

实用

商务谈判大全

告诉你最简单最有效的双赢谈判战术

孙庆和 张福春 / 编著



企业管理出版社

SHANGWU TANPAN DAQUAN

实用商务谈判大全

孙庆和 张福春 编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用商务谈判大全/孙庆和、张福春编著. - 北京: 企业管理出版社, 1999.10

ISBN 7-80147-301-9

I. 实… II. ①孙… ②张… III. 贸易谈判 - 基本知识
IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 67575 号

书 名: 实用商务谈判大全
作 者: 孙庆和 张福春
责任编辑: 谢 干 技术编辑: 杜 敏
标准书号: ISBN 7-80147-301-9/F·299
出版发行: 企业管理出版社
地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044
网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>
电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387
排 版: 时事印刷厂
印 刷: 时事印刷厂
经 销: 新华书店北京发行所发行
规 格: 850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 13.25 印张 300 千字
版 次: 2000 年 1 月第 1 版 2000 年 1 月第 1 次印刷
印 数: 10000 册
定 价: 22.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

序 言

商务谈判是理论与实践并重的科学，它集政策性、知识性、艺术性于一体。从理论上讲，它的综合性强，涉及到经济学、市场学、营销学、管理学、心理学、行为学、语言学等多学科的内容，运用了多学科的基础知识和科研成果。从实践上看，它是一门注重实践，讲求实用，重在解决实际问题的应用科学。商务谈判既有其规律性和原则性，更具有灵活性和创造性。一个称职的谈判者应是目光敏锐，反映迅速，行动敏捷的智者。商务谈判是实力与智慧的较量，是学识与口才的较量，是魅力与演技的较量。

在社会主义市场经济体系的确立和日益发展的今天，商品经济的大潮已经渗透到每个人的生活之中，搏击商海已成为一大批有志之士不悔的人生抉择。商场如战场，商务谈判已成为这场虽不见刀光血痕，但却无时无刻不在斗智斗勇，无时无刻不在决定着搏击其中者的生死、兴衰、荣辱的残酷斗争的一个至关重要的“战略制高点”。

深谙商务谈判的奥秘，游刃有余于其中者，往往能于谈笑间攻占市场，广招财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。不会令一些初涉商海的谈判者，被它拖得精疲力竭，无所适从，最后，不得不呛上几口水，交上一笔学费。

哈佛大学教授、美国语言学家约克·肯说：“生存，就是与社会、自然进行的一场长期谈判，获取你自己的利益，得到你应有的最大利益，这就看你怎么把它说出来，看你怎样说服对方了”。

《实用商务谈判大全》对商务谈判进行了全面深入的剖析。系统地、详细地介绍了商务谈判的特点和原则、商务谈判的类型、商务谈判的构成、商务谈判的过程、商务谈判的心理、商务谈判的策略、价格谈判、商务谈判的语言艺术、商务风险的规避、商务谈判僵局的突破，合同的签订、商务谈判的礼仪与礼节、世界各地商人的谈判风格、商务谈判禁忌等，还对商务谈判的名家范例做了介绍。

《实用商务谈判大全》帮助搏击商海的勇士、智者抓住商务谈判的关键环节，在商务谈判中获胜，成为商务谈判的常胜将军。

本书在编写过程中，参考了国内外学术成果和资料，在此一并表示感谢。

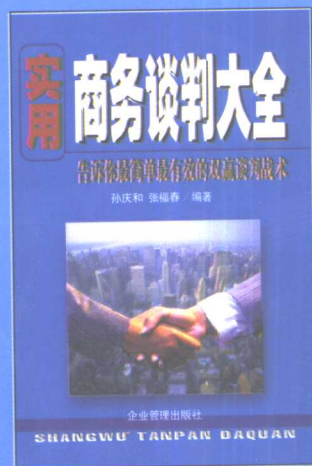
编 者

1999年10月

实用商务谈判大全

一个称职的谈判者应是目光敏锐、反映迅速、行动敏捷的智者。商务谈判是实力与智慧的较量，是学识与口才的较量，是魅力与演技的较量。本书旨在帮助搏击商海的广大读者朋友，抓住商务谈判的关键环节，成为商务谈判的常胜将军。

责任编辑：谢 干



◎装帧设计：红枫叶设计室

目 录

第一章 商务谈判的特点和原则	(1)
一、商务谈判的特点	(1)
(一)商务谈判是以获得经济利益为目的	(3)
(二)商务谈判是以价值谈判为核心	(4)
(三)商务谈判注重合同条款的严密性和准确性	(4)
二、商务谈判的基本原则	(7)
(一)尽量扩大总体利益	(7)
(二)善于营造公平、公开、公正的竞争局面	(11)
(三)明确目标,善于妥协	(13)
第二章 商务谈判的类型	(17)
一、按目标分类	(17)
(一)不求结果的谈判	(17)
(二)意向书与协议书的谈判	(19)
(三)准合同与合同的谈判	(20)
(四)索赔谈判	(21)
二、按交易地位分类	(22)
(一)买方地位的谈判	(22)
(二)卖方地位的谈判	(23)
(三)代理地位的谈判	(24)
(四)合作者地位的谈判	(25)

三、按所属部门分类	(26)
(一)民间谈判	(26)
(二)官方谈判	(28)
(三)半官半民的谈判	(29)
四、按谈判地点分类	(30)
(一)客座谈判	(30)
(二)主座谈判	(31)
(三)客主座轮流谈判	(32)
五、按谈判内容分类	(33)
(一)商品购销谈判	(33)
(二)对外加工装配业务谈判	(34)
(三)技术贸易谈判	(35)
(四)工程承包谈判	(36)
(五)租赁业务谈判	(38)
(六)合资经营谈判	(39)
(七)合作经营谈判	(39)
第三章 商务谈判的构成	(41)
一、谈判的台前当事人	(41)
(一)两职分离的当事人	(42)
(二)两职合一的当事人	(44)
(三)角色的选择	(44)
二、谈判的台后当事人	(46)
(一)领导	(46)
(二)二线人员	(49)
三、单兵谈判的谈判人及其要求	(49)
(一)思想作风正派	(50)
(二)业务熟悉	(50)

(三)加强检查	(50)
(四)加强教育	(51)
四、谈判的标的	(52)
(一)标的类别	(52)
(二)标的特征	(54)
五、谈判的背景	(56)
(一)政治背景	(56)
(二)国际经济状况	(60)
(三)人际关系	(62)
第四章 商务谈判的过程	(65)
一、摸底阶段	(65)
(一)建立谈判气氛	(66)
(二)交换意见	(68)
(三)开场陈述	(68)
二、报价阶段	(70)
(一)报价的形式	(70)
(二)报价的原则	(71)
(三)确定报价起点	(72)
(四)报价的方法	(73)
三、磋商阶段	(74)
(一)磋商前的运畴	(75)
(二)研究对手	(77)
(三)磋商中的讨价	(78)
(四)磋商中的还价	(80)
四、交易达成阶段	(82)
(一)向对方发出信号	(83)
(二)最后的总结	(84)

(三)最后一次报价	(84)
(四)谈判记录及整理	(85)
(五)签订书面协议	(86)
第五章 商务谈判的心理	(87)
一、谈判者的心理	(87)
(一)谈判心理的表现形式	(88)
(二)谈判者心理的变化	(92)
(三)谈判心理类型	(93)
二、谈判者的追求	(99)
(一)谈判者的双重个性	(99)
(二)谈判者的行为约束标准	(100)
(三)谈判者的追求	(104)
第六章 商务谈判的策略	(109)
一、攻心战	(109)
(一)满意感	(110)
(二)头碰头	(110)
(三)“鸿门宴”	(111)
(四)恻隐术	(111)
(五)奉送选择权	(112)
二、磨菇战	(113)
(一)疲劳战	(113)
(二)泥菩萨	(114)
(三)挡箭牌	(115)
(四)磨时间	(116)
(五)车轮战	(116)
三、影子战	(117)

(一)稻草人	(117)
(二)空城计	(118)
(三)欲擒故纵	(119)
(四)声东击西	(119)
(五)木马计	(120)
四、强攻战	(121)
(一)针锋相对	(122)
(二)最后通牒	(122)
(三)扮疯相	(123)
(四)最大预算	(124)
(五)说绝话	(124)
五、蚕食战	(125)
(一)挤牙膏	(126)
(二)连环马	(126)
(三)控灶增锅	(127)
(四)小气鬼	(127)
(五)步步为营	(128)
六、擒将战	(129)
(一)激将法	(129)
(二)宠将法	(130)
(三)感将法	(131)
(四)告将法	(132)
(五)训将法	(133)
七、运动战	(134)
(一)货比三家	(134)
(二)一、二线	(135)
(三)红白脸	(136)

(四)化整为零	(137)
(五)场地效应	(137)
八、外围战	(138)
(一)打虚头	(138)
(二)反间计	(139)
(三)中间斡旋	(140)
(四)缓兵计	(140)
(五)过筛子	(141)
九、决胜战	(142)
(一)抹润滑油	(142)
(二)折衷调和	(143)
(三)三明治	(144)
(四)钓鱼计	(144)
(五)谈判升格	(145)
第七章 价格谈判	(147)
一、要价技巧	(147)
(一)定价	(147)
(二)设立价格的上下限	(151)
(三)使买方觉得便宜	(152)
(四)替代技巧	(154)
(五)抬价策略	(154)
二、议价技巧	(156)
(一)议价前的准备	(156)
(二)“投石问路”技巧	(157)
(三)“严格要求”的策略	(158)
(四)恰当的付款方式	(159)
三、“抱怨”和“让步”	(160)

(一)价格谈判中的“抱怨”及处理	(160)
(二)价格谈判中的“让步”技巧	(161)
第八章 商务谈判的语言艺术	(171)
一、商务谈判语言的特征	(171)
(一)客观性	(171)
(二)针对性	(172)
(三)逻辑性	(173)
(四)规范性	(174)
二、叙述技巧	(175)
(一)入题技巧	(175)
(二)阐述技巧	(176)
三、提问技巧	(183)
(一)提问的类型	(183)
(二)提问的时机	(185)
(三)提问的注意事项	(187)
四、答复技巧	(188)
(一)不要彻底答复对方的提问	(189)
(二)针对提问者的真实心理答复	(189)
(三)不要确切答复对方的提问	(190)
(四)降低提问者追问的兴致	(190)
(五)让自己获得充分的思考时间	(191)
(六)礼貌地拒绝不值得答复的问题	(191)
(七)找借口拖延答复	(191)
五、说服技巧	(192)
(一)说服技巧的几个环节	(192)
(二)运用说服技巧的基本原则	(193)
(三)说服的具体技巧	(194)

第九章 商务风险的规避	(195)
一、商务活动的风险分析	(196)
(一)政治风险	(196)
(二)市场风险	(198)
(三)技术风险	(201)
(四)素质风险	(205)
二、商务风险的预见与控制	(207)
三、规避风险的手段	(211)
(一)提高谈判人员素质	(211)
(二)请教专家,主动征询	(213)
(三)审时度势,当机立断	(214)
(四)规避风险的技术手段	(215)
(五)利用保险市场和信贷担保工具	(216)
(六)公平负担	(217)
第十章 商务谈判僵局的突破	(219)
一、商务谈判僵局的分析	(220)
(一)立场争执	(223)
(二)强迫手段	(224)
(三)沟通障碍	(225)
(四)人员素质	(229)
(五)合理要求的差距	(230)
二、突破僵局的技巧	(232)
(一)力求客观	(233)
(二)关注利益	(235)
(三)寻找替代	(236)
(四)角色移位	(237)

(五)据理力争·····	(238)
(六)借用外力·····	(240)
(七)利用矛盾·····	(241)
(八)借题发挥·····	(242)
(九)临阵换将·····	(243)
(十)抓住要害·····	(244)
(十一)釜底抽薪·····	(245)
(十二)有效退让·····	(246)
第十一章 合同的签订 ·····	(249)
一、合同的特点与形式 ·····	(249)
(一)合同的特点·····	(249)
(二)合同的形式·····	(251)
(三)签订出口合同的注意事项·····	(254)
(四)合同签字·····	(254)
二、合同的条款 ·····	(256)
(一)品质条款·····	(257)
(二)数量条款·····	(258)
(三)包装条款·····	(258)
(四)价格条款·····	(259)
(五)装运条款·····	(261)
(六)保险条款·····	(261)
(七)支付条款·····	(262)
(八)检验条款·····	(263)
(九)索赔条款·····	(263)
(十)不可抗力条款·····	(264)
(十一)仲裁条款·····	(265)
二、合同的履行与管理 ·····	(266)

(一)合同的履行	(266)
(二)合同的管理	(268)
(三)保证与服务	(270)
四、索赔	(272)
(一)造成索赔的原因与索赔前的准备	(272)
(二)索赔方式	(275)
(三)索赔发生后的解决途径	(276)
第十二章 商务谈判的礼仪与礼节 ...	(279)
一、礼仪	(279)
(一)迎送	(280)
(二)会谈	(281)
(三)宴请	(282)
(四)签字仪式	(285)
(五)对外文书的作用	(285)
(六)名片	(286)
(七)礼品	(286)
(八)费用支付	(287)
二、礼节	(287)
(一)日常交往中的礼节	(287)
(二)见面时的礼节	(289)
(三)交谈中的礼节	(292)
(四)参加宴请的礼节	(295)
(五)出席文体活动的礼节	(298)
(六)进入外国人的办公室和住所的礼节	(299)
(七)日常卫生	(300)
(八)服饰	(301)
(九)称呼	(302)