



职业技术·职业资格培训教材

# 商务谈判

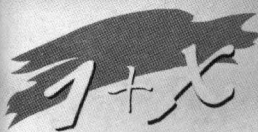
劳动和社会保障部教材办公室

上海市职业培训指导中心

组织编写



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

# 商务谈判

劳动和社会保障部教材办公室

组织编写

上海市职业培训指导中心

主 编 陈 坤

执行主编 顾 勤

编 者 刘丽霞 平欲晓 陈 怡 李 新

蒋春香

主 审 宣文俊 陈 渊



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判/陈坤主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2006  
职业技术·职业资格培训教材  
ISBN 7-5045-5805-2

I. 商… II. 陈… III. 商务谈判-技术培训-教材 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 099799 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人: 张梦欣

\*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 30.25印张 655千字

2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

定价: 46.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

## 内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定考核细目——商务谈判（国家职业资格四级、三级、二级）组织编写。本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握商务谈判的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，着重从业人员知识背景和素质的培养，以实际应用能力为根本出发点，采用模块化的编写方式。内容包括商务谈判概述、商务谈判信息收集、商务谈判方案拟订、谈判项目管理与团队建设、外文谈判与电子谈判、开局过程控制、磋商过程控制、缔结过程控制、文档管理、争议解决、商务谈判礼仪、商务谈判相关专业知识等。

为便于读者掌握本教材的重点内容，教材每单元后附有单元测试题及答案，用于检验和巩固所学知识与技能。教材最后所附的模拟试卷，根据国家职业资格的各个等级分别设置，以便学生学习本教材后检验学习成果。

本教材可作为商务谈判（国家职业资格四级、三级、二级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业技术学院相关专业师生，以及相关从业人员参加岗位培训、就业培训使用。

# 前言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也越来越多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。每个模块单元所附单元测试题和答

案用于检验学习效果。教材后附各级制的模拟试卷,有利于受培训者巩固提高所学知识和技能。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发,适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核,同时,也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作,由于时间紧迫,不足之处在所难免,欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

劳动保障部教材办公室

上海市职业培训指导中心

商务谈判师（二、三、四级）课程分布

| 单元          | 章节                 | 课目                          | 四级 | 三级 | 二级 |
|-------------|--------------------|-----------------------------|----|----|----|
| 1. 商务谈判概述   | 1.1 商务谈判基础         | 1.1.1 商务谈判的概念、类型、模式、原则和主要环节 | √  |    |    |
|             |                    | 1.1.2 商务谈判的功能和作用            | √  |    |    |
|             | 1.2 商务谈判师基础        | 1.2.1 商务谈判师职业定义与职业概况        | √  | √  |    |
|             |                    | 1.2.2 商务谈判师职业素质             | √  | √  |    |
|             |                    | 1.2.3 商务谈判师在现代经济中的地位和作用     |    | √  |    |
| 2. 商务谈判信息收集 | 2.1 商务信息的概念与检索     | 2.1.1 信息的概念与分级              | √  |    |    |
|             |                    | 2.1.2 商务信息检索                | √  |    |    |
|             |                    | 2.1.3 互联网商务信息及其他电子信息检索方法    | √  |    |    |
|             |                    | 2.1.4 外文商务信息检索的检索途径         |    | √  |    |
|             | 2.2 信息的分类与整理       | 2.2.1 信息的分类                 | √  |    |    |
|             |                    | 2.2.2 信息来源的确定               |    | √  |    |
|             |                    | 2.2.3 信息的真实性审核              |    | √  |    |
|             |                    | 2.2.4 商务谈判信息整理              |    | √  |    |
|             | 2.3 市场调查           | 2.3.1 市场调查的概念与作用            | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.2 市场调查的基本步骤与方法          | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.3 抽样调查                  | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.4 问卷调查法                 | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.5 市场观察法                 | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.6 谈判对象调查                | √  |    |    |
|             |                    | 2.3.7 市场调查设计                |    | √  |    |
|             |                    | 2.3.8 调查报告写作                | √  | √  |    |
|             | 3.1 谈判对象分析         | 3.1.1 谈判对象分析的主要内容           | √  |    |    |
|             |                    | 3.1.2 谈判对象分析的方法             | √  |    |    |
|             | 3.2 商务谈判策划         | 3.2.1 商务谈判策划的理论与方法          |    | √  |    |
|             |                    | 3.2.2 商务谈判策划步骤              |    | √  |    |
| 3. 商务谈判方案拟订 | 3.3 谈判流程设计         | 3.3.1 谈判流程设计基础              |    | √  |    |
|             |                    | 3.3.2 准备阶段                  |    | √  |    |
|             |                    | 3.3.3 谈判形式                  |    | √  |    |
|             |                    | 3.3.4 谈判终结                  |    | √  |    |
|             |                    | 3.3.5 重建谈判                  |    | √  |    |
|             | 3.4 谈判方案设计 with 选择 | 3.4.1 谈判方案总体构思              |    |    | √  |
|             |                    | 3.4.2 谈判方案目标设计              |    |    | √  |
|             |                    | 3.4.3 谈判方案流程设计              |    |    | √  |
|             | 3.5 商务谈判场景设计       | 3.5.1 场景设计概述                |    |    | √  |
|             |                    | 3.5.2 场景造型的空间构成             |    |    | √  |
|             |                    | 3.5.3 场景中色彩的运用              |    |    | √  |

| 单元             | 章节             | 课目                  | 四级 | 三级 | 二级 |
|----------------|----------------|---------------------|----|----|----|
| 3. 商务谈判方案拟订    | 3.6 商务谈判要点的确定  | 3.6.1 商务谈判要点的筛选     | √  |    |    |
|                |                | 3.6.2 商务谈判要点的确定方法   | √  |    |    |
| 4. 谈判项目管理与团队建设 | 4.1 谈判项目管理     | 4.1.1 谈判项目管理的基本内容   |    |    | √  |
|                |                | 4.1.2 谈判项目目标与范围     |    |    | √  |
|                |                | 4.1.3 谈判项目计划及文件     |    |    | √  |
|                |                | 4.1.4 谈判项目控制        |    |    | √  |
|                | 4.2 谈判团队的建设    | 4.2.1 谈判团队的组建       |    |    | √  |
|                |                | 4.2.2 谈判团队管理        |    |    | √  |
|                |                | 4.2.3 谈判人员的调配       |    |    | √  |
|                |                | 4.2.4 团队文化建设        |    |    | √  |
|                | 4.3 模拟谈判       | 4.3.1 模拟谈判组织        |    |    | √  |
|                |                | 4.3.2 模拟谈判方法        |    |    | √  |
| 5. 外文谈判与电子谈判   | 5.1 外文谈判       | 5.1.1 外文谈判的特点       |    |    | √  |
|                |                | 5.1.2 外文谈判的要求       |    |    | √  |
|                | 5.2 电子谈判       | 5.2.1 数据电文          |    | √  |    |
|                |                | 5.2.2 电子交易中的承诺      |    | √  |    |
|                |                | 5.2.3 电子自动交易中的要约表示  |    | √  |    |
|                |                | 5.2.4 电子合同          |    | √  |    |
| 6. 开局过程控制      | 6.1 开局谈判策略选择   | 6.1.1 谈判策略          |    |    | √  |
|                |                | 6.1.2 开局策略          |    | √  | √  |
|                |                | 6.1.3 沟通策略          | √  |    |    |
|                | 6.2 商务谈判意图判断技巧 | 6.2.1 相关心理学知识       |    | √  |    |
|                |                | 6.2.2 谈判意图的判断       |    | √  |    |
|                | 6.3 商务谈判标的的表示  | 6.3.1 商务谈判标的        | √  |    |    |
|                |                | 6.3.2 商务谈判标的表示的基本构思 | √  |    |    |
|                |                | 6.3.3 商务谈判标的表示的基本方法 | √  |    |    |
|                |                | 6.3.4 卖方交货品质和数量的确定  |    | √  |    |
|                |                | 6.3.5 标的说明书编写       |    | √  |    |
|                | 6.4 报价单编写      | 6.4.1 报价单           |    | √  |    |
|                |                | 6.4.2 报价单的组成与作用     |    | √  |    |
|                |                | 6.4.3 合理的差价         |    | √  |    |
|                |                | 6.4.4 作价方法          |    | √  |    |
|                |                | 6.4.5 报价单的编写方法      |    | √  |    |
| 7. 磋商过程控制      | 7.1 谈判节奏控制     | 7.1.1 谈判节奏          |    |    | √  |
|                |                | 7.1.2 速决策略          |    |    | √  |
|                |                | 7.1.3 拖延策略          |    |    | √  |
|                |                | 7.1.4 搁置策略          |    |    | √  |
|                |                | 7.1.5 最后期限策略        |    |    | √  |

# 商务谈判师（二、三、四级）课程分布

续表

| 单元        | 章节              | 课目                 | 四级 | 三级 | 二级 |
|-----------|-----------------|--------------------|----|----|----|
| 7. 磋商过程控制 | 7.2 谈判心理控制      | 7.2.1 商务谈判师的气质     | √  |    |    |
|           |                 | 7.2.2 情绪           | √  |    |    |
|           |                 | 7.2.3 谈判压力         | √  |    |    |
|           | 7.3 商务谈判分歧判别与解决 | 7.3.1 商务谈判分歧存在的客观性 | √  |    |    |
|           |                 | 7.3.2 谈判分歧的分类      | √  |    |    |
|           |                 | 7.3.3 谈判分歧的原因分析    | √  |    |    |
|           |                 | 7.3.4 商务谈判分歧的主要形式  | √  |    |    |
|           |                 | 7.3.5 解决谈判分歧的基本方法  | √  |    |    |
|           | 7.4 谈判决策        | 7.4.1 决策理论         |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.2 商务谈判决策       |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.3 程序化决策        |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.4 非程序化决策       |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.5 确定型决策        |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.6 风险型决策        |    |    | √  |
|           |                 | 7.4.7 非确定型决策       |    |    | √  |
|           | 7.5 商务谈判记录      | 7.5.1 谈判内容记录       | √  |    |    |
|           |                 | 7.5.2 计算机录入        | √  |    |    |
|           |                 | 7.5.3 录音录像         | √  |    |    |
|           |                 | 7.5.4 商务谈判记录整理与审核  | √  |    |    |
|           | 7.6 商务函电写作      | 7.6.1 商务函电         | √  |    |    |
|           |                 | 7.6.2 信函           | √  |    |    |
|           |                 | 7.6.3 国际商务函电       |    | √  |    |
| 8. 缔结过程控制 | 8.1 要约与承诺       | 8.1.1 要约           | √  |    |    |
|           |                 | 8.1.2 要约规范         | √  |    |    |
|           |                 | 8.1.3 承诺           | √  |    |    |
|           | 8.2 商务合同        | 8.2.1 合同文本         |    | √  |    |
|           |                 | 8.2.2 商务合同的形式和内容   | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.3 合同条款概述       | √  | √  |    |
|           |                 | 8.2.4 商务合同标的条款     | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.5 合同价格条款       | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.6 合同款项收付条款     | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.7 货物交付条款       | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.8 格式条款合同       | √  |    |    |
|           |                 | 8.2.9 国际贸易合同       |    |    | √  |
|           |                 | 8.2.10 涉外商务文书格式    |    |    | √  |
|           | 8.3 商务谈判文书与报告写作 | 8.3.1 商务谈判文书写作     | √  |    |    |
|           |                 | 8.3.2 商务谈判报告       | √  |    |    |

| 单元           | 章节                | 课 目                  | 四级 | 三级 | 二级 |
|--------------|-------------------|----------------------|----|----|----|
| 8. 缔结过程控制    | 8.4 商务谈判合同陷阱      | 8.4.1 合同陷阱           |    |    | ✓  |
|              |                   | 8.4.2 商务谈判合同陷阱规避     |    |    | ✓  |
|              | 8.5 商务谈判文书签署仪式    | 8.5.1 商务谈判文书签署仪式的规格  |    |    | ✓  |
|              |                   | 8.5.2 商务谈判文书签署仪式程序   |    |    | ✓  |
| 9. 文档管理      | 9.1 商务谈判文书分类与管理方法 | 9.1.1 商务文书分类的要求和方法   | ✓  |    |    |
|              |                   | 9.1.2 商务谈判文书履行进程表的编制 | ✓  |    |    |
|              |                   | 9.1.3 商务告知方法         | ✓  |    |    |
|              | 9.2 文书变更与转让       | 9.2.1 合同变更           |    | ✓  |    |
|              |                   | 9.2.2 合同转让           |    | ✓  |    |
|              |                   | 9.2.3 商务谈判文书变更条款拟订   |    |    | ✓  |
|              |                   | 9.2.4 有利于争议解决的条款的拟订  |    |    | ✓  |
|              | 9.3 档案管理与文书保管     | 9.3.1 档案管理           |    | ✓  |    |
|              |                   | 9.3.2 文书保管           |    | ✓  |    |
|              | 9.4 文书管理制度        | 9.4.1 文书管理制度         |    |    | ✓  |
| 9.4.2 文书处理程式 |                   |                      |    | ✓  |    |
| 9.4.3 文书处理方式 |                   |                      |    | ✓  |    |
| 10. 争议解决     | 10.1 争议的类别及起因     | 10.1.1 商务谈判中争议的含义与类别 | ✓  |    |    |
|              |                   | 10.1.2 商务谈判中争议的起因    | ✓  |    |    |
|              |                   | 10.1.3 商务谈判中争议的解决办法  | ✓  |    |    |
|              | 10.2 违约行为与违约责任    | 10.2.1 违约行为          | ✓  |    |    |
|              |                   | 10.2.2 缔约过失责任        | ✓  | ✓  |    |
|              |                   | 10.2.3 违约责任          |    | ✓  |    |
|              |                   | 10.2.4 免责事由          |    |    | ✓  |
|              | 10.3 证据收集知识       | 10.3.1 谈判证据的概念与种类    | ✓  |    |    |
|              |                   | 10.3.2 谈判证据的收集、保全与审查 | ✓  |    |    |
|              | 10.4 争议解决途径       | 10.4.1 协商            |    | ✓  |    |
|              |                   | 10.4.2 调解            |    | ✓  |    |
|              |                   | 10.4.3 仲裁            |    | ✓  |    |
|              |                   | 10.4.4 诉讼            |    | ✓  |    |
|              | 10.5 索赔与理赔        | 10.5.1 索赔            | ✓  | ✓  |    |
|              |                   | 10.5.2 理赔            | ✓  | ✓  |    |
|              |                   | 10.5.3 索赔与理赔估算       |    |    | ✓  |
| 10.6 法律救济    | 10.6.1 法律救济的概念    |                      |    | ✓  |    |
|              | 10.6.2 法律救济的适用条件  |                      |    |    |    |
|              | 10.6.3 法律救济的原则    |                      |    |    |    |
|              | 10.6.4 法律救济的程序    |                      |    |    |    |

续表

| 单元                 | 章节              | 课 目                | 四级 | 三级 | 二级 |
|--------------------|-----------------|--------------------|----|----|----|
| 11. 商务谈判礼仪         | 11.1 商务礼仪一般要求   | 11.1.1 商务礼仪与职业化塑造  | √  |    |    |
|                    |                 | 11.1.2 仪表礼仪        | √  |    |    |
|                    |                 | 11.1.3 公共礼仪        | √  |    |    |
|                    |                 | 11.1.4 商务礼仪实务      | √  |    |    |
|                    | 11.2 商务谈判正式场合礼仪 | 11.2.1 商务谈判开局礼仪    | √  |    |    |
|                    |                 | 11.2.2 商务谈判过程礼仪    | √  |    |    |
|                    |                 | 11.2.3 商务谈判结束礼仪    | √  |    |    |
| 12. 商务谈判<br>相关专业知识 | 12.1 商品学知识      | 12.1.1 商品          | √  |    |    |
|                    |                 | 12.1.2 商品检验        | √  |    |    |
|                    |                 | 12.1.3 商品名称及编码协调制度 | √  |    |    |
|                    |                 | 12.1.4 条码          | √  |    |    |
|                    | 12.2 成本核算       | 12.2.1 会计学基础       |    |    | √  |
|                    |                 | 12.2.2 会计成本核算      |    |    | √  |

## 内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定考核细目——商务谈判（国家职业资格四级、三级、二级）组织编写。本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握商务谈判的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，着重从业人员知识背景和素质的培养，以实际应用能力为根本出发点，采用模块化的编写方式。内容包括商务谈判概述、商务谈判信息收集、商务谈判方案拟订、谈判项目管理与团队建设、外文谈判与电子谈判、开局过程控制、磋商过程控制、缔结过程控制、文档管理、争议解决、商务谈判礼仪、商务谈判相关专业知识等。

为便于读者掌握本教材的重点内容，教材每单元后附有单元测试题及答案，用于检验和巩固所学知识与技能。教材最后所附的模拟试卷，根据国家职业资格的各个等级分别设置，以便学生学习本教材后检验学习成果。

本教材可作为商务谈判（国家职业资格四级、三级、二级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业技术学院相关专业师生，以及相关从业人员参加岗位培训、就业培训使用。

# 目 录

## 第1单元 商务谈判概述

- 1.1 商务谈判基础 ..... 3
  - 1.1.1 商务谈判的概念、类型、模式、原则和主要环节 ... 3
  - 1.1.2 商务谈判的功能和作用 ..... 7
- 1.2 商务谈判师基础 ..... 9
  - 1.2.1 商务谈判师职业定义与职业概况 ..... 9
  - 1.2.2 商务谈判师职业素质 ..... 10
  - 1.2.3 商务谈判师在现代经济中的地位和作用 ..... 11
- 单元测试题 ..... 12
- 单元测试题答案 ..... 13

## 第2单元 商务谈判信息收集

- 2.1 商务信息的概念与检索 ..... 17
  - 2.1.1 信息的概念与分级 ..... 17
  - 2.1.2 商务信息检索 ..... 17
  - 2.1.3 互联网商务信息及其他电子信息检索方法 ..... 18
  - 2.1.4 外文商务信息检索的检索途径 ..... 21
- 2.2 信息的分类与整理 ..... 21
  - 2.2.1 信息的分类 ..... 21
  - 2.2.2 信息来源的确定 ..... 23
  - 2.2.3 信息的真实性审核 ..... 23
  - 2.2.4 商务谈判信息整理 ..... 24
- 2.3 市场调查 ..... 25
  - 2.3.1 市场调查的概念与作用 ..... 25

|                      |              |    |
|----------------------|--------------|----|
| 2.3.2                | 市场调查的基本步骤与方法 | 26 |
| 2.3.3                | 抽样调查         | 28 |
| 2.3.4                | 问卷调查法        | 31 |
| 2.3.5                | 市场观察法        | 35 |
| 2.3.6                | 谈判对象调查       | 36 |
| 2.3.7                | 市场调查设计       | 38 |
| 2.3.8                | 调查报告写作       | 42 |
|                      | 单元测试题        | 51 |
|                      | 单元测试题答案      | 52 |
| <b>第3单元 商务谈判方案拟订</b> |              |    |
| 3.1                  | 谈判对象分析       | 55 |
| 3.1.1                | 谈判对象分析的主要内容  | 55 |
| 3.1.2                | 谈判对象分析的方法    | 55 |
| 3.2                  | 商务谈判策划       | 58 |
| 3.2.1                | 商务谈判策划的理论与方法 | 58 |
| 3.2.2                | 商务谈判策划步骤     | 61 |
| 3.3                  | 谈判流程设计       | 64 |
| 3.3.1                | 谈判流程设计基础     | 64 |
| 3.3.2                | 准备阶段         | 65 |
| 3.3.3                | 谈判形式         | 67 |
| 3.3.4                | 谈判终结         | 70 |
| 3.3.5                | 重建谈判         | 72 |
| 3.4                  | 谈判方案设计与选择    | 74 |

|                         |                   |     |
|-------------------------|-------------------|-----|
| 3.4.1                   | 谈判方案总体构思 .....    | 74  |
| 3.4.2                   | 谈判方案目标设计 .....    | 76  |
| 3.4.3                   | 谈判方案流程设计 .....    | 78  |
| 3.5                     | 商务谈判场景设计 .....    | 79  |
| 3.5.1                   | 场景设计概述 .....      | 79  |
| 3.5.2                   | 场景造型的空间构成 .....   | 81  |
| 3.5.3                   | 场景中色彩的运用 .....    | 84  |
| 3.6                     | 商务谈判要点的确定 .....   | 85  |
| 3.6.1                   | 商务谈判要点的筛选 .....   | 85  |
| 3.6.2                   | 商务谈判要点的确定方法 ..... | 86  |
|                         | 单元测试题 .....       | 86  |
|                         | 单元测试题答案 .....     | 87  |
| <b>第4单元 谈判项目管理与团队建设</b> |                   |     |
| 4.1                     | 谈判项目管理 .....      | 91  |
| 4.1.1                   | 谈判项目管理的基本内容 ..... | 91  |
| 4.1.2                   | 谈判项目目标与范围 .....   | 91  |
| 4.1.3                   | 谈判项目计划及文件 .....   | 93  |
| 4.1.4                   | 谈判项目控制 .....      | 95  |
| 4.2                     | 谈判团队的建设 .....     | 97  |
| 4.2.1                   | 谈判团队的组建 .....     | 97  |
| 4.2.2                   | 谈判团队管理 .....      | 101 |
| 4.2.3                   | 谈判人员的调配 .....     | 103 |
| 4.2.4                   | 团队文化建设 .....      | 103 |

|                       |              |     |
|-----------------------|--------------|-----|
| 4.3                   | 模拟谈判         | 105 |
| 4.3.1                 | 模拟谈判组织       | 105 |
| 4.3.2                 | 模拟谈判方法       | 106 |
|                       | 单元测试题        | 106 |
|                       | 单元测试题答案      | 107 |
| <b>第5单元 外文谈判与电子谈判</b> |              |     |
| 5.1                   | 外文谈判         | 111 |
| 5.1.1                 | 外文谈判的特点      | 111 |
| 5.1.2                 | 外文谈判的要求      | 111 |
| 5.2                   | 电子谈判         | 112 |
| 5.2.1                 | 数据电文         | 112 |
| 5.2.2                 | 电子交易中的承诺     | 114 |
| 5.2.3                 | 电子自动交易中的要约表示 | 115 |
| 5.2.4                 | 电子合同         | 116 |
|                       | 单元测试题        | 117 |
|                       | 单元测试题答案      | 118 |
| <b>第6单元 开局过程控制</b>    |              |     |
| 6.1                   | 开局谈判策略选择     | 121 |
| 6.1.1                 | 谈判策略         | 121 |
| 6.1.2                 | 开局策略         | 124 |
| 6.1.3                 | 沟通策略         | 132 |
| 6.2                   | 商务谈判意图判断技巧   | 150 |

|     |       |                     |     |
|-----|-------|---------------------|-----|
| 881 | 6.2.1 | 相关心理学知识 .....       | 150 |
| 881 | 6.2.2 | 谈判意图的判断 .....       | 156 |
| 101 | 6.3   | 商务谈判标的的表示 .....     | 159 |
| 801 | 6.3.1 | 商务谈判标的 .....        | 159 |
| 701 | 6.3.2 | 商务谈判标的表示的基本构思 ..... | 161 |
| 701 | 6.3.3 | 商务谈判标的表示的基本方法 ..... | 162 |
| 701 | 6.3.4 | 卖方交货品质和数量的确定 .....  | 164 |
| 001 | 6.3.5 | 标的说明书编写 .....       | 165 |
| 100 | 6.4   | 报价单编写 .....         | 173 |
| 800 | 6.4.1 | 报价单 .....           | 173 |
| 400 | 6.4.2 | 报价单的组成与作用 .....     | 174 |
| 100 | 6.4.3 | 合理的差价 .....         | 174 |
| 200 | 6.4.4 | 作价方法 .....          | 175 |
| 800 | 6.4.5 | 报价单的编写方法 .....      | 176 |
| 010 |       | 单元测试题 .....         | 177 |
| 110 |       | 单元测试题答案 .....       | 178 |
| 010 |       | 第7单元 磋商过程控制 .....   |     |
| 880 | 7.1   | 谈判节奏控制 .....        | 181 |
| 880 | 7.1.1 | 谈判节奏 .....          | 181 |
| 480 | 7.1.2 | 速决策略 .....          | 182 |
| 280 | 7.1.3 | 拖延策略 .....          | 183 |
| 780 | 7.1.4 | 搁置策略 .....          | 184 |
| 880 | 7.1.5 | 最后期限策略 .....        | 186 |