

全国高职高专教育规划教材
工作过程导向现代市场营销系列教材

现代 商务谈判 (第二版)

孙岍莉 王 晓 主编

 高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

全国高职高专教育规划教材
工作过程导向现代市场营销系列教材

现代商务谈判

Xiandai Shangwu Tanpan

(第二版)

孙岚莉 王 晓 主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是全国高职高专教育规则教材,也是工作过程导向现代市场营销系列教材之一。

本书主要介绍了现代商务谈判的12个典型工作任务,即:认识商务谈判、搜集和分析商务谈判情报、确定商务谈判的目标和对象、商务谈判方案制定与谈判问题预测、设计商务谈判的开局、管理商务谈判的过程、观察与反观察谈判对象、进行讨价还价、商务谈判契机发掘与僵局突破、管理商务谈判的风险、拟定商务谈判合同、运用现代技术管理商务谈判,并将每一个任务都具体再分解为两个子任务,通过案例分析、课堂活动、模拟谈判等环节,将商务谈判需要具备的各项能力在具体工作环节中进行重点训练,并帮助读者在实战中提高分析问题和解决问题的能力。本书的特点在于它的实用性和可读性。本书内容完整,操作性强,通过浅显易懂的语言和现实案例反映现代商务谈判的实战规律,将科学性、艺术性和策略性融为一体。

本书适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)管理类、市场营销类专业及相关专业的教学,也可供五年制高职学生使用,并可作为企业商务谈判人员和管理人员的培训及参考用书。

本书提供数字课程的学习,欢迎读者登录高等职业教育教学资源中心,获取相关教学资源,进行网络课程学习及交流活动。网址:<http://hve.hep.com.cn>。具体登录使用方法见书后郑重声明页。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务谈判/孙岩莉,王晓主编.--2版.--北京:高等教育出版社,2013.1

ISBN 978-7-04-036592-4

I. ①现… II. ①孙…②王… III. ①商务谈判-高等职业教育-教材 IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第300144号

策划编辑 杨世杰
责任校对 陈旭颖

责任编辑 梁 木
责任印制 张泽业

封面设计 于文燕

版式设计 范晓红

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京机工印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 12.75
字 数 290千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2007年6月第1版
2013年1月第2版
印 次 2013年1月第1次印刷
定 价 26.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 36592-00

第二版前言

以工作过程为导向的职业教育理论是由德国著名的职业教育学者 Rauner 教授和他的团队——德国不来梅大学技术与教育研究所的研究者提出的。这一理论在 21 世纪初被介绍到我国。尽管并不系统,但一些核心思想已经被我国职业教育界所接受,并对我国近年来的职业教育领域,特别是课程领域产生了深远的影响,如任务引领型课程模式基本上是按照工作过程导向职业教育的核心思想建构的。

工作过程的核心要素包括:劳动者、工作对象、工作工具、工作方法和工作产品。这些要素相互作用,在特定的工作环境下达到预期的工作成果。

工作过程导向现代市场营销系列教材之一《现代商务谈判》(第二版)即通过构建工作过程,将谈判活动的三个阶段——谈判的前期准备、实施和风险管理进行了剖析,分析谈判对象以及谈判人员自身、可利用的工作工具以及常用工作方法,将典型谈判活动分解成 12 个典型工作任务:认识商务谈判、搜集和分析商务谈判情报、确定商务谈判的目标和对象、商务谈判方案制定与谈判问题预测、设计商务谈判的开局、管理商务谈判的过程、观察与反观察谈判对象、进行讨价还价、商务谈判契机发掘与僵局突破、管理商务谈判的风险、拟定商务谈判合同、运用现代技术管理商务谈判。本书文字表述生动流畅、通俗易懂,结合大量实例进行谈判战术及策略的介绍,书中既有理论介绍,也有战术分析,注重实用性和可操作性,力求真切地反映商务活动的内在规律,做到系统完整、重点突出。

商务谈判既是一门有着丰富的内涵,融多方面知识为一体的综合性学科,又是一项充满艺术和技巧的人类活动,它已成为企业经营中不可或缺的一部分。商务谈判充满着变数与挑战,勇者至上、智者无敌,谈判不是你死我活,它强调诚信,强调“双赢”,强调人与人之间的和谐关系的维护。

本书由孙岚莉、王晓任主编,曲媛、王洪亮任副主编并统稿。同时感谢参加本书第一版编写的济南铁道职业技术学院屈寰昕、徐州经贸高等职业学校尹彬、闫洪深,新疆农业大学关志强、永春芳,河北化工医药职业技术学院李伟、北京商贸学校张淑岩、杨凯、王凤英,北京供销学校陈红艳、中国防卫科技学院杨海芳。

在本书的编写过程中,编者参考了大量的国内外的有关书籍和相关信息,谨在此向相关作者表示感谢!由于时间仓促和编者水平有限,错误和疏漏在所难免,恳请读者批评指正。

编者
2012 年 11 月

第一版前言

随着我国对外开放力度的不断加大和深入,以及加入 WTO 后贸易争端的日益激增,商务谈判活动的地位日益突出。商务谈判几乎渗入了商战的每一个角落。通过谈判手段解决双方之间的矛盾和冲突,化干戈为玉帛,以期实现“双赢”,更显得愈发重要。商务谈判既是一门有着丰富的内涵,融多方面知识为一体的综合性学科,又是一项充满艺术和技巧的人类活动,它已成为企业日常经营中不可或缺的一部分。

作为市场营销学专业的系列教材之一,本书以商务谈判为主题,力图扼要、透彻地阐述商务谈判的一些基本原理和原则,系统介绍商务谈判的内容及一般程序,结合大量实例进行谈判战术及策略的研究,使读者掌握商务谈判所需的基本技巧。本书的特点是贴近商务活动实际,真切地反映商务活动的内在规律,书中既有理论介绍,也有战术分析,注重实用性和可操作性,力求做到宏观系统、重点突出。

本书力求突出的特色有:

(1) 本书既不是空洞的理论说教,也不是简单的案例罗列,而是理论与实践相结合,强调实践性和能力培养,从而形成比较完整的知识体系。

(2) 打破传统的编写惯例,从一个全新的角度,用创新型思维,按照能力的要求,以模块的形式进行编写,突出其可读性、实践性和可操作性。

(3) 通过丰富、生动的案例以及对每个案例的重点分析和感悟谈判,将每个模块章节中的知识要点及问题形象化、具体化,使学习者更容易掌握谈判所需要的基本技巧。

(4) 几乎每个章节都编入了很多富有哲理的智力开发或融入素质教育的思维训练题材,紧密地与相应章节的谈判内容相结合,体现了框架结构的新颖和创新。

(5) 设置谈判场景,让学习者模拟实践,训练职场能力,同时,潜移默化地培养与人的沟通能力和团队合作意识。

(6) 立足于提供一个简明生动的叙述风格,语言力求言简意赅、生动活泼。

(7) 每一章都提供了教师用书和精美的多媒体课件,可用作教师课堂教学,也可为学习者自学提供方便。

本书共分为四大模块,有 18 章。可供高职高专学生一学期使用。教材编写工作由王晓担任主编,孙肖莉、王洪亮担任副主编并负责统稿。参加本书编写的人员有:北京商贸学校王晓(第 4、13 章)、孙肖莉(第 1、2、7 章),中国防卫科技学院王洪亮(第 3、8 章),济南铁道职业技术学院屈寰昕(第 10 章),北京商贸学校王凤英(第 14 章),徐州经贸高等职业学校尹彬(第 11 章),徐州经贸高等职业学校闫洪深(第 9 章),新疆农业大学关志强(第 5 章),新疆农业大学永春芳(第 15 章),石家庄河北医药职业技术学院李伟(第 12 章),北京商贸学校张淑岩、孙肖莉和北京供销学校陈红艳(第 6、17 章),北京商贸学校杨凯(第 16 章),中国防卫科技学院杨海芳(第 18 章)。

本书由首都经贸大学赵越主审,并十分荣幸地得到了中国职业技术教育学会副秘书长谢幼琅研究员的悉心指教和肯定,也得到被评为“中国首届百名校长”称号的北京商贸学校校长张香永、副校长王永春的大力指导和支持,在此一并向他们表示衷心的感谢。

在本书的编写过程中,编者参考了大量、丰富的国内外有关书籍和相关信息,谨在此向这些作者们表示感谢!由于时间仓促和编者的水平有限,错误和疏漏在所难免,希望读者批评指正。

编 者

2007年1月

目 录

任务1 认识商务谈判	1	3.2 确定商务谈判的对象	38
任务目标	1	任务3 小结	44
任务分解	2	课后自测	44
案例导入	2	案例分析	45
1.1 了解商务谈判	2	模拟谈判	46
1.2 了解学习的内容和能力		学生自我总结	46
目标	6	任务4 商务谈判方案制定与谈判	
任务1 小结	7	问题预测	49
课后自测	8	任务目标	49
学生自我总结	13	任务分解	50
任务2 搜集和分析商务谈判		案例导入	50
情报	15	4.1 制定商务谈判的方案	50
任务目标	15	4.2 预测谈判问题,设计解决	
任务分解	16	方案	60
案例导入	16	任务4 小结	63
2.1 搜集和甄别商务谈判		课后自测	63
情报	17	案例分析	64
2.2 分析和运用谈判的环境		模拟谈判	65
情报	22	学生自我总结	66
任务2 小结	26	任务5 设计商务谈判的开局	69
课后自测	26	任务目标	69
案例分析	27	任务分解	70
模拟谈判	28	案例导入	70
学生自我总结	28	5.1 完成谈判开局阶段的目标	
任务3 确定商务谈判的目标和		任务	70
对象	31	5.2 设计不同情势下的谈判	
任务目标	31	开局策略	74
任务分解	32	任务5 小结	77
案例导入	32	课后自测	77
3.1 定位商务谈判的目标	33	案例分析	78

模拟谈判	79	学生自我总结	129
学生自我总结	80	任务9 商务谈判契机发掘与	
任务6 管理商务谈判的过程	83	僵局突破	131
任务目标	83	任务目标	131
任务分解	84	任务分解	132
案例导入	84	案例导入	132
6.1 把握商务谈判的全局	85	9.1 发掘商务谈判契机	133
6.2 进行商务谈判中的沟通		9.2 突破商务谈判僵局	136
协调	89	任务9 小结	143
任务6 小结	97	课后自测	143
课后自测	97	案例分析	144
案例分析	98	模拟谈判	145
模拟谈判	98	学生自我总结	145
学生自我总结	99	任务10 管理商务谈判的风险	147
任务7 观察与反观察谈判对象	101	任务目标	147
任务目标	101	任务分解	148
任务分解	102	案例导入	148
案例导入	102	10.1 建立商务谈判中的	
7.1 观察谈判对象	102	信用	148
7.2 态势语的观察与反观察	106	10.2 识别商务谈判陷阱	152
任务7 小结	112	任务10 小结	157
课后自测	112	课后自测	157
案例分析	113	案例分析	158
模拟谈判	114	模拟谈判	158
学生自我总结	114	学生自我总结	159
任务8 进行讨价还价	117	任务11 拟定商务谈判合同	161
任务目标	117	任务目标	161
任务分解	118	任务分解	162
案例导入	118	案例导入	162
8.1 学会在商务谈判中讨价		11.1 规范商务谈判合同	162
还价	118	11.2 履行合同与处理纠纷	167
8.2 调整商务谈判策略	121	任务11 小结	172
任务8 小结	127	课后自测	172
课后自测	128	案例分析	173
案例分析	128	模拟谈判	174
模拟谈判	129	学生自我总结	176

任务 12 运用现代技术管理商务

谈判	177
任务目标	177
任务分解	178
案例导入	178
12.1 进行网络商务谈判	179
12.2 了解电子商务和拍卖	183

任务 12 小结	186
课后自测	186
案例分析	189
模拟谈判	190
学生自我总结	190
参考文献	192



任务1

认识商务谈判

▷ 任务目标

▷ 知识目标

1. 了解商务谈判的三个基本条件;
2. 认识商务谈判的四个特性;
3. 全面了解商务谈判的过程;
4. 认识商务谈判的能力标准。

▷ 能力目标

1. 通过综合自测,了解自己的谈判能力,发挥自己的优势能力;
2. 注重培养发现问题、解决问题的能力;
3. 培养良好的思维习惯;
4. 从谈判的综合角度进行判断和思考,全面培养思维创新能力。

▷ 任务分解

▷ 案例导入

- 1.1 了解商务谈判
- 1.2 了解学习的内容和能力目标

▷ 任务1小结

▷ 课后自测

▷ 学生自我总结

◇ 任务分解



◇ 案例导入

改变对待事物的态度

一个男孩来到路旁的修鞋摊前,他把双手插在口袋里默默地看着修鞋老人给他修鞋。过了一会儿,老人对他说:“我想你该做点什么。”男孩说:“我帮不上你什么忙!”老人问:“为什么?”男孩从口袋里拿出双手:“你看,叫我怎么帮你?”他的两只手残疾了,全部扭曲着。老人看了一眼他的手,摇摇头:“不,我说的不是让你用手帮我做什么,我只是想让你和我说说,其实这才是我最需要的。孩子,只要有一颗心就可以了,能给我讲讲你的经历吗?”

望着慈祥的老人,男孩讲述了童年时高压电怎样夺去了他的双手,这些年来遭受的歧视以及自己逐渐养成的冷漠,等等。听完男孩的讲述,老人说:“我爷爷曾给我讲过这样一个故事:一群人奉皇帝之命去捉一只巨獭,追出了好远,眼看要捉到了,前面忽然出现了一条大河,巨獭跳入河中飞快地向对岸游去,很快上了岸逃跑了。这些人傻了,河上没有桥,岸边也没有船,他们只好眼睁睁地看着巨獭跑掉。有一个人在别人懊恼谩骂之时,发现岸边有一片林子,树上长着许多果子,他便顺手摘了一枚放在怀里。回去复命时,别人都遭到了皇帝的责罚,他却受到了嘉奖,就因为他摘了一枚果子回来。”

老人感慨地说:“我爷爷总是告诉我,凡事不要钻牛角尖,与其自怨自艾,不如看看周围有没有别的收获,过不了河就摘一枚果子,便没有白跑那段路。”

案例评析

人生其实也是这样,有时候我们无法改变生活,却可以改变对待生活的态度。人生之路漫长遥远,途中会有许多值得采撷的东西,不要因为一时的失意而怨天尤人。如果你为失去太阳而哭泣,那么你也失去了群星。只要用心去感受生活,一定会采摘到许多弥足珍贵的果子。

1.1 了解商务谈判

任务描述:通过了解商务谈判的三个基本条件、四个特性以及商务谈判的过程,对商务谈判有一个全局性的把握和认识。

谈判是一种普遍存在的人类社会行为,社会生活的每一个领域都充满谈判,而生活中的

每一个人都是谈判的参与者。在日常生活中,每个人几乎每天都在进行着各种各样的“谈判”,比如:

周末,同学们要到郊外去游玩,是乘租车去还是乘公交车去,大家各持己见;

在小商品市场或农贸市场买东西时与小贩们讨价还价;

在谈判桌上抗议供货质量有问题,实际上是希望得到更多折扣。

如此等等,这些就是谈判。谈判就在每个人的身边时刻发生,无所不在。

简单地说,谈判是当事人为了满足各自的需要或维护各自的利益,为妥善解决某些问题而进行的协商活动。

任何一次商务谈判都必然涉及三个基本条件:

(1) 谈判的关系人。即参加谈判的当事人,一般是谈判双方,但在某些特殊情况下,也可能不止双方。

(2) 一定的经济利益。即双方参加谈判的目的都是争取各自的某种经济利益。

(3) 双方沟通协商。即各当事人都必须为了寻求彼此都能同意接受的条件而努力协商。

这三个基本条件是缺一不可的,如缺少其中任何一条,商务谈判就不可能进行。其中涉及的经济利益可能有三种情况:一是对一笔具体交易的认可;二是双方某种经济利益的交换;三是双方权益争议的妥协。

1.1.1 商务谈判的特征

商务谈判的核心任务是:一方企图说服另一方理解或接受自己提出的观点、维护的基本利益以及采取的行为方式。谈判双方是在相互合作又相互冲突的前提下进行谈判的。谈判是解决双方冲突的有效途径。通过谈判,有可能使一方理解或接受另一方的观点,可能使双方的需求和基本利益得到协调和满足。

商务谈判一般具有以下四个特性:

1. 谈判的互助性

谈判是“施”与“受”兼而有之的过程。单方面的施或者受,无论是否自愿,都不能算是谈判。

2. 谈判的合作性和矛盾性

参与谈判的各方必然具备某种程度的合作性,这样才会使谈判达成协议。同样,由于各自的利益和目的不同,参与谈判的各方会不可避免地存在矛盾。虽然不同的谈判,其合作程度与冲突程度各不相同,但任何成功的谈判都是在合作的前提下对冲突的解决。

3. 谈判的不平等性

谈判双方是互惠的,否则谈判将无从发生。但是谈判结果却是不平等的——谈判某一方获得的好处多于另一方。导致谈判结果不平等的主要原因在于谈判各方拥有的实力和技巧不相同。

4. 谈判的公平性

因为谈判参与各方对谈判结果均具有否决权,所以不论谈判多么“不平等”,从另一种角度讲,这样的谈判都是“公平的”。

可见,商务谈判是指具有法人资格的不同经济实体双方为了实现各自的目标,围绕涉及

双方利益的标的物(商品或劳务)的交易条件进行沟通和协商,最后达成一项双方都能接受的协议的行为和方式。

1.1.2 商务谈判过程

商务谈判的基本动因在于某一经济主体的某种需求未得到满足。如果交易的一方或双方认为有可能从对方获得需求的满足,就可能萌发谈判的动机。商务谈判的手段是说服。谈判是借助于思维、语言、文字及发展态势进行磋商并达成一致的过程。商务谈判过程大致可以分为以下五个阶段:

1. 准备阶段

一场谈判能否达到预期目的、获得圆满成功,不仅要看谈判中的有关策略、战术和技巧的运用发挥如何,还有赖于谈判前的充分准备工作,正所谓“知己知彼,百战不殆”和“不打无准备之仗”。

谈判组织准备工作的内容主要包括:①在谈判之前,根据自身实力决定谈判结果是要输、赢、和,还是破裂;②对谈判环境因素进行分析;③对谈判对方的资信情况进行审查,评估其谈判实力;④设立谈判目标,确定谈判的方针和基本策略;⑤选择谈判人员,组织谈判班子;⑥谈判所需物质条件的准备和安排。

2. 争论阶段

这一阶段可以细分成开局、讨价还价、打破僵局等阶段。在这个正面交锋的过程中,彼此通过各自提出主张、发表对某一问题的不同看法进行信息的交换。双方在谈判中,通过判断对方的真正目标和让步的程度,进行实质性的讨价还价。在此阶段,参与谈判者必须认真倾听对方的言辞,观察对方的举止,谨言慎行,少说为宜。

3. 信息搜集阶段

应该说这个阶段贯穿于谈判的争论阶段中。从讨论的过程中可以了解到对手的许多有用的信息,倾听的技巧往往在这时可以派上大用场。例如,对方说:“这是我们公司的惯例。”这反映出对方有让步的倾向。他们坚持说惯常如此是个烟幕弹,目的在于为自己的让步打掩护。惯常如此未见得永远如此,如果不仔细分析则很有可能中圈套。谈判人员可以利用“议价的力量”进一步进攻。

4. 议题修正阶段

针对议题进行商谈一段时间后,双方意见一定会有所差异。解决争议的方法在于与对方一起进行磋商解决。对原提案进行修正是这个阶段的主要内容。对原提案进行修正并非让步,而是为达成目标前进了一步。这种修正,要经过多次才能最终完成。谈判是把可能的事情确定下来,而不是把不可能的事情变成可能。因此,必须了解双方所能接受的范围,谈判协议不能超过双方所能接受的极限。

5. 结束谈判,签订合同阶段

谈判结束后应如何进行收场呢?收场太快,对方会怀疑我方占了很大便宜,而加以抵制甚至中断谈判,导致前功尽弃;收场太慢,也有可能出现前功尽弃的情况。因此,收场时机的选择必须适当。

谈判大功告成后,此时的成果要以书面的形式体现在合同或协议上。在撰写合同时,文字要清楚、具体、完整、无保留,目的在于防止以后再起争议。

商务谈判的结果,是使谈判者部分或全部需求得到实现,或取得实现的基础。谈判双方之所以要进行谈判,都是为了从对方那里满足自己的某种需求,因此,谈判双方在满足自身需求的同时,也使对方的需求得到满足。总之,互利双赢应是现代商务谈判成功的主要表现形式。

课堂活动 1-1

阅读以下案例,并回答案例后的问题。

大米合同谈判

A 国贸易公司在与 B 国经销商进行大米合同的谈判前,进行了全面而细致的调查分析,准备工作做得可谓十分充足。他们首先了解到该地区正碰上农业歉收,需要大量进口大米保证供应。正常情况下,大米价格为 $\times \times$ 美元/吨,但了解到对方目前外汇短缺的现状,想要大幅度地提高售价是不可能的,经过周密研究,A 方采用了以该地所产优质咖啡豆和可可等廉价商品作为补偿的条件。选择的战略是先要对方用现汇付款,然后再转而要求对方用咖啡豆和可可作为支付条件,并趁机要对方将咖啡豆和可可可以低价卖出。

在谈判桌前,A 方公司谈判代表并没有摆出一副救世主的姿态,而采取的是一种低姿态战略。他们言谈谦逊,态度诚恳且热忱。目的在于赢得对方的好感,为以后的辩论打下一个好的基础。给对方留一个好印象是极为重要的,在辩论中能取得其他途径无法达到的目的。

A 方公司代表:“我方大米的质量是世界一流的,价格也是极富竞争力的。目前市场行情一直在看涨,所以价款要用美元来支付,付款方式采用即期汇票、信用证付款方式。”

B 国经销商:“我方正推行外汇管制计划,美元用汇一直很紧张,看能否采用一种变通办法付款或推迟付款时间。”

A 方公司代表:“不行,这是我们的先决条件。”

B 国经销商:“如果用国际市场上现在很好销的咖啡豆和可可来支付怎么样?”

A 方公司代表:“这要看如何作价。”

B 国经销商:“当然可以优惠一些了。”

A 方公司代表:“那么我们就认真地来谈一下吧!”

从对方代表谈判时的焦急心情,A 方代表发现对方求购心切,因而一方面敞开大门,另一方面则拼命压对方降低咖啡豆和可可的价格。

A 方原计划按国际市场成交价 50% 的水平换来咖啡豆和可可,可是对方虽然急需大米,但并不想按如此价格成交。他们已经准备了变通的方法,准备在关键时候向第三国购买。A 方公司不得不对其原先的提案进行修正,以咖啡豆和可可低于国际市场价格的 30% 取得易货贸易权。同时,在双方商谈运输条款时,A 方发现对方对租船市场并不了解,便提出由本方租船采用 CIF 价格成交,从而趁机增加了产品的报价,用这种变通的方式达到了以前提议中所没有直接达到的目的。

A 方对议题的不断修正引起了 B 方的警觉,B 方有意放慢了谈判的步调。A 方公司没有因对方的反应而乱了阵脚,而是采取了稳扎稳打的战略。这时对方正承受不住国内

需求转旺的压力。在这个关键的时候,A方公司提出再退让5%的价格,否则准备马上退出谈判,对方因此也就拍板成交。

谈判结束的第一天,双方马上进行了书面合同的签订工作,下个月进行首批大米的成交,对方也要在同时运出咖啡豆和可可到A方在欧洲的客户。

后来的实际履约证明,双方的合作是成功的,A方在这次谈判中展示了极高的谈判艺术。

讨论题:

1. 请分析以上案例中谈判的五个阶段。
2. 这个案例是如何体现谈判四个特性的?

1.2 了解学习的内容和能力目标

任务描述:通过了解本课程学习的主要内容和能力目标,认识商务谈判需要掌握的几项能力,并通过综合自测对自己的谈判能力有所认识,为完成今后的训练任务打下基础。

1.2.1 学习的内容

谈判在人们的生活中占有相当重要的地位。无论是应聘时与老板的交流、工作中与客户的商洽,还是生活中与周围人打交道,谈判无所不在。商务谈判也是现代市场营销的灵魂所在,可以说营销的整个过程中都贯穿着商务谈判。本课程根据谈判的五个阶段将学习内容划分为12个典型工作任务,对在谈判中需要把握的各个环节、谈判技巧与策略进行了详细的讲解。

本书任务大体上分为谈判的准备、实施、收尾以及信息化时代的谈判新形式。在谈判的准备部分,本书从分析谈判环境、对手情况以及自身优劣势入手,进行谈判的目标确立、方案制定、问题预测及解决,详细介绍如何在谈判的准备阶段最大限度地发挥自身优势,抢占谈判先机。

商务谈判的过程是复杂的和不确定的,本书强调在进入谈判的正式阶段时,应理解和灵活运用谈判的综合策略,力求控制全局,谋取全局的主动权。通过思维训练及模拟谈判,引导学生较系统、全面地学习和掌握商务谈判中应具备的分析能力、预测能力、洞察能力、组织能力、表达能力和控制能力(包括谈判的开局能力、全局控制能力、沟通协调能力、观察能力、策略调整能力和谈判的突破能力等),并且在气质、情绪、道德、敏感度和进取心等方面不断提高自身修养。

商务谈判不但要把握谈判的道德、法律准则,讲求诚信,也要防范谈判中的各种陷阱,保证商务合作的顺利进行,达到双赢。最后,本书介绍了结束谈判、签订合同阶段需要完成的任务,重点侧重于谈判风险把握能力的培养与训练,例如商务谈判陷阱的识别、谈判的信用、合同的规范等,并且介绍了网络时代的谈判新形式——网络商务谈判。

1.2.2 学习的能力目标

通过对本书 12 项任务的学习,能够使学生以下方面的能力得到锻炼与提高:

1. 分析能力

商务谈判人员应善于进行认真仔细的思考,抓住问题的本质;能倾听对方的谈话,不轻信轻疑,详细调查对方所谈情况,了解对方的权限,听取多方面的意见;善于判断商情,头脑清晰,精于算账,决策果断。

2. 预测能力

商务谈判人员应系统了解和掌握所谈项目的市场行情,充分做好谈判的一切准备工作,对谈判结局充满信心。

3. 洞察能力

商务谈判人员应善于倾听,对对方的动机、行为以及谈判中的敏感信号、暗示等有敏锐的洞察能力,善于抓住时机。切记谈判对双方都有利时才能成交。

4. 组织能力

商务谈判人员应善于组织各类专家和技术人员,恰当运用手中的权力,积极领导谈判小组处理谈判中的难题。

5. 表达能力

商务谈判人员应培养幽默感,在商务谈判中善于试探性地发言,准确、简练地表达自己的意思。

6. 控制能力

商务谈判人员应具备谈判全局的控制能力,包括谈判的开局能力、沟通能力、协调能力、策略调整能力以及谈判的突破能力等。在谈判中注意听取、分析反对意见,不冲动,不轻易流露真情;灵活控制让步的速度,善于打破僵局。

7. 气质

商务谈判人员在谈判中要能正确认识自己,充满自信,培养自己勇于竞争、有忍耐力、排除干扰和不畏强者的气魄。这样才能使自己具有权威性,有威信且有吸引力。

8. 情绪

商务谈判人员在谈判中要保持良好的精神状态,有理智,愿意和对手进行正当的私人往来。但在谈判中必要时也能放下情面。

9. 道德

正直,讲求诚信,不用威胁、欺诈等违反法律和道德规范的不正当手段;不会为个人利益放弃商业道德准则。

10. 进取

不满足现状,愿意为更高的目标而积极参与商业竞争;勇于接受商业活动中的风险;有创见,不守旧;对目标坚定不移,绝对不容忍欺诈。

◇ 任务 1 小结

通过本任务的学习,学生对谈判的基本条件、特性、商务谈判的过程有了一个整体的了

解,并初步认识了自己的谈判能力,为下一步的任务训练打下了良好的基础。

◆ 课后自测

以下是美国谈判专家嘉洛斯设计的一份谈判人员能力测验题,可供谈判者用来进行自我测试,以便明确自己的谈判水平,并为自己今后的能力锻炼提示努力重点,以使自己更上一层楼。该谈判人员能力测试题可于半年以后再做一次,看看得分有没有提高。

1. 你通常在进行商谈前是否先做好准备? ()
① 每次 ② 时常 ③ 有时 ④ 不常 ⑤ 从不
2. 你对直接的冲突有何感觉? ()
① 非常不舒服 ② 相当不舒服 ③ 虽然不喜欢,但还是能够面对它
④ 有点喜欢这种挑战 ⑤ 非常欢迎这种机会
3. 你是否相信商谈时对方的话? ()
① 不,我很怀疑 ② 普通程度的怀疑 ③ 有时候不相信 ④ 大体相信
⑤ 几乎永远相信
4. 被人喜欢对你来说是否重要? ()
① 非常重要 ② 相当重要 ③ 一般 ④ 不大重要 ⑤ 一点都不在乎
5. 商谈时你是否常作乐观的打算? ()
① 几乎每次都很乐观 ② 相当乐观 ③ 普通程度的乐观 ④ 不太乐观
⑤ 根本不乐观
6. 你对商谈有何看法? ()
① 高度竞争 ② 大部分是竞争,小部分是互相合作
③ 大部分是互相合作,小部分是竞争 ④ 高度合作 ⑤ 一半竞争,一半合作
7. 你赞成哪一种交易? ()
① 对双方都有利的交易 ② 对自己较有利的交易 ③ 对对方较有利的交易
④ 对你非常有利、对对方不利的交易 ⑤ 各人为自己打算
8. 你是否喜欢和商人(比如售卖家具、汽车、家庭用具的商人)交易? ()
① 非常喜欢 ② 喜欢 ③ 不喜欢也不讨厌 ④ 相当不喜欢 ⑤ 憎恨
9. 如果交易对对方很不利,你是否会让对方再和你商谈一个较好一点的交易? ()
① 很愿意 ② 有时候愿意 ③ 不愿意 ④ 几乎没有过 ⑤ 那是对方的问题
10. 你是否有威胁别人的倾向? ()
① 常常如此 ② 一般如此 ③ 偶尔如此 ④ 不常 ⑤ 几乎没有
11. 你是否能适当表达自己的观点? ()
① 经常如此 ② 超过一般水平 ③ 一般水平 ④ 低于一般水平 ⑤ 相当差
12. 你是一个很好的倾听者吗? ()
① 非常好 ② 比一般人好 ③ 普通程度 ④ 低于一般水平 ⑤ 很差
13. 面对语意含糊不清的词句,其中还夹着许多赞成和反对的争论时,你有何感觉?
()
① 非常不舒服,希望事情不是这个样子 ② 相当不舒服 ③ 不喜欢,但是还可以接受