



21st CENTURY
实用规划教材

21世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材

商务谈判

主 编 范银萍 刘 青
副主编 潘玥舟 杨 明 鲁绪贵



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

中国林业出版社
China Forestry Publishing House

21 世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材

商 务 谈 判

主 编	范银萍	刘 青	
副主编	潘玥舟	杨 明	鲁绪贵
参 编	张毅飞		



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

中国林业出版社
China Forestry Publishing House

内 容 简 介

本书是在对商务谈判进行深入理论研究和大量经验总结的基础上编写而成的,既有对谈判原理和规律的透彻分析,又有对谈判实务和技巧的详实介绍,同时加入了丰富而又生动的案例分析与阅读材料。尤其是在谈判的理论、原则以及谈判的策略运用和商务谈判具体实践等方面进行了较全面的阐述,使之更切合现代商务实践的要求。本书不仅在原理性、系统性方面有所增强,而且在实用性、趣味性等方面也有较大改善,相信对提高阅读者的谈判水平和技能将大有裨益。

本书可作为高职高专院校营销、贸易和管理类等专业的教材,也可用于企业中高级商务谈判人员和管理人员的培训教材与读物。

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判/范银萍,刘青主编—北京:中国林业出版社;北京大学出版社,2007.9

(21世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材)

ISBN 978-7-5038-4850-6

I. 商… II. ①范…②刘… III. 贸易谈判—高等学校:技术学校—教材 IV. F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第126114号

书 名:商务谈判

著作责任者:范银萍 刘 青 主编

策划编辑:吴 迪

责任编辑:翟 源 康红梅

标准书号:ISBN 978-7-5038-4850-6

出 版 者:中国林业出版社(地址:北京市西城区德内大街刘海胡同7号 邮编:100009)

<http://www.cfph.com.cn> E-mail:cfphz@public.bta.net.cn

电话:编辑部 66170109 营销中心 66187711

北京大学出版社(地址:北京市海淀区成府路205号 邮编:100871)

<http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com> E-mail: pup_6@163.com

电话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者:北京中科印刷有限公司

发 行 者:北京大学出版社 中国林业出版社

经 销 者:新华书店

787mm×960mm 16开本 22.75印张 465千字

2007年9月第1版 2007年9月第1次印刷

定 价:32.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024

电子邮箱:fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材(已出版)

序号	标准书号	书 名	主 编	出版时间
1	ISBN 978-7-5038-4836-0	统计学原理与实务	姜长文、简家进	2007 年 8 月
2	ISBN 978-7-5038-4846-9	经济法原理与实务	孙晓平、邓敬才	2007 年 8 月
3	ISBN 978-7-5038-4835-3	现代公共关系原理与实务	张美清	2007 年 8 月
4	ISBN 978-7-5038-4847-6	广告原理与实务	郑小兰、谢璐	2007 年 8 月
5	ISBN 978-7-5038-4841-4	管理学原理	季辉、冯开红	2007 年 8 月
6	ISBN 978-7-5038-4858-2	企业管理	张亚、周巧英	2007 年 8 月
7	ISBN 978-7-5038-4851-3	人力资源管理	李蔚田、傅航	2007 年 11 月
8	ISBN 978-7-5038-4859-9	市场营销学	李世宗、李建峰	2007 年 8 月
9	ISBN 978-7-5038-4845-2	基础会计教程与实训	李洁、王美玲	2007 年 8 月
10	ISBN 978-7-5038-4849-0	基础会计原理与实务	侯旭华、缙宇英	2007 年 8 月
11	ISBN 978-7-5038-4843-8	审计学原理与实务	马西牛、杨印山	2007 年 8 月
12	ISBN 978-7-5038-4860-5	财务会计	李哲、孙晓平	2007 年 8 月
13	ISBN 978-7-5038-4848-3	税务会计实用教程	李克桥、郭华	2007 年 8 月
14	ISBN 978-7-5038-4837-7	财务管理教程与实训	张红、景云霞	2007 年 8 月
15	ISBN 978-7-5038-4853-7	会计电算化实用教程	张耀武、卢云峰	2007 年 11 月
16	ISBN 978-7-5038-4839-1	国际金融基础与实务	冷丽莲、刘金波	2007 年 8 月
17	ISBN 978-7-5038-4852-0	国际贸易理论与实务	程敏然、贺亚茹	2007 年 8 月
18	ISBN 978-7-5038-4838-4	货币银行学	曹艺、卞桂英	2007 年 8 月
19	ISBN 978-7-5038-4842-1	进出口贸易实务	周学明、金敏	2007 年 8 月
20	ISBN 978-7-5038-4840-7	财政基础与实务	才凤玲、张云莺	2007 年 8 月
21	ISBN 978-7-5038-4856-8	财政与金融	谢利人、郝巧亮	2007 年 8 月
22	ISBN 978-7-5038-4844-5	国际结算	徐新伟	2007 年 8 月
23	ISBN 978-7-5038-4855-1	商品学概论	方凤玲、杨丽	2007 年 8 月
24	ISBN 978-7-5038-4850-6	商务谈判	范银萍、刘青	2007 年 8 月
25	ISBN 978-7-5038-4854-4	现代物流管理	沈默、李承霖	2007 年 8 月
26	ISBN 978-7-5038-4857-5	仓储与配送管理实务	郭曙光	2007 年 11 月
27	ISBN 978-7-301-11632-6	电子商务实务	胡华江、余诗建	2007 年 2 月
28	ISBN 7-301-09440-6	会计电算化实用教程	刘东辉	2006 年重印

电子书(PDF 版)、电子课件和相关教学资源下载地址: <http://www.pup6.com/ebook.htm>, 欢迎下载。

欢迎免费索取样书, 请填写并通过 E-mail 提交教师调查表, 下载地址:

<http://www.pup6.com/down/教师信息调查表 excel 版.xls>, 欢迎订购。

联系方式: 010-62750667, wudi1979@163.com, linzhangbo@126.com, 欢迎来电来信。

21 世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材

专家编审委员会

主 任 刘诗白

副 主 任 (按拼音顺序排名)

曹志平 方凤玲 冯泽锋 高建宁 侯旭华

吉文丽 季 辉 金绍珍 李世宗 刘晓玉

张美清

委 员 (按拼音顺序排名)

程敏然 陈兆芳 丁增稳 范银屏 付丽红

何惠珍 计桂贤 靳 生 李华翔 李 洁

李克桥 李 哲 刘春朝 刘建民 吕 玲

彭 杰 沈 萍 孙希月 万久玲 王庆春

王 潇 宣国萍 杨丽娜 杨印山 姚 伟

姚 旭 周仁贵 田朝阳 银加峰 黄 浩

法律顾问 杨士富

丛书总序

随着我国改革开放的持续深化,社会主义市场经济对高等职业技能型人才的需求迅猛增加。2002年,随着《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》(国发〔2002〕16号)的颁布,揭开了我国高等职业教育发展的新篇章。为贯彻落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》,“十一五”期间,教育部、财政部决定实施国家示范性高等职业院校建设计划,通过重点建设100所国家示范性高职院校,带动全国高职院校深化改革,提升高等职业教育的整体水平。国家启动示范性高等职业院校建设计划,标志着我国高等职业教育进入了一个追求内涵发展的新的历史阶段,这是科学发展观在我国高等教育领域的具体体现,对促进我国高等职业教育更好更快地发展具有巨大的战略意义。

财经管理类专业是我国高职高专教育极其重要的组成部分。2005年,全国高职高专院校在校生427万,其中财经管理类专业在校生超过80万,占18.8%。高职高专财经管理类专业主要着眼于培养社会主义市场经济发展所需要的德智体全面发展的高素质专门人才,要求具有较强的职业技能和较好的创新精神以及实践能力。

在当前开拓新型工业化道路,推进全面小康社会建设的新时期,进一步加强经济管理人才的培养,注重经济理论的系统化学习,特别是现代经济管理理论的学习,提高学生的专业理论素质和应用实践能力,培养出一大批高水平、高素质的经济管理人才,越来越成为提升我国经济竞争力、保证国民经济持续健康发展的重要前提。这就要求高职高专财经管理类专业教育要更加注重依据国内外社会经济条件的变化适时变革和调整教育目标和教学内容;要求财经管理学科专业更加注重应用、注重实践、注重规范、注重国际交流;要求财经管理学科专业与其他学科专业相互交融与协调发展;要求财经管理类专业教育培养的人才具有更加丰富的社会知识和较强的人文素质及创新精神。要完成上述任务,高职高专院校需要进行深入的教学改革和创新。特别是要搞好有较高质量的教材的编写和创新。

出版社的领导和编辑通过对国内高职高专院校财经管理学科教材使用情况的调研,在与各院校的专家学者讨论的基础上,决定组织编写和出版《21世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材》,这是一项有利于促进高职高专院校教学改革发展的重要措施。

本系列教材是按照高职高专院校经济类和管理类学科专业规范、培养方案,以及课程教学大纲的要求,合理定位,由长期在教学第一线从事教学工作的教师立足于21世纪经济管理类学科发展的需要,深入分析经济管理类专业学生现状及存在问题,探索经济管理类专业学生综合素质培养的途径,以科学性、先进性、系统性和实用性为目标,其编写的特色主要体现在以下几个方面:

(1) 关注经济管理学科发展的大背景,在掌握必要的理论知识基础上,着眼于增强教学内容的联系实际和应用性,突出创造能力和创新意识。

(2) 体系完整、严密。系列涵盖经济类、管理类相关专业,并把握相关课程之间的关系,整个系列丛书形成一套完整、严密的知识结构体系。

(3) 内容新颖。借鉴国内外最新的教材,融会当前有关经济管理学科的最新理论和实践经验,用最新知识充实教材内容。

(4) 合作交流的成果。本系列教材是由全国上百所高职高专院校教师共同编写而成,在相互进行学术交流、经验借鉴、取长补短、集思广益的基础上,形成编写大纲。最终融合了各地特点,具有较强的适应性。

(5) 案例教学。教材具备大量案例研究分析,让学生在学习过程中理论联系实际,特别列举了我国经济管理工作中的大量实际案例,这可大大增强学生的实际操作能力。

(6) 注重能力培养。力求做到不断强化自我学习能力、思维能力、创造性解决问题的能力以及不断自我更新知识的能力,促进学生向着富有鲜明个性的方向发展。

(7) 配套产品种类丰富。每本教材除了有电子课件方便老师备课以外,还提供有教材习题答案、考试题库,为使用本系列教材的老师提供了方便。

作为高要求,高职高专财经管理类教材应在基本理论上做到以马克思主义为指导,结合我国财经工作的新实践,充分汲取中华民族优秀文化和西方科学管理思想,形成具有中国作风、气派和特色的创新教材。这一目标不可能一蹴而就,需要作者通过长期艰苦的学术劳动和不断地进行教材内容的更新才能达成。我们希望这一系列教材的编写,将是我国拥有较高质量的高职高专财经管理学科教材建设工程的新尝试和新起点。

我们要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师所付出的大量卓有成效的辛勤劳动。由于编写时间紧、相互协调难度大等原因,本系列教材肯定还存在一些不足和错漏。我们相信,在各位老师的关心和帮助下,本系列教材一定能不断地改进和完善,并在我国高职高专财经管理类学科专业的教学改革和课程体系建设中起到应有的促进作用。

《21 世纪全国高职高专财经管理系列实用规划教材》

专家编审委员会

2007 年 8 月

前 言

谈判,对我们来说是一个既熟悉又陌生的字眼。说它熟悉,是因为在现实生活中,我们每个人都或多或少、不知不觉地参与了谈判活动。我们经常会在菜市场、服装店、汽车市场、房产市场、人才市场等场合与相关人员进行沟通和谈判。作为企业法人,为了企业的生存和发展,更需要进行各种各样的谈判:引进人才,需要与应聘者谈判;筹措资金,需要与金融机构谈判;引进技术,需要与外商谈判;采购原材料,需要与供应商谈判;推销产品,需要与代理商谈判;扩大产品知名度,需要与广告商谈判;出现经济纠纷时,需要进行索赔谈判;扩大规模时,需要进行合资谈判等。说它陌生,是因为工作实际中,人们对谈判的基本规律、基本策略、基本技巧了解不多,以致造成工作中的一些失误和生活上的诸多不满意。

谈判作为一种弥补各方差异、促成共同一致利益的特殊交往活动,其最根本的特征是合作性与对抗性的辩证统一,即在谈判过程中既要注重合作、谋求双方的共同利益,也要讲究对抗、争取己方尽可能大的利益,它们既有一致,也有矛盾。这种内在特性决定了谈判既需要规则与边界,也需要谋略与技巧;既需要科学与原则,也需要艺术与分寸。这正是谈判活动的复杂性、可变性和微妙性所在,也是我们学习谈判知识的动因所在。

商务谈判是谈判体系的重要组成部分。商务谈判的原则、策略、方法及技巧,是现代企业商务人员必须掌握的一项职业技能。为此,我们从培养高等技能型人才的目标出发,以商务谈判的实务程序与谈判要素为线索,以谈判的原则、方法、策略和技巧为轴心,精心设计本书的内容体系,力求生动、易懂、实用、系统而又实际地反映商务谈判的实务内容与方法。为了使本书具有较高的可读性,并能达到引人入胜、首尾呼应、激发思考和乐于实践的目的,在每章的开始,都通过谈判案例导入了值得读者思考的问题,使读者带着兴趣去探索这些问题的答案;在每章的结尾,又安排了案例分析与阅读材料以及思考与练习,使读者在总结本章内容的基础上,通过实例加深理解,强化了实验实训和题例解析。

全书共12章,可分为3部分。第1部分为商务谈判理论(第1~4章),着重阐述谈判和商务谈判相关的基本理论基础,包括商务谈判导论、商务谈判的基本原则、谈判理论简介和商务谈判思维与语言4章;第2部分为商务谈判实务(第5~8章),着重阐述了商务谈判各阶段的具体任务,包括商务谈判准备、商务谈判开局与摸底、商务谈判报价与磋商、商务谈判的签约与履约4章;第3部分为商务谈判实践(第9~12章),主要对有效排除谈判中的障碍、现代商务谈判常用的策略、商务谈判具体实践和商务谈判中的文化礼仪进行专题研究。

本书可作为高职高专院校营销、贸易和管理类专业的教材，也可用于企业中高级商务谈判人员和管理人员的培训教材与读物。

本书是各位编者知识、智慧与经验的结晶。其中：范银萍负责第1章、第10章、第11章的编写；刘青负责第6章、第7章、第8章的编写；杨明负责第2章、第9章的编写；潘玥舟负责第4章的编写；鲁绪贵负责第3章、第5章的编写；张毅飞负责第12章的编写。全书由范银萍负责统稿。

本书的编写过程也是编者学习的一个过程。在本书的编写过程中，我们参考并部分引用了国内外有关商务谈判的专著、文献和资料，他们的观点和独到的思维方法给了我们许多启迪，在此深表谢意。同时还要感谢编者所在单位领导、同行及企业界诸多朋友的真诚支持与帮助；感谢北京大学出版社与中国林业出版社给了我们难得的机会。

尽管我们做出了相当大的努力，但由于受时间、资料和研究水平的限制，本书仍存在许多不尽人意的地方。恳请各位同仁、读者的谅解与指正。

编 者

2007年5月

目 录

第 1 章 商务谈判导论	1
1.1 谈判的内涵与特征	5
1.1.1 谈判的内涵	5
1.1.2 谈判的特征	7
1.2 商务谈判的内涵与特征	10
1.2.1 商务谈判的内涵	10
1.2.2 商务谈判的特征	11
1.3 商务谈判的过程与类型	12
1.3.1 商务谈判的过程	12
1.3.2 商务谈判的类型	16
1.4 商务谈判的评价标准	24
1.4.1 谈判成功的基本标志	24
1.4.2 谈判成功的三要素	25
本章小结	30
思考与练习	32
第 2 章 商务谈判的基本原则	33
2.1 谈判是双方的合作	37
2.1.1 平等互利原则	37
2.1.2 相互依赖	37
2.1.3 相互冲突	38
2.1.4 机会主义性的互动	39
2.1.5 协议的多种可能性	39
2.2 避免在立场上磋商问题	40
2.2.1 重利益不重立场的原则	40
2.2.2 不要在立场上谈判	41
2.2.3 双方的利益是谈判的基点	41
2.2.4 协调谈判双方的利益	43
2.3 提出互利选择	44
2.4 区分人和事	46
2.4.1 商务谈判是人与人的交流	46
2.4.2 人的问题与谈判的 问题分开	47
2.5 坚持客观标准	50
2.5.1 坚持客观标准的原则	50
2.5.2 提出并使用客观标准	51
2.5.3 如何运用客观标准	51
2.5.4 科学性与艺术性 相结合的原则	52
2.6 商务谈判的其他原则	53
2.6.1 言而有信, 不抱怨	53
2.6.2 多听少讲	54
2.6.3 要保持与对方愿望的联系	54
本章小结	55
思考与练习	57
第 3 章 谈判理论简介	58
3.1 信息的非对称性	60
3.1.1 信息模式三要素	60
3.1.2 主客方关系论	61
3.1.3 有关信息特征的研究	61
3.1.4 商务谈判中信息的 非对称性	63
3.2 博弈论与谈判	64
3.2.1 以博弈论解析谈判	65
3.2.2 博弈理论在商务 谈判中的应用	66
3.3 帕累托均衡与谈判	67

3.3.1 帕累托原理.....	67	5.2 商务谈判背景调查分析.....	116
3.3.2 运用帕累托均衡解析 商务谈判.....	68	5.2.1 环境调查与信息收集.....	116
3.4 “公平”理论与谈判.....	68	5.2.2 谈判对手调查分析.....	119
3.4.1 “公平”理论的基本内涵.....	68	5.2.3 谈判实力的评价.....	120
3.4.2 “公平”的判定标准.....	70	5.3 商务谈判战略管理.....	121
3.4.3 运用“公平”理论处理 谈判活动的意义.....	70	5.3.1 商务谈判战略管理的意义.....	121
3.5 “黑箱”理论与谈判.....	71	5.3.2 商务谈判战略管理的要求.....	122
本章小结.....	72	5.4 谈判方案与计划管理.....	122
思考与练习.....	76	5.4.1 谈判目标的设定.....	122
第4章 商务谈判思维与语言.....	77	5.4.2 谈判方案的拟订.....	124
4.1 商务谈判思维.....	79	5.4.3 谈判计划的制订.....	126
4.1.1 商务谈判思维的基本特点.....	79	5.5 谈判人员的组织与管理.....	128
4.1.2 商务谈判思维的艺术.....	79	5.5.1 谈判者的素质要求.....	128
4.1.3 商务谈判思维中的诡辩.....	81	5.5.2 谈判团队的构成原则.....	130
4.2 商务谈判语言.....	82	5.5.3 谈判团队的组织与管理.....	131
4.2.1 商务谈判语言艺术的 重要性.....	82	本章小结.....	133
4.2.2 商务谈判语言的类型.....	83	思考与练习.....	135
4.2.3 商务谈判语言的表达方式.....	87	第6章 商务谈判开局与摸底.....	136
4.2.4 商务谈判语言的一般要求.....	95	6.1 商务谈判开局概述.....	138
4.2.5 商务谈判语言的一般禁忌.....	99	6.1.1 商务谈判开局的重要性.....	138
4.3 商务谈判行为语言.....	101	6.1.2 开局阶段的主要任务.....	138
4.3.1 行为语言概述.....	101	6.2 开局气氛的营造.....	139
4.3.2 行为语言的认知和辨析.....	103	6.2.1 谈判开局气氛及其类型.....	139
本章小结.....	108	6.2.2 营造适宜的开局气氛.....	140
思考与练习.....	110	6.3 交换意见与商定谈判议程.....	144
第5章 商务谈判准备.....	112	6.3.1 交换意见.....	144
5.1 商务谈判准备概述.....	115	6.3.2 商定谈判议程.....	144
5.1.1 商务谈判准备的目的.....	115	6.4 谈判摸底.....	144
5.1.2 商务谈判准备的主要任务.....	115	6.4.1 开场陈述.....	144
		6.4.2 明确谈判意图.....	145
		本章小结.....	146
		思考与练习.....	150

第 7 章 商务谈判报价与磋商	151
7.1 报价	153
7.1.1 询价与报价	153
7.1.2 报价的依据	153
7.1.3 报价的基本要求	154
7.1.4 报价的时机选择	155
7.1.5 如何对待对方的报价	155
7.2 讨价	155
7.2.1 讨价的含义与作用	155
7.2.2 讨价的程序与方法	156
7.2.3 讨价的次数	156
7.3 还价	157
7.3.1 还价的含义与作用	157
7.3.2 还价的方式	157
7.3.3 还价的步骤与方法	157
7.3.4 还价的策略	159
7.4 妥协与让步	160
7.4.1 让步的意义与原则	160
7.4.2 让步的基本形态	161
7.4.3 让步需要注意的问题	163
7.4.4 促使对方让步的策略	164
7.4.5 商务谈判拒绝的艺术	166
7.4.6 商务谈判的说服技巧	168
本章小结	169
思考与练习	172
第 8 章 商务谈判的签约与履约	173
8.1 现代商务谈判的成交观	174
8.1.1 判断谈判是否进入收尾 成交阶段的标准	174
8.1.2 成交时机的把握	176
8.1.3 促成成交的策略	177
8.2 商务谈判成交阶段的工作内容	178
8.2.1 对谈判成果进行最后总结	178
8.2.2 谈判记录的整理	179
8.3 合同的签订	179
8.3.1 商务合同的种类与内容	179
8.3.2 商务合同的书写与格式	181
8.3.3 合同的审核与签字	182
8.3.4 合同的担保	182
8.3.5 合同的鉴证与公证	183
8.4 合同的履行与变更	185
8.4.1 合同的履行	185
8.4.2 合同的转让、变更、解除与 纠纷的处理	186
本章小结	188
思考与练习	192
第 9 章 有效排除谈判中的障碍	193
9.1 谈判僵局的处理	195
9.1.1 谈判僵局的成因与分类	195
9.1.2 打破谈判僵局的技巧	198
9.2 对付威胁的技巧	202
9.2.1 谈判中的威胁	202
9.2.2 对付威胁的态度	204
9.3 正确对待谈判中的劣势	206
9.3.1 正视谈判中的劣势	206
9.3.2 改变谈判中的劣势	208
9.4 学会处理反对意见	210
9.4.1 不同类型的反对意见	210
9.4.2 处理反对意见的技巧	212
本章小结	214
思考与练习	216
第 10 章 现代商务谈判常用的策略	217
10.1 商务谈判策略概述	221
10.1.1 商务谈判策略的含义	221
10.1.2 商务谈判策略的特征	222

10.1.3 制定商务谈判策略的步骤	224
10.2 开局阶段的策略	226
10.3 报价阶段的策略	229
10.4 实质性磋商阶段的策略	231
10.4.1 讨价还价阶段前期的策略运用	232
10.4.2 讨价还价阶段中期的策略运用	236
10.4.3 讨价还价阶段后期的策略运用	241
10.5 成交阶段的策略	246
本章小结	248
思考与练习	252
第 11 章 商务谈判具体实践	253
11.1 货物买卖谈判	255
11.1.1 国际货物买卖谈判	256
11.1.2 国内货物买卖谈判	262
11.2 工程承包谈判	264
11.2.1 工程承包的特点	264
11.2.2 工程承包谈判的内容	265
11.3 技术贸易谈判	270
11.3.1 技术贸易的特点	270
11.3.2 技术贸易谈判的主要内容	271
11.3.3 技术贸易谈判的注意事项	274
11.4 租赁业务谈判	275
11.4.1 租赁业务的性质与特点	275
11.4.2 租赁的方式与程序	275
11.4.3 租赁业务谈判中应注意的主要事项	276

11.5 合资合作经营谈判	279
11.5.1 合资经营谈判的主要内容	279
11.5.2 合作经营谈判的主要内容	283
11.6 “三来一补”谈判	285
11.6.1 “三来”业务谈判	285
11.6.2 国际补偿贸易谈判	289
本章小结	290
思考与练习	298

第 12 章 商务谈判中的文化礼仪 299

12.1 商务谈判中的文化差异	300
12.1.1 文化内涵与文化差异	300
12.1.2 文化差异对谈判的影响	301
12.1.3 东西方文化差异的主要表现	302
12.1.4 一些国家的习俗与文化禁忌	304
12.2 商务谈判中的礼仪	306
12.2.1 谈判礼仪概述	306
12.2.2 商务谈判中礼仪的内容	308
12.3 商务谈判中的礼节	313
12.3.1 谈判礼节概述	313
12.3.2 商务谈判中礼节的内容	313
本章小结	321
思考与练习	323

附录 1 谈判能力自测题 325

附录 2 谈判行为自测题 338

参考文献 350

第1章

商务谈判导论



教学目标

通过本章学习,充分认识谈判在社会经济生活中的重要作用;了解谈判的基本内涵和特征,重点掌握商务谈判的内涵和特征;理解商务谈判的过程和基本分类;理解评价商务谈判成功的标准并初步具备正确的谈判理念,在谈判过程中具有正确运用谈判理念的能力。



教学要求

知识要点	能力要求	相关知识
谈判内涵及特征	(1) 能够正确理解谈判的内涵 (2) 能够充分认识谈判的作用 (3) 能够把握谈判的特征	(1) 谈判的内涵 (2) 谈判在现实社会中的作用 (3) 谈判的基本特征
商务谈判内涵及特征	(1) 能够理解商务活动的内涵 (2) 能够掌握商务谈判的内涵 (3) 能够掌握商务谈判的基本特征	(1) 商务的含义 (2) 商务谈判的含义 (3) 商务谈判的特征
商务谈判的评价标准	(1) 能够把握谈判成功的标准 (2) 能够理解和运用时间要素 (3) 能够进行谈判信息的收集与发布 (4) 能够运用权力要素影响谈判对手	(1) 评价谈判成功的标准 (2) 成功谈判的3个基本要素

案例导入让历史铭记——中国加入世贸组织谈判备忘录

2001年11月10日，世界贸易组织(WTO)第四次部长级会议做出决定，接纳中国加入WTO。它意味着历经15年的奋争与期待，中国终于昂首跨入WTO大门！

15年，相对于人类历史长河实在是极短的一瞬，而对于所有参与或关注这场马拉松谈判的人来说，15年又是一次十分漫长曲折甚至带有戏剧性色彩的征程。15年来，伴随着复关和入世谈判，中国现代化、市场化进程又向前迈出了一大步，社会面貌和经济生活发生了沧桑巨变，成为21世纪全球经济舞台上举足轻重的一员。

此刻，我们有必要检视一遍这15年的风雨足迹，梳理一下那曾经有过的重重心结：中国为什么要加入世界贸易组织？“入世”谈判为什么如此艰难？这些问题不但能够帮助我们加深了解中国加入世界贸易组织的原因，而且更有助于我们从中学习谈判的一些知识和技巧。

中国为什么要“入世”

世界贸易组织与世界银行、国际货币基金组织并列，是现今全球最具广泛性的三大国际经济组织之一。其主要职能有三：制定并监督执行国际经贸规则，组织各成员进行开放市场的谈判，建立成员间的争端解决机制。因而被喻为“经济联合国”。

近20年来，尤其是冷战结束后，经济、科技全球化进程加快，逐渐成为世界经济发展的主流。绝大多数国家虽然社会制度、意识形态、发展水平各有不同，但都相继选定了市场经济之路，并纷纷投身于新技术革命。跨国公司打破国界的生产经营活动，实现了资源在全球范围的优化配置。信息技术、知识经济日新月异，大大缩小了时空距离，你只要轻点鼠标就可以拥抱世界。WTO奉市场经济为主臬，在推进全球化中扮演着主角。20世纪80年代中期以来，是否参加以关贸总协定和世贸组织为基石的多边贸易体制，成为衡量一国是否负责任地加入国际社会、该国经济是否与世界经济衔接的重要尺度。目前，WTO中142个成员间的贸易额占世界贸易总额的95%，投资额占全球跨国投资总量的80%。获得WTO的一个席位，等于拿到了国际市场的多张通行证。

中国需要WTO。邓小平同志早就指出，“中国的发展离不开世界”，“关起门来搞建设是不能成功的”。经济全球化对发达国家和发展中国家在收益和风险上并不均等，但发展中国家若不想长期落后、被动挨打，就必须顺应潮流，积极融入经济全球化。加入WTO，中国不仅有分享经济全球化成果的权利，还能够参与制定相关“游戏”规则，在建立国际经济新秩序中把握主动权，并且可以利用WTO争端解决机制在国际贸易战中占据有利地

位。另外,正如著名经济学家吴敬琏教授所言,市场经济是一种开放经济,中国肯百折不挠地争取入世,从根本上来讲是国内市场化改革必然导致的抉择。从更深广的层面来看,WTO是中国加入的最后一个重要国际组织,这是我们自立于世界民族之林的一次重大政治经济行动,也是我们全面重返国际经济舞台的显著标志和强烈信号。

当然,WTO也需要中国。作为世界上最大的发展中国家,中国拥有占世界1/5多的人口,经济总量和进出口总值均跃居世界第七位,外汇储备达到2000多亿美元,吸收外资连续8年居发展中国家之首。其中,与WTO成员间的贸易额占我国外贸总额的90%,来华落户的跨国公司多来自于WTO成员。显然,没有中国加入,WTO将有失完整,不能真正体现其世界性。“入世”后,中国巨大的需求潜力将转化为现实的购买力,为全球提供一个最诱人的大市场,这是中国将要对人类做出的突出贡献。

◎ 谈判为何长达15年

毫无疑问,中国“入世”谈判是多边贸易体制史上最艰难的一次较量,在世界谈判史上也极为罕见。自1986年7月10日中国正式向WTO前身——关贸总协定(GATT)递交复关申请起,国内外无数次预测这场谈判的时间表。但谁也不曾料到,由于谈判逐步被“政治化”及其本身的艰巨性、复杂性、特殊性和敏感性,这一谈就是15个春秋。中国代表团换了4任团长,美国换了5位首席谈判代表,欧盟换了4位。从1987年就担任GATT(后为WTO)中国工作组主席的瑞士人吉拉德说,当初履新伊始,有人戏称他这个主席也许得干10年,吉拉德不以为然地大笑,岂知到头来竟干了14年半!

中国复关和“入世”谈判大致可分为三大阶段:第一阶段从20世纪80年代初到1986年7月,主要是酝酿、准备复关事宜;第二阶段从1987年2月到1992年10月,主要是审议中国经贸体制,中方要回答的中心题目是到底要搞市场经济还是计划经济;第三阶段从1992年10月到2001年9月,中方进入实质性谈判,即双边市场准入谈判和围绕起草中国“入世”法律文件的多边谈判。

1994年年底,因以美国为首的一些发达国家成员漫天要价、无理阻挠,中国复关未果。1995年1月,WTO取代GATT;同年,中方决定申请“入世”,并根据要求,与WTO的37个成员开始了拉锯式的双边谈判。从1997年5月与匈牙利最先达成协议,到2001年9月13日与最后一个谈判对手墨西哥达成协议,直至2001年9月17日WTO中国工作组第十八次会议通过中国“入世”法律文件,这期间起伏跌宕、山重水复。而最难打的硬仗,莫过于中美谈判,其次是中欧谈判,其中中美谈判进行了25轮,中欧谈判进行了15轮。

中国“入世”谈判的整个历程,充分体现了以江泽民同志为核心的中国第三代领导集体的高瞻远瞩和正确决策。江泽民总书记亲自给这场谈判确定了3条原则:①WTO没有中国参与是不完整的;②中国必须作为发展中国家加入;③坚持权利和义务的平衡。这些原则对入世谈判具有重大深远的指导意义。

备受瞩目的中美谈判范围广、内容多、难度大，美国凭借其经济实力，要价非常高，立场非常强硬，谈判又不时受到各种政治因素干扰。对此，党中央、国务院以大局为重，审时度势，运筹帷幄。朱镕基总理等在最后一轮中美谈判中亲临现场，坐镇指挥。我方代表坚持原则，经过6天6夜的艰苦谈判，这场最关键的战役取得双赢的结果，于1999年11月15日签署了双边协议，从而使“入世”谈判取得突破性进展，为谈判的最终成功铺平了道路。

那么，为什么会谈得这么细、这么苦、这么久？

外经贸部首席谈判代表、中国代表团团长龙永图坦率地说，谈了15年，我们在原则问题上坚持了15年。如果我们什么都答应的话，谈判早就结束了。谈判过程之难，时间之长，正说明我国为维护自身根本利益所付出的巨大努力。另一方面，谈判多打几个回合，也为国内产业和企业争取了固本强体的缓冲期。

面对一个又一个WTO成员，中方力争的焦点是什么？

外经贸部部长石广生说，经过20多年的改革开放，尽管我国综合国力和企业抗风险能力日益增强，但总体上国内产业素质和竞争力与国外差距甚大。所以，谈判的核心，就是市场开放的速度和力度必须与我国的经济发展水平相一致，这是我们的底线。双边谈判的核心问题是确保我国以发展中国家地位加入，多边谈判的核心问题是确保权利与义务的平衡，具体内容包括关税、非关税措施、农业、知识产权、服务业开放等一系列问题，而农业和服务业又是双方相持不下的难点。

寸步不让的意志比拼，唇枪舌剑的讨价还价，15年来的每一场谈判，中方“从来不算减少一美元、从来没想少说一个字来求得妥协”。经过艰苦斗争，美欧等发达国家不得不同意“以灵活务实的态度解决中国的发展中国家地位问题”，中方最终与所有WTO成员就我国加入WTO后若干年市场开放的领域、时间和程度等达成了协议。双边谈判的结果是平衡的，符合WTO的规定和我国经济发展的水平。最终的结果是：第一，我国赢得了过渡期和市场开放的主导权；第二，我国在经济可以承受的范围内做出了必要的灵活反应；第三，迫使谈判对方在谈判中满足了我方一些最根本的要求，例如，美国承诺给予我国永久正常贸易关系（即最惠国待遇），放弃一般保障条款（即在我国加入WTO后美国随时可与我方中断WTO关系的条款），同意放宽高技术对华出口限制等。从长长的入世谈判清单上也不难发现，中方代表为国内产业赢得了宝贵的调整时间和必要的保护手段。

既是谈判，双方必定有得有失，天下没有免费的午餐。在取得长远好处的同时，也要按照WTO规则承担相应义务。这不能视为简单的让步，遵循规则是每一个负责任的国家的义务。倘若要说让步，那么加入WTO的所有成员都曾做出了让步。让步是为了进步，我们对国际社会的开放，换来的将是国际社会对我们更大的开放。中国入世做出了两项庄严承诺：承诺遵守国际规则办事，承诺逐步开放市场。这不但有助于消除“中国威胁论”，为对外开放营造良好的国际环境，也有助于增加国外投资者的信心，不断完善投资环境，使