

商务谈判

规范与技巧

SHANGWU TANPAN

GUIFAN YU JIQIAO



规范与技巧丛书

王平辉◎编著

中国企业家、商务谈判人员应战商务谈判的案头必备实战宝典
商务谈判具体流程不可缺少的超实用指导
案例丰富详实 分析拳拳到肉

★谈判准备：信息准备、人员准备、拟订谈判计划、确定谈判时间、择定谈判地点

★开局策略：协商式开局策略、坦诚式开局策略、慎重式开局策略、进攻式开局策略

★报价技巧：除法报价法、加法报价法、激将报价法、讨价技巧、还价技巧、价格让步、最后报价

★谈判中障碍以及对策：商务谈判中的沟通障碍、对策和技巧，谈判中打破僵局的对策，改变谈判中劣势的技巧，处理反对意见的技巧，几种常见障碍排除的技巧，谈判中的诡辩及对策

★避免合约订立中的陷阱与风险：合约订立中的陷阱与风险、合约订立中的陷阱成因、合约订立中的陷阱防范、合同变更时应注意的问题



广西人民出版社

商务谈判

规范与技巧

SHANGWU TANPAN

GUIFAN YU JIQIAO



规范与技巧丛书

王平辉◎编著

责任编辑：王平辉
封面设计：王平辉
版式设计：王平辉
校对：王平辉
文字编辑：王平辉
插图设计：王平辉

出版人：王平辉
地址：南宁市青秀区
邮编：530022
网址：www.gxpbp.cn
印刷：广西人民出版社
本开：70mm×90mm 1/16
张数：16
字数：200千字
定价：20.00元
2006年1月第1版
2006年1月第1次印刷
ISBN 7-87-310-032-2/F·114
0.80元

广西人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判规范与技巧/王平辉编著. —南宁: 广西人民出版社, 2008.1

ISBN 978-7-219-05955-5

I. 商… II. 王… III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第 144505 号

监 制 江 淳 彭庆国
项目策划 杨 冰 郑 洁
责任编辑 杨 冰 郑 洁
责任校对 张泉英 周月华
装帧设计 王 霞

出版发行 广西人民出版社
社 址 广西南宁市桂春路 6 号
邮 编 530028
网 址 <http://www.gxp-ph.cn>
印 刷 广西区计委机关服务中心印刷厂
开 本 710mm×990mm 1/16
印 张 16
字 数 200 千字
版 次 2008 年 1 月 第 1 版
印 次 2008 年 1 月 第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-219-05955-5/F·714
定 价 23.80 元

版权所有 翻印必究

会议组织规范与技巧

HUIYI ZUZHI
GUIFAN YU JIQIAO



规范与技巧丛书

廖国军 主编

中国第一本会议组织工作实践宝典
会议具体流程筹划、管理的实用指南
中国会议管理研究专家、国务院新闻办公室主任副司长——温广智先生作序

- ◆会议筹备工作：会议筹备工作的组织、领导与实施、会议场所的选择、布置与装饰、会议设备设施、会议日程安排
- ◆会中服务工作：接待与签到、会议记录、会议资料分发、会议讨论、会议总结、会议安全保卫
- ◆会后服务工作：会后清理、会后总结、会后评估、会后反馈、会后宣传、会后跟踪
- ◆会议文书制作：会议通知、会议议程、会议日程、会议手册、会议记录、会议纪要、会议简报
- ◆常见会议问题：会议礼仪、会议纪律、会议安全、会议保密、会议经费、会议效果、会议评价、会议改进

中国人民大学出版社

婚礼筹划规范与技巧

HUNLI CHOUHUA
GUIFAN YU JIQIAO



规范与技巧丛书

张亚娟 编著

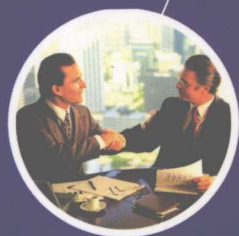
系统筹划完美婚礼的必备宝典

- 为你推荐：
- ◆有条不紊的婚礼程序
 - ◆细致完美的婚礼礼仪
 - ◆开心愉快的婚礼氛围
 - ◆终生难忘的婚礼回忆
 - ◆完整的婚礼筹划过程

中国人民大学出版社

SHANGWU TANPAN

GUIFAN YU JIQIAO



监 制：江 淳 彭庆国

责任编辑：杨 冰 郑 洁

项目策划：杨 冰 郑 洁

装帧设计：王 霞

编辑热线：(0771) 5538532

投稿QQ：81392923 328862316

MSN：ybtily@hotmail.com

zhengjie218@hotmail.com

邮购热线：(0771) 5523558

5523667 5523768

前言

商务谈判是一项集政策性、技术性、艺术性于一体的社会经济活动。随着社会经济的发展，人与人之间的经济交往日趋频繁，从小商小贩到现代企业集团，从本土工商企业的供销活动到国际间的经济、技术贸易，都离不开商务谈判。特别是在市场经济日益发展、国际竞争日趋激烈的今天，商务谈判更显示了其无法替代的地位和举足轻重的作用。

在商务谈判这场虽不见刀光血痕，但却无时无刻不在斗智斗勇，无时无刻不在决定着搏击其中者的生死、兴衰、荣辱的残酷战争中，谈判者只有深谙商务谈判的奥秘，游刃有余于其中，才能于谈笑间攻占市场，广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群雄。

本书是一本商务谈判的指导性工具书。全书共分七章，本书以国际、国内商务活动为对象，立足于商务活动的实践，全面深入地介绍了商务谈判的准备、开局、报价、磋商、成交、收尾等各环节的规范和技巧，分析各类谈判中可能存在的风险障碍，提供了预见和规避的方法，并注重谈判理论与实践操作紧密结合，覆盖了谈判实践诸多方面，能紧扣企业现状和发展需要。我们希望尽可能地对商务谈判进行全面深入的介绍与分析，揭开它的神秘面纱，帮助在商海搏击的勇士、智者们抓住现代商务谈判的“牛鼻子”。

本书具有以下特点：

一、全面、规范。本书针对商务谈判者日常谈判过程中存在的问题，全面系统地介绍了商务谈判各环节操作的规范方法和技巧。即使是初涉商务谈判者，通过阅读本书，也可以轻松掌握商务谈判的方方面面。

二、通俗、实用。本书在体例上严格遵循“输以理论，授以技巧，教以案例”的写作模式，力求用语通俗易懂，贴近实际，解决实际问题。

题。

特别需要指出的是，本书在编写过程中，得到了商务谈判专家朋友的帮助，他们对本书的修改提出了独到的宝贵意见。另外，本书还参考了网络上几位名家的公开思想，在此一并深表感谢。

由于时间仓促，本书肯定存在不足之处，敬请广大读者朋友批评指正。

王平辉

2007年5月

目录



CONTENTS

第一章 谈判准备	(1)
一、信息准备	(3)
(一) 做好一般市场调查	(3)
(二) 谈判对象的信息调查	(4)
1. 了解谈判对手的动机	(5)
2. 了解谈判对手的需要	(6)
3. 认识对方企业	(9)
(三) 掌握法律法规和其他有关信息	(13)
1. 法律法规政策	(13)
2. 科技信息	(14)
3. 价格信息	(14)
二、人员准备	(15)
(一) 商务谈判人员的基本素质	(17)
1. 良好思想品德	(17)
2. 渊博知识	(18)
3. 良好心理素质	(19)
4. 最佳仪态素质	(28)
5. 谈判技能素质	(30)
6. 丰富的经验	(32)
7. 精力充沛	(32)
(二) 商务谈判人员的群体构成	(32)
1. 组织领导班子	(33)
2. 选择谈判人员	(33)
3. 明确谈判人员职责	(33)
三、拟订谈判计划	(34)
(一) 制订计划要求	(35)
(二) 明确谈判目标	(35)
1. 最优期望目标的确定	(35)

	2. 实际需求目标的确定	(36)
	3. 可接受目标的确定	(37)
	4. 最低目标的确定	(37)
	(三) 拟订议程	(38)
	(四) 确定进度	(38)
	四、确定谈判时间	(39)
	(一) 选择时间的原则	(39)
	1. 互利原则	(39)
	2. 于己有利原则	(39)
	(二) 选择时间的忌讳	(39)
	五、择定谈判地点	(40)
	(一) 争取有益谈判地点	(40)
	(二) 选择谈判桌、安排座位	(42)
	第二章 谈判开局	(45)
	一、营造良好的谈判气氛	(47)
	(一) 营造良好的谈判气氛	(47)
	1. 做足表面工作	(48)
	2. 创造良好环境	(49)
	3. 掌握主动权	(50)
	(二) 循序渐进切入主题	(51)
	1. 谈判的轻松入局	(51)
	2. 开局方式	(52)
	3. 开场阐述	(54)
	(三) 具体问题的说明	(56)
	二、探测对方虚实	(57)
	(一) 火力侦察法	(58)
	1. 征询对方意见	(58)
	2. 诱导对方发言	(58)
	3. 使用激将法	(58)
	(二) 迂回询问法	(59)
	(三) 聚焦深入法	(59)
	(四) 试错印证法	(59)
	三、商务谈判开局技巧	(60)
	(一) 谈判的基本开场	(60)

(18)	1. 第一场谈判的开场	(60)
(18)	2. 续会开场	(60)
(18)	(二) 破坏开局两种倾向	(61)
(38)	1. 切忌保守	(61)
(28)	2. 切忌激进	(61)
(28)	(三) 开场陈述注意事项	(62)
(28)	1. 树立形象	(63)
(33)	2. 明确态度	(63)
(38)	(四) 开局策略	(66)
(38)	1. 协商式开局策略	(66)
(38)	2. 坦诚式开局策略	(67)
(38)	3. 慎重式开局策略	(67)
(38)	4. 进攻式开局策略	(68)
(38)	第三章 谈判报价	(69)
(38)	一、基本报价	(71)
(78)	(一) 了解影响价格的因素	(71)
(28)	(二) 确定开盘价	(72)
(30)	(三) 确定报价次序	(73)
(30)	二、报价应注意问题	(75)
(30)	三、报价技巧	(77)
(30)	(一) 除法报价法	(78)
(101)	(二) 加法报价法	(78)
(101)	(三) 激将报价法	(79)
(101)	(四) 要价技巧	(79)
(301)	1. 是否先要价	(79)
(301)	2. 要价的限度	(80)
(301)	3. 要价的起点	(80)
(301)	4. 要价的解释	(80)
(301)	5. 抬高要价	(80)
(101)	(五) 讨价技巧	(80)
(401)	1. 要价的看法	(80)
(401)	2. 讨价的形式	(81)
(701)	3. 讨价的次数	(81)
(301)	(六) 还价技巧	(81)

(08)	1. 还价的起点	(81)
(08)	2. 还价的时机	(81)
(18)	(七) 价格让步	(81)
(18)	(八) 最后报价	(82)
(18)	第四章 谈判磋商	(83)
(38)	一、磋商原则	(85)
(88)	(一) 条理准则	(85)
(88)	(二) 客观准则	(85)
(88)	(三) 礼节准则	(85)
(78)	(四) 进取准则	(86)
(38)	(五) 重复准则	(86)
(88)	二、磋商技巧	(86)
(88)	(一) 语言技巧	(86)
(17)	1. 商务谈判语言的类别	(86)
(17)	2. 正确运用谈判语言技巧的原则	(87)
(27)	3. 运用谈判语言的技巧	(89)
(27)	(二) 电话谈判	(93)
(27)	1. 电话谈判的技巧	(94)
(27)	2. 电话谈判的注意事项	(96)
(27)	3. 电话谈判的优劣	(98)
(27)	三、磋商策略	(99)
(27)	(一) 对己方有利型谈判策略	(101)
(27)	1. 声东击西策略	(101)
(27)	2. 先苦后甜策略	(101)
(27)	3. 最后期限策略	(102)
(08)	4. 攻心策略	(102)
(08)	5. 疲劳战术策略	(103)
(08)	6. 出其不意策略	(103)
(08)	7. 得寸进尺策略	(103)
(08)	(二) 互利型谈判策略	(104)
(08)	1. 开诚布公策略	(104)
(18)	2. 休会策略	(104)
(18)	3. 以退为进策略	(105)
(18)	4. 润滑策略	(105)

5. 假设条件策略	(105)
6. 私下接触策略	(106)
7. 有限权力策略	(106)
8. 寻找契机策略	(107)
四、磋商中的让步	(109)
(一) 让步的基本原则	(109)
(二) 让步的策略	(110)
(三) 让步的方式	(115)
(四) 婉转提出不同的意见	(117)
1. 分歧产生之后谈判无法进行, 应马上休会	(117)
2. 避实就虚	(117)
3. 最后期限	(118)
4. 以退为进	(119)
(五) 拒绝的艺术	(119)
1. 幽默拒绝法	(119)
2. 移花接木法	(119)
3. 肯定法	(120)
4. 迂回补偿法	(120)

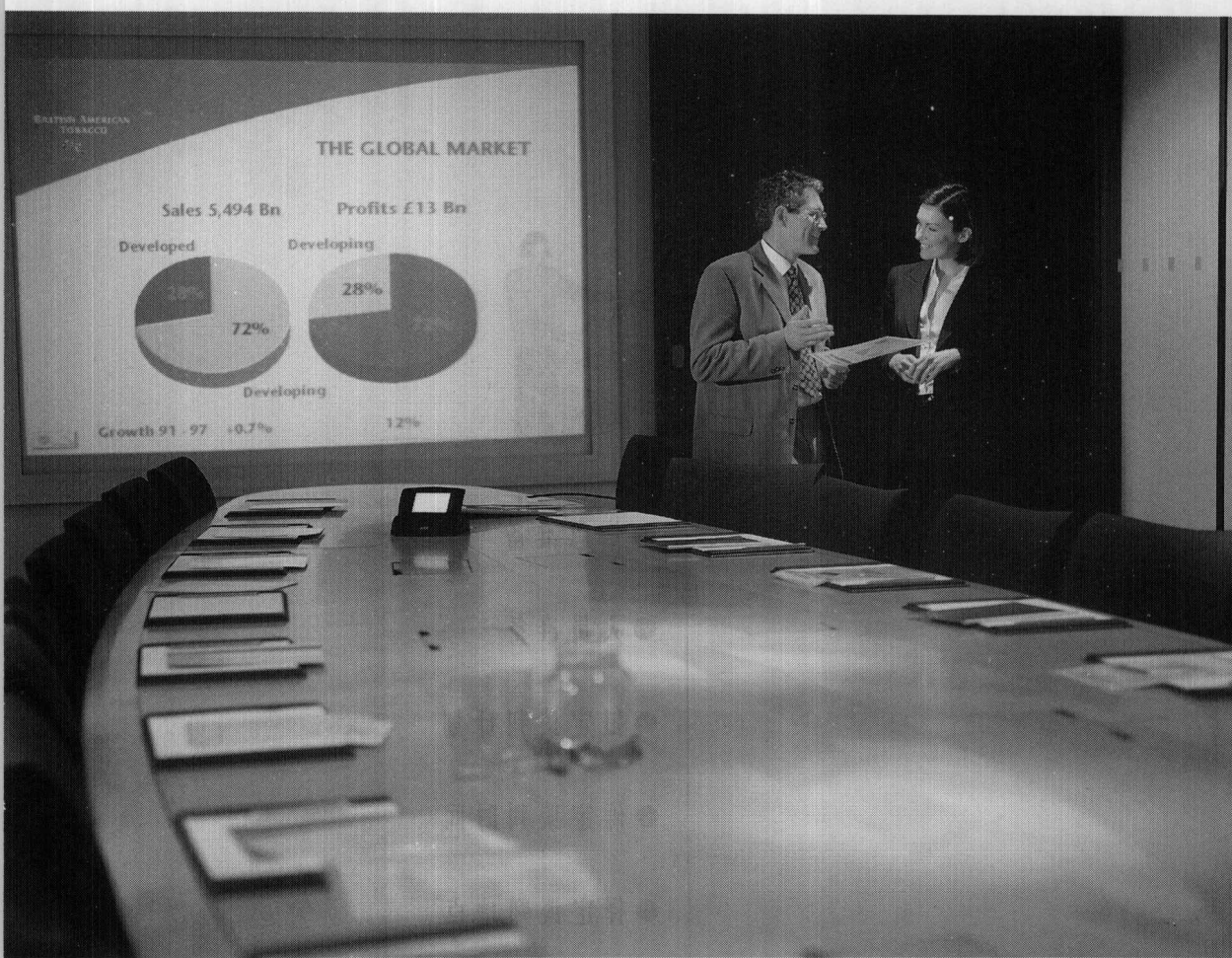
第五章 谈判风险障碍及对策技巧

一、谈判风险	(123)
(一) 谈判风险分析	(123)
1. 政治风险	(123)
2. 市场风险	(123)
3. 投资风险	(125)
4. 价格风险	(127)
5. 技术风险	(128)
6. 素质风险	(130)
(二) 谈判中的风险规避技巧	(132)
1. 提高谈判人员的素质	(132)
2. 主动向专家征询	(133)
3. 审时度势, 果断出击	(133)
4. 通过财务手段化解风险	(134)

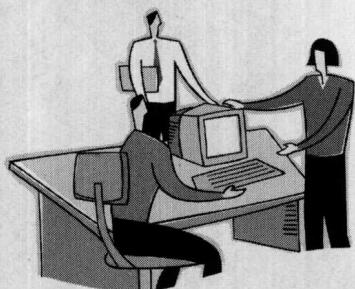
(301)	5. 利用保险市场和信贷担保工具	(135)
(301)	6. 公平负担	(135)
(301)	(三) 谈判中的风险预见及控制	(136)
(301)	1. 完全回避风险	(137)
(301)	2. 风险损失的控制	(137)
(301)	3. 转移风险	(137)
(301)	4. 自留风险	(137)
(311)	二、谈判极端	(139)
(311)	(一) 避免语言的极端技巧	(141)
(311)	(二) 最应避免极端谈判法	(143)
(311)	三、谈判中障碍以及对策	(144)
(311)	(一) 商务谈判中的沟通障碍、对策和技巧	(144)
(311)	1. 谈判沟通障碍	(145)
(311)	2. 谈判沟通对策	(146)
(311)	3. 谈判沟通技巧	(147)
(311)	(二) 谈判中打破僵局的对策	(148)
(311)	1. 如何打破无意僵局	(150)
(311)	2. 如何打破人为僵局	(156)
(311)	3. 如何打破客观僵局	(167)
(311)	(三) 改变谈判中劣势的技巧	(177)
(311)	1. 维护自己利益, 提出最佳选择	(177)
(311)	2. 尽量利用自己的优势	(178)
(311)	(四) 处理反对意见的技巧	(179)
(311)	(五) 几种常见障碍排除的技巧	(180)
(311)	1. 平和谈判气氛	(180)
(311)	2. 巧妙处理各种意见	(181)
(311)	3. 说服谈判对手	(183)
(311)	4. 具体案例分析	(186)
(311)	(六) 谈判中的诡辩及对策	(187)
(321)	第六章 谈判成交	(195)
(321)	一、成交阶段的判定	(197)
(321)	(一) 从谈判涉及的交易条件来判定	(198)
(321)	(二) 从谈判时间来判定	(199)

(189)	(三) 从谈判策略来判定	(199)
(189)	二、商务谈判结果的各种可能	(200)
(189)	(一) 达成交易, 并改善了关系	(201)
(189)	(二) 达成交易, 但关系没有变化	(201)
(189)	(三) 达成交易, 但关系恶化	(201)
(189)	(四) 没有成交, 但改善了关系	(201)
(189)	(五) 没有成交, 关系也没有变化	(201)
(189)	(六) 没有成交, 但关系恶化	(202)
(189)	三、商务谈判结束的方式	(202)
(189)	(一) 成交	(202)
(189)	(二) 中止	(202)
(189)	(三) 破裂	(203)
(189)	四、促进成交的技巧	(204)
(189)	(一) 主动暗示	(204)
(189)	(二) 提供选择	(204)
(189)	(三) 分段决定	(205)
(189)	(四) 循循善诱	(205)
(189)	(五) 诱导反对	(206)
(189)	(六) 利益劝诱	(207)
(189)	(七) 分担差额	(207)
(189)	(八) 结果比较	(208)
(189)	(九) 最后通牒	(208)
(189)	第七章 谈判收尾	(209)
(189)	一、合同的签订	(214)
(189)	(一) 双方对所谈内容和结果的确认	(215)
(189)	(二) 合同的书写	(215)
(189)	(三) 合同的签订	(216)
(189)	二、合同的特征	(217)
(189)	(一) 条款的整体特征	(217)
(189)	(二) 条款的性质特征	(217)
(189)	(三) 条款的组合特征	(218)
(189)	(四) 合同附件条款的特征	(219)
(189)	三、合同的内容条款	(220)
(189)	(一) 正文	(220)

(001)	(二) 附件	(224)
(005)	(三) 合同谈判要约及更改	(225)
(105)	1. 要约订立	(225)
(105)	2. 要约中常见的陷阱及风险防范	(227)
(105)	四、合同的要点与技巧	(231)
(105)	(一) 字斟句酌	(232)
(105)	1. 撰写的句子要明达、准确	(232)
(505)	2. 术语清晰, 用词准确	(233)
(505)	3. 合同条款用词一致	(233)
(505)	4. 前后呼应	(233)
(505)	(二) 公平实用	(234)
(505)	(三) 随写随定	(235)
(105)	(四) 贯通全文	(236)
(105)	五、避免合约订立中的陷阱与风险	(236)
(105)	(一) 合约订立中的陷阱与风险	(236)
(505)	(二) 合约订立中的陷阱成因	(237)
(505)	(三) 合约订立中的陷阱防范	(238)
(505)	(四) 合同变更时应注意的问题	(238)
(705)	六、合同的履行	(239)
(705)	(一) 建立项目管理小组监督合同的执行	(239)
(505)	(二) 区别对待对方的专家、工程技术人员与公司的老板	(240)
(505)	(三) 邀请政府高层管理人员适时参加合同的执行工作	(240)
(115)	(四) 从全局的角度来理解和履行合同	(241)
(115)	七、合同履行的挫折	(241)
(115)	(一) 履行挫折	(241)
(715)	(二) 经济索赔	(241)
(715)	(三) 合同的解除	(242)
(715)	八、谈判总结	(242)
(115)	(一) 谈判总结的基本步骤	(243)
(115)	(二) 谈判总结后的实施和管理工作	(243)



第一章 谈判准备



- 信息准备
- 人员准备
- 拟定谈判计划
- 确定谈判时间
- 择定谈判地点

谈判策略 第一章