



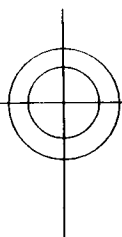
新世纪全国中医药高职高专规划教材

——（供营销专业用）——

商务谈判技术

主编 孙济平

中国中医药出版社



新世纪全国中医药高职高专规划教材

商务谈判技术

(供营销专业用)

主 编 孙济平 (贵阳中医学院)

副主编 邱恩荣 (山西生物应用职业技术学院)

中国中医药出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判技术/孙济平主编. —北京: 中国中医药出版社, 2006. 5

新世纪全国中医药高职高专规划教材

ISBN 7-80156-928-8

I. 商… II. 孙… 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 (2006) 第 027373 号

中国中医药出版社出版

北京市朝阳区北三环东路 28 号易亨大厦 16 层

邮政编码: 100013

传真: 64405750

北京市卫顺印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 18 字数 337 千字

2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-80156-928-8/R·928 册数 5000

*

定价: 22.00 元

网址 www.cptcm.com

如有质量问题请与本社出版部调换

版权专有 侵权必究

社长热线 010 64405720

读者服务部电话: 010 64065415 010 84042153

书店网址: csln.net/qksd/

全国高等中医药教材建设 专家指导委员会

- 名誉主任委员 李振吉 (世界中医药学会联合会副主席)
邓铁涛 (广州中医药大学 教授)
- 主任委员 于文明 (国家中医药管理局副局长)
- 副主任委员 王永炎 (中国中医科学院名誉院长 中国工程院院士)
高思华 (国家中医药管理局科技教育司司长)
- 委员 (按姓氏笔画排列)
- 马 骥 (辽宁中医药大学校长 教授)
- 王绵之 (北京中医药大学 教授)
- 王 键 (安徽中医学院党委书记、副院长 教授)
- 王 华 (湖北中医学院院长 教授)
- 王之虹 (长春中医药大学校长 教授)
- 王北婴 (国家中医药管理局中医师资格认证中心 主任)
- 王乃平 (广西中医学院院长 教授)
- 王新陆 (山东中医药大学校长 教授)
- 尤昭玲 (湖南中医药大学校长 教授)
- 石学敏 (天津中医药大学教授 中国工程院院士)
- 尼玛次仁 (西藏藏医学院院长 教授)
- 龙致贤 (北京中医药大学 教授)
- 匡海学 (黑龙江中医药大学校长 教授)
- 任继学 (长春中医药大学 教授)
- 刘红宁 (江西中医学院院长 教授)
- 刘振民 (北京中医药大学 教授)
- 刘延祯 (甘肃中医学院院长 教授)
- 齐 昉 (首都医科大学中医学院院长 教授)
- 严世芸 (上海中医药大学 教授)
- 孙塑伦 (国家中医药管理局医政司 司长)
- 杜 健 (福建中医学院院长 教授)

李庆生 (云南中医学院院长 教授)
 李连达 (中国中医科学院研究员 中国工程院院士)
 李佃贵 (河北医科大学副校长 教授)
 吴咸中 (天津医科大学教授 中国工程院院士)
 吴勉华 (南京中医药大学校长 教授)
 张伯礼 (天津中医药大学校长 中国工程院院士)
 肖培根 (中国医学科学院教授 中国工程院院士)
 肖鲁伟 (浙江中医药大学校长 教授)
 陈可冀 (中国中医科学院研究员 中国科学院院士)
 周仲瑛 (南京中医药大学 教授)
 周 然 (山西中医学院院长 教授)
 周铭心 (新疆医科大学副校长 教授)
 洪 净 (国家中医药管理局科技教育司副司长)
 郑守曾 (北京中医药大学校长 教授)
 范昕建 (成都中医药大学党委书记、校长 教授)
 胡之璧 (上海中医药大学教授 中国工程院院士)
 贺兴东 (世界中医药学会联合会 副秘书长)
 徐志伟 (广州中医药大学校长 教授)
 唐俊琦 (陕西中医学院院长 教授)
 曹洪欣 (中国中医科学院院长 教授)
 梁光义 (贵阳中医学院院长 教授)
 焦树德 (中日友好医院 教授)
 彭 勃 (河南中医学院院长 教授)
 程莘农 (中国中医科学院研究员 中国工程院院士)
 谢建群 (上海中医药大学常务副校长 教授)
 路志正 (中国中医科学院 教授)
 颜德馨 (上海铁路医院 教授)
 王 键 (安徽中医学院党委书记、副院长 教授)
 洪 净 (国家中医药管理局科技教育司副司长)
 王国辰 (中国中医药出版社社长)
 范吉平 (中国中医药出版社副社长)

秘书长

办公室主任

办公室副主任

前 言

随着我国经济和社会的迅速发展,人民生活水平的普遍提高,对中医药的需求也不断增长,社会需要更多的实用技术型中医药人才。因此,适应社会需求的中医药高职高专教育在全国蓬勃开展,并呈不断扩大之势,专业的划分也越来越细。但到目前为止,还没有一套真正适应中医药高职高专教育的系列教材。因此,全国各开展中医药高职高专教育的院校对组织编写中医药高职高专规划教材的呼声愈来愈强烈。规划教材是推动中医药高职高专教育发展的重要因素和保证教学质量的基础已成为大家的共识。

“新世纪全国中医药高职高专规划教材”正是在上述背景下,依据国务院《关于大力推进职业教育改革与发展的决定》要求:“积极推进课程和教材改革,开发和编写反映新知识、新技术、新工艺和新方法,具有职业教育特色的课程和教材”,在国家中医药管理局的规划指导下,采用了“政府指导、学会主办、院校联办、出版社协办”的运作机制,由全国中医药高等教育学会组织、全国开展中医药高职高专教育的院校联合编写、中国中医药出版社出版的中医药高职高专系列第一套国家级规划教材。

本系列教材立足改革,更新观念,以教育部《全国高职高专指导性专业目录》以及目前全国中医药高职高专教育的实际情况为依据,注重体现中医药高职高专教育的特色。

在对全国开展中医药高职高专教育的院校进行大量细致的调研工作的基础上,国家中医药管理局科教司委托全国高等中医药教材建设研究会于2004年6月在北京召开了“全国中医药高职高专教育与教材建设研讨会”,该会议确定了“新世纪全国中医药高职高专规划教材”所涉及的中医、西医两个基础以及10个专业共计100门课程的教材目录。会后全国各有关院校积极踊跃地参与了主编、副主编、编委申报、推荐工作。最后由国家中医药管理局组织全国高等中医药教材建设专家指导委员会确定了10个专业共90门课程教材的主编。并在教材的

组织编写过程中引入了竞争机制，实行主编负责制，以保证教材的质量。

本系列教材编写实施“精品战略”，从教材规划到教材编写、专家审稿、编辑加工、出版，都有计划、有步骤地实施，层层把关，步步强化，使“精品意识”、“质量意识”始终贯穿全过程。每种教材的教学大纲、编写大纲、样稿、全稿都经专家指导委员会审定，都经历了编写启动会、审稿会、定稿会的反复论证，不断完善，重点提高内在质量。并根据中医药高职高专教育的特点，在理论与实践、继承与创新等方面进行了重点论证；在写作方法上，大胆创新，使教材内容更为科学化、合理化，更便于实际教学，注重学生实际工作能力的培养，充分体现职业教育的特色，为学生知识、能力、素质协调发展创造条件。

在出版方面，出版社严格树立“精品意识”、“质量意识”，从编辑加工、版面设计、装帧等各个环节都精心组织、严格把关，力争出版高水平的精品教材，使中医药高职高专教材的出版质量上一个新台阶。

在“新世纪全国中医药高职高专规划教材”的组织编写工作中，始终得到了国家中医药管理局的具体精心指导，并得到全国各开展中医药高职高专教育院校的大力支持，各门教材主编、副主编以及所有参编人员均为保证教材的质量付出了辛勤的努力，在此一并表示诚挚的谢意！同时，我们要对全国高等中医药教材建设专家指导委员会的所有专家对本套教材的关心和指导表示衷心的感谢！

由于“新世纪全国中医药高职高专规划教材”是我国第一套针对中医药高职高专教育的系统全面的规划教材，涉及面较广，是一项全新的、复杂的系统工程，有相当一部分课程是创新和探索，因此难免有不足甚至错漏之处，敬请各教学单位、各位教学人员在使用中发现问题的，及时提出宝贵意见，以便重印或再版时予以修改，使教材质量不断提高，并真正地促进我国中医药高职高专教育的持续发展。

全国中医药高等教育学会
全国高等中医药教材建设研究会

2006年4月

新世纪全国中医药高职高专规划教材

《商务谈判技术》编委会

主 编 孙济平 (贵阳中医学院)
副主编 邱秀荣 (山西生物应用职业技术学院)
编 委 李 倩 (贵阳中医学院)
刘维蓉 (贵阳中医学院)
陈 林 (贵州省商业高等专科学校)
常 悦 (贵阳医学院)
任灵梅 (山西生物应用职业技术学院)

编写说明

商务谈判是在市场经济条件下实用性很强的专业技能，因其涉及的学科知识较为广泛，故已发展为一门广大商贸人员高度关注的学科，作为新世纪中医药高职高专规划教材，我们力求将编写重点放在实用性、可操作性上，使学生通过 36~54 学时的课堂理论学习加上 12~18 学时的实训学习，能够掌握商务谈判的基本理论和实践技能。为了帮助学生学习，在每个章节的篇末安排配合教学大纲的学习要点和复习思考题，使学生在完成作业后，基本能够通过本门课程的考试考核。并在附录中专门安排教学案例、常见合同文本格式、国内外贸易参考资料，便于学生理解参阅。

《商务谈判技术》一书由孙济平任主编，并负责撰写教学大纲、前言、第一、七、九章及附录；李倩负责编写第五、六章；邱秀荣任副主编，并负责编写第二、三、四章，任灵梅亦参与该部分的相关编写工作；陈林负责编写第八章；常悦负责编写第十、十一章；刘维蓉负责编写第十二、十三章。全书的修订、统稿由孙济平完成。本书的编写人员分别为贵阳中医学院、山西生物技术职业学院、贵州省高等商业专科学校、贵阳医学院等院校教学一线颇具经验的教师，故本教材的实用性、严谨性是不言而喻的，因其院校分布的广泛性而使该教材具有相应的代表性，也是集体知识的聚合。

本书的编写中参考和借鉴了大量本学科国内外同行的文献资料，在此谨表谢意，并在附录中以“主要参考书目”列出。

《商务谈判技术》是一门与时俱进的实践学科，其理论和实践的进展很快，编著者虽尽力而为，但错误和不足之处难免存在，加上时间紧迫，故差错之处还请读者、专家予以批评指正。

编委会
2006 年 3 月

目 录

第一章 商务谈判人员的素质与技能	(1)
第一节 商务谈判人员的心理素质	(1)
一、心理素质的基本概念	(1)
二、心理素质的特征和意义	(2)
三、个人心理素质与商务谈判的基本关系	(11)
第二节 商务谈判人员的综合素质	(12)
一、思想素质	(12)
二、心理素质	(13)
三、业务素质	(14)
第三节 商务谈判人员应有的基本能力	(17)
一、沟通	(17)
二、说服	(19)
第二章 商务谈判概论	(22)
第一节 商务谈判的概念和特征	(22)
一、商务谈判的概念	(22)
二、商务谈判的特征	(24)
第二节 商务谈判的分类	(27)
一、按参加谈判的人数规模划分	(27)
二、按参加谈判的利益主体的数量划分	(27)
三、按谈判双方接触的方式划分	(28)
四、按进行谈判的地点划分	(28)
五、按谈判的内容划分	(29)
第三节 商务谈判的模式	(31)
一、进行科学的项目评估	(31)
二、制定正确的谈判计划	(32)
三、建立谈判双方的信任关系	(32)

2 · 商务谈判技术 ·	
四、达成使双方都能接受的协议	(32)
五、协议的履行与关系的维持	(32)
第四节 商务谈判的功能	(33)
一、企业获取良好经济效益的必要手段	(33)
二、企业开拓市场与强化联系的主要方法	(33)
三、企业获取市场信息的重要途径	(33)
四、企业经营行为协调与统一的重要保证	(34)
第三章 商务谈判的原则和方法	(36)
第一节 商务谈判的指导思想和原则	(36)
一、商务谈判的指导思想	(36)
二、商务谈判的原则	(37)
第二节 谈判的基本方法	(39)
一、硬式谈判法	(39)
二、软式谈判法	(42)
三、原则谈判法	(44)
第四章 商务谈判的实施程序	(50)
第一节 谈判开局阶段	(51)
一、谈判开局气氛	(51)
二、谈判开始就应创造合作的良好气氛	(52)
三、开场陈述	(53)
第二节 商务谈判的报价、磋商阶段	(54)
一、报价阶段	(55)
二、磋商阶段	(58)
第三节 交易达成阶段	(66)
一、交易达成阶段的确定	(66)
二、谈判记录的整理和签订书面协议	(69)
第四节 签约阶段	(70)
一、合同的种类与条款	(70)
二、合同签订的程序和原则	(73)
三、合同签订的方式与形式	(74)
四、合同的主要条款	(75)
五、签订合同的注意事项	(77)
第五章 商务谈判策略	(82)
第一节 商务谈判策略概述	(82)

一、商务谈判策略的含义	(82)
二、商务谈判策略的作用	(83)
第二节 商务谈判策略的制定	(84)
一、信息分析	(84)
二、确定谈判议题	(85)
三、确定谈判目标	(85)
四、形成假设性解决方案	(86)
五、具体谈判策略的制定	(86)
第三节 商务谈判的策略	(86)
一、商务谈判策略的分类	(86)
二、商务谈判的开局策略	(87)
三、商务谈判的磋商策略	(91)
四、商务谈判的签约策略	(102)
第六章 商务谈判技巧	(104)
第一节 商务谈判有声语言沟通技巧	(104)
一、基础语言技巧	(104)
二、有声语言技巧	(107)
第二节 商务谈判无声语言运用技巧	(113)
一、语气、语调	(113)
二、眼睛语言	(114)
三、表情语言	(114)
四、其他姿势的语言	(115)
第三节 商务谈判技巧简介	(115)
一、基本谈判技巧	(115)
二、特定情况下的谈判技巧	(118)
第七章 经济文化背景与商务谈判的关系	(123)
第一节 阿拉伯国家	(123)
第二节 西方国家	(124)
一、德国	(124)
二、法国	(125)
三、美国	(126)
第三节 亚洲国家	(127)
一、韩国	(127)
二、印度	(128)

三、日本	(129)
第八章 货物买卖合同谈判	(132)
第一节 货物买卖合同谈判概述	(132)
一、货物买卖合同谈判的概念	(132)
二、货物买卖合同谈判的特点	(132)
三、货物买卖合同谈判的分类	(133)
第二节 货物买卖合同谈判的内容	(133)
一、标的	(133)
二、品质	(134)
三、数量	(136)
四、包装	(138)
五、价格	(139)
六、货物装运	(148)
七、货运保险	(149)
八、索赔	(150)
九、不可抗力与仲裁	(151)
第九章 资金交易合同谈判	(156)
第一节 借款合同谈判	(156)
一、借款合同及借款合同谈判的概念	(156)
二、借款合同及合同谈判的一般特征	(157)
三、借款合同的法律特征	(157)
第二节 资金交易合同谈判	(158)
一、资金交易合同谈判中的权利和义务	(158)
二、资金交易合同谈判的内容	(159)
第十章 储运合同谈判	(162)
第一节 货运合同谈判	(162)
一、货运合同的概念与特征	(162)
二、货物合同谈判的基本内容	(164)
第二节 仓储合同谈判	(167)
一、仓储合同的概念与特征	(167)
二、仓储合同谈判的基本内容	(168)
第十一章 租赁合同谈判	(173)
第一节 租赁合同的概念与特征	(173)
一、租赁合同的概念	(173)

二、租赁合同的特征	(174)
第二节 租赁合同谈判的主要内容	(175)
一、租赁合同的名称	(175)
二、租赁物的数量和质量	(176)
三、租赁用途	(176)
四、租赁期限	(176)
五、租金及其支付期限和方式	(177)
六、合理收取押金	(178)
七、租赁物的维修	(178)
八、其他	(178)
第十二章 服务贸易谈判	(185)
第一节 服务贸易概述	(185)
一、服务贸易的概念与特征	(185)
二、服务贸易的内容与分类	(187)
第二节 服务贸易谈判的主要内容	(188)
一、谈判的主要内容	(188)
二、服务贸易谈判中应注意的问题	(190)
第三节 技术贸易谈判	(190)
一、技术贸易概述	(190)
二、技术贸易谈判的内容	(193)
第十三章 企业合作经营谈判	(197)
第一节 企业合作经营概述	(197)
一、企业经营形式	(197)
二、企业合作经营的概念和特征	(199)
第二节 企业合作经营谈判的内容	(199)
一、合作的目的	(199)
二、企业合作经营的模式	(200)
三、企业各方提供的合作条件	(200)
四、企业合作经营各方的权利义务	(200)
五、利润分配和风险分担	(202)
六、合作经营的期限或终止的条件	(202)
七、经营管理方式	(203)
八、争议的解决方式	(203)
第三节 企业合作经营模式分析	(204)

6 · 商务谈判技术 ·	
一、股权式合作和契约式合作	(204)
二、横向合作、纵向合作和混合合作	(205)
三、国内企业的合作经营和中外企业的合作经营	(206)
四、紧密型、半紧密型和松散型合作经营	(207)
附录一、经典案例选编	(211)
附录二、相关贸易知识	(234)
附录三、合同范本	(240)
主要参考文献	(269)

第一章

商务谈判人员 的素质与技能

商务谈判是具有操作性、技巧性、知识性，极为复杂的商务活动过程，每一项商务谈判活动的实施，无一例外地都存在着信息、综合知识、意志的较量，这就对参与商务谈判活动的人员提出了较高的素质和技能要求，尤其是商务谈判人员的心理素质和业务素质对谈判的结果必然产生重要影响。因此本章介绍商务谈判人员应具有的心理和业务素质以及应该具备的基本技能，以期通过对本章知识的学习，使学生充分认识到作为一名合格的商务谈判人员应该掌握什么、注意什么，由此及彼从而提高学习的自觉性。

本章内容的学习应该达到熟悉程度。

第一节 商务谈判人员的心理素质

一、心理素质的基本概念

（一）心理学

心理学（psychology）是由希腊文中“灵魂”（psyche）与讨论（logos）演变而来的，传统观念认为，心理学是阐明灵魂的学问，而灵魂的探讨属于哲学范畴。19世纪末，心理学开始从哲学体系中分离出来，成为一门相对独立的学科，并逐步演变为人们认可的科学范畴，从而开始了对人类心理活动的专业性研究。

（二）心理运动

心理活动是人们内心世界对外在事物的体验和感受，这种“体验和感受”即人们通常所说的看不见、摸不着的精神现象，是不能用物质和形态来表述的。如“开心”、“郁闷”、“激动”等等都是人们日常生活中经常出现的情形，这些现象没有物质和形态的表述，只是一种感受而已。至于“坚定的信念”、“阴

险”、“卑鄙”等深刻的心理活动则更是难以捉摸、莫测高深的心理活动现象。

心理活动在高等动物中表现为心理过程和个性心理两个部分。

1. 心理过程

心理过程一般为认知过程、情感过程和意志过程，认识是心理过程的基础，包括感觉、知觉、记忆、思维、想像等。例如，当人们知道刀具会给人带来方便也会带来伤害后，就会在以后的生活实践中慎重使用刀具，这种“慎重使用”是基于对刀具作用的认识而产生的主观体验和态度。也就是说，情感过程是对事物认识和分析判断后作出决定的意志过程。因个人知识、阅历、环境等因素，意志过程在人群中差异很大。如“遵纪守法”、“循规蹈矩”是人们经过认知的情感过程而产生的意志表达，属于正常范畴，但也有与此相反而违法违纪，付出相应代价的众多事例，“一念之差”、“一失足成千古恨”就是意志过程的失误所引发的后果。

2. 个性心理

个性心理包括个性倾向和个性心理特征。

(1) 个性倾向性 在人类的生存活动中，个性倾向性是体现个性差别中最活跃的因素，是一个人行为、活动最基本的动力，主要由需要、动机、兴趣爱好、理想信念等构成，更高层次的个性倾向性就是世界观、人生观、价值观的差别。个性的倾向决定人们对现实的态度、决定人们对认识活动对象的趋向和选择。如喜爱运动、集邮、唱歌等就是个人兴趣爱好带来的个性倾向性差别。

(2) 个性心理特征 指个人经常性的、稳定不变的、在公众面前的心理特点，表现在个人能力、气质和性格等方面的差别，展示了个人心理的独特性，如开朗、“心地善良”、“乐于助人”或“深不可测”、“虚伪”等等。

概言之，心理学是研究人类心理活动的科学，它包括心理过程和个性心理两个主要组成部分，通过对人类心理活动的研究和学习，可以指导人类在认识世界、改造世界的活动中，自觉支配自身行为以有效达到预期目标。在人的生存活动中，正常、健康的心理是体现人生价值的重要基础之一，也是正确处理生活过程中各类事务的指导思想之一，据此我们知道，掌握心理学知识是拥有健康心理的关键。所以心理学知识是商务活动人员应该学习、掌握的必备知识之一。

二、心理素质的特征和意义

心理素质泛指体现心理活动所具有的个人支撑条件，包括气质、能力、性格、个性四个方面。