

21 世纪国际商务英语丛书

商务谈判

* 顾问 方梦之 主编 翁凤翔

* 编著 王正琪 蒋 平 肖贵萍 喻永阳

浙江大学出版社

21 世纪国际商务英语丛书

商务谈判

王正琪 蒋 平
肖贵萍 喻永阳 编著

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判/王正琪等编著. —杭州:浙江大学出版社,
2002.4

(21 世纪国际商务英语丛书/翁凤翔主编)

ISBN 7-308-02965-4

I. 商... II. 王... III. 商务—谈判—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 002567 号

出版发行 浙江大学出版社

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

责任编辑 沈国明

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江上虞印刷厂

开 本 850mm × 1168mm 1/32

印 张 9

字 数 230 千字

版 次 2002 年 4 月第 1 版 2002 年 4 月第 1 次印刷

印 数 0001 - 5000

书 号 ISBN 7-308-02965-4/H·170

定 价 12.00 元

序

15 年风雨兼程,15 年征途漫漫。我国已成为世界贸易组织的成员国。机遇与挑战俱来,权利与义务同存。据有关部门论证,入世后我国有五类人才紧缺,其中之一就是了解国际惯例、符合国际经济需要的外语人才。这就是外语加上经济贸易的复合型人才,而不是一般的外语人才。为了提高我国的国际竞争能力,在国际经济的大舞台上开创新局面,必须掌握经营之道,提高语言水平,熟悉国际惯例,这已成为有志于从事国际经贸活动的人的共同愿望。翁凤翔先生主编的《21 世纪国际商务英语丛书》适逢其时,将为培养这类人才提供有效的教材。

根据我国对外开放的客观需要,也为了与我国入世的征途同步,从 20 世纪 80 年代中后期起,我国外语界开始系统地讨论与研究商务英语。商务英语是专门用途英语(English for Specific Purposes, ESP)的一个分支。与通用英语课程(一般以传授语言知识和技能为主要内容)不同的是,ESP 课程的目标和内容是以特定的语言交际功能和受业者的交际需要(communication requirements)而确定的,即以学习者的学习目的来确定教学目标,安排教学内容,选择教学方法。这是一种实践性、应用性课程,具有明确的目的性和功用性,使学习者的专业或职业英语知识和

技能专门化。商务英语的训练,与其他专门用途英语(例如科技英语)一样,注重与专业交际直接有关的社会语境、交际范围、题材以及语言的正式程度等,据此来选择课型、编排内容、组织教学和设计练习,以达到教学目标,满足学习者的实际需要。

翁凤翔先生执教并研究国际商务英语多年,积累了丰富的经验和素材,曾编著《精通剑桥商务英语》、《国际商务英语常用词用法双解词典》等著作。这次又主编包括读、写、译、说等多侧面、全方位的商务英语学习丛书,融语言训练与业务知识为一体。丛书从交际需要出发,编入了国际商务交际所需的不同题材,引进了国际商务的最新内容和语言样式。看得出来,丛书编者的苦心在于:既要使学习者提高语言水平,又要注入符合国际惯例的商务理念,同时还要加强语言交际的实践能力。我对它的出版表示衷心祝贺!是为序。

方梦之

前 言

近十年来,我国贸易方式随着市场的转型发生了巨大的变化,尤其是加入世界贸易组织以后,大量的跨国公司和外国产品不断地涌入我国市场,加剧了国内市场的竞争。面对强大的竞争对手,培养大批既懂国际商贸规则又能用英语娴熟地进行交际和谈判的高素质人才是摆在我们面前的当务之急。尽管许多大学生在国家英语等级考试中能获得较好的卷面成绩,但毕业后在实际工作中,在从事国际商务谈判的各种活动中,普遍感到缺乏商务谈判知识和无法找到适当的英语表达方式,严重影响了工作。为了帮助学生以及将要从事涉外贸易工作的读者掌握一些商务谈判方法和技巧,提高他们运用英语的实际能力,我们精心地编写了《21 世纪国际商务丛书——商务谈判》一书。

《商务谈判》分为四个部分:谈判方式和策略、谈判流程与技巧、实用商务英语对话和部分商务英语合同范例等,另外还附录了常见商务英语词汇及缩略词。本书的

特点是:结构严谨、词汇丰富、对话真切、实用性强。它既适用于在校的本科生和研究生,也适用于各类具有一定英语基础的英语爱好者阅读。

作者在编写过程中,参阅了大量的国内外商务英语方面的资料,并得到外教 **Tamilla Palmer** 女士的指导和审阅,在此,向她表示衷心感谢。

热忱欢迎读者对本书不足之处提出批评意见。

编 者
2002.1.6

目 录

第一章 谈判方式与策略	(1)
1.1 巧妙设计探测策略	(2)
1.2 心平气和地进行讨价还价	(5)
1.3 怎样控制谈判进程	(7)
1.4 创造信任感	(8)
1.5 幽默的妙用	(9)
第二章 谈判流程与技巧	(11)
2.1 谈判步骤	(11)
2.1.1 谈判准备	(11)
2.1.2 谈判过程	(13)
2.1.3 签订商业合同	(14)
2.2 谈判技巧及注意事项	(16)
2.2.1 谈判技巧	(16)
2.2.2 注意事项	(18)
第三章 实用英语对话	(19)
3.1 Introduction	(19)
3.1.1 Self-introduction	(20)
3.1.2 Introducing Others	(21)
3.1.3 Greetings	(22)
3.2 Meetings	(26)
3.2.1 General Meetings	(27)
3.2.2 Work Reports	(28)

3.2.3	Cancelling and Delaying Meetings	(29)
3.2.4	Administration Meetings	(29)
3.3	The Operation and Management of the Company	(32)
3.3.1	Making a Program	(32)
3.3.2	Receiving Guests	(34)
3.3.3	Going on Interviews	(35)
3.3.4	Business Lunches	(36)
3.4	Visiting	(39)
3.4.1	Visiting the Department of a Company	(40)
3.4.2	Visiting a Plant	(41)
3.4.3	Visiting a City	(42)
3.5	Telephone Conversation	(46)
3.5.1	Speaking on the Telephone	(47)
3.5.2	Leaving a Message	(48)
3.5.3	Making an Appointment	(48)
3.5.4	Having a Phone Discussion	(49)
3.6	Business Agreement	(55)
3.6.1	Inquiring	(56)
3.6.2	Offers	(57)
3.6.3	Countering Offers	(58)
3.6.4	Re-countering Offers	(59)
3.6.5	Accepting Offers	(60)
3.7	Negotiations and Contracts	(66)
3.7.1	Arrangements for the Negotiation	(67)
3.7.2	Disagreements on the Negotiation	(69)
3.7.3	Signing Contracts	(71)
3.8	Logistics	(76)
3.8.1	Cargo Storage	(77)

3.8.2	Cargo Checking	(78)
3.8.3	Booking Space and Shipping	(78)
3.8.4	Delivery	(80)
3.8.5	Accepting Deliveries	(81)
3.9	Payment	(86)
3.9.1	Opening a Letter of Credit	(87)
3.9.2	Revising a Letter of Credit	(88)
3.9.3	Payment through Negotiation	(89)
3.9.4	Documents against Payment	(90)
3.9.5	Chasing Payment	(91)
3.10	After-sales Service	(96)
3.10.1	Complaint	(97)
3.10.2	Explanation and Apology	(99)
3.10.3	Claim	(100)
3.11	Business Travel	(104)
3.11.1	Booking Flights	(105)
3.11.2	Hotel Reservation	(106)
3.11.3	Checking in at the Airport	(107)
3.11.4	On the Plane	(108)
3.11.5	Meeting and Seeing off Guests	(109)
3.11.6	At the Hotel	(110)
3.12	Attending the Trade Fair	(115)
3.12.1	Greeting at the Fair	(116)
3.12.2	Inquiring about the Company and the Products	(117)
3.12.3	Promoting Sales	(118)
3.13	Products Demonstration	(126)
3.13.1	New Products Introduction	(126)

3.13.2	Business Inquiries	(127)
3.13.3	New Products Presentation	(130)
3.14	Developing New Markets	(136)
3.14.1	Marketing Reports	(137)
3.14.2	Products Advertising	(139)
3.14.3	Establishing New Relations	(140)
第四章	部分合同范例	(146)
4.1	ORDER SHEET	(146)
4.2	SALES CONFIRMATION I	(149)
4.3	SALES CONFIRMATION II	(154)
4.4	PURCHASE CONFIRMATION	(158)
4.5	CONTRACT	(165)
4.6	PURCHASE CONTRACT	(179)
4.7	SALES CONTRACT	(185)
4.8	IMPORT CONTRACT	(191)
附 录		(205)
I .	常见商务英语词汇表	(205)
II .	常见商务英语缩略词	(214)
III .	参考答案	(253)
参考书目		(272)

第一章

谈判方式与策略

对外经贸谈判是国际商务活动的一个重要组成部分。就国际投资,商品、机械、设备、技术的进出口等方面而言,对外经贸谈判是发生在政府之间、贸易组织之间、跨国公司之间、私人商行之间的一个磋商过程,简言之,就是发生在买方与卖方之间的一个磋商过程。因此,谈判是为全面达成进出口贸易协议而采取的重要步骤之一。

一般说来,在国际商务活动中的谈判,主要涉及以下几方面的内容:

- 价格;
- 质量;
- 支付条款;
- 包装与装运;
- 保险;
- 代理;
- 抱怨、争议和索赔;
- 仲裁;
- 加工与装配贸易;
- 补偿贸易;
- 技术引进;
- 合资经营等。

对外谈判的总体效果同谈判的方式有着十分密切的关系。形

象地讲,涉外谈判宛如波涛汹涌的大海,而各种谈判方式则好似渡海的舟船。舟船选择得当,我们就可以乘风破浪,直驶理想的彼岸。因此,能否把握好谈判的进程、利用何种方式实现谈判者的意图,业已成为影响谈判发展前途的关键内容。纵观当代涉外谈判的具体实践,我们认为以下几点内容颇值得谈判人员重视。

1.1 巧妙设计探测策略

任何正式谈判都将探测对方列在首要阶段,因为这对谈判前途有着不容忽视的影响。就探测阶段的结构来说,往往又有开局发言、策略评估以及澄清立场等多方面的内容。巧妙地设计这几部分内容,明白无误地阐明己方立场,弄清对方意图,灵活、机动地调整己方的策略,这是谈判双方在谈判的探测阶段所必须解决的问题。

那么在开局的时候怎样发言才能取得预期效果呢?对此国内外许多书刊发表了很多有益的见解。我们认为,谈判人员在探测阶段的开局发言应当做到简洁明了,提纲挈领地阐明己方立场。这一阶段发言的一大忌讳是谈判双方互相询问,猜测对方意图,深究某一具体问题,从而影响谈判的总体效果。在发言的内容上,双方应集中阐述己方的观点。诸如我方认为谈判应控制在什么范围比较合适;我方对哪些问题比较关心;哪些问题比较重要,应该优先考虑;我方有哪些希望,有什么恒心;我方的基本态度是什么,愿做哪方面努力等等。例如,我国某出口公司的一位经理在同东南亚某国商人洽谈大米出口交易时,曾有这么一段发言:“诸位先生,我们已约定首先让我向几位介绍一下我方对这笔大米交易的看法。我们对这笔出口买卖比较感兴趣,我们希望贵方能以现汇支



付。不瞒贵方说,我们已收到了某国其他几位买主的递盘,因此现在的问题只是时间,我们希望贵方以最快速度决定这笔买卖的取舍。当然,贵我双方是老朋友了,彼此有着很愉快的合作经历,希望这次会谈能进一步加深彼此的友谊,这就是我方的基本想法,我把话讲清了吗?”这里之所以选择这段话是因为它基本符合发言的要求:言简意赅、诚挚友好。并且结尾几句话清清楚楚地告诉对方:我们只是阐述我方观点,丝毫没有故意为难对方的意思。

对于一方的发言,另一方该做些什么呢?要做两件事。其一是洗耳恭听,间或澄清、概括对方谈话要点;其二是发表自己的见解。所谓洗耳恭听就是专心致志地听对方讲话,不作丝毫的批驳;澄清就是说如遇到疑难问题,提出来请对方再解释一下或证实一下;概括则是指反馈对方的发言要点。

在听清对方基本观点之后,另一方就可以阐述自己的观点了。为轻松气氛起见,应先提一提双方已取得一致意见的地方,但在发言中应保持自己的意图原貌,不受对方刚才发言的影响。如,“好,根据双方确定的程序,该轮到我了。哈哈,我们的想法和您的一样,都想把这笔买卖做下来。我们认为最好的支付方式是用我们的橡胶,这在贵国也很需要,当然了,如果贵方大米价格很有竞争力,我们也愿意考虑用现汇支付。别的不多谈了,需要澄清吗?”这样,谈判就在轻松的气氛中顺利进行了。

谈判的目标是取得符合双方利益的积极成果。要实现这个目标,在探测阶段就需要谈判双方意想神驰,尽情地展开想像的翅膀,搜寻各种合作的机会,因此,双方谈话的内容必须广泛,尽量避免话题过分单一,致使谈判难以进行下去。不过,话题再广泛,彼此之间也应有一定的联系,即在多样中寻求统一。之所以如此,是因为强调联系性会有助于双方进行互利合作,而且还有相互启发之妙,双方相互启迪、浮想联翩,往往能创造出许许多多的合作机会。例如,在上面举出的这种会谈中,双方就可以自由自在地提出

各种设想：“把价格同销售额联系起来怎么样？”“价格同交货期挂钩比较好。”“需不需要规定奖惩条款来保证及时交货？”“选用CIF价格术语行不行？”“60%大米以现汇支付，40%以橡胶换货？”“能不能提供买方信贷？”总之，设想是越多越好，当然荒诞不经的想法不在此列。

经过一段时间想像之后，双方便可以回过头来冷静地权衡各种设想的现实性和可能性了。如：“咱们现在分析一下哪种设想好些，行吗？”“当然可以，您看价格与交货期挂钩怎么样？”“这不错，是一种可能，不过您看把货价同销售额联系起来是不是更符合商业习惯？”“这也不失为是一良策，但我认为最佳方法是货价同这二者以及付款方式都结合起来，这是上策。”就这样，双方提出了种种想法，大家谁也没有攻击谁，和和睦睦地推动着探测阶段谈判的顺利发展。

随着探测阶段的发展，谈判双方对彼此的意图、策略、谈判风格及个人修养等一系列情况已有了一定的了解。例如，通过前面例子中的几句对话，我方经理就可以发现买方是一位态度鲜明、友好，性格爽快、大方的商人，而对方也可以发现我方经理是位温文尔雅、小心谨慎、态度祥和的对手。假如我们发现对方在“破冰”阶段、开局过程以及探测阶段都是言辞闪烁、态度暧昧，那么也就可以断定他没有多大诚意。对于在探测阶段所介绍的各种信息，谈判双方都需要进行分析、整理，进而调整自己的谈判策略。这项工作最好在休息时间内进行，这样既可以保证自己专心致志，同时也不影响对方的情绪，因此当探测阶段进行了一定时间后，双方或其中一方可以提议休息三五分钟。

在这几分钟内要详细分析、揣测每一件事发生的可能性，所以要努力抓住有代表性的若干环节，集中地分析对方的谈判态度、意图和策略。例如，在开局的几分钟内对手是怎么做的？是坦诚友好还是令人莫名其妙？对方在发言中是否开宗明义？我方发言时



他是认真倾听还是寻机捞些好处？在整个会谈过程中他提了多少建议，主旨是什么？接受了我方多少建议？他的谈吐是灵活巧妙还是平铺直叙？我方对他采取什么策略为宜？如此在休息阶段双方不仅调整了策略，而且体力也得到了一定恢复，这时双方就可以重新回到谈判桌前来，进行讨价还价了。

1.2 心平气和地进行讨价还价

探测阶段结束，讨价还价阶段即告开始。在讨价还价阶段，谈判双方从各自利益出发，唇枪舌剑、左冲右突，竭力使谈判朝着有利于自己的方向发展，一时间谈判桌旁风起云涌、异彩纷呈，有时还会出现戏剧性变化。

在剧烈的争夺、角逐中，谈判双方很容易感情冲动，稍不留神，就会酿成谈判人员的个人冲突，进而生意告吹。因此，如何在瞬息万变的谈判中保持清醒头脑，合情合理地进行讨价还价，是谈判人员亟需解决的问题。

要保证谈判人员在激烈的角逐中不迷失方向，双方的谈判态度就必须是心平气和的。要保证态度的平和，谈判双方除需较高的个人修养之外，会谈外的审时度势、巧妙安排也是必不可少的。谈判人员只有充分预见和分析谈判过程中可能发生的情况，制定好应付措施，做到胸中有数，才能临阵不乱，在千变万化的形势面前从容镇定，心平气和地据理力争。

我们认为，比较理想的讨价还价应具有这几方面的特征：(1)谈话范围广阔，双方有充分的回旋余地；(2)谈判是双方观点的交锋而不是双方人员的冲突；(3)谈判双方是在诚心诚意地探讨解决

问题的共同途径。

在讨价还价阶段开始后,首先应有一方开宗明义地表明自己的立场。如,“众所周知,我们的大米一直畅销于国际市场,因此比较合理的单价是 350 美元/吨,交货时间可以快些。”接下来另一方就应该澄清一下对方的观点:“您刚才谈到每吨 350 美元,我觉得您这是最高价格吧。”谈判人员在要求对方澄清问题时应注意自己提问的方式,尽量避免那些挑战性的、令对方不快的方式。像“你这是最高价吧,咱痛快点,报个合理的价格来”这样一种盛气凌人的提问方式,必定会引起对方的反感甚至是愤慨,这往往会导致对方的反唇相讥,稍有不慎就会酿成一场轩然大波,好端端的一笔交易就会中途流产。

在一方作出澄清之后,另一方就可以开始阐述自己一方的观点了。如,“实不相瞒,如果贵方价格超过我方所能支付的水平太多,我们也可以考虑我国邻近国家的报价。坦率地说,我们比较感兴趣的价格是每吨 290 美元。”前一方这时也可以要求澄清。以此类推。

在讨价还价阶段,双方都要求大同、存小异,尽量强调双方共同的地方,千万不要本末倒置,吹毛求疵。当然,这并不意味着双方之间没有任何问题,更不是要掩饰这些问题,而是在一致之外发现不一致的地方,通过和谐气氛的创造,双方心平气和地解决共同面临的问题。

在此阶段行将结束的时候,双方可以小憩一段时间,休养生息。当然,如果双方都感到精力尚可,还有余勇可贾,那么再接再厉,一举成功也是很理想的。