

说 明

本书是全国高等教育自学考试指定教材《谈判与推销技巧》(市场营销专业——专科)的配套辅导用书。

本书的编写依据:

1. 全国高等教育自学考试指导委员会颁布的《谈判与推销技巧自学考试大纲》。

2. 全国高等教育自学考试指导委员会组编的指定教材《谈判与推销技巧》(王洪耘主编,中国人民大学出版社出版)。

本书特点:

1. 本书在编写过程中,严格以考试大纲为依据,以指定教材为基础。充分体现“在考查课程主体知识的同时,注重考查能力尤其是应用能力”的新的命题指导思想。

2. 全书完全依照指定教材的结构,以章为单位。每章设“内容提示”、“同步练习”、“参考答案”三部分。“内容提示”主要是对该章内容的总结归纳。“同步练习”则根据考试大纲对各知识点不同能力层次的要求,将知识点及知识点下的细目以各种主要考试题型的形式编写,覆盖全部考核内容,适当突出重点章节,并且加大重点内容的覆盖密度。“参考答案”是对“同步练习”中所有试题的解答。

3. 两套模拟试题综合了考试大纲和教材对应试者的要求,可用于检验应试者的学习成果。

本书可供参加高等教育自学考试集体组织学习或个人自学使用,也可供相关专业人士参加其他考试使用。

编写高质量的全国高等教育自学考试辅导用书,是社会助学的

一个重要环节。毫无疑问,这是一项艰难而有意义的工作,需要社会各方面的关怀与支持,使它在使用中不断提高和日臻完善。

敬请读者批评指正。

编 者

2001 年 8 月

目 录

上篇 谈判策略与技巧

第一章 谈判与交易中的谈判	(1)
内容提示	(1)
同步练习	(3)
参考答案	(9)
第二章 谈判准备	(19)
内容提示	(19)
同步练习	(20)
参考答案	(26)
第三章 谈判开局策略与技巧	(39)
内容提示	(39)
同步练习	(39)
参考答案	(42)
第四章 谈判对抗策略与技巧	(48)
内容提示	(48)
同步练习	(49)
参考答案	(52)
第五章 对付谈判压力的技巧	(63)
内容提示	(63)
同步练习	(64)
参考答案	(66)

第六章 价格谈判策略	(73)
内容提示	(73)
同步练习	(74)
参考答案	(76)
第七章 谈判沟通与说服技巧	(84)
内容提示	(84)
同步练习	(85)
参考答案	(88)
第八章 跨文化谈判	(97)
内容提示	(97)
同步练习	(97)
参考答案	(101)

下篇 推销策略与技巧

第九章 推销概述	(110)
内容提示	(110)
同步练习	(111)
参考答案	(118)
第十章 推销准备	(125)
内容提示	(125)
同步练习	(125)
参考答案	(133)
第十一章 约见顾客	(141)
内容提示	(141)
同步练习	(141)
参考答案	(148)
第十二章 处理异议	(153)
内容提示	(153)
同步练习	(153)
参考答案	(159)

第十三章 促成交易	(166)
内容提示.....	(166)
同步练习.....	(166)
参考答案.....	(172)
第十四章 推销服务	(179)
内容提示.....	(179)
同步练习.....	(179)
参考答案.....	(186)
第十五章 客户管理	(191)
内容提示.....	(191)
同步练习.....	(191)
参考答案.....	(198)
第十六章 推销活动分析	(208)
内容提示.....	(208)
同步练习.....	(208)
参考答案.....	(212)
模拟试题（一）	(219)
参考答案.....	(224)
模拟试题（二）	(229)
参考答案.....	(233)

上篇 谈判策略与技巧

第一章 谈判与交易中的谈判

内容提示

一、谈判的概念与特征

1. 谈判的一般定义及特征
2. 交易中谈判的定义及特征
3. 谈判的三个构成要素

二、谈判发生原理

1. 寻求利益的满足

谈判的一般动因。

交易中的谈判需要的满足表现为利益的获取。

谈判是一种普遍的人类行为。

谈判的基础和动因。

谈判中六种可能的选择策略。

谈判的成功取决于对谈判双方需求关系的确认及谈判策略的正确选择。

2. 谋求合作与寻求利益满足

寻求与有关利益各方之间的合作是实现利益目标的前提。

谈判是实现合作和实现利益满足的一种重要方式。

3. 避免或解决冲突与实现利益满足

在资源有限的前提下，人们在寻求利益需要满足过程中会遇到越来越多的冲突。

谈判是防止和解决冲突的有效手段。

三、谈判过程中的冲突与合作

1. 谈判过程中的冲突

谈判过程中的冲突是不可避免的。

冲突的含义及种类。

2. 谈判过程中的合作

利益互补的含义。

谈判过程中合作存在的必然性。

谈判过程中合作产生的效应。

3. 谈判过程中冲突与合作的关系

冲突与合作并存是由利益差异和利益互补这两重关系决定的。

冲突与合作的关系为寻求谈判冲突的解决提供了基本框架。

费雪尔和尤里倡导的“集中在利益而非立场”的含义。

4. 决定谈判过程中冲突与合作程度的因素

四、谈判的原则与过程

1. 谈判的基本原则

谈判原则的定义。

交易中谈判的基本原则及含义。

2. 谈判的过程

谈判过程的含义。

一次完整的交易谈判过程。

交易谈判过程中各阶段的主要任务。

五、谈判伦理与道德

1. 伦理与道德对谈判行为的约束

谈判的伦理道德观念的含义及内容。

谈判的职业道德、社会阶层与社会角色的道德准则及其提供的认同标准与价值的核心。

伦理是谈判的规则。

2. 谈判伦理与法律

谈判的法律约束的含义，交易谈判中法律约束与道德约束的实施手段与作用的差别。

伦理的含义，谈判中伦理与法律的界限。

3. 谈判伦理的确立

谈判伦理确立的过程。

谈判伦理确立的标准。

主动伦理标准的含义。

被动伦理标准的含义。

同步练习

一、填空题

1. 交易中，谈判的目的是_____。
2. 交易中，谈判的核心议题是_____。
3. 谈判由_____、_____和_____三个要素构成。
4. 谈判的核心是_____。
5. 谈判环境主要包括_____、_____、_____、_____和_____。
6. 交易中，谈判需要的满足表现为_____。
7. 谈判的基础和动因是_____。
8. 谈判中，要善于利用_____来进行成功的、合作的谈判。
9. 谈判的成功取决于对谈判双方_____及_____。
10. 谈判进程中的冲突主要区分为五种：_____、_____、_____、_____和_____。

11. 谈判过程中, 冲突与合作并存这一特性是由谈判双方之间_____和_____这两重关系决定的。
12. 交易中, 谈判的基本原则是_____, _____、_____, _____。
13. 一次完整的交易谈判过程包括_____, _____、_____, _____。
14. 交易中, 谈判的伦理道德包含_____与所从属的社会阶层与社会角色的道德两个方面的内容。
15. 谈判中的道德是以_____表达出来的。
16. 社会阶层与社会角色的道德准则提供的认同标准与价值的核心是_____与_____。
17. 谈判的法律约束是由_____以及各种_____所确定的商业方法和行为规范构成的对谈判行为的约束。
18. 谈判过程就是谈判各方为获得自己预定的利益而进行_____的过程, 是谈判双方将各自要求的交易条件去伪存真, 谈判态度_____的转化过程。
19. 相对于谈判的另一方, 谈判一方自身持有的, 用以约束自己谈判行为的道德标准被称为_____。而谈判另一方拥有的行为准则所产生的道德压力和约束构成_____。

二、单项选择题

1. 交易中, 谈判的核心议题是()。
- A. 产品数量 B. 价格
- C. 双方权利和义务 D. 产品质量
2. 交易中, 谈判的目的是()。
- A. 沟通 B. 说服对方
- C. 经济利益 D. 达成协议
3. ()是谈判的核心, 是一切谈判活动的中心。
- A. 谈判主体 B. 谈判议题
- C. 谈判环境 D. 经济利益
4. 尼尔伦伯格曾说: 谈判要善于利用()来进行成功的、

合作的谈判。

- A. 满足需要
- B. 需要
- C. 谈判策略
- D. 谈判环境

5. 谈判发生的动因是()。

- A. 对利益的需要
- B. 资源的有限性
- C. 谋求合作
- D. 矛盾和冲突

6. ()主要由于谈判者所感受到的或双方实际利益上的竞争关系所引。

- A. 利益冲突
- B. 价值冲突
- C. 关系冲突
- D. 数据冲突

7. 破坏性的行为方式, 双方对资源控制、双方力量或权利的不平等, 时间限制及阻碍合作的地域或环境因素将引起()。

- A. 利益冲突
- B. 结构性冲突
- C. 价值冲突
- D. 关系冲突

8. ()产生的主要原因是谈判双方评价行为和思想标准的差异, 不同的生活方式, 价值观念和宗教信仰差异。

- A. 结构性冲突
- B. 价值冲突
- C. 关系冲突
- D. 数据冲突

9. 强烈的情绪、对方的误解或较差的沟通质量或错误的沟通将导致()。

- A. 利益冲突
- B. 价值冲突
- C. 关系冲突
- D. 数据冲突

10. 缺乏信息或掌握错误的信息, 对相关信息问题认识的差异, 对问题的诠释不同是造成()的主要原因。

- A. 结构性冲突
- B. 利益冲突
- C. 价值冲突
- D. 数据冲突

11. 谈判过程的第一阶段是()。

- A. 谈判开局阶段
- B. 谈判准备阶段
- C. 谈判磋商阶段
- D. 讨价还价阶段

12. 传达信息和收集信息是()的主要行为。

- A. 谈判准备阶段
- B. 谈判开局阶段

- C. 谈判磋商阶段 D. 谈判终结阶段

13. 谈判各方经过讨价、还价、妥协、让步、试图向达成一致意见的方向过渡的是()。

- A. 谈判准备阶段 B. 谈判开局阶段
C. 谈判磋商阶段 D. 谈判终结阶段

二、多项选择题

1. 交易谈判除具备谈判的一般特征外, 还具有如下特征()。

- A. 谈判文体利益独立 B. 权力均等性
C. 互动性 D. 以经济利益为目的
E. 价格是谈判核心议题

2. 谈判的构成要素为()。

- A. 谈判主体 B. 谈判个体
C. 谈判客体 D. 谈判合同
E. 谈判环境

3. 谈判进程中的冲突主要有()。

- A. 利益冲突 B. 结构性冲突
C. 价值冲突 D. 关系冲突
E. 数据冲突

4. 谈判过程中的合作会带来许多良好效应()。

- A. 有助于达成更有创造性的谈判成果
B. 降低僵局出现的概率
C. 利于双方之间关系的改善
D. 有利于解决现有冲突及防止潜在冲突
E. 通过合作可以解决谈判者所面临的所有问题

5. 关于谈判过程中的冲突与合作, 下列说法正确的是()。

- A. 谈判是冲突和合作兼而有之的过程
B. 冲突与合作不能并存
C. 谈判过程中冲突与合作的程度会发生变化
D. 成功的谈判是一个达成共识的过程

- E. 谈判的结果通常是灵活的
6. 商业谈判中坚持利益共享原则应做到()。
- A. 坚持双方都有一定的“否决权”
- B. 双方按自己的意愿做决定
- C. 学会妥协
- D. 使对方获得利益大于其支出成本
- E. 把交易谈判看做是一个合作过程
7. 谈判开局阶段的主要任务是()。
- A. 对谈判时间、地点进行简单磋商
- B. 传达信息和收集信息
- C. 就谈判的目的、谈判议程进行磋商、确定
- D. 对谈判的实质性的、具体的问题进行接触
- E. 讨价还价
8. 在交易谈判中的职业道德中“信”的含义包括()。
- A. 自信
- B. 信托对方
- C. 言而有信
- D. 维护自己的信誉
- E. 以理服人

四、判断题

1. 价格是交易中谈判的核心条件和议题。 ()
2. 谈判主体可以是个人、组织和国家。 ()
3. 在追求各自利益最大化的谈判中双方间必然进行激烈的对抗。 ()
4. 每一次交易谈判完成都要经历谈判准备、谈判开局、谈判磋商、谈判终结四个阶段。 ()
5. 伦理是人与社会之间的道德关系的规范和准则。 ()
6. 遵守法律框架与行为规范的谈判行为与社会道德标准是相悖的。 ()
7. 谈判过程中是否发生虚实转化并不影响谈判的合法性。 ()
8. 被动伦理标准使谈判策略与技巧的运用具有主动性、明确

性和可控制性。 ()

9. 谈判既是一个冲突过程，也是一个合作过程。 ()

五、名词解释题

- | | |
|--------------------|------------|
| 1. 谈判 | 2. 交易中的谈判 |
| 3. 谈判主体 | 4. 谈判环境 |
| 5. 冲突 | 6. 利益互补 |
| 7. 谈判原则 | 8. 利益共享原则 |
| 9. 谈判的伦理道德观念 | 10. 职业道德 |
| 11. 社会阶层与社会角色的道德准则 | |
| 12. 责任感 | 13. 集团利益感 |
| 14. 谈判的法律约束 | 15. 伦理 |
| 16. 主动伦理标准 | 17. 被动伦理标准 |

六、简答题

1. 简述谈判的一般特征。
2. 简述交易中谈判的特征。
3. 简述谈判的构成要素。
4. 为什么说谈判是一种普遍的人类行为？
5. 尼尔伦伯格对谈判的基础和动因是如何进行分析的？我们从中可以得出什么结论？
6. 为什么说谈判是谋求合作实现利益目标的重要手段？
7. 为什么说人们对利益的需要是谈判发生的动因？
8. 谈判进程中的冲突有哪几种？引起这些冲突的主要原因是什
么？
9. 为什么说谈判过程中冲突和合作的存在具有必然性？
10. 简述谈判过程中合作产生的效应。
11. 简述谈判过程中冲突与合作的关系。
12. 简述费雷尔和尤里倡导的“焦点集中在利益而非立场”。
13. 决定谈判过程中冲突与合作程度的因素有哪些？
14. 交易中谈判的基本原则有哪些？各项原则的含义是什么？

15. 如何正确认识伦理对谈判行为的约束?
16. 简述伦理与法律的界限。
17. 为什么说谈判伦理的确定是一个过程?
18. 简述谈判伦理确立的标准。

七、论述题

1. 试述谈判过程中的冲突与合作。
2. 试述一个完整的谈判过程。

参 考 答 案

一、填空题

1. 经济利益
2. 价格
3. 谈判主体 谈判客体 谈判环境
4. 谈判议题
5. 政治环境 经济环境 人际关系环境 时间环境
- 空间环境
6. 利益的获取
7. 利益需要与对利益需要的满足
8. 需要
9. 需求关系的确认 谈判策略的正确选择
10. 利益冲突 结构性冲突 价值冲突 关系冲突
- 数据冲突
11. 利益差异 利益互补
12. 自愿原则 平等原则 利益共享原则 合作原则
- 合法原则
13. 谈判准备 谈判开局 谈判磋商 谈判终结
14. 职业道德
15. 礼、诚、信
16. 责任感 集团利益感

17. 通行的法律 国际商务惯例
18. 讨价还价 由虚到实
19. 主动伦理标准 被动伦理标准

二、单项选择题

1. B 2. C 3. B 4. B 5. A
6. A 7. B 8. B 9. C 10. D
11. B 12. B 13. C

三、多项选择题

1. ADE 2. ACE 3. ABCDE 4. ABCD
5. ACD 6. CD 7. BC 8. CD

四、判断题

1. ✓ 2. ✓ 3. ✓ 4. ✕ 5. ✕
6. ✕ 7. ✕ 8. ✕ 9. ✓

五、名词解释题

1. 谈判：是谈判双方或多方为实现各自的目的所进行的沟通和说服的过程。

2. 交易中的谈判：是谈判双方或多方为实现一定的交易行为或实现一定的商务活动目的而进行的信息交流和相互说服过程。

3. 谈判主体：指代表各自利益参加谈判的当事人。

4. 谈判环境：交易谈判中，能够对谈判产生影响的一切外部因素。

5. 冲突：是一种有关各方意识到相互间可能采取的未来立场不相容，或一方想采取的立场与其他方的愿望不相容时的竞争情景。

6. 利益互补：指双方利益上的相互补充，或是指双方中的任何一方都必须借助于对方才能较好地满足自身利益要求的情形。

7. 谈判原则：指在谈判过程中各方所必须遵守的思想和行为

准则。

8. 利益共享原则：指在谈判过程中，要使参与谈判的各方都能获得一定的经济利益，并且要使其获得的经济利益大于其支出成本。

9. 谈判的伦理道德观念：是调整从事谈判活动的人们的相互关系与行为的道德规范及准则，它为谈判主体的行为提供大范围的社会认同标准与价值。

10. 职业道德：是一种职业或行业的自我约束，也是社会交换中的“利他主义”因素。

11. 社会阶层与社会角色的道德准则：是在交易谈判中，游离于职业或行业范围之外的约束规范谈判者行为与相互关系的道德准则。

12. 责任感：是谈判者个体自觉地或被命令承受一种使命或义务的意识而产生的一种约束谈判行为的意志力量。

13. 集团利益感：是谈判者以所从属或所隶属的集团利益的需要为自己行为准则的谈判道德。

14. 谈判的法律约束：是由通行的法律以及各种国际商务惯例所确定的商业方法和行为规范构成的对谈判行为的约束。

15. 伦理：人与人之间的道德关系的规范和准则，是依据社会的经济关系以及它和其他社会意识形态的联系而发生、发展的。

16. 主动伦理标准：相对于谈判的另一方，谈判一方自身所持有的，用以约束自己谈判行为的道德标准。

17. 被动伦理标准：谈判一方拥有的行为准则对谈判另一方所产生的道德压力和约束。

六、简答题

1. 答：谈判一般包含以下几个特征：

(1) 谈判要有明确的目的性。

(2) 谈判是一种交流、沟通过程。

(3) 谈判必须是双方或多方共同参与的过程，参与谈判的任何一方都拥有相对公平的权利，权利的实施都会影响到谈判另一方最

终目标的实现。

2. 答：交易中的谈判具有如下特征：

- (1) 谈判的主体是相互独立的利益主体。
- (2) 谈判的目的是经济利益。
- (3) 谈判的核心议题是价格。

3. 答：谈判通常由三个要素构成：谈判主体、谈判客体和谈判环境。

(1) 谈判主体。谈判主体是指代表各自利益参加谈判的当事人。

(2) 谈判客体。它是谈判的议题也即谈判的标的。谈判议题是谈判的核心，是一切谈判活动的中心。

(3) 谈判环境。交易谈判中，能对谈判产生影响的一切外部因素构成谈判的环境。谈判的环境是谈判不可缺少的组成部分，是影响谈判结果和成败的重要因素。

4. 答：人们对利益的欲望和需要是无止境的。但能够满足利益需要的资源是有限的。在有限的资源的约束下，通过谈判达成享用有限资源带来的利益的协议，是寻求利益需要满足的有效方式。正是资源的有限性与人们寻求利益需要满足无限性的矛盾，促使人们不断成为各种各样谈判的参与者，从而使谈判成为一种普遍的人类行为。

5. 答：对于谈判的基础和动因，尼尔伦伯格做过如下阐述：谈判中要善于利用需要来进行成功的、合作的谈判。如果把选择策略的基点放在谈判双方各自需要的相互关系上，那么，便存在着六种可能的选择：

- (1) 谈判者顺从对方的需要。
- (2) 谈判者使对方服从自己的需要。
- (3) 谈判者同时服从对方和自己的需要。
- (4) 谈判者违背自己的需要。
- (5) 谈判者损害对方的需要。
- (6) 谈判者同时损害对方和自己的需要。

上述谈判策略对谈判控制力量的强弱程度正是循着这一顺序递