

语研书库 LANGUAGE RESEASCH LIBRARY

English for Business

Negotiation

商务谈判英语

寒窗苦研也未必能在商场轻车熟路，来自经验的点拨，加上合理的运用，更显随心所欲。



English for Business

由浅入深

举例最详尽

资料最丰富

152

143105.9
U316

Language Research Library

商务谈判英语

English for Business Negotiation

王春玉/编著



A0962983



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判英语/王春玉编著. —北京:中国纺织出版社,2002.4

(语研书库)

ISBN 7-5064-2226-3/H·0041

I. 商… II. 王… III. 商务-谈判-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 012751 号

责任编辑:王学军 加工编辑:李春英(特约)
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街6号
<http://www.c-textilep.com>
e-mail: faxing@c-textilep.com
邮政编码:100027 电话:010-64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2002年4月第1版第1次印刷
开本:889×1194 1/32 印张:12.75
字数:260千字 印数:1—6000 定价:26.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换



谈判是鹿死谁手的较量吗？不！谈判不是“你输我赢”的战争，成功的谈判是“双赢”——谈判是双方寻求共同利益的过程。中国加入WTO中方首席谈判代表，中国对外经济贸易合作部副部长在谈判中使用“双赢”概念。他称“谈判是一门妥协的艺术，是形成共识的过程，既要坚持自己的利益，也要顾及对方的利益。不能简单地把向对方立场的靠拢看作是让步，今天的让步可能就是明天的进步。”

本书就当前这个最热门的话题——何谓双赢谈判？如何用English进行双赢谈判？掌握那些谈判技巧以及怎样运用这些技巧才能使你在谈判桌上谈得心应手等问题进行了详细的论述。

本书共由五章组成，第一章介绍谈判的基本概念、欧美和亚洲人不同的谈判风格及何谓双赢谈判。第二章介绍谈判前应该做那些准备工作。第三章，第四章是本书的龙骨，详细阐述谈判的技巧以及突破难关的要领。最后一章主要向读者介绍如何在日常生活中提高英语水平和能力的方法。

王春玉

2002年2月

目 录

目录

第一章 谈判的魅力	1
A 各国谈判分析	2
1. 美式谈判特点	2
2. 北欧式谈判分析	3
3. 德国式谈判分析	4
4. 中国式谈判分析	4
5. 日本式谈判分析	5
B 双赢谈判	6
 第二章 谈判前的准备	7
A 谈判准备	7
1. 信息与资料的研究	7
2. 方案的比较与选择	10
3. 谈判的价值构成分析	10
4. 各种主客观情况预测	11
5. 综合分析, 做出结论	11

● 了解谈判对象	12
1. 认识对方企业的总体能力	12
2. 认识对方企业的经济活动	13
3. 认识对方企业的财务状况	15
● 确定谈判的目标	18
● 编制谈判工作计划	20
● 拟定谈判议程	22

第三章 谈判的步骤和技巧

● 进入正式谈判之前	25
1. 找到最适合的负责人	26
2. 表达需要会面的意愿	27
3. 约定见面	30
4. 决定会面的时间与地点	31
5. 确认约定	34
6. 在柜台等待	37
7. 被引导至会议室	40
8. 自我介绍	41
9. 缓和气氛的闲聊	43
10. 做简短的公司介绍	45
11. 说明来意	47



- 正式谈判——签定买卖合同 49
 - 1. 产品介绍..... 49
 - 2. 谈论产品的价格与数量..... 52
 - 3. 谈判价格..... 55
 - 4. 决定交货日..... 59
 - 5. 决定包装或运输的方式..... 63
 - 6. 谈判付款条件..... 66
- 代理商合约谈判 70
 - 1. 决定交易的型态..... 70
 - 2. 决定销售范围..... 73
 - 3. 谈判专有权..... 76
 - 4. 谈判产品质量归属..... 80
 - 5. 决定品质保证的条件..... 83
 - 6. 讨论专利的问题..... 86
- 授权合约 91
 - 1. 决定基本事项..... 91
 - 2. 授权者技术改良..... 94
 - 3. 接受授权者技术改良..... 97
 - 4. 遭到侵权时的处理方法..... 98
 - 5. 侵犯他人专利时的处理方法 102
 - 6. 谈判转让权 104
 - 7. 谈判合约更新及终止 107

E	合资合约	110
	1. 决定出资比例	110
	2. 决定合资形式	112
	3. 决定总裁人选	116
	4. 决定否决权	119
	5. 假设僵局	121
F	合约书谈判	124
	1. 决定拟草案的一方	124
	2. 询问词汇的意义	127
	3. 询问条文的意义	129
	4. 加入被遗漏的条款	130
	5. 修正不正确的条款	133
	6. 修正无法实行的条款	137
	7. 修正违法条款	138
	8. 修正不公平的条款	141
	9. 预想可能发生的事态	143
	10. 提出让步妥协	147
	11. 要求让步	149
	12. 决定至下一次会期前的工作	151
	13. 决定下一次会议日期	155
	14. 表达谢意	157

G	针对抱怨时的谈判	160
	1. 产品尚未收到	160
	2. 商品与订单内容不同	163
	3. 付款延迟	166
	4. 顾客抱怨	168
	5. 新的竞争商品出现	172
	6. 改变产品的回收方法	175
	7. 技术支援不足	178
 第四章 突破难关的要领		185
A	主张/要求/提议	185
	1. 态度简明地陈述意见	185
	2. 抢先机	192
	3. 跟随我方的步调	194
	4. 调整议题——不让对方牵着走	196
	5. 提出要求	199
	6. 简单的提议	202
	7. 稍微强硬的提议	203
	8. 适时的反击	205
B	询问/答复	206
	1. 切入问题	207
	2. 反问	209
	3. 询问发言的真正意思	211

- | | |
|---|-----|
| 4. 重述问题 | 212 |
| 5. 打破僵局 | 214 |
| 6. 请对方重述问题 | 217 |
| 7. 正式回复 | 218 |
| 8. 暂时回答 | 220 |
| 9. 以“暂时这么回答的话”回复对方 | 221 |
| 10. 无法回答..... | 223 |
| 11. 答或不答皆可..... | 224 |
| 12. 不回答..... | 225 |
| 13. 假装无法回答..... | 228 |
| 14. 反问问题..... | 229 |
|  同意/反对 | 231 |
| 1. 承认事实 | 231 |
| 2. 全面同意 | 232 |
| 3. 部分同意 | 234 |
| 4. 有原则的同意 | 235 |
| 5. 针对细节陷入僵局 | 237 |
| 6. 开口反对 | 239 |
| 7. 与基本策略相反 | 240 |
| 8. 反对已经同意的内容 | 242 |
| 9. 发言矛盾 | 245 |
| 10. 无法实行..... | 247 |
| 11. 不公平、不合理 | 248 |
| 12. “转折”为先 | 251 |



13. 提出其他反对意见·····	254
D 回避/道歉 ·····	256
1. 缓兵之计·····	256
2. 午间休息·····	260
3. 留待隔天处理·····	262
4. 金蝉脱壳·····	263
5. 我行我素·····	266
6. 看对方出招·····	268
7. 交由对方处理·····	269
8. 走为上策·····	271
9. 纯粹修正失误·····	273
10. 延误的道歉·····	274
11. 纠正漫不经心、未经准备的发言·····	276
12. 为不妥当的发言道歉·····	279
13. 接受道歉·····	280
处理意外 ·····	283
1. 打断长篇大论·····	283
2. 引回正题·····	285
3. 促使对方注意·····	286
4. 澄清误解·····	287
5. 停止非现实的讨论·····	289
6. 纠正与事实相反的言论·····	291
7. 压住无理的主张·····	292
8. 无视对方侮辱性的发言·····	294

- | | |
|---------------------|-----|
| 9. 责备对方侮辱性的发言 | 295 |
| 10. 询问发怒的理由 | 297 |
| 11. 建议双方冷静对话 | 299 |
| 12. 处理新的事实 | 300 |
| 13. 脱困 | 303 |
| 14. 修正错误 | 304 |
| 15. 变更提案或同意事项 | 306 |
| 16. 拆穿谎言 | 308 |
| 其他方法 | 312 |
| 1. 改变话题 | 312 |
| 2. 掌握对方的承诺 | 314 |
| 3. 利用对方的沉默 | 316 |
| 4. 利用对方的矛盾 | 318 |
| 5. 曲解 | 320 |
| 6. 极力主张 | 323 |
| 7. “白脸”“黑脸” | 324 |
| 8. 引诱 | 329 |
| 9. 攻击要塞 | 331 |
| 10. 文件战术 | 332 |
| 11. 期限效果 | 335 |
| 12. 声东击西 | 338 |
| 13. 欲擒故纵 | 338 |
| 14. 扮猪吃虎 | 339 |
| 15. 草船借箭 | 339 |

16. 赤子之心	340
17. 杠杆作用	340
18. “推—推—拉”术	352
19. 反败为胜	357

第五章 谈判技巧的学习方法

A 加强听的能力	365
B 加强说的能力	366
1. 出声阅读	366
2. 表演	366
3. 唱歌	367
C 加强读的能力	367
D 加强写的能力	368
1. 书写英文时应注意的事项	368
2. 写的能力由读而来	368
E 增补一般知识	369
1. 先用中文理解	369
2. 再以英文理解	369
F 吸收专业知识	370
1. 自己的公司或部门的工作	370
2. 专业术语	370

3. 业界的动向	371
 了解对方的国家	371
1. 保持兴趣	371
2. 引发对方相同之爱好	372
3. 一技在身	372
 习惯于辩论	373
1. 学习各种思考方式	373
2. 学习各种辩论的方式	374
3. 做笔记	376
4. 制造发言机会	376
5. 负责简单的谈判	376
6. 谈判实验	377
附录	379

Chapter One

第一章

The negotiation's magic power

谈判的魅力

美国谈判学会会长,著名律师杰勒德·I·尼尔伯格在《谈判的艺术》一书中说:“谈判的定义最为简单,而涉及的范围却最为广泛,每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要,至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点,只要人们是为了取得一致而磋商协议,他们就是在进行谈判。”谈判无时不在,无处不在。大到中美飞机相撞,小到儿童争夺美味食品,都免不了进行谈判。即使你无意做一个谈判“家”,也绝对避免不了是个谈判“者”。不会谈判的人甚至处理不好自己的夫妻关系。

尽管谈判在我们的实际生活中扮演了重要角色,但是人们对谈判活动的认识与重视程度还是远远不够的,更没有把谈判看成是涉猎广泛、需要许多知识和技巧的复杂的、高级的脑力劳动。一些人把谈判仅仅用作是人们讨价还价的手段,解决纠纷的途径,甚至认为谈判是互相欺骗、玩弄权术的代名词,更多的



人只是凭经验、凭直觉从事谈判活动。所以,在国内与涉外交易谈判中,时常出现盲目、草率开展洽商事项乃至受骗上当的情况,难以取得理想的谈判效果。显然,这远远不能适应商品经济充分发展的现代社会。

今天,随着中国加入 WTO,谈判已愈发成为我们生活中的重要内容,它随时出现在我们身边。我们之所以研究它,是因为如何更好地进行谈判已引起人们的思考,引起了社会各界的广泛关注。

A 各国谈判分析

1. 美式谈判特点

美式谈判反映了美国人的性格特点。他们性格爽朗,能直接向对方表露真诚、热烈的情感他们充满了自信,随时能与别人进行滔滔不绝的长谈。他们总是十分自信地进入谈判大厅,不断地发表意见。美国人的这些特点,很多都和他们取得的经济成就有密切的关系。他们有一种独立行动的传统,并把实际物质利益上的成功作为获胜的标志。

他们总是兴致勃勃地开始谈判,并以这种态度谋求经济利益。在磋商阶段,他们精力充沛能迅速把谈判引至实质阶段。他们十分赞赏那些精于讨价还价,为取得经济利益而施展手段的人。他们自己就精于使用策略去谋取利益,同时也希望别人具有这种才能。美国人在谈判中的特点,可归纳为以下三个方面:

(1) 热情奔放;

(2) 颇有讨价还价的能力；

(3) 对一系列交易感兴趣。

这些特点,在某种意义上可以从美国历史上找到原因。在美国历史上,开拓者曾经冒着极大的危险,扩大疆域,开辟并建立了新的生活方式。

2. 北欧式谈判分析

在谈判中,北欧人比美国人显得平静得多。在谈判开始的寒暄阶段,常常呈现出沉默寡言,他们从不激动,讲话慢条斯理。所以在谈判初期,容易被对方征服。他们在开场陈述时十分坦率,愿意向对方表明有关他的立场的一切情况。他们很擅长提出建设性意见,并做出十分积极的决定。

芬兰人和挪威人都有这种特点,瑞典人也这样行事,但他们受美国人的影响很深,并具有瑞典人特有的官僚主义。丹麦人如果来自沿海地区,则按斯堪的纳维亚人的风格谈判,如果来自尼德兰半岛,则具有德国人的风格。

斯堪的纳维亚人的这种特点,不难看出其文化渊源。他们严守基督教的道德规范,保持政治上的稳定,直到目前,他们还保存着农业经济和渔业经济。北欧人的长处在于他们在最终阶段很坦诚和直率,在谈判中他们能提出富有建设性的意见。他们不像美国人那样,在出价阶段谈的很出色,也不像美国人那样擅于讨价还价。他们是比较固执的。

与北欧人谈判时,应该对他们坦诚相待,采取灵活和积极的态度。

