同一个机场换机,如果有三至四小时的换机时间,就足够了。但如果在巴黎、伦敦、纽约或东京等地中转,换机不在一个机场,那就另当别论了。中转换机所需的时间,不但应将办理入境出境手续、提取行李及交运行李、重新办理登机手续等时间计算在内,甚至要把两个机场之间所需的交通时间考虑进去。否则,就将会耽误中转换机。尽管如此,有时还会因遇上交通阻塞、雪天路滑以及罢工等意外情况,

而赶不上衔接的航班。

2. 为了防备万一乘坐的航班不能正点到达、以致赶不上衔接的续程航班,在选择中转换机地点时,应尽可能选择空中交通四通八达的枢纽城市。这样,即使耽误了原定的班机,仍然有可供选择的续程航班,可以及时改乘其他的航班,而不打乱原定的旅行安排。在一般情况下,中转地的航空公司工作人员,会协助旅客办妥中转地的签转手续。

3. 在选择中转换机地点的到达时间时,最好选择上午的时间,至少选在白天,不要选在黑夜。因为,机场上一般上午进出港航班较多,也较集中,有利于旅客进行选择。下午进出港的航班虽然不如上午集中,但有些中短程航班往往是上午出发,下午返回,这些返回的航班中,可供选择的机会也是有的。晚上的情况就大不相同了。许多国家的机场,由于考虑到噪音对附近居民的危害,常在晚上 11 点钟以后关闭,自然不会再有飞机飞行。在这种情况下,旅客在当地过夜的食宿等费用,虽然由航空公司负担,但原定的出国活动,包括到达目的地时的欢迎及预先安排的日程,将全部被打乱。

4. 如果旅客是初次出国,没有国外旅行经验,不懂外语,中途中转地又无人接送,千万不要选择下机和重新登机不在同一机场的中转航班,以防意外。

(二) 航班和班机的选择

1. 选择好的航班。

尽可能选择服务出色、飞机安全率和正点率较高的、有良好声誉的航空公司的航班。可供选择的航空公司很多,如新加坡航空公司、香港国泰航空公司及瑞士航空公司等,他们都是以优质服务、飞行正常而闻名于世的一流航空公司。德国汉莎、日航、

美国泛美、法航、中国国际航空等公司，也是理想的选择对象。

2. 选择安全的航班。

选择安全系数高、性能好的新型航班客机，对航班的机型及其事故率、飞机的新旧程度等因素，是不能忽视的。旅客如果作中远程飞行，当然以选择安全、舒服的美制波音 747，法、英、德等国合制的空中客车等机型的航班最为理想。美制 DC-10 飞机，舒适、宽敞、服务设施周全，也是旅客优先选择航班的对象。波音 707、DC-8 及苏制伊尔 62、美制三星客机 (L-1011) 曾是赫赫一时的空中巨龙，但因飞机制造技术的不断发展，已逐步退役。波音 707 等飞机，虽然为第三世界的一些航空公司使用，但已被新加坡航空公司、香港国泰航空公司以及瑞士、法国等航空公司所淘汰。

3. 选择节省旅费的航班。

选择折扣率较大，实行运价较廉的航空公司的班机，也是值得考虑的。航空公司为了求生存，相互之间展开了激烈的竞争。有的以优质服务、安全可靠取信于旅客；有的用多给折扣、多给免费运送行李或其他条件来招徕生意。第三世界的大多数航空公司，为了进行竞争，扬长避短，采用多种折扣及其他便利旅客的优惠条件以争取旅客。因而在国际航空市场上，形成了激烈的运价战。国际民航组织与航空运输协会曾为此作出多种限制，再三声明应该按照航空运价手册公布的运价销售客票。但为数众多的航空公司仍是我行我素，以形形色色的手段，将旅客拉到他自己的航班上。甚至一些第一流的航空公司也卷入到这场运价战中，他们以给暗扣来争取旅客。这种情况，给旅客节省开支提供了机会。我国出国人员，为了节省路费，为了给国家或个人节约外汇支出，何不利用这种条件呢！

如果出国者是自费即以自有的外汇购买机票，则情况就不相同。旅客可根据本人的愿望与需要，在北京找到自办销售业务的外国航空公司的办事处，直截了当地同他们讨价还价，要求给予较为理想的暗扣。

目前，中国民航航线不多，飞抵世界各国城市有限，在订购与中国民航航班相衔接的续程航班时，需要乘坐外航航班的情况还是很多的。

4. 选择与中国民航有结算关系的航班。

在选择同中国民航相衔接的外航续程航班或直接乘坐外航航班时，应该注意到，必须选择与中国民航有财务结算关系的外航班机。有人会问，哪些外国航空公司的航班与中国民航有财务结算关系呢？关于这一点，可以参阅中国民航班机时刻表内的与中国民航有结算关系及代理关系的一栏。所以要做到这一点，是因为，如果旅客选择的外航班机与中国民航无结算关系，那么，外国航空公司收回机票后，将收不回票款。这样外航当然不会同意给旅客定座，也不会让旅客登机的。中国民航与世界大多数国家与地区的航空公司都有结算关系。只与少数国家和地区航空公司没有此种关系。1992年，我国已与以色列和韩国建立外交关系，今后可能解决结算和代理关系。几内亚、马里、扎伊尔等一些非洲国家的航空公司，因欠我债务未还清，中国民航也暂时拒收他们开出的客票和货单。

5. 在国内订购单程客票。

如果旅客是因私出国，为了节省外汇，不妨在国内只买单程客票。因为，在我国境内，自办销售业务的外国航空公司、或者代理外航的中国民航，都不会公开地给予暗扣或非公开的优惠的。一是因为中国民航是国营的企业，他们在运价问题上，还不

太灵活。二是外国航空公司在中国的办事处，大都因与中国民航订有相互为总代理的协议而有约束，因而，也就谈不上在客票票价上给予优惠或暗扣了。至于那些自办销售业务的外航驻京办事处，因雇有中国民航派去的工作人员，因此，他们比较小心，生怕在票价上给了暗扣以后授中国民航以把柄。

旅客如果在国内只购单程票，回程机票在国外订购，情况就截然不同。旅客可根据优惠条件的多寡和暗扣的大小进行选择。如要乘坐中国民航的航班，只要您提出，甚至连中国民航驻当地的办事处也会给予一定的优惠或折扣。关于暗扣率或优惠程度，要视季节及当时航班座位的出售情况而定。

6. 在国外订购机票。

鉴于上述情况，如果旅客的出国费用是由国外亲友资助，不妨请资助者在国外定妥座位，买好票，然后寄来。这样，一则可省去在国内订票的时间和麻烦，二则可在国外买到优惠而有折扣的机票。

7. 在国外购买廉价机票。

旅客如已在国外，要由某地乘机去另一地，如果时间不急，不妨多注意报纸披露的航行动态。或向旅行社、航空公司打听，是不是有不定期的包机可乘。这种不定期包机的票价，往往比定期航班的票价便宜许多。如果是飞机临近飞行日期而又有余座的，其票价往往更为便宜。有时航空公司对定期航班的空余座位，也采取补空的办法实行特惠销售。当然，越临近起飞时间，其票价越便宜。

(三) 定座

出国者阅读了有关资料，权衡了各种票价的利弊，进行了选择，就可向中国民航售票处提出定座了。