

普通高等教育“十二五”规划教材



21世纪公共管理学应用型本科规划教材
文秘系列

商务谈判

Business Negotiations

王倩 刘崇怀 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21世纪公共管理学应用型本科规划教材
文秘系列

博雅

商务谈判

Business Negotiation



王 倩 刘崇林 主 编
郁 影 邵丽颖 赵振淇 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判/王倩,刘崇林主编. —北京:北京大学出版社,2013.1

(21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列)

ISBN 978-7-301-22006-1

I. ①商… II. ①王… ②刘… III. ①商务谈判-高等学校-教材
IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第016351号

书 名: 商务谈判

著作责任者: 王 倩 刘崇林 主编

责任编辑: 高桂芳(pkuggf@126.com)

标准书号: ISBN 978-7-301-22006-1/C·0869

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

新浪微博: @北京大学出版社

电子信箱: ss@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62753121

出版部 62754962

印 刷 者: 三河市博文印刷厂

经 销 者: 新华书店

730毫米×980毫米 16开本 14.75印张 265千字

2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定 价: 28.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

总 序

现代社会,文秘专业是一门社会各界有着广泛需求的专业。无论是企事业单位还是行政机关,也无论是国有、集体还是民营企业,尤其是中外合资企业或外商独资企业,对于文秘人员的需求越来越旺盛。秘书职业化的趋势愈来愈明显,其社会地位在不断提高,服务领域也越来越广。社会各界在扩大秘书需求的同时也对秘书的素质和能力提出了更高更新的要求,这就对高校传统的文秘专业办学模式和教学方法提出了新的挑战。为了赢得挑战,加快发展,确保文秘专业教育与社会岗位需求相适应,就必须加强文秘专业的教材建设。教材好比剧本,没有好的剧本,焉能演出一场好戏。

为此,我们组织了全国二十多所高等院校文秘专业教学第一线的骨干教师,从事教改与教研工作的专家、学者,秘书职业资格证书社会培训机构的资深人士,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,成立了“21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列”编委会。我们会同北京大学出版社的有关编辑,从当前教学实际需要出发,充分考虑就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,制定了编辑出版这套文秘专业系列规划教材的指导思想、总体原则、编写体例、编写格式及具体要求。

我们编辑出版的这套文秘专业系列规划教材的培养目标是:适应社会主义现代化建设和经济发展与构建和谐社会的需要,具有较高的现代秘书素质与能力和国际视野,又具备管理、经济、法律、商务和外语等多方面的知识,德、智、体、美全面发展,以信息技术为沟通的主要手段,掌握文秘基本理论与文秘业务操作,拥有较强的书面和口头表达能力的复合型、应用型文秘人才。

这套系列规划教材教学的基本要求是:使学生系统地掌握文秘岗位必需和

够用的基本理论,包括秘书学、应用文写作、办公室管理、档案管理、会务组织、公共关系、人力资源管理、企业管理、法律和外语等基础知识;系统地掌握和具备文秘岗位所需的专业技能,主要包括文书写作与处理、办公室事务管理、档案的收集及管理、会议组织和服务、商务沟通与谈判等技能;同时,根据社会各界对秘书人才的需求变化及就业的岗位(群)特点,拓宽培养方向,改革课程设置,从单纯的行政文秘向复合型的商务文秘、涉外文秘、信息技术管理文秘转化。本着“宽口径,厚基础”的原则,改革和创新文秘人才培养模式。

全套教材暂设置18本:《秘书学》《文书与档案管理》《新编应用写作》《综合秘书实务》《速录》《管理学原理》《人力资源管理与企业文化》《公共关系学》《市场营销》《电子商务》《消费心理学》《商务谈判》《广告策划》《会展策划与预算》《法律与法规》《大学语文》《大学英语》《计算机应用基础》。我们编辑出版的这套教材是开放的,不是封闭的,要随着教学实践的需要和课程改革的变化而变化,以适应和满足当前及今后教学的需要。今后,我们还将陆续编辑出版文秘专业新的主干课程的教材。本套教材是大学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书,还可供社会各界从事文秘专业工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有鲜明的特色:

首先,充分反映了当代文秘专业理论研究与实践应用的最新成果,融汇了国家最新颁布的相关政策和法律法规。突出体现应用性理论教育和实践技能教育相结合的特色,构建“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高等院校文秘专业的教学实际,符合培养目标与秘书工作岗位的要求,系列完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了“基础理论”、“模拟实训”、“习题解答”三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,本身又是相对完整而又开放的单位。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教学,既具有综合性又具有针对性。

最后,目标是为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强实践能力的应用型、复合型人才。本套教材同时兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生动手能力、实践能力和可持续发展能力放在突出地位,促进学生技能的提高,增强了应用性和实践性。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正,以便再版时修订完善。

唐 静
2009 年 10 月



前 言

商务谈判是高等院校开设的公共必修课,也是营销、贸易、经济、管理类专业及文秘专业重要的专业基础课和主干课程。它是一门实践性很强的综合性应用学科,涉及经济学、管理学、语言学、逻辑学、心理学、社会学、文化学、民俗学等诸多社会科学和人文科学的范畴。近些年来,博弈论等方面的研究也应用于深层次的谈判理论之中。谈判的历史源远流长,但作为一门学科和艺术的商务谈判学是近半个世纪日渐发达的商品经济的产物。当今世界经济全球化和一体化的趋势正进一步深化,世界各国经济与贸易的联系与交往越来越紧密与频繁,商务谈判已经成为经济社会发展的迫切需求。作为一门理论性、实践性和艺术性都很强的应用型学科,商务谈判从大量的谈判实践中总结规律,提炼技巧,对谈判者的个体修养亦提出一定要求。

本课程的教学目的,是使学生了解和掌握商务谈判的基础知识、基本概念、基本理论与技巧,解决商务谈判实际工作中的具体问题,培养适应现代社会生活,符合社会主义市场经济和现代化建设需要的实用型和复合型人才。

本书设置两篇,共十章,主要内容包括:谈判概述、谈判的准备、谈判的过程、谈判技巧、谈判的禁忌、谈判的礼仪等。

在本书的编写过程中,我们本着系统性和全面性相结合、实用性和可操作性相结合的原则,力求全面、系统、准确地阐述商务谈判的基本原理和实务,在原理的阐述和案例的列举中注重联系实际,使之既忠实于学科原貌,又通俗易懂。使学生更深刻地领会所讲授的概念、原理、技术方法与特点,尤其是策略与技巧,亲身感受商务谈判实际中的环境与困难,提高其分析问题和解决问题的能力。

在体例编排上,每章以“本章提要、本章学习目标、案例导入”开篇,正文结

束后,又设置了“案例分析、本章小结、复习思考题”。同时,根据各章实际情况,加入了“小贴士”、“小案例”和“考考你”等,目的是锻炼学生思考问题的能力,拓宽学生的知识视野,强化师生、学生之间的互动交流,培养学生正确的学习态度和学习方法,活跃其思维,发掘其潜能。总体来看,本书试图在体例上打破常规,注重实际操作的教学和练习,为全面提高学生的实际操作能力做了积极的探索和努力。

本书是“21 世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列”教材之一,既可作为高等院校工商管理、经济管理、市场营销、国际贸易、物流管理、旅游管理、国际商务、公共管理、文秘等相关专业的本科教材,也可作为专升本、高职高专、成人教育、自学考试、中级职称考试等的教材,覆盖面广,可以满足多方面教学的需要。

本书由王倩(沈阳工程学院)、刘崇林(辽宁大学)担任主编。郁影(沈阳师范大学国际教育学院)、邵丽颖(辽宁经济管理干部学院)、赵振淇(沈阳工程学院)担任副主编。

编写分工是:第一章由郁影编写;第二章由赵振淇编写;第三章由王倩编写;第四章由刘崇林编写;第五章由王倩编写;第六章由刘崇林编写;第七章由邵丽颖编写;第八章由刘崇林编写;第九章由王倩编写;第十章由邵丽颖编写。全书由王倩、刘崇林统稿。郁影拟定了本书的编写大纲和样章等立项材料的初稿,王倩、刘崇林对其进行了再三的修改、调整、完善和审定。

本书是集体智慧的结晶,是大家共同的劳动成果。在此谨对上述全体人员及其付出的辛苦努力表示衷心的感谢!

在本书的编写过程中,我们拜读了国内外许多专家、学者的著作,并借鉴了其中部分内容,在此谨向他(她)们表示深深的感谢和敬意!编者受时间和水平所限,书中难免会有错误和纰漏,敬请专家和读者不吝指正,以便再版时进一步修改和完善。

编 者

2012 年 12 月

目 录

上篇 商务谈判基础

第一章 谈判概述 /3

本章提要 /3

本章学习目标 /3

案例导入 /3

第一节 谈判的概念和特点 /4

第二节 谈判的构成要素和基本原则 /6

第三节 谈判的基本程序 /9

案例分析 /13

本章小结 /14

复习思考题 /14

第二章 谈判的准备 /15

本章提要 /15

本章学习目标 /15

案例导入 /16

第一节 商务谈判计划的制订 /16

第二节 商务谈判资料的收集和整理 /22

第三节 商务谈判组织的建立 /31

第四节 模拟商务谈判 /37

案例分析 /41

本章小结 /41

复习思考题 /41

第三章 谈判的过程 /43

本章提要 /43

本章学习目标 /43

案例导入 /43

第一节 谈判过程概述 /44

第二节 开局阶段 /45

第三节 报价阶段 /52

第四节 磋商阶段 /60

第五节 成交阶段 /69

案例分析 /75

本章小结 /76

复习思考题 /76

下篇 商务谈判技巧

第四章 谈判技巧概述 /79

本章提要 /79

本章学习目标 /79

案例导入 /79

第一节 谈判技巧的含义和基本原则 /80

第二节 谈判各阶段的技巧运用 /83

案例分析 /90

本章小结 /90

复习思考题 /90

第五章 不同形势下谈判技巧的运用 /92

本章提要 /92

本章学习目标 /92

案例导入 /92

第一节 优势时的谈判技巧 /93

第二节 劣势时的谈判技巧 /95

第三节 均势时的谈判技巧 /99	
案例分析 /102	
本章小结 /103	
复习思考题 /104	
第六章 处理商务谈判僵局的技巧 /105	
本章提要 /105	
本章学习目标 /105	
案例导入 /105	
第一节 僵局的含义和处理原则 /106	
第二节 僵局的处理方法 /111	
第三节 处理谈判僵局的策略与技巧 /122	
案例分析 /131	
本章小结 /132	
复习思考题 /132	
第七章 谈判的语言技巧 /133	
本章提要 /133	
本章学习目标 /133	
案例导入 /133	
第一节 谈判语言概述 /134	
第二节 谈判中有声语言运用的技巧 /138	
第三节 谈判中无声语言运用的技巧 /152	
案例分析 /155	
本章小结 /156	
复习思考题 /156	
第八章 不同情境中的谈判技巧 /157	
本章提要 /157	
本章学习目标 /157	
案例导入 /157	
第一节 引起谈判对手兴趣的技巧 /158	
第二节 谈判中拒绝的技巧 /160	
第三节 应对不同谈判者的技巧 /167	
案例分析 /178	

本章小结 /178

复习思考题 /179

第九章 谈判的禁忌 /180

本章提要 /180

本章学习目标 /180

案例导入 /180

第一节 谈判准备阶段的禁忌 /181

第二节 谈判过程中的禁忌 /185

第三节 谈判策略上的禁忌 /198

案例分析 /200

本章小结 /201

复习思考题 /201

第十章 谈判的礼仪 /202

本章提要 /202

本章学习目标 /202

案例导入 /202

第一节 交往中的一般礼仪 /203

第二节 个人基本礼仪 /207

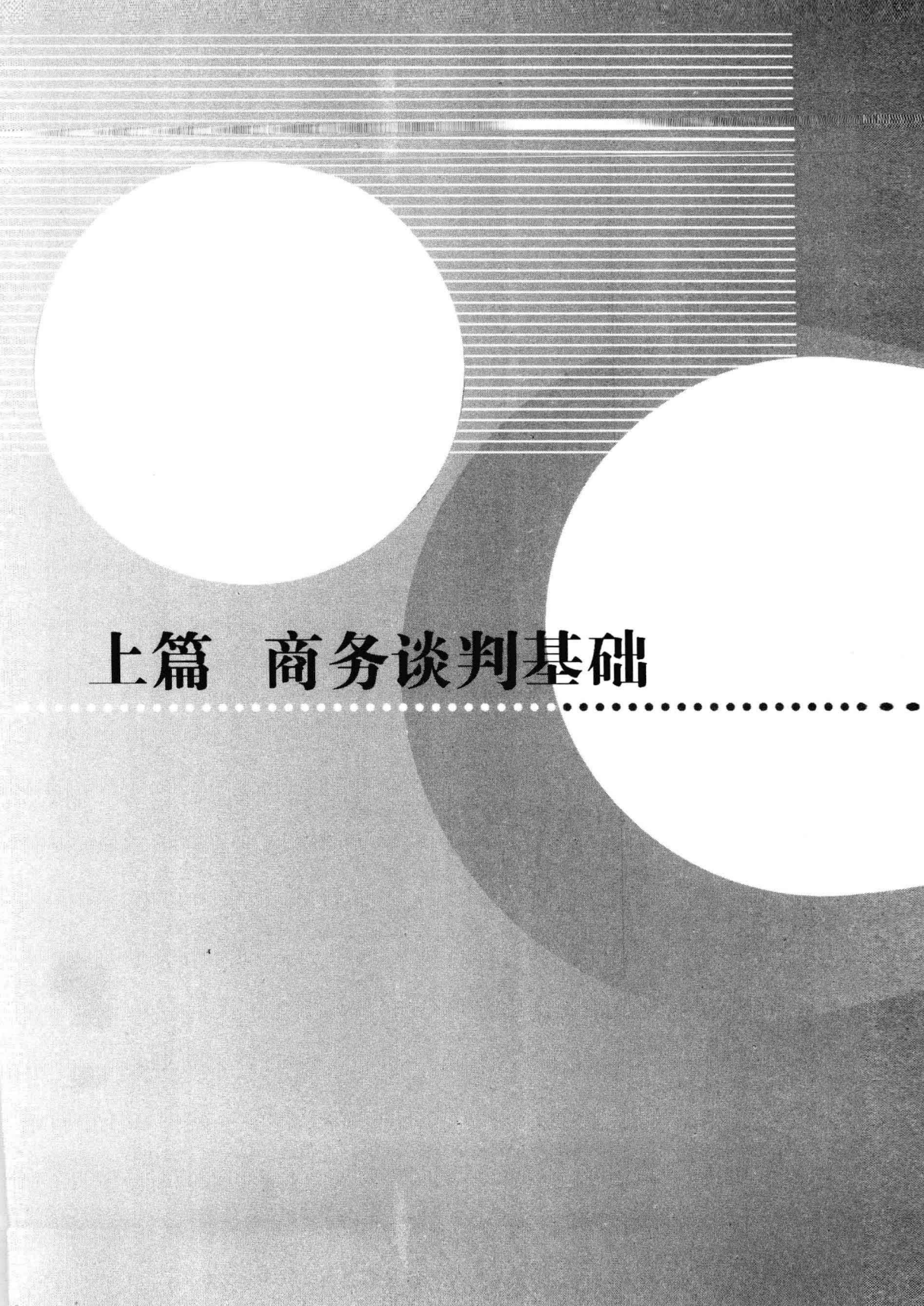
第三节 基本社交礼仪 /216

案例分析 /221

本章小结 /221

复习思考题 /221

参考文献 /222



上篇 商务谈判基础

第一章 谈判概述



本章提要

谈判,是人类生活中不可缺少的活动,在当今社会中尤为重要。本章主要阐述谈判的有关基础理论和基本知识,分析谈判的概念、特点、产生条件,介绍谈判的构成要素和基本原则,以及谈判的基本程序等。



本章学习目标

- 了解谈判的产生条件;
- 熟悉谈判的基本原则;
- 掌握谈判的概念、特点和类型,谈判的构成要素及其基本程序。

案例导入

基辛格说媒^①

堪称谈判大师的基辛格,有一次主动为一位穷老农的儿子说媒,想试试自己的劝说技巧。他对老农说:“我已经为你物色了一位最好的儿媳。”老农回答说:“我从来干涉我儿子的事。”

基辛格说:“可这姑娘是罗斯切尔德伯爵的女儿(罗斯切尔德是欧洲最有名望的银行家)。”老农说:“噢,如果是这样的话……”

^① 资料来源: <http://cache.baidu.com>, 有改动。

基辛格找到罗斯切尔德伯爵说：“我为你女儿找到了一个万里挑一的好丈夫。”罗斯切尔德婉言拒绝道：“可我女儿太年轻。”

基辛格说：“可这位年轻小伙子是世界银行的副行长。”“噢，如果是这样……”

基辛格又去找世界银行行长，说道：“我给你找了位副行长。”“可我们现在不需要增加一位副行长。”基辛格说：“可你知道吗？这位年轻人是罗斯切尔德伯爵的女婿。”

于是世界银行行长欣然同意。基辛格功德无量，促成了这桩美满的婚姻，让穷老农的穷儿子摇身一变，成了金融寡头的乘龙快婿。

这则故事说明了什么？基辛格运用自己高超的谈判技巧，把看似不可能的事变成了可能，说明了谈判技巧运用领域的广泛性和谈判所产生的巨大作用。学习谈判原理和技巧，将帮助你解决矛盾和困难，在工作和生活中获得更多的成功。

第一节 谈判的概念和特点

谈判是人类交往行为中一种非常广泛和普遍的社会现象。古今中外，大到国与国之间的政治、经济、军事、外交、科技、文化的相互往来，小到企业之间、个人之间的联系与合作，都离不开谈判。正如美国谈判专家荷伯·科恩所说：“世界是张谈判桌，万事均可谈判。”

谈判有广义和狭义之说。广义的谈判是人类交往行为中一种非常普遍的现象，指各种交涉、洽谈、磋商等。狭义的谈判是指在专门场合下安排和进行的谈判。这样的谈判经过事先的安排和准备，相对而言，要正式和严肃一些。

一、谈判的概念

不同学者从不同的角度定义谈判的概念。综合关于谈判的各种概念，本书认为：谈判是具有利害关系的双方或多方基于某种需求，彼此进行信息交流、磋商协议，从而协调其相互关系、赢得或维护各自利益的行为过程。

二、产生谈判的条件

谈判的产生需要以下三个基本条件：

(1) 产生需求并希望得到满足，同时，这种需求无法自我满足。这是谈判

的前提条件。

(2) 知道并愿意为需求的满足付出代价。这一点是谈判能否进行的关键所在。

(3) 谈判的对方同时具备上述两个条件。

这三个条件是谈判形成和产生的基本条件。缺少其中任何一个条件,谈判都无法进行。

三、谈判的特点

一般谈判作为人类的一种行为,具有以下四个特点:

1. 谈判是“给”与“取”兼而有之的一种互惠过程

在谈判中,谈判双方既对对方有所要求,又要给予对方某种回报,做到互惠互利。如果只是单方面地“给”或单方面地“取”,不管这种给或取是自愿的,还是被动的,都不能看做是谈判。

2. 谈判是“合作”与“冲突”兼而有之的一种互惠过程

谈判一般是建立在双方均有某种需求而又期望得到满足的基础上。例如,买方希望卖方提供货物以满足其消费等需求,而卖方则需要出售货物以满足其对货币的需求。因此,为了达成协议,谈判双方在谈判过程中必须具备一定的合作性。同时,谈判双方又都希望达成的协议对自己更为有利,即希望能在对自己有利的条件下满足自己的需要。这样谈判双方在谈判中又存在着一定的利益冲突。在不同的谈判场合中,由于存在着影响双方合作与冲突程度的因素,所以这种合作与冲突的程度各不相同。但是,有一点可以肯定,任何一种谈判都具有一定程度的合作与一定程度的冲突。

3. 谈判的结果是绝对的不平等和相对的平等

谈判结果是绝对的不平等,是指谈判双方可能一方获利多些,另一方获利少些。导致谈判结果不平等的因素很多,但最主要的两个因素是谈判双方各自拥有的实力和所掌握的谈判技巧。同时,谈判的结果又是相对的平等。在谈判过程中,双方对对方均有所需求,各自为了取得有利于己方的条件而相互角逐、讨价还价以维护己方的利益。但是,如果双方只为自己的利益着想或双方都太贪心,致使谈判变成非互惠的,那么谈判将不能进行下去。因此,成功的谈判是,双方都是胜者。令人满意的谈判目标是双方达成协议,各自感到有所得,而不是一方独得胜利。在谈判过程中,即使谈判一方不得不做出重大让步,整个谈判格局也应该是双方各有所得。总之,谈判就是通过双方的共同努力,选择解决问题的最佳方案,从而得到最佳的互惠互利的谈判结果。