

SHANGWU GOUTONG YU TANPAN ZIXUE FUDAO

《商务沟通与谈判》

自学辅导

范钧 主编 冯炜 副主编 



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

《商务沟通与谈判》

自学辅导

范 钧 主 编 冯 炜 副 主 编 ■



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

《商务沟通与谈判》自学辅导 / 范钧主编. —杭州:浙江人民出版社, 2009.4

ISBN 978-7-213-04011-5

I. 商… II. 范… III. ①商业管理-公共关系学
②贸易谈判 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 031767 号

书 名	《商务沟通与谈判》自学辅导
作 者	范 钧 主 编 冯 炜 副主编
出版发行	浙江人民出版社 杭州市体育场路347号 市场部电话:(0571)85061682 85176516
责任编辑	李 虹
责任校对	戴文英
封面设计	厉 琳
电脑制版	杭州兴邦电子印务有限公司
印 刷	杭州浙大同济教育彩印有限公司
开 本	710×1000毫米 1/16
印 张	14.5
字 数	20.7万
插 页	2
版 次	2009年4月第1版·第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-213-04011-5
定 价	28.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

前言

QIANYAN

本书是冯炜主编的高等教育自学考试指定教材《商务沟通与谈判》的配套用书。本书以高等教育自学考试考生为主要阅读对象,也可作为高等院校经济管理等相关专业教师和学生的参考用书。

为了便于教学参考,本书的编排顺序与配套教材体系完全一致,编写内容力求符合学生认识规律,由易到难、由浅入深。除“同步综合练习”及“同步综合练习参考答案”之外,每章均设有“本章学习目标”、“本章考核要求”和“本章重点难点”,以帮助学生更好地理解配套教材的主要内容,掌握商务沟通与谈判的技巧和方法。

本书由浙江工商大学工商管理学院范钧和冯炜两位老师负责编撰。范钧任主编,负责全书统筹及第一至十二章的编撰工作,冯炜老师任副主编,负责第十三至十五章的编撰工作。浙江工商大学工商管理学院硕士研究生方敏红和杨丽钊两位同学承担了本书的资料收集、整理和校对等工作,浙江树人大学吴俊杰老师为本书提供了大量宝贵意见,在此一并表示感谢!

由于作者水平有限,加之时间仓促,书中难免存在不妥之处,恳请读者批评指正。

编者

2009年1月7日

目录

Contents

第一章 商务沟通概述	1
一、本章考核要求	1
二、本章重点难点	2
三、同步综合练习	4
第二章 人际沟通	11
一、本章考核要求	11
二、本章重点难点	12
三、同步综合练习	14
第三章 组织沟通	23
一、本章考核要求	23
二、本章重点难点	24
三、同步综合练习	27
第四章 商务沟通的主要手段与技巧(上)	34
一、本章考核要求	34
二、本章重点难点	35
三、同步综合练习	37
第五章 商务沟通的主要手段与技巧(下)	45
一、本章考核要求	45
二、本章重点难点	46

三、同步综合练习	48
第六章 市场营销中的商务沟通	56
一、本章考核要求	56
二、本章重点难点	57
三、同步综合练习	59
第七章 跨文化沟通	69
一、本章考核要求	69
二、本章重点难点	69
三、同步综合练习	70
第八章 商务谈判概述	78
一、本章考核要求	78
二、本章重点难点	78
三、同步综合练习	79
第九章 商务谈判人员和谈判队伍的组织	86
一、本章考核要求	86
二、本章重点难点	87
三、同步综合练习	88
第十章 商务谈判信息	98
一、本章考核要求	98
二、本章重点难点	99

三、同步综合练习	100
----------	-----

第十一章 商务谈判前的整体筹划与准备 109

一、本章考核要求	109
二、本章重点难点	110
三、同步综合练习	111

第十二章 商务谈判的类型与过程 120

一、本章考核要求	120
二、本章重点难点	120
三、同步综合练习	122

第十三章 商务谈判僵局的化解与妥协让步 130

一、本章考核要求	130
二、本章重点难点	130
三、同步综合练习	132

第十四章 商务谈判合同的签订 138

一、本章考核要求	138
二、本章重点难点	139
三、同步综合练习	140

第十五章 商务谈判礼仪 147

一、本章考核要求	147
二、本章重点难点	147

三、同步综合练习	149
同步综合练习参考答案	157
一、第一章	157
二、第二章	159
三、第三章	163
四、第四章	166
五、第五章	168
六、第六章	172
七、第七章	175
八、第八章	179
九、第九章	182
十、第十章	185
十一、第十一章	188
十二、第十二章	192
十三、第十三章	197
十四、第十四章	199
十五、第十五章	202
附录一 《商务沟通与谈判》自测卷一	205
附录二 《商务沟通与谈判》自测卷一参考答案	211
附录三 《商务沟通与谈判》自测卷二	214
附录四 《商务沟通与谈判》自测卷二参考答案	221

第 一 章

商务沟通概述

本章学习目标

通过本章的学习,要求对沟通和商务沟通有一个全面、正确的了解与认识。要求了解沟通的含义、基本要素和过程。掌握商务沟通的定义、基本障碍、主要作用、遵循原则和具体分类。

一、本章考核要求

(一) 沟通的定义和要素

1. 识记:(1) 沟通的含义;(2) 沟通的要素;(3) 商务沟通的定义。
2. 理解:(1) 沟通的过程;(2) 沟通的作用;(3) 沟通的原则。

(二) 沟通障碍

1. 识记:沟通障碍的类型。
2. 简单应用:消除沟通障碍的方法。

(三) 商务沟通类型

理解:口头沟通与书面沟通的优缺点。

二、本章重点难点

（一）沟通的含义

沟通是人们在社会活动中为了彼此了解、相互合作,通过语言等多种媒介而进行的信息传递、思想交流的行为,是将信息编译,并通过各种媒介在人与人之间传递和理解的过程。

按照这一定义,沟通包括以下基本含义:

- (1) 沟通的主客体是人,即发信者和受信者。
- (2) 发信者和受信者进行信息传递和思想交流必须通过一定的媒介,而主要的媒介是语言。
- (3) 沟通必须有内容,而内容必定是双方的接触、联系并产生相互影响,是物质和精神层面的互动,因而沟通是双向的,是互为主客体的,来而不往就不能产生积极的效果。
- (4) 沟通的目的在于促进人与人之间的了解和合作。

（二）沟通的要素

整个沟通过程包括以下七元素:发信者(信息源)、编码和译码、媒介、接受者、反馈、噪音和背景。

（三）沟通的过程

沟通的过程包括信息策划、信息编码、信息传输、信息解码和信息反馈。

（四）商务沟通的概述

1. 商务沟通的定义。

商务沟通指商务组织为了顺利地经营并取得经营的成功,为求长期的生存发展,营造良好的经营环境,往往需要通过组织大量的商务活动,凭借一定的渠道,将有关商务经营的各种信息发送给商务组织内外的即定对象,并寻求反馈

以求得商务组织内外的相互理解、支持与合作。

2. 商务沟通的障碍。

商务沟通的障碍包括:感觉差异、武断、成见、缺乏了解、缺乏兴趣和情绪。

3. 消除商务沟通障碍的策略。

(1) 系统思考,充分准备。

(2) 沟通要因人制宜。

(3) 充分运用反馈。

(4) 调整心态。

(5) 积极倾听。

(6) 注意非语言信息。

(五) 商务沟通的作用

1. 商务沟通的作用包括以下几个方面:

(1) 传递信息。

(2) 满足员工的心理需要,改善人际关系。

(3) 调动员工积极参与管理和决策。

(4) 增强企业的创新能力。

(5) 加强组织凝聚力。

2. 下列情况下,商务沟通的功效更为显著:

(1) 企业实施重大举措时。

(2) 员工士气低落时。

(3) 企业内部发生重大冲突时。

(4) 企业遇到重大危机挑战时。

(5) 员工之间的隔阂加深时。

(6) 部属对主管有重大误解时。

(六) 商务沟通的原则

1. 尊重原则。

2. 相容原则。
3. 理解原则。
4. 明确性原则。
5. 连续性原则。

(七) 商务沟通的类型

1. 按照沟通信息载体不同,商务沟通可分为语言沟通和非语言沟通。
2. 按照沟通对象是否属于同一组织,商务沟通可分为内部沟通和外部沟通。
3. 按照沟通目标不同,商务沟通可分为销售沟通、采购沟通、投资沟通、融资沟通、咨询沟通和媒体沟通等。
4. 按沟通对象是否属于同一文化背景,商务沟通可分为同文化商务沟通和跨文化商务沟通。

三、同步综合练习

(一) 单项选择题

1. 管理学家()认为“沟通可视为一种程序,借此程序,组织中的每一个成员将其所决定的意见或前提,传送给其他有关成员”。

A. 西蒙	B. 亚当·斯密
C. 韦伯	D. 泰罗
2. 沟通的主要媒介是()。

A. 会议	B. 语言
C. 报告	D. 政策条例
3. ()过程反映着信息发出者的逻辑思维能力的_{高低}和信息量的多少。

A. 信息编码	B. 信息策划
C. 信息传输	D. 信息解码
4. ()指沟通主体长期的文化积淀,即沟通主体较稳定的价值取向、思维模式、心理结构的总和。

- A. 文化背景
B. 心理背景
C. 物理背景
D. 社会背景
5. 古人所说,要做到“以诚感人者,人亦诚而立”,在商务沟通中的原则是指()。
- A. 相容原则
B. 尊重原则
C. 理解原则
D. 明确性原则
E. 连续性原则
6. 君子应能“忍人所不能忍,容人所不能容,处人所不能处”,在商务沟通中的原则是指()。
- A. 相容原则
B. 尊重原则
C. 理解原则
D. 明确性原则
E. 连续性原则
7. ()是所有沟通形式中最直接的方式。
- A. 管理沟通
B. 销售沟通
C. 口头信息沟通
D. 书面信息沟通
8. 口头信息沟通最大的优点是()。
- A. 具有有形展示、长期保存、法律保护依据等优点
B. 易于复制、传播,十分有利于大规模传播
C. 逻辑性强,条理清楚
D. 快速传递和即时反馈
9. 销售沟通主要目的是为了()。
- A. 了解顾客需求信息,传递企业产品和服务信息
B. 拟订有关产品研制、生产数量、产品质量、市场战略的决策
C. 为实现企业管理目标
D. 提升企业在公众心目中的形象
10. 沟通的定义,大致有两种观点比较普遍。一种是说服派的观点,另外一种则是共享派的观点。说服派的观点认为沟通是()。
- A. 信息发送者与信息接受者共享信息的过程

B. 强调信息传递的双向性

C. 强调信息的单向传播和送达

D. 社会上人与人之间的相互作用

11. ()是将信息与意义符号化,编成一定的文字等语言形式或其他形式的符号,以某种形式表达出来。

A. 信息解码

B. 信息传输

C. 信息编码

D. 信息策划

12. “你只要见过一个警察、学生、售货员和汽车推销员,你就会认识所有这类人了!”我们经常听到这种话或类似意思的话。这是指商务沟通障碍中的()。

A. 武断

B. 成见

C. 情绪

D. 感觉差异

13. ()也称管理沟通。

A. 外部沟通

B. 上行沟通

C. 内部沟通

D. 下行沟通

14. 在一个五星级酒店里,人们会不自觉地改变或调整自己的沟通行为。这在沟通背景中是指()。

A. 文化背景

B. 心理背景

C. 物理背景

D. 社会背景

15. 在车间与一线工人沟通,如果你西装革履,且咬文嚼字,势必造成一道沟通心理上的鸿沟。这就要求沟通者()。

A. 系统思考,充分准备

B. 要因人制宜

C. 调整心态

D. 积极倾听

16. ()是信息策划的第一步,也是决定信息策划质量的关键一步。

A. 确定信息范围

B. 收集信息

C. 信息评估

D. 信息整理和分析

(二) 多项选择题

1. 沟通的基本含义包括()。

- A. 沟通的主客体是人
 - B. 发信者和受信者进行信息传递和思想交流必须通过一定的媒介
 - C. 沟通是单向的
 - D. 沟通的目的在于促进人与人之间的了解和合作
2. 信息发出者是沟通过程的重要因素之一,发信者的主要任务是()。
- A. 信息的收集
 - B. 信息的加工
 - C. 信息的传播
 - D. 信息的储存
3. 信息接受者的主要任务是()。
- A. 接受发信者的思想和情感
 - B. 信息的传播
 - C. 及时地把自己的思想和情感反馈给对方
 - D. 信息的加工
4. 根据噪音的来源,我们可以将它分成()。
- A. 语法噪音
 - B. 外部噪音
 - C. 内部噪音
 - D. 语义噪音
5. 沟通事实上总是在一定的背景中发生的,一般认为对沟通过程产生影响的背景因素有()。
- A. 心理背景
 - B. 物理背景
 - C. 社会背景
 - D. 文化背景
6. 信息策划包括()。
- A. 确定信息范围
 - B. 搜集信息
 - C. 信息评估
 - D. 信息整理和分析
7. 积极倾听的原则包括以()。
- A. 专心
 - B. 移情
 - C. 客观
 - D. 完整
8. 商务沟通按照沟通信息载体不同,可分为()。
- A. 语言沟通
 - B. 非语言沟通
 - C. 内部沟通
 - D. 外部沟通

9. 商务沟通按照沟通双方是否能及时反馈可将其分为()。
- A. 内部沟通 B. 外部沟通
- C. 单向沟通 D. 双向沟通
10. 语言沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为()。
- A. 口头信息沟通 B. 间接沟通
- C. 书面信息沟通 D. 直接沟通
11. 书面信息沟通的优点是()。
- A. 具有有形展示、长期保存、法律保护依据等优点
- B. 书面沟通显得更加周密,逻辑性强,条理清楚
- C. 书面沟通的内容易于复制、传播,十分有利于大规模传播
- D. 书面沟通比口头沟通所传达的信息要多得多
12. 掌握非语言沟通的技能包括两个方面()。
- A. 确保信息接收者对信息的解释正好是发送者的本意
- B. 表达同样多的信息要尽可能占用较少的信息载体容量
- C. 观察对方的非语言信息
- D. 适当地发出自己的非语言信息
13. 内部沟通是指发生在商务组织内部的沟通,也称管理沟通。内部沟通的特点是()。
- A. 内部沟通的对象、主体并不限于管理者与被管理者之间
- B. 内部沟通除了存在于组织或企业内部之外,更存在于企业或组织的外部
- C. 内部沟通的方式具有多样性
- D. 内部沟通可以传达多种内容
14. 企业中的跨文化沟通会遇到许多商务沟通障碍,这些障碍是指()。
- A. 语言差异 B. 价值观差异
- C. 认知差异生活 D. 工作方式差异
15. 尊重原则要求沟通者()。
- A. 讲究言行举止的礼貌
- B. 尊重对方的人格和自尊心

- C. 尊重对方的思想感情和言行方式
- D. 以诚相待,摒弃偏见
16. 沟通的有效性还要求遵循连续性原则,连续性通常是指()。
- A. 时间的连续性 B. 沟通内容的连续性
- C. 人员上的连续性 D. 方式上的连续性
17. 口头信息沟通相对于书面信息沟通具有一定的缺陷,通常有()。
- A. 不能及时提供信息反馈
- B. 信息在从发送者开始的一段接力式传送过程中,存在着巨大的失真的可能性
- C. 难以复制、传播
- D. 口头信息传播方式比书面方式传达的信息多
18. 信息沟通在两个方面对沟通效果产生影响,通常是指()。
- A. 编码方式会影响信息占用信息载体的容量
- B. 信息数据的真伪、准确与否影响信息评估质量
- C. 编码方式影响到信息还原的质量
- D. 信息传递的媒介会影响信息传送的速度、有效性和完整性

(三) 填空题

1. 整个沟通过程包括以下七元素:发信者(信息源)、_____、媒介、_____、_____、噪音和背景。
2. 信息策划包括:确定信息范围、_____、_____、信息整理和分析。
3. 按照沟通信息载体不同,商务沟通可分为_____和_____。
4. 按沟通对象是否属于同一文化背景可分为_____和_____。
5. _____是指为了达成销售目标而与潜在顾客进行的沟通。

(四) 名词解释

1. 编码。
2. 解码。