



普通高等教育经济管理类

“十一五”规划教材

商务谈判理论与实务

王福祥◎主编



科学出版社

www.sciencep.com

内容简介

普通高等教育经济管理类“十一五”规划教材

商务谈判理论与实务

王福祥 主编

向建国 徐本华 王杰芳 副主编

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判理论与实务 / 王福祥主编. —北京: 科学出版社, 2008
(普通高等教育经济管理类“十一五”规划教材)
ISBN 978-7-03-025281-0

I. 商… II. 王… III. 贸易谈判—高等学校—教材. IV. F712.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第132834号

责任编辑: 王 娟
责任印制: 王 娟
封面设计: 王 娟

科学出版社

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100010

<http://www.sciencep.com>

印刷: 北京科印印刷有限公司

科学出版社发行 各地新华书店经销

2008年9月第 1 版

2008年9月第 1 次印刷

印张: 1—4 000

定价: 39.00元

科学出版社

北京

举报电话: 010-64030329; 010-64034312; 13201151303

内 容 简 介

本书对商务谈判的理论及活动过程进行了较为全面的阐述和分析,包括了商务谈判概述、商务谈判的基本原则及易犯的错误、商务谈判的基本理论、现代商务谈判人员的素质要求、商务谈判的准备、商务谈判对手的心理行为分析及应对策略、商务谈判的思维及语言艺术、商务谈判各阶段的策略、商务谈判中的障碍及排除、商务谈判合同的签订和履行、商务谈判中的礼仪、商务谈判中的技巧、世界主要国家和地区商人的谈判风格、涉外商务谈判等内容。

本书在论述中结合了一些案例,使理论与实际较为紧密地结合,便于读者理解;也考虑到商务人员的实用特点,突出一些方法、技巧和实战思路。

本书适合作为本、专科商务类专业的教材,也适合作为商务人员学习和培训的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判理论与实务/王福祥主编. —北京:科学出版社, 2008
(普通高等教育经济管理类“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-03-022813-0

I.商… II.王… III.贸易谈判-高等学校-教材 IV.F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第124834号

责任编辑:王超 陈磊 /责任校对:刘彦妮

责任印制:吕春珉 /封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008年9月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2008年9月第一次印刷 印张: 24

印数: 1—4 000 字数: 464 000

定价: 36.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135397-8110 (HF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

前 言

谈判学是一门应用学科，是建立在经济学、管理学、公共关系学基础之上的综合性学科，它涉及社会学、心理学、管理学、公共关系学、法律、营销学、语言学、逻辑学、演讲学、伦理学等学科。同时，谈判学也是一门艺术，它要求谈判人员灵活地掌握和运用谈判的技巧，在谈判中不断地应对变化的环境和情况。

商务谈判是古老而又现代的商务活动，随着我国社会主义市场经济的快速发展，市场竞争的日益激烈，商务活动内容和范围的日益扩展，企业急需高质量的商务谈判人才。因此，系统而深入地学习商务谈判理论、掌握扎实的商务谈判技能，对提高企业的工作效率和经济效益有着十分重要的现实意义。

本书较全面、系统地论述了商务谈判的理论，同时结合商务谈判实际，列举了大量的案例，理论与实践结合紧密，突出了本学科的应用性、实践性和艺术性特点。

本书有以下几个方面的特点：

(1) 以商务谈判内容为主

谈判的基本知识不做过多赘述，直接论述商务谈判所涉及的内容。

(2) 理论与实际相结合

根据本学科的实用性特点和应用型本科和专科学生的特点，理论部分以够用为度，大量地阐述了实务性内容。每章开始时有导入案例，行文中穿插小案例，每章结束时有案例分析。

(3) 内容体系较为完备

除了商务谈判的理论部分外，对商务谈判人员、谈判过程中遇到的问题和解决办法以及注意事项都做了论述。

(4) 便于读者学习和应用。

每章都有学习目的与要求、导入案例、案例分析、小结、思考与练习，便于读者学习和使用。

本书具体编写分工如下：王福祥编写第一章、第十一章；熊延柳编写第二章、第七章；向建国编写第三章；张娟编写第四章、第八章；王杰芳编写第五章、第十三章；徐本华编写第六章、第十四章；张艳编写第九章；卢大钊编写第十章；郑本晓编写第十二章。全书由王福祥总纂、修改和定稿。

参与本书的编写人员均长期从事商务谈判的教学工作，有较为丰富的教学经验和研究能力，分别来自于河南大学、河南科技大学、南阳理工学院、河南职业技术学院、南阳电视大学等单位，在这里对这些单位的支持和帮助表示衷心

目 录

前言	1
第一章 商务谈判概述	1
第一节 谈判概述	1
一、谈判的产生	1
二、谈判的内涵	2
三、谈判的构成要素	3
四、谈判学的研究对象与性质	5
第二节 商务谈判的概念、特点及作用	5
一、商务谈判的概念	6
二、商务谈判的类型	6
三、商务谈判的特点	9
四、商务谈判的作用	11
第三节 商务谈判的模式与基本程序	13
一、商务谈判的 PRAM 模式	13
二、商务谈判的基本程序	14
案例分析	16
小结	17
思考与练习	17
第二章 商务谈判的基本原则及易犯的错误	18
第一节 商务谈判的基本原则	18
一、平等原则	19
二、互利原则	20
三、合法原则	24
四、信用原则	25
五、协商原则	26
六、事人有别原则	27
七、客观标准原则	29
八、避免在立场上磋商问题原则	30
第二节 商务谈判中易犯的错误	32
一、谈判中易犯的错误表现	32
二、克服谈判中的错误	34
案例分析	36

小结	37
思考与练习	38
第三章 商务谈判的基本理论	39
第一节 公平理论与谈判	40
一、公平理论的基本内涵	40
二、不公平感的消除	40
三、“公平”的判定标准	41
第二节 博弈论与谈判	44
一、博弈论	44
二、博弈基础上的谈判程序	46
第三节 谈判实力理论	47
一、谈判实力的含义与特点	48
二、影响谈判实力的主要因素	49
三、温克勒提出的商务谈判十大原则	50
第四节 信息论与谈判	53
一、信息模式三要素	53
二、主、客方关系论	54
三、认知结构论	54
四、影响人们接收信息的因素	54
五、信息的传输渠道	55
第五节 谈判谋略理论	56
一、谈判谋略的含义	56
二、谈判谋略的构成要素	56
三、谈判心理战的谋略原则	57
四、谈判心理战的基本方式	59
第六节 其他谈判理论	59
一、谈判需要理论	59
二、谈判结构理论	61
三、谈判技巧理论	61
四、原则谈判理论	62
五、谈判“黑箱”理论	63
六、当代其他一些谈判观点	65
案例分析	65
小结	66
思考与练习	66

第四章 现代商务谈判人员的素质要求	67
第一节 现代商务谈判人员应具备的业务能力	68
一、倾听与表达能力	68
二、洞察与预见能力	68
三、思维与应变能力	69
四、决策能力	69
五、社交能力	70
六、协作能力	70
第二节 现代商务谈判人员应具备的心理素质	70
一、高尚的道德情操	70
二、充分的自信	70
三、坚强的毅力和坚韧的耐心	71
四、稳定的情绪	71
五、开朗的性格和健康的体魄	72
第三节 现代商务谈判人员应具备的基础知识和专业知识	72
一、专业知识	73
二、法律、法令知识	73
三、其他相关知识	74
第四节 现代商务谈判人员的管理	75
一、对商务谈判人员的个体管理	75
二、对商务谈判人员的群体管理	80
案例分析	81
小结	82
思考与练习	82
第五章 商务谈判的准备	83
第一节 组织商务谈判班子	83
一、谈判班子的组成	83
二、谈判班子成员的分工	87
三、谈判班子成员的配合	88
第二节 商务谈判资料 and 信息的收集与整理	89
一、资料和信息在商务谈判中的意义	89
二、商务谈判资料和信息包含的内容	90
三、收集商务谈判资料 and 信息的途径	95
四、商务谈判资料 and 信息的整理	96

第三节 商务谈判目标的确立与谈判议程的拟订	98
一、商务谈判主题与目标的确立	98
二、商务谈判议程的拟订	101
第四节 其他方面的准备	103
一、谈判场所的选择	103
二、谈判会场的布置	104
三、食宿安排	105
案例分析	106
小结	106
思考与练习	107
第六章 商务谈判对手的心理行为分析及应对策略	108
第一节 商务谈判心理概述	108
一、商务谈判心理的内涵	109
二、研究和掌握商务谈判心理的意义	110
第二节 商务谈判对手的个性	110
一、能力与商务谈判	110
二、气质与商务谈判	116
三、性格与商务谈判	119
第三节 知觉在商务谈判中的作用	121
一、首因效应	121
二、晕轮效应	123
三、刻板印象	123
四、近因效应	124
五、动机与需要	125
第四节 商务谈判心理的利用与防范	126
一、善于判断对手的心理	127
二、注意保护自己心理上的秘密	129
三、商务谈判中心理挫折的防范与应对	130
第五节 商务谈判的应对策略	132
一、优势谈判策略	133
二、劣势谈判策略	134
三、均势谈判策略	135
案例分析	136
小结	137
思考与练习	137

第七章 商务谈判的思维与语言艺术	139
第一节 商务谈判思维	140
一、谈判思维的基本特点与模式	141
二、谈判思维障碍的主要原因	145
三、谈判思维的艺术	146
四、谈判思维的诡道	148
第二节 商务谈判语言概述	150
一、语言表达在商务谈判中的作用	150
二、商务谈判对语言表达的要求	152
第三节 商务谈判中的行为语言	162
一、行为语言概述	163
二、行为语言的认知	165
三、类语言	172
四、空间语言	173
案例分析	174
小结	175
思考与练习	175
第八章 商务谈判各阶段的策略	177
第一节 商务谈判的开局	178
一、开局阶段的主要任务	178
二、开局阶段应考虑的因素	182
三、开局阶段的技巧	184
第二节 商务谈判报价阶段的策略	184
一、报价的依据	184
二、报价的先后	185
三、报价的原则	186
四、报价的方式	187
五、报价的策略	187
六、卖方使买方接受报价的策略	190
第三节 讨价还价阶段的策略	191
一、讨价的含义及方式	191
二、还价的含义及方式	193
三、讨价还价的策略	194
第四节 让步阶段的策略	198
一、让步的基本原则	199
二、让步的方式	200

三、运用适当的让步策略.....	205
四、迫使对方让步的策略.....	206
五、阻止对方进攻的策略.....	210
第五节 最后阶段的策略.....	213
一、成交阶段的策略.....	213
二、未成交时的策略.....	216
案例分析.....	217
小结.....	220
思考与练习.....	221
第九章 商务谈判中的障碍及排除.....	222
第一节 僵局产生的原因及处理原则.....	223
一、僵局产生的原因.....	223
二、避免僵局的原则.....	227
第二节 妥善处理潜在僵局的方法.....	228
一、潜在僵局的间接处理法.....	228
二、潜在僵局的直接处理法.....	230
第三节 打破谈判僵局的策略.....	233
一、避重就轻.....	233
二、休会策略.....	234
三、改变谈判环境.....	234
四、引入第三方.....	234
五、建立共识.....	235
六、改变谈判条件.....	236
七、调整谈判人员.....	236
八、用强硬破解僵局.....	237
第四节 其他障碍的处理.....	238
一、改变商务谈判中的劣势.....	238
二、处理商务谈判中的反对意见.....	240
三、控制商务谈判中的氛围.....	241
案例分析.....	243
小结.....	244
思考与练习.....	244
第十章 商务谈判合同的签订和履行.....	245
第一节 商务合同的签订.....	245
一、商务合同的种类.....	245
二、商务合同的书写与格式.....	247

三、合同的审核与签字.....	250
第二节 商务合同的履行与解除.....	255
一、商务合同的履行.....	255
二、商务合同的变更.....	257
三、商务合同的中止和终止.....	257
四、商务合同的解除.....	258
第三节 商务合同的纠纷与违约责任.....	260
一、商务合同纠纷的概念.....	260
二、违约责任.....	261
第四节 商务合同的管理与争议的解决.....	263
一、合同的管理.....	263
二、商务合同纠纷的解决途径.....	264
第五节 商务合同的漏洞及防范.....	266
一、商务合同的常见漏洞.....	266
二、商务合同漏洞的防范.....	266
三、在商务合同履行中的漏洞及防范.....	266
案例分析.....	267
小结.....	267
思考与练习.....	268
第十一章 商务谈判中的礼仪	269
第一节 商务谈判礼仪概述.....	269
一、交际的含义与原则.....	270
二、礼仪的含义与规律.....	271
第二节 谈判人员的个人基本礼仪.....	272
一、仪容、仪表礼仪.....	272
二、言谈礼仪.....	277
三、电话礼仪.....	278
第三节 商务谈判的基本社交礼仪.....	280
一、迎送礼仪.....	280
二、会见礼仪.....	281
三、馈赠与接受礼品的礼仪.....	286
四、签约礼仪.....	290
案例分析.....	291
小结.....	292
思考与练习.....	292

第十二章 商务谈判中的技巧	293
第一节 商务谈判中的技巧概述	293
一、商务谈判技巧的含义.....	293
二、商务谈判技巧的基本方法.....	294
第二节 商务谈判中的技巧应用	297
一、商务谈判中“听”的技巧.....	297
二、商务谈判中“问”的技巧.....	300
三、商务谈判中“答”的技巧.....	306
四、商务谈判中“叙”的技巧.....	309
五、商务谈判中“看”的技巧.....	311
六、商务谈判中“辩”的技巧.....	311
七、商务谈判中“说”的技巧.....	314
八、商务谈判中“不”的技巧.....	316
案例分析	317
小结	319
思考与练习	320
第十三章 世界主要国家和地区商人的谈判风格	321
第一节 亚洲商人的谈判风格	322
一、日本商人的谈判风格.....	322
二、韩国商人的谈判风格.....	325
三、南亚和东南亚商人的谈判风格.....	326
四、华侨的谈判风格.....	328
五、犹太商人的谈判风格.....	328
六、中国商人的谈判风格.....	329
第二节 美国商人的谈判风格	331
第三节 欧洲主要国家商人的谈判风格	334
一、俄罗斯商人的谈判风格.....	334
二、英国商人的谈判风格.....	335
三、德国商人的谈判风格.....	337
四、法国商人的谈判风格.....	338
五、意大利商人的谈判风格.....	340
六、西班牙商人的谈判风格.....	341
七、葡萄牙商人的谈判风格.....	342
八、希腊商人的谈判风格.....	342
九、荷兰、比利时和卢森堡商人的谈判风格.....	343
十、奥地利和瑞士商人的谈判风格.....	344

十一、北欧商人的谈判风格	344
十二、东欧商人的谈判风格	346
第四节 大洋洲商人的谈判风格	347
第五节 阿拉伯商人的谈判风格	347
第六节 非洲商人的谈判风格	350
案例分析	351
小结	352
思考与练习	352
第十四章 涉外商务谈判	353
第一节 涉外商务谈判的调查与研究	354
一、涉外商务谈判调查的目的	354
二、涉外商务谈判的背景调查及分析	355
第二节 涉外商务谈判的议程与管理	360
一、涉外商务谈判的议程	360
二、涉外商务谈判的计划与管理	362
案例分析	364
小结	365
思考与练习	365
参考文献	366

第一章 商务谈判概述

学习目的与要求

- 了解谈判及商务谈判的含义与特点
- 熟知谈判及商务谈判的特征与作用
- 掌握商务谈判的模式与基本程序

案例导入

有一对夫妇看到一个标价为 750 元的钟表，很想买下，但商定最多只准备出 500 元。丈夫问营业员：“这只钟像是旧的似的，不是很美观，我的收入也不高，不想买太贵的。你的标价太高了，我看不值这么多，我只出一次价，250 元，不行就算了，我也不耽误你时间。”营业员二话没说，“行，卖给你算了。”

谈判是社会生活中广泛存在的活动现象，在日常生活中，很多问题都需要谈判。例如，如何从领导那儿得到更重要的任务，如何使自己的薪资待遇有更大的提升机会，如何与客户、竞争对手进行沟通，如何通过谈恋爱获得对方的好感……可以说，小到人们身边的一件小事，大到中国加入 WTO，都需要谈判。谈判是人类社会客观存在的一种活动，是人类得以生存和发展的基本活动。为了更好地满足需求，人类要进行分工和协作，在此基础上，人们要通过谈判来相互地满足自己的需求，实现“双赢”或“多赢”。

本章主要介绍谈判及商务谈判的内涵、特点与作用以及商务谈判的基本程序。

第一节 谈判概述

一、谈判的产生

谈判是随着人类的产生而产生的古老活动，人类的生产、交换、销售、管理、外交、军事等活动都需要在谈判中进行。

1. 谈判产生于需求的满足

需求及其满足是人类生存和发展的根本动力，需求的满足源于人们的分工和

协作，在分工和协作的过程中，人们为得到自己想要的东西就会产生谈判活动。

2. 谈判产生于利益的差异

由于人们的认识、利益、观点、行为方式等方面存在着差异，导致在分工和协作的过程中会出现矛盾和冲突，这就需要借助于谈判来统一思想、行为和利益。

3. 谈判产生于竞争

竞争是不同的利益主体为实现自己期望的利益而同对手进行利益争夺的活动，是人类生存和发展的条件之一。只有竞争才会有压力，才能促使个体发展。人类的发展史就是竞争的历史。竞争必然会导致人与人之间的矛盾、争端和冲突，解决这些矛盾、争端和冲突的主要手段就是谈判。

4. 独立与平等是谈判的前提条件

当竞争的双方相互独立而又处于平等关系时，双方才有可能形成谈判关系。如果一方依附或屈从于另一方，或者一方没有独立性，对对方没有利益的威胁，就不会产生双方的谈判。

二、谈判的内涵

“谈判”(negotiation)又称“洽谈”(discussion)。按我国《辞海》的解释：“洽”为协和、和睦之意，如融洽。《诗·大雅·江汉》云：“洽此四国”，既含和睦之意，也有商量、交换意见之说，如洽办、面洽。“谈”为讲论，彼此对话之意，如交谈、座谈、高谈阔论，《诗·卜雅·节南山》言：“忧心如焚，不敢戏谈”中的“谈”即为此意。“判”意为评断，如唐庚《有所叹》诗曰：“起非已付渔樵判，疑信难凭党与传。”据法国著名的《拉罗斯(Larousse)词典》解释，“discussion”意为讨论、争论；“negotiation”则指谈判协商，多指“使大宗交易得到良好结果的行动”或“政府间的对话”。据英国权威的《牛津词典》解释，“discussion”指讨论、议论、商讨；“negotiation”则含商议、商订、谈判、磋商之意，或指借商议来处理问题。^①

谈判由谈和判两种活动组成，谈是指有利害关系的双方或多方之间的沟通和交流，判就是决定一件事情。只有在双方之间沟通和交流的基础之上，了解对方的需求和内容，才能够做出相应的决定。也就是说，谈判是让别人支持我们从对方那里获得我们想要的东西的一个过程。目前对谈判的定义主要有以下几种：美国谈判学会会长、著名律师杰勒德·I. 尼尔伦伯格在《谈判艺术》一书中所阐明的观点是，“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

^① 资料来源：任正臣，庞绍堂，童星，1999. 商务谈判. 南京：译林出版社，(3)

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”。美国法学教授罗杰·费希尔和谈判专家威廉·尤瑞在《谈判技巧》一书中认为，谈判是为达成某种协议而进行的交往，谈判是促进沟通、达成交易和解决争议的一种手段和艺术，谈判是寻求一个折衷方案的活动或过程，谈判是以达成共同决定为目的而进行意见沟通和交换的程序，谈判就是交涉和说服，谈判就是讨价还价，谈判是当事人为满足各自需要和维持各自利益而进行的协商过程，谈判是为解决人与人、人与组织、组织与组织之间的利益冲突而采取的沟通和协调活动。通常人们认为，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一致的行为和过程。

以上这些定义对谈判的理解角度不同，但大都包含着以下几点意思：

首先，谈判是改善现有的关系，建立一种新的关系。谈判双方因各自的实力和地位不同，会形成各种利益关系，但随着双方力量的变化，就需要通过谈判来调整和改善现有的关系，建立一种新的对双方都有利的关系。

其次，谈判是满足各自的需求和利益目标。谈判双方通过谈判都想要达到自己期望的利益和目标，在满足自己利益而不会损害对方根本利益的前提下，谈判才能正常进行并会有双方都满意的结果。如果只考虑自己的利益而不满足对方，即使谈判成功，也不利于建立长期的利益关系和友谊。

再次，谈判是进行沟通和协调。谈判双方通过沟通、交流信息交换观点和感情，取得对方的认同和理解，进行磋商和协调，既争取自己的利益，同时又考虑对方的利益，最终取得双方意见的一致。如果不沟通、不协商，谈判就无法进行，也不会有好的结果。

综合以上观点，谈判应该是为满足自身的需要和利益而同利益相关的其他各方进行协商以达成一致意见的活动过程。

三、谈判的构成要素

谈判是一个有机联系的整体。为了完整地认识和把握谈判活动，有必要较为深入地分析一下谈判的构成要素。谈判的构成要素是谈判活动正常进行所必备的因素，有谈判主体、谈判客体、谈判行为、谈判议题、谈判时间、谈判地点、谈判条件、谈判目标、谈判人员、谈判方式等。其中，谈判主体、谈判客体、谈判议题、谈判行为、谈判条件和谈判方式是谈判活动的基本要素。

1. 谈判主体

谈判主体就是指参加谈判活动、能主动地了解并影响对方，从而使其理解或接受自己的观点、利益或行为方式的人员。谈判通常是在个人之间进行的，他们或者是为了自己，或者是代表着有组织的团体。谈判活动归根到底是谈判人员为