

全国商贸类“十一五”规划应用型教材·国际贸易专业

丛书主编 杜学森

International Trade  
Negotiation Skill



# 外贸谈判技巧

■ 苗玉树 主 编  
王 莉 副主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

全国商贸类“十一五”规划应用型教材·国际贸易专业

丛书主编 杜学森

# 外贸谈判技巧

主 编 苗玉树  
副主编 王 莉  
参 编 李增欣 李 娜 张文华  
周 宁 孟 桐 吴晓坤  
杨湘江 于 颖

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据 外贸谈判技巧 / 苗玉树主编. — 北京: 对外经济贸易大学出版社, 2007

全国商贸类 “十一五” 规划应用型教材. 国际贸易专业

ISBN 978-7-81134-003-7

I. 外… II. 苗… III. 对外贸易 - 贸易谈判 - 高等学校 - 教材 IV. F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 170299 号

© 2007 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 外贸谈判技巧

苗玉树 主编

责任编辑: 赵 昕

---

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](mailto:uibep@126.com)

---

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 230mm 14.5 印张 290 千字

2007 年 12 月北京第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-81134-003-7

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 24.00 元

# 总 序

世界经济一体化、贸易全球化的趋势在日益加剧，世界各国的国际贸易、国际物流等活动日益繁荣。我国加入 WTO 以来，第三产业占国民经济的比重日益攀升，商贸服务经济作为国民经济的重要支柱也日益活跃。具有国际视野，掌握国际商贸理论和操作技能，熟悉国际贸易活动的运作规律及其游戏规则，面向贸易活动一线的外向型经营管理人才的培养是一项急迫而又长期的任务。

以服务为宗旨，以就业为导向，走产学结合的发展道路，是新时期职业教育的办学指导思想，贯彻这一思想的关键是建立校企合作、工学结合的人才培养模式，要变知识本位为能力本位，即由知识传授型向能力培养型转变。对于学生来说，重要的不是学了什么，而是会干什么；对于老师来说，重要的不是教了什么，而是教会了什么。为此，基础理论够用，强化实践环节，突出围绕职业岗位和工作项目的职业技能的培养是课程改革和教材建设工作的当务之急。

本套教材，就是为了适应应用型本科的教学规律和特征要求而组织编写的。

本套教材包括：国际贸易概论、国际贸易实务、国际货物运输与保险、国际商法、国际金融与结算、国际市场营销学、外贸谈判技巧、外贸制单、外贸英语函电、报关实务等。

该套教材的特点是：

第一，面向应用型本科的实际情况，其内容按需而设，讲究实效。

第二，理论问题既注重系统性，更讲究实用性和针对性。

第三，以实例问题引导出课程内容，最终回到解决问题上来，并强化了案例阅读、案例分析部分，增大了训练和演练的比重，以培养学生独立分析问题和解决问题的能力。

第四，深入浅出，简明扼要，既方便教学又方便学生自学。

第五，以应用为目标，引导案例、课程内容、案例阅读和课后训练等内容密切衔接。

第六，注重国际贸易活动的工作项目和工作流程，使知识运用更加注重实际效果。

本次教材的编写得到了多所应用型本科院校教师们的积极参与，在此，对支持本套教材编写的有关领导、各校教务部门和编写教师们表示诚挚的谢意。

本套教材适用于应用型本科院校国际贸易及相关专业的教学需要，可以作为教学用

书，也可以作为职业资格培训教材，还可以作为从事外贸工作人员自学的参考用书。

本套教材编写过程中参考了众多专家、学者的著述和研究成果，我们在此表示衷心的感谢！

由于本套教材涉及面广，加上作者水平有限，书中错误和不妥之处在所难免，恳请读者和专家们批评指正，我们将继续努力，跟踪教材的使用效果，不断发现问题，总结经验教训，不断提高教材的质量水平。

丛书主编：杜学森

## 前 言

随着国际贸易活动的日益频繁,具有国际意识和国际业务处理能力的外向型人才十分匮乏,培养掌握外贸业务、国际商贸法律、国际交往知识以及外贸谈判技能和技巧的应用型人才成为当务之急。

本书为21世纪全国应用型本科院校商贸专业通用教材。

本教材内容的设置以就业为导向,紧扣专业课程教学大纲要求,从职业岗位及岗位群对技能要求的实际出发,同时涵盖相关国家职业标准对技能的要求,衔接国家职业技能鉴定题库,遵循应用、管用、够用原则,通过教学与实践,培养和提高学生的实际工作技能,以满足企业用人的需要。具有实用、管用、够用的特色,内容涉及外贸谈判概述、外贸谈判准备、外贸谈判要素、外贸谈判开局技巧、外贸谈判磋商技巧、外贸谈判成交技巧、外贸谈判礼仪、外贸谈判风格等内容。

本教材适用于应用型本科院校国际贸易及相关专业的教学用书,可以作为职业培训教材以及从事营销工作人员的自学参考用书。

本书由燕山大学苗玉树担任主编,秦皇岛职业技术学院王莉任副主编,参加编写的有秦皇岛职业技术学院李增欣、李娜、张文华、周宁、孟桐、吴晓坤、杨湘江、于颖。各章分工如下:第一章由李增欣、李娜编写,第二章由张文华、周宁编写,第三章由孟桐编写,第四章由王莉编写,第五章由李增欣、王莉编写,第六章由吴晓坤编写,第七章由杨湘江编写,第八章由于颖编写,王莉负责本书总体框架设计、初稿的增删修改工作。

在编写过程中我们也参考、吸收、采用了国内外众多学者的研究成果,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免有不当之处,恳请广大读者批评指正。

编者  
2007.7

# 目 录

|                |       |     |       |
|----------------|-------|-----|-------|
| (11)           | ..... | 第三章 | (1)   |
| (50)           | ..... | 第四章 | (1)   |
| (11)           | ..... | 第五章 | (4)   |
| (11)           | ..... | 第六章 | (8)   |
| (11)           | ..... | 第七章 | (11)  |
| (11)           | ..... | 第八章 | (20)  |
| (11)           | ..... | 第九章 | (27)  |
| 第一章 外贸谈判概述     | ..... |     | (1)   |
| 第一节 外贸谈判的概念与特征 | ..... |     | (1)   |
| 第二节 外贸谈判的类型与方式 | ..... |     | (4)   |
| 第三节 外贸谈判的过程    | ..... |     | (8)   |
| 第四节 外贸谈判的内容    | ..... |     | (11)  |
| 第五节 外贸谈判的原则    | ..... |     | (20)  |
| 思考与演练          | ..... |     | (27)  |
| 第二章 外贸谈判准备     | ..... |     | (32)  |
| 第一节 谈判信息资料准备   | ..... |     | (32)  |
| 第二节 谈判人员的准备与管理 | ..... |     | (37)  |
| 第三节 谈判方案的策划    | ..... |     | (48)  |
| 第四节 模拟谈判       | ..... |     | (57)  |
| 思考与演练          | ..... |     | (60)  |
| 第三章 外贸谈判的要素    | ..... |     | (63)  |
| 第一节 外贸谈判的主体    | ..... |     | (64)  |
| 第二节 外贸谈判的客体    | ..... |     | (68)  |
| 第三节 外贸谈判的议题    | ..... |     | (69)  |
| 第四节 外贸谈判的时间    | ..... |     | (70)  |
| 第五节 外贸谈判的地点    | ..... |     | (74)  |
| 第六节 外贸谈判的信息    | ..... |     | (76)  |
| 思考与演练          | ..... |     | (80)  |
| 第四章 外贸谈判开局技巧   | ..... |     | (82)  |
| 第一节 谈判开局气氛的营造  | ..... |     | (83)  |
| 第二节 谈判开局策略     | ..... |     | (94)  |
| 思考与演练          | ..... |     | (103) |
| 第五章 外贸谈判磋商技巧   | ..... |     | (107) |
| 第一节 发盘策略       | ..... |     | (107) |
| 第二节 还盘策略       | ..... |     | (112) |

# 目 录

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| 第三节 调解策略 .....            | (117)        |
| 第四节 僵局缓解策略 .....          | (120)        |
| 第五节 让步策略 .....            | (134)        |
| 思考与演练 .....               | (144)        |
| <b>第六章 外贸谈判成交技巧 .....</b> | <b>(147)</b> |
| 第一节 成交意图表达策略 .....        | (148)        |
| 第二节 成交信号接收策略 .....        | (150)        |
| 第三节 成交促成策略 .....          | (151)        |
| 第四节 成交签约策略 .....          | (156)        |
| 思考与演练 .....               | (158)        |
| <b>第七章 外贸谈判礼仪 .....</b>   | <b>(160)</b> |
| 第一节 谈判者的仪表礼仪 .....        | (160)        |
| 第二节 外贸谈判礼仪 .....          | (171)        |
| 思考与演练 .....               | (183)        |
| <b>第八章 外贸谈判风格 .....</b>   | <b>(186)</b> |
| 第一节 亚洲谈判风格 .....          | (188)        |
| 第二节 美洲谈判风格 .....          | (198)        |
| 第三节 欧洲谈判风格 .....          | (205)        |
| 第四节 非洲、大洋洲谈判风格 .....      | (214)        |
| 思考与演练 .....               | (216)        |
| <b>参考文献 .....</b>         | <b>(220)</b> |
| (P8) .....                | 章三第          |
| (05) .....                | 章四第          |
| (45) .....                | 章五第          |
| (05) .....                | 章六第          |
| (08) .....                | 章四第          |
| (58) .....                | 章四第          |
| (58) .....                | 章一第          |
| (40) .....                | 章二第          |
| (40) .....                | 章二第          |
| (70) .....                | 章五第          |
| (70) .....                | 章一第          |
| (51) .....                | 章二第          |



# 第一章

## 外贸谈判概述

经济全球化、一体化进程的不断发展和我国市场经济体制的逐步完善,促使我国对外贸易必将获得合理有序的发展。与此同时,由于国际贸易的竞争越来越激烈,了解和掌握外贸谈判知识也越来越重要。对外贸易交易的成败,不仅取决于外贸企业技术水平、产品质量、价格,在很大程度上还取决于谈判人员的能力。

实践证明,谈判是进行对外经济贸易活动的一个极其重要的环节,交易中涉及到的品质、数量、价格、支付方式等所有交易条件都是通过谈判予以确定的。一般来说,国际贸易买卖双方在一笔交易中的权利及义务将通过外贸谈判确定下来,双方在这方面签署的协议具有法律约束力,不得轻易改变。所以,谈判的结果如何,直接关系到国家的宏观利益和一个企业的微观利益。熟练掌握外贸谈判技巧,游刃有余于其中者,往往能在谈笑间获取巨大的经济利益。不谙此道者,往往会被拖得精疲力竭、无所适从。因此,对于已经和即将从事国际贸易业务的公司、个人来说,学习外贸谈判知识具有非常重要的现实意义。

### 第一节 外贸谈判的概念与特征

#### 一、外贸谈判在国际贸易业务中的作用

外贸谈判是一门实践性较强的学科,它是国际贸易业务流程中非常重要的一个环节。具体地说,一笔完整的国际贸易业务包括交易准备阶段、签约阶段、履约阶段,如果出现争议,还要有违约处理阶段。其中,交易准备阶段的工作主要包括确定交易的货物和货源、市场调查、寻找客户和建立客户网络、交易对手资信调查。签约阶段的工作主要包括交易磋商和签订书面合同。在履约阶段,卖方应按合同或信用证的规定,按

期、按质交货并收取货款；买方则要履行付款义务并收取货物。违约处理阶段则是或有阶段。

外贸谈判在整个业务流程中的位置是处在交易准备阶段的后半段和签约阶段的前半段，即从交易对手的确定到资信调查开始，重点研究交易磋商阶段，最后以签约结束。总的来看，国际贸易业务的各个阶段是有机联系、相辅相成的，前一阶段的工作是下一阶段的铺垫和基础。前一阶段的工作完成充分，会使后一阶段的工作更加顺畅。所以，研究外贸谈判，不能仅仅关注谈判过程本身，还要树立相互联系、相互依赖的观念，综观整个业务过程的全局，保持清醒的头脑，不仅要做好本阶段的工作，而且要为下一阶段的履约工作打下良好的基础。

外贸谈判是对外经济贸易工作中不可缺少的重要环节。随着全球经济一体化程度的不断加深，国际贸易活动越来越多，同时作为世界贸易大国，我国政府、企业或公民同其他国家之间的贸易谈判活动也越来越频繁，而且随着社会的发展，谈判活动的方式方法也在不断变化，学好外贸谈判技巧能为国际贸易及相关专业的学生适应未来工作奠定良好的基础。

## 二、外贸谈判的概念

### （一）谈判（Negotiation）

#### 1. 杰勒德·I·尼尔伦伯格论

他是美国谈判学会会长，1968年出版《谈判的艺术》一书。提出谈判是“人们为了改变相互关系而交换意见，为了取得一致而相互磋商的一种行为”，是直接“影响各种人际关系，对参与各方产生持久利益的”一种过程。

#### 2. 荷伯·科恩论

他著有《人生与谈判》一书。提出谈判是“利用信息和权力去影响紧张网的行为”。

#### 3. 比尔·斯科特论

他著有《贸易谈判技巧》一书。他只将谈判解释为“双方面对面地会谈的一种形式，旨在通过双方共同努力，寻求互惠互利的最佳结果”。

简言之，谈判是人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协商而争取达到意见一致的行为和过程，它是现代社会中人们解决彼此矛盾纠纷的重要途径之一。

实际上每个人都是谈判者——我们总是在谈判，在生活的每一天和每一个场合：男女朋友商量看哪出戏；夫妻商议住在哪个城市；想买汽车的顾客与货主的交涉；想加薪的雇员与老板面对面的讨论。可以说，只要人类之间有交往，就会有谈判。早在原始社会末期，由于生产力的发展，出现了私有财产，并出现了偶然的、简单的商品交换。当

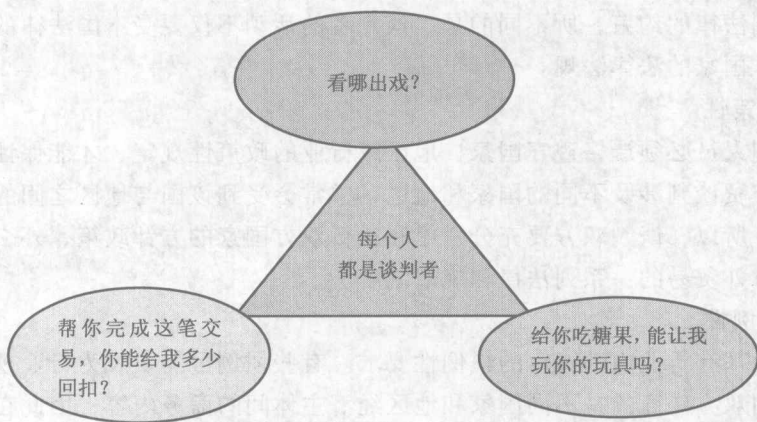


图 1-1

一个原始社会的人牵着一只羊与另一个原始人交换大米时, 双方就要通过讨价还价才能确定两种商品的交换比率, 即一只羊换多少大米。到了奴隶社会和封建社会, 随着私有制的确立和私有财产的增多, 交换的商品种类和地理范围逐渐扩大, 各种交换活动当然也少不了谈判。随着国际分工和专业化的发展, 协调和谈判在维持人类合作中所起的作用越来越大。

## (二) 外贸谈判 (Foreign Trade Negotiation)

外贸谈判是国际贸易活动中不同的利益主体, 为了达成某笔交易, 就交易的各项条件进行协商的过程。谈判中利益主体的一方, 通常是外国的政府、企业或公民; 另一方是我国的政府、企业或公民。

## 三、外贸谈判的特点

外贸谈判具有一般贸易谈判的共同特点, 也具有国际贸易活动跨文化的特点。总的来说, 有以下几方面:

### (一) 经济利益性

所有谈判活动的原因都是为了实现一定的目标和利益。一切商务活动的目的都指向经济效益, 外贸谈判的目的自然也不例外, 外贸谈判的核心是“价格”。虽然外贸谈判的政治、经济和社会环境比较复杂, 但是谈判双方主要考虑的仍然是经济利益, 有所不同的是, 谈判者要在种种约束下, 通过谈判实现经济利益的最大化。

### (二) 法律性

谈判的主体、目的、方式以及结果的达成都有严格的法律要求。外贸谈判也不例

外,同样受到法律的约束,所不同的是,谈判者的活动不仅要受本国法律的制约,同时还要遵守对方国家的法律法规。

### (三) 政策性

商务谈判人员必须严格遵守国家、地区或行业的政策性规定,才能保证商务谈判的正常进行。外贸谈判涉及不同的国家和地区,常常会受到该国与地区之间的政治和外交关系的影响,所以,谈判双方要充分考虑和执行双方国家的方针政策、外交政策和国别政策,以及对外贸易的一系列法律和规章制度。

### (四) 惯例性

每个行业都有行业内部特定的惯例性要求。有些惯例可能发展为行业规则、甚至法规。外贸谈判双方磋商的是不同国家和地区经济主体间的商务内容,因此在使用法律时就不能完全以单方国家的为准,必须以国际经济法律法规为依据,即按国际惯例行事。国际贸易活动常用的国际公约是《联合国国际货物销售公约》,国际惯例是《国际贸易术语解释通则》(INCOTERMS)。

### (五) 复杂性

不同国家的谈判者由于文化和政治环境差异,价值观、思维方式和风俗习惯有所不同,使影响谈判的因素增多,导致谈判的复杂程度更高,成功的难度增大,语言和行动上稍有不慎,就会导致对方不满,使谈判破裂。同时,受国际贸易跨国经贸活动的影响,涉及的谈判内容比较复杂,如:国际金融、会计、保险和运输等,这就对谈判者在专业知识方面的要求相对提高。

## 第二节 外贸谈判的类型与方式

### 一、外贸谈判的类型

一般形式的谈判可以按性质内容分为:政治谈判、商务谈判、军事谈判;按参加者分为:双方谈判、多方谈判;按代表利益分为:个人谈判、机构谈判。由于外贸谈判本身的特殊性,可以按照不同的标准作不同的分类。

#### (一) 按所属部门分类

##### 1. 民间谈判

民间谈判,是指参加谈判的代表所属企业为私营企业,是企业本身的业务活动而不涉及政府活动,交易的内容纯属两个或多个私营企业的经济利益的谈判。由于私营企业是老板当家,谈判中的条件可以很快由个人作出,而不必经过许多程序,这种谈判灵活性较大。另外,这种谈判方式重私交,在谈判中,注重企业之间、领导人或谈判人之间

的私交。关系深时则交易谈判成功的希望大,反之则小。

## 2. 官方谈判

官方谈判是指由政府出面组织的谈判,或交易企业属政府管辖且有政府代表参加(来自政府主管部门或驻在国使馆的外交官员)的谈判,以及所有执行政府间科技合作和经济贸易合作项下的谈判。官方谈判的谈判级别高,因为官方谈判的内容多为要事、大事,政府机构系政权代表,要处理的问题,必然与国家的政治、经济、国防、外交等有关,所以,参加或主持谈判的人均有一定的级别。

## 3. 半官方半民间的谈判

半官半民的谈判是指谈判人员担负的谈判任务涉及政府和私营企业的利益;或者在我国社会主义市场经济体制下,有关政府关注的企业对外经济谈判;或有政府代表和企业代表共同参加的谈判。因谈判的内容涉及企业和政府的利益,或受托时要兼顾两级意图,一般来说谈判代表深感束缚,须瞻前顾后,两头掂量。

## (二) 按谈判标的分类

### 1. 国际货物买卖谈判

国际货物买卖谈判主要是跨国买卖双方谈判就买卖货物本身的有关内容,如质量、数量、货物的转移方式和时间、买卖的价格条款与付款方式、买卖货物的权利与责任等问题所进行的谈判。这是外贸谈判中最常见的一种谈判形式,也是国际贸易工作者接触最多的谈判形式。

### 2. 国际技术贸易谈判

国际技术贸易谈判是指跨国技术的接受方与技术的转让方就技术的转让形式、内容、质量规定、使用范围、价格条件、支付方式及双方在技术转让中的权利、责任和义务关系等问题所进行的谈判。

### 3. 国际投资谈判

国际投资谈判是跨国谈判双方就双方共同参与或涉及的某项投资活动,对该投资活动所涉及的有关投资的时间、投资方向、投资的方式、投资的内容与条件、投资项目的经营与管理方式、以及投资者在投资活动中的权利、义务和责任所进行的谈判。

### 4. 国际租赁谈判

国际租赁谈判是指一国的企业从另一国租用机器或设备而进行的谈判。主要涉及机器设备的选定、交货、维修保养、到期后的处理、租金的计算及支付方式,在租赁期内租赁公司与承租企业双方的责任、权利与义务等问题。

### 5. “三来一补”谈判

“三来”是指从国外来料加工、来样加工和来件装配业务。这方面的谈判内容主要包括:来料、来件的时间和数量认定,加工标准,成品的交货时间及质量认定,原材料



损耗率的确定,加工费的计算及支付等。

“一补”是指补偿贸易(Compensation Trade),又称产品返销,指交易的一方在对方提供信用的基础上,进口设备技术,然后以该设备技术所生产的产品,分期抵付进口设备技术的价款及利息。补偿贸易谈判的主要内容涉及技术设备的作价、质量保证、补偿产品的选定及作价、补偿时间、支付方式等方面的问题。

6. 索赔谈判  
索赔谈判是在合同义务不能或未能完成时,合同当事人双方进行的谈判。在众多的合同履行中,因各种原因产生的违约或部分违约事件屡见不鲜,无论是数量、质量、期限、支付还是生产、运输等的索赔谈判形式在国际贸易业务中都很常见。

### (三) 按谈判地点分类

#### 1. 客座谈判

客座谈判是指在谈判对手所在地组织有关贸易的谈判。“客座”在某种意义上讲,也可以说在“海外或国外”。当然,从广义的角度讲,在同一国家不同城市,在同一城市不同的办公地点,只要不是在自己企业所在地或办公楼内谈判,均可以称为“客座”。

#### 2. 主座谈判

主座谈判是在自己所在国家、城市或办公所在地组织的谈判。一般说来,由于对己方环境的熟悉,主座谈判比客座谈判更有利些。

#### 3. 客主座轮流谈判

客主座轮流谈判是指在一项国际贸易交易中,谈判的地点不断交换的谈判形式。可能是开始在买方、进一步谈判在卖方、结束在买方或者开始在卖方、进一步谈判在买方、结束在卖方等。

#### 4. 第三方国家谈判

第三方国家谈判是指在谈判双方选择在买卖双方国家以外的第三国作为谈判地点组织有关贸易谈判的形式。

总的来说,不同的谈判地点是谈判双方的身份有所不同(主人或宾客,或无主宾之分)。谈判双方在谈判中都可以充分利用不同的身份和条件,选择不同的谈判策略来影响谈判,争取主动。

### (四) 按谈判人员数量的多少分类

根据谈判人员数量的多少,商务谈判可以分为一对一谈判、小组谈判和大型谈判。

#### 1. 一对一谈判

项目小的商务谈判往往是“一对一”式的。出席谈判的各方虽然只有一个人,但并不意味着谈判者不需要作准备。“一对一”谈判往往是一种最困难的谈判类型,因为

双方谈判者只能各自为战,得不到助手的及时帮助。因此,在安排参加这类谈判的人员时,一定要选择有主见,决断力、判断力强,善于单兵作战的人参加,性格脆弱、优柔寡断的人是不能胜任的。谈判人员多、规模大的谈判,有时根据需要,也可在首席代表之间安排“一对一”谈判,磋商某些关键问题或微妙敏感问题。

## 2. 小组谈判

小组谈判是一种常见的谈判类型。一般较大的谈判项目,情况比较复杂,各方有几个人同时参加谈判,各人之间有分工有协作,取长补短,各尽所能,可以大大缩短谈判时间,提高谈判效率。

## 3. 大型谈判

国家级、省(市)级或重大项目的谈判,都必须采用大型谈判这种类型,由于关系重大,有的会影响国家的国际声望,有的可能关系到国计民生,有的将直接影响到地方乃至国家的经济发展速度、外汇平衡等,所以在谈判全过程中,必须准备充分、计划周详,不允许存在丝毫破绽、半点含糊。为此,就必须为谈判班子配备阵容强大的、拥有各种高级专家的顾问团或咨询团、智囊团。这种类型的谈判程序严密、时间较长,通常分成若干层次和阶段进行。

# 二、外贸谈判方式

谈判方式是指谈判人员之间对解决谈判议题所采用的方式。外贸谈判方式主要有以下两种:

## (一) 口头谈判

口头谈判是指双方的谈判人员在一起,面对面直接地进行口头交谈协商。这种谈判方式的好处是便于双方谈判人员交流思想感情,双方谈判人员随着日常的直接接触,会由“生人”变为“熟人”,产生一种所谓的“互惠要求”,因此,在某些谈判中,有些交易条件的妥协让步完全是出于情感上的原因。在一般情况下,在口头谈判中,即使实力再强的谈判人员也难以保持交易立场丝毫不动摇,或者拒绝作出任何让步。口头谈判还可以通过观察对方的面部表情、姿态动作,借以考察对方的为人及交易的可靠性。

## (二) 书面谈判

书面谈判是指谈判双方不直接见面,而是通过电传、电报、互联网、信函等方式进行商谈。这种谈判方式的好处在于:在阐述自己的主观立场时,用书面形式比口头形式显得更为坚定有力。在向对方表示拒绝时,书面谈判要比口头谈判方便得多,特别是在双方已经建立起个人交往的情况下更是如此。这种谈判方式还比较节省费用。当然,书面谈判也有局限,比如,不便于谈判双方的相互了解,信函、电报、电传等通信媒介所能传递的信息量有限。一般来说,这种谈判方式只适用于交易条件比较规范、明确,内

容比较简单,谈判双方彼此比较了解的情况。对于一些内容比较复杂多变而双方又缺少必要了解的谈判,这种方式是不适用的。随着现代通信事业的发展,通过电话进行谈判的形式也逐渐发展起来。不过,在外贸谈判中,一般涉及简单问题或特殊情况时运用这种方式。

### 第三节 外贸谈判的过程

根据国际贸易业务活动的进展,外贸谈判过程分为四个阶段:准备阶段、开局阶段、磋商阶段和成交阶段。

#### 一、准备阶段

要进行一笔国际贸易交易的谈判,就应为谈判做好准备工作。“凡事预则立”就是讲的这个道理,谈判各方为谈判进行一系列筹划、酝酿工作的过程就是我们所说的谈判的准备阶段。谈判的准备阶段不应忽视,因为有谋才有成。其实,谈判能否获得满意的成果,往往取决于准备阶段的筹措谋划工作是否充分。任何一个优秀的谈判者,都会注意谈判准备阶段的每一项细微的工作,而谈判的整体方案也是在这一个阶段中就已经开始运筹了。

外贸谈判受不同国家政治、经济和文化因素影响,因此谈判前要明确“4P”,即明确此次谈判的目标(Purpose)、计划(Plan)、进度(Pace)、个人(Personalities),简称“4P”。

1. 目标(Purpose) 所谓谈判的目标是指双方所明确表述出来的对此次谈判所期望达到的目的和意图,明确双方为什么要进行此次谈判。

2. 计划(Plan) 所谓计划是指谈判的议程安排表。在计划中具体涉及在整场谈判活动中,双方所要涉及的议题以及双方必须遵守的规程。

#### 3. 进度(Pace)

所谓进度是指双方在会谈过程中进展的速度。

4. 个人(Personalities) 这里讲的个人是指谈判各方代表。首先要对对方的情况作充分的调查了解,分析对方的文化礼仪;分析他们的强弱项;分析哪些问题是可谈的,哪些问题是无商量的;还要分析对于对方来说,什么问题是最重要的,以及这笔生意对于对方重要到什么程度,等等。另外,也要分析自己的情况:自己的优势有哪些;劣势有哪些;面临的威



胁有哪些;可以利用的机遇有哪些,等等。

在准备阶段可以采用自提问题法来确定所要准备的内容。

要回答自提的这些问题就要做大量的准备工作,归纳起来大致包括如下几个方面:资料准备、决策准备、人员准备和其他准备,这部分内容第二章会作详细讲解。

## 二、开局阶段

谈判开局阶段中的谈判双方对谈判尚无实质性感性认识。各项工作千头万绪,无论准备工作做得如何充分,都免不了遇到新情况、碰到新问题。由于在此阶段中,谈判各方的心理都比较紧张,因此态度比较谨慎,都在调动一切感觉功能去探测对方的虚实及心理。所以,在这个阶段一般不进行实质性谈判,而只是进行见面、介绍、寒暄,以及谈一些不很关键的问题。这些非实质性谈判从时间上来看,只占整个谈判程序中一个很小的部分。从内容上看,似乎与整个谈判主题无关或关系不太大,但它却很重要,因为它为整个谈判定下了一个基调。如谈判开局处理不好,会导致两种弊端:一是目标过高,使谈判陷于僵局;二是要求太低,达不到谈判预期的目的。如何开好局,给谈判一个好的开端,这部分内容第五章会作详细讲解。

## 三、磋商阶段

谈判的磋商阶段是指随着谈判而开局阶段的任务的完成和议题的深入的中心阶段,即指谈判开始之后到谈判终局之前,谈判各方就实质性事项进行磋商的全过程。谈判的磋商阶段是谈判的实践阶段,这不仅是谈判主体间的实力、智力和技术的具体较量阶段,而且也是谈判主体间求同存异、合作谅解让步的阶段。此阶段是全部谈判活动中最为重要的阶段,故其投入精力最多、占有时间最长、涉及问题最多。一般说来,外贸谈判的磋商阶段要经过:询盘(Enquiries),报价(Quotations),还盘(Counter-offers),接受(Acceptance)四个环节。

### (一) 询盘

询盘是指国际贸易交易的一方欲购买或售出某种商品,向对方询问买卖该种商品的各项交易条件(如商品的品质、规格、价格、装运等)。询盘实质上是邀请对方发盘(Invitation of Offers),在商法上属于邀请要约。一般说来,询盘阶段的意义有以下几个方面:

第一,了解行情。由于询盘不具有法律效力,对发出方没有任何约束力,因此如果想进行某种商品交易,可以通过发出若干询盘来了解该产品的行情。

第二,有利于占主动地位。从法律上讲,有效发盘对发盘方具约束力,那么发盘的结果就是由对方作出是否成交的抉择,自己完全处于被动地位;相反,如果自己询盘,