

商务英语谈判

主编 王淙，张国建，马青



对外经济贸易大学

出版社



全国高职技术技能型系列教材·商务英语

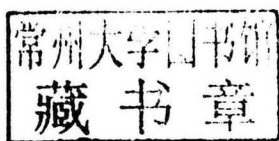
商务英语谈判

主 编 王 淙 张国建 马 青

副主编 张 江 王 昆

编 者 王 妮 寇国芳 董 雪

刘丹青 王云刚 魏 征



对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语谈判 / 王淙, 张国建, 马青主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2017.4
全国高职技术技能型系列教材. 商务英语
ISBN 978-7-5663-1770-4

I. ①商… II. ①王… ②张… ③马… III. ①商务谈
判—英语—高等职业教育—教材 IV. ①F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 096838 号

© 2017 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语谈判

王 淙 张国建 马 青 主编

责任编辑: 胡小平

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

三河市少明印务有限公司印装 新华书店经销

成品尺寸: 185mm×260mm 11.75 印张 271 千字

2017 年 4 月北京第 1 版 2017 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1770-4

印数: 0 001—3 000 册 定价: 34.00 元

“全国高职技术技能型系列教材·商务英语”

编 委 会

总 主 编：李富森

编委会成员：（按姓氏拼音首字母排序）

陈明娟 上海工商外国语学院

房玉靖 天津商务职业学院

胡爱清 广东农工商职业技术学院

刘杰英 广西国际商务职业技术学院

沙鹏飞 广东外语艺术职业学院

王 淙 西安翻译学院

王 丹 河北对外经贸职业技术学院

王静岩 河北对外经贸职业学院

王 惠 襄阳职业技术学院

颜 青 浙江经贸职业技术学院

赵 红 昆明冶金高等专科学校

赵 颖 南京工业职业技术学院

出版说明

本系列教材是国家现代教育改革的必然要求。从 2014 年伊始,国务院和相关部门针对现代职业教育改革开了多次会议,要求创新发展高等职业教育。“专科高等职业院校要密切产学研合作,培养服务区域发展的技术技能人才,重点服务企业特别是中小微企业的技术研发和产品升级,加强社区教育和终身学习服务。”(见《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》)。

为了更好地支持教育教学发展,对外经济贸易大学出版社专门针对此次职业教育改革推出本套系列教材——“全国高职技术技能型系列教材·商务英语”。

本套书按照“任务引领、项目导向”的指导思想进行整体规划。不同于以往的大篇幅理论教学模式,该系列教材适当减少理论知识的比例,突出学生的实际参与环节和比重,强调培养学生的技术技能。本套教材具有以下特点:

(1) 凸显校企合作。编写队伍源自高职院校一线骨干教师与实践经验丰富的企业人士。教材的案例等素材也全部源于真实企业,以丰富的实践经验保证教材各项任务学习的针对性和可行性,达到学生在校学习与岗位需求的无缝衔接。

(2) 强调项目任务化。本套教材以“任务驱动”为理念,强调“任务”的目标性和教学情境的创建,使学生在具体的商务情境中带着真实的任务学习,不断地激发他们的求知欲望,培养独立探索的自学能力;同时以业务经营为主线贯穿教材始终,从而保持教材内容前后的一致性和连续性,让学生通过学习掌握各种操作流程,提高技术技能。

根据此次改革的方向和教学标准,首批筛选出以下书目:

语言技能类

商务英语听说	英语口语
商务英语阅读	实用商务英语写作教程
商务英语函电	商务英语翻译

专业知识类

外贸单证实务	经济学基础
市场营销	国际贸易实务
商务英语谈判	跨文化交际实训

参与本套教材编写的院校多是国家示范性或者省级示范性高等职业院校,担任主编的教师具有多年的教学经验和在企业的实践经验。此外,本套教材的编写有具备丰富一线经验的企业顾问指导,从而可有力地保障教材的质量。

对外经济贸易大学出版社

2017 年 1 月

编者的话

教材是教学内容的重要表现形式，是教师传授知识和技能的重要载体。教材建设是应用型高校教育教学改革的重要环节，是课程建设的基础。教材建设质量和水平直接关系到人才培养质量和水平。而基于工作过程导向的教材建设是工作过程导向课程改革的重要支撑，是实现工学结合人才培养模式的重要基础，是提高培养应用型高技术人才质量的重要抓手。

本教材作为对外经济贸易大学出版社“全国高职技术技能型系列教材·商务英语”系列教材之一，在设计和开发过程中，紧紧围绕当前应用型高校工作过程导向课程改革这一核心，通过认真研读工作过程导向课改的任务、目的、途径，对教材的用户群进行准确定位，对用户需求进行精准分析，确定了基于能力语言观的、服务于应用型高校“工作过程导向课改+翻转课堂改革+微课改革”综合课改教材编写宗旨。

首先，本教材编写团队基于对高校教师、企业、商务英语考试机构的调研，确定了商务英语专业的主要服务面向和主要就业岗位。接下来，通过与行业专家的座谈分析、解构了主要就业岗位的基本工作任务和每项任务对应的核心能力。然后，确定商务英语谈判能力是商务英语专业人才需要具备的主要综合能力之一。最后，确定本教材的目标取向和价值取向、开发依据、内容选择、结构设计、效果检测、内在逻辑等基本元素。

其次，本教材以商务英语谈判能力的训练为核心内容，以国际贸易买卖合同谈判为商务英语谈判的主要场景，依照商务谈判基础知识概览、合同条款谈判、合同执行谈判、合同善后谈判的逻辑顺序编排教材结构。本教材按照项目教学法将内容分为四个部分，每个部分为一个项目（program），每个项目之下分为若干使命（mission）（共计 17 项使命）。每项使命都按照翻转课堂改革的要求设计为四大模块。第一为课前安排模块，包括课前目标、课前任务和课前检测，目的是使记忆、理解、应用这些低阶思维活动发生在课前，通过检测使得教师对学生的课前准备状况可以有效地了解，从而提高翻转课堂的效率。第二为任务锦囊模块，为学生课前活动与课堂活动提供背景知识和策略。第三模块为过关秘笈，为学生课前活动与课堂活动提供商务英语语言要素支撑。第四模块为核心模块——翻转课堂模块。通过准确设置课堂目标和精心设计课堂任务，来实现商务英语谈判中的分析、评价、创造等高阶思维活动的训练。而课堂活动后面紧接着的课堂评价，从教师、学生、同伴三个维度启发师生发挥想象力与创造力，自行设计评价的角度，实现应用型高校评价体系的立体化和主体转变。

第三，为呼应当前互联网普及背景下的微课改革，适应 1995 年后出生用户群的碎片化知识需求，本教材打破了以往的商务谈判教材的知识体系，以为商务英语专业主要就业岗位工作工程中的项目、使命、任务的完成提供片段化背景知识、策略提示和语言素材为要义。教师可以将任务锦囊与过关秘笈中包含的知识点录制成微课，供学生课前观

看、学习以及课后复习之用。

最后，作为对训练效果的自我检测手段，本教材在正文的开始和结束分别设置了谈判能力初始测试和结尾测试，并分别赋予本教材编写团队根据王淙教授主持的相关课题研究成果编制的《谈判能力量表》。其目的是便于本教材用户，即应用型高校的师生，掌握相关课程的教学和学习效果，控制进度，在教与学的二元活动中做到检测-自知-改进-提升。

本教材的编写团队是王淙教授领衔的西安翻译学院商务英语教学科研团队。王淙、张国建、马青任主编，张江、王昆任副主编。王淙负责教材设计、任务分工和样张的编写，并编写项目二的任务五和任务六。张国建负责全书初稿、二稿、三稿的审阅和提出修改意见并负责出版社三审三校后的意见反馈和修改稿汇总、审核。马青负责全书初稿、二稿、三稿的督促和汇总。寇国芳编写了项目一的任务一和任务二；王妮编写了项目一的任务三和项目二的任务九；董雪编写了项目三的任务一和任务二；张江编写了项目二的任务三和任务四；刘丹青编写了项目二的任务二和任务八；王云刚编写了项目二的任务一和任务七；马青编写了项目三的任务三和项目四的任务一；魏征编写了项目四的任务二和附录的谈判能力测试及能力量表；王昆负责全稿专业性审核。

我们知道，任何新事物的产生必定伴随争议。本教材中疏漏之处在所难免。恳请专家、学者和广大用户不吝赐教。

编 者

2016年12月5日

CONTENTS

Starting Test for Negotiators' Proficiency Assessment, Scoring Criteria, Scoring Chart & Negotiation Proficiency Scale 谈判能力初始测试、计分标准、计分表及谈判能力量表	1
---	---

PROGRAM ONE A General Introduction to Business Negotiation

项目一 商务谈判概览	13
Mission 1 Procedures of Business Negotiation	
任务 1 商务谈判流程	13
Mission 2 Forms of Business Negotiation	
任务 2 商务谈判形式	23
Mission 3 Three Categories of Business Negotiation	
任务 3 商务谈判的三种类型	33

PROGRAM TWO Negotiation for Contract Terms

项目二 合同条款谈判	43
Mission 1 Team Building for Negotiation	
任务 1 组建谈判团队	43
Mission 2 Knowing Your Rivals and Yourself	
任务 2 知彼知己	53
Mission 3 Making a Negotiation Plan	
任务 3 制订谈判计划	63
Mission 4 Starting the Negotiation	
任务 4 商务谈判开局	75
Mission 5 Quotation, Attack, Defense, Compromise and Draw	
任务 5 报价、进攻、防守、让步与僵局	83
Mission 6 Conclusion of Negotiation	
任务 6 缔约	91
Mission 7 Negotiation Etiquette	
任务 7 谈判礼仪	101
Mission 8 Adapting to Various Negotiating Styles	
任务 8 适应不同谈判风格	111

Mission 9 Evaluation of Negotiation Results	
任务 9 评价谈判结果	121
 PROGRAM THREE Negotiation for Contract Implementation	
项目三 合同执行谈判	131
Mission 1 Changes in Payment Terms	
任务 1 变更支付方式	131
Mission 2 Changes in Packing Modes	
任务 2 变更包装方式	139
Mission 3 Changes in Shipment Clauses	
任务 3 变更装运条款	147
 PROGRAM FOUR Negotiation for After-sales Service	
项目四 合同善后谈判	155
Mission 1 Claims	
任务 1 索赔	155
Mission 2 Settlement of Claims	
任务 2 理赔	161
 Ending Test for Negotiators' Proficiency Assessment, Scoring Criteria, Scoring	
Chart & Negotiation Proficiency Scale	
谈判能力结束测试、计分标准、计分表及谈判能力量表	167

Starting Test for Negotiators' Proficiency Assessment, Scoring Criteria, Scoring Chart & Negotiation Proficiency Scale

谈判能力初始测试、计分标准、计分表及谈判能力量表

Tips on Starting Test for Negotiators' Proficiency Assessment 关于谈判能力初始测试

- 背景知识——针对谈判人员能力的测试完全采用访谈的形式进行，试题经过缜密汇编；测试的原则是对谈判人员能力进行量化考核，引导他们有针对性地提高谈判能力。
- 测试意义——通过对下面这套精心设计的测试题目进行初始测试、计分以及对分数进行分析和解读，使谈判人员掌握自身现阶段谈判能力水平，有效地帮助谈判人员和本课程的学员了解自己的谈判能力等级，从而引导谈判人员在课程学习中查漏补缺，有针对性地提高其谈判能力。
- 测试方法——使用同一套测试题在课程内容开始之前作一次测试。
- 结果解读——谈判人员及学员测试之后，根据得分对照“谈判能力量表”的分级和描述，总结得出个人现阶段的能力结果，有效指导其学习和掌握正确的谈判策略与技巧，提高谈判过程中的目的性和效率性。

Starting Test for Negotiators' Proficiency Assessment 谈判人员能力初始测试

1. 你过去参加谈判时，是否先作好准备，然后再进行商谈？
A. 每次 B. 时常 C. 有时 D. 不常
E. 都没有
2. 你在谈判中面对直接的冲突时有何感受？
A. 非常不舒服 B. 相当不舒服
C. 虽然不舒服，但还是正视它 D. 有点喜欢这种挑战
E. 非常喜欢这种感受
3. 你是否相信在谈判中对方告诉你的话？
A. 不，我非常怀疑 B. 一般怀疑
C. 有时候不相信 D. 基本相信
E. 永远相信
4. 你认为在谈判时被对方喜欢是否重要？
A. 非常重要 B. 相当重要 C. 一般 D. 不太重要
E. 一点都不在乎
5. 商务谈判时，你是否常作乐观的打算？
A. 几乎每次都关心乐观的一面 B. 相当关心
C. 普通关心程度 D. 不太关心

- E. 根本不关心
6. 你对商务谈判的看法怎样?
- A. 高度的竞争
B. 大部分竞争, 小部分合作
C. 大部分合作, 小部分竞争
D. 高度的合作
E. 一半合作, 一半竞争
7. 你赞成哪一种交易?
- A. 对双方都有利的交易
B. 对自己较为有利的交易
C. 对对方较为有利的交易
D. 对自己非常有利, 对对方不利的交易
E. 个人为自己打算
8. 你是否喜欢和对手谈判?
- A. 非常喜欢
B. 喜欢
C. 不喜欢, 也不讨厌
D. 相当不喜欢
E. 厌恶
9. 如果某次交易对对方很不利, 你是否会让对方再和你谈判其他交易?
- A. 很愿意
B. 有时候愿意
C. 不愿意
D. 几乎从未有过
E. 那是对方的问题
10. 商务谈判时, 你是否有威胁别人的倾向?
- A. 常常如此 B. 大多如此 C. 偶尔如此 D. 不常有
E. 几乎没有
11. 你是否能适当地表达自己的立场和观点?
- A. 经常能够
B. 超过一般水平
C. 一般水平
D. 低于一般水平
E. 相当差
12. 你是不是一个很好的倾听者?
- A. 是非常好的倾听者
B. 比一般人好
C. 普通程度
D. 低于一般水平
E. 相当差
13. 面对语义含糊不清的词句, 其中既有赞成, 又有反对意见, 你有何感受?
- A. 非常不舒服
B. 相当不舒服
C. 不喜欢但可以接受
D. 一点不受干扰, 很快就会习惯
E. 喜欢如此, 事情本来就该如此
14. 对方陈述不同观点时, 你能够倾听吗?
- A. 完全不听
B. 很难听进去
C. 听一点, 但不大注意
D. 合理地倾听
E. 很注意地倾听
15. 谈判开始前, 你是否与其他谈判成员讨论谈判的目标和议程?
- A. 适当讨论, 讨论得很好
B. 经常讨论, 讨论得很好

26. 你认为别人的“正直”重不重要？
A. 非常重要 B. 相当重要 C. 重要 D. 不重要
E. 非常不重要
27. 你如何运用你手中的权利？
A. 尽可能运用一切手段发挥 B. 适当地运用
C. 为了维护正义而运用 D. 不喜欢运用
E. 当然地把别人或对方当作对手
28. 你对于行为语言的敏感程度如何？
A. 高度敏感 B. 相当敏感 C. 一般化 D. 比大部分人差
E. 不敏感
29. 你对于别人的动机和愿望的敏感程度如何？
A. 高度敏感 B. 相当敏感 C. 一般化 D. 比大部分人差
E. 不敏感
30. 对于以个人身份与谈判对手结交，你认为如何？
A. 我会避免如此 B. 不太妥当
C. 不好也不坏 D. 我会被吸引而接近对方
E. 喜欢超出自己的立场去接近对方
31. 你洞察问题的核心内容的能力如何？
A. 通常都能 B. 大多数问题能
C. 能猜得相当正确 D. 对方常会令自己警惕
E. 很难知道核心问题所在
32. 在谈判中，你会确定哪一种目标？
A. 很难达到的目标 B. 相当难达到的目标
C. 不太难，也不容易达到的目标 D. 相当确切的目标
E. 比较容易的目标
33. 你是不是一个有耐心的谈判者？
A. 几乎永远都是 B. 比一般人有耐心
C. 一般化 D. 一般程度以下
E. 我会完成交易，为什么要浪费时间
34. 谈判时，你对自己的目标执着程度如何？
A. 非常执着 B. 相当执着 C. 有点执着 D. 不太执着
E. 相当有弹性
35. 在谈判中，你是否坚持自己的观点和立场？
A. 非常坚持 B. 相当坚持 C. 适度坚持 D. 不太坚持
E. 根本不坚持
36. 你对于对方的私人问题是否感兴趣？（非商业性问题）
A. 非常感兴趣 B. 相当感兴趣
C. 一般化 D. 不太感兴趣

E. 没有调查

47. 对于解决问题, 你是否有创见?

A. 非常有 B. 相当有 C. 有时候有 D. 不太多

E. 几乎没有

48. 你是否有足够的魅力? 人们是否尊重你并服从你的领导?

A. 非常有 B. 相当有 C. 一般化 D. 不太有

E. 一点没有

49. 与一般人相比, 你是否有谈判经验?

A. 很有经验

B. 比一般人有经验

C. 一般化

D. 经验比一般人少

E. 没有什么经验

50. 你对谈判小组的领导人有何感觉?

A. 舒服而且自然

B. 相当舒服

C. 复杂的感觉

D. 存在某种成见

E. 成见相当深

51. 没有压力时, 与一般人相比, 你的思考能力如何?

A. 非常好

B. 比大部分人好

C. 普通程度

D. 比大部分人差

E. 不太好

52. 在谈判中, 你兴奋时是否很激动?

A. 很镇静

B. 原则上镇静, 但容易被对方激怒

C. 与大部分人相同

D. 性情有点急躁

E. 有时会激动起来

53. 在社交场合, 人们是否喜欢你?

A. 非常喜欢

B. 相当喜欢

C. 普通程度

D. 不太喜欢

E. 相当不喜欢

54. 你对工作的安全性要求如何?

A. 非常安全

B. 相当安全

C. 一般安全

D. 不安全

E. 相当不安全

55. 当对方跟你解释了四遍你还是不懂, 你的感觉如何?

A. 糟糕透顶

B. 相当不好意思

C. 不好意思继续问

D. 会继续问, 不会觉得有何不妥

E. 直接告诉对方还是不懂

56. 你对困难问题的处理能力如何?

A. 非常好

B. 超过一般人

C. 一般

D. 一般以下

E. 很糟糕

57. 你是否能提出探索性问题?

- A. 擅长此道
B. 相当不错
C. 一般程度
D. 不太好
E. 不擅此道

58. 对于企业交易中的秘密, 你能否守口如瓶?

- A. 非常保密
B. 相当保密
C. 一般程度
D. 常常说的比应该说的多
E. 说的实在太多了

59. 你对于掌握本行业的知识信心如何?

- A. 比大多数人有信心
B. 相当有信心
C. 一般程度
D. 有点缺乏信心
E. 没有信心

60. 你准备修房子, 因为你太太有意见, 原先的设计图纸要作些修改。承包商要求你为修改图纸多付一点钱, 如果又非找他做不可的话, 对他要求加价一事, 你如何反应?

- A. 欣然接受
B. 以温和的态度和他商量
C. 不满意但可接受
D. 非常不满意
E. 不想再见他

61. 你是否容易将内心的感受流露出来?

- A. 非常容易
B. 比大部分人容易
C. 普通程度
D. 不太经常
E. 几乎没有

Scoring Criteria & Scoring Chart 计分标准和计分表

按照下面的分数表, 把每一个问题的正分或负分加起来。然后就能得到一个介于-668与+724之间的总分。

[举例来说: 假如你选择第一个问题的答案(B), 你的分数是+15; 选择第二个问题的答案(A), 分数是-10; 以此类推]

答案	题号 得分	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A		+20	-10	+10	-14	-10	-15	0	+3	+6	-15
B		+15	-5	+8	-8	+10	+15	+10	+6	+6	-10
C		+5	+10	+4	0	+10	+10	-10	+6	0	0
D		-10	+10	-4	+14	-5	-15	+5	-3	-5	+5
E		-20	-5	-10	+10	-10	+5	-5	-5	-10	+10

答案	题号 得分	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A		+8	+15	-10	-10	+8	-10	+12	+12	+10	+20
B		+4	+10	-5	-5	-10	+5	+10	+10	+5	+15
C		0	0	+5	+5	+20	+10	+4	+5	+3	+5
D		-4	-10	+10	+10	+15	+13	-4	-5	0	-10
E		-6	-15	+10	+15	-20	+10	-12	-10	-5	-20

答案	题号 得分	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A		+5	+12	+6	+10	+15	-10	+5	+2	+15	-15
B		+10	+8	+4	+3	+10	+5	+15	+1	+10	-10
C		0	0	0	+5	+20	+5	0	+5	0	+2
D		-5	-10	-2	-5	+15	0	-5	-1	10	+10
E		-15	-15	-4	-10	-20	-10	0	-2	-15	+15

答案	题号 得分	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
A		+10	+10	+15	+12	+10	+16	+12	-10	+15	-10
B		+5	+15	+10	+12	+12	+12	+6	-8	+10	-5
C		+5	+5	+5	+3	+4	0	0	+5	+5	+5
D		-2	0	-5	-5	-3	-3	-2	+8	-5	+15
E		-10	-10	-15	-15	-10	-15	-10	+12	-10	+15

答案	题号 得分	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A		+15	+5	+5	+10	+15	+10	+12	+10	+5	+10
B		+10	+10	+10	+8	+10	+10	+10	+8	+5	+8
C		-3	0	-5	+3	+3	+3	0	+3	+5	0
D		-10	-3	+5	-3	-5	-5	0	0	-1	0
E		-15	-10	-8	-10	-15	-12	-15	-3	-3	-12