

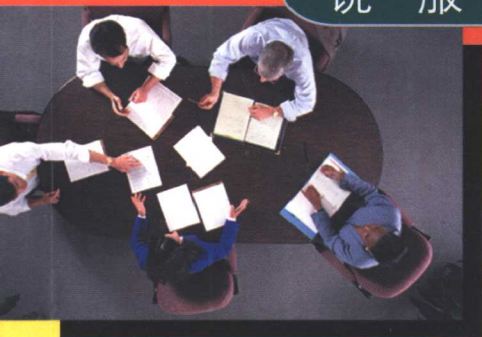
怎么做
才能突破困境

商务英语系列

谈判英语

说服对方的技巧

2



国际商务顾问 岩崎洋一郎

律师 仲谷荣一郎 著

洪沁玫 翻译 王添源 审译



GLISH FOR NEGOTIATIONS

中华工商联合出版社

国际商务实战研讨

谈判英语 2

说服对方的技巧

国际商务顾问 岩崎洋一郎
律师 仲谷荣一郎

怎么做，才能取得致胜的有利条件

以主要合约内可能产生的诸多问题为题材，用宏观的视野来解说有效的应对秘诀。

中华工商联合出版社

责任编辑：高滨 徐海鸿

封面设计：红十月工作室

图书在版编目 (CIP) 数据

说服对方的技巧/(日)岩崎洋一郎,(日)仲谷荣一郎著;王沁玫译. —北京:中华工商联合出版社, 2001 4

(谈判英语)

ISBN 7-80100-797-2

I. 说… II. ①岩… ②仲… ③王… III. 英语-对照读物, 谈判学-英、汉 IV. H319.4: C

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 17818 号

版权登记号: 图字: 01-2001-1031 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编: 100027 电话: 64153909

北京海淀求实印刷厂印刷

新华书店总经销

850×1168 毫米 1/32 印张: 7.25 160 千字

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

ISBN 7-80100-797-2/F·299

本册定价: 20.00 元

全套定价: 60.00 元

版权所有, 翻印必究

前言

日本人在谈判时,或许可以要求对方“无论如何帮帮忙”来说服对方。但是国际间的谈判就不然了,要想说服对方一定要从对方的利弊得失和立场上来思考,再提出具有逻辑的说服条件。

“在国际谈判中,如何才能说服对方,取得对我方有力的条件呢?”

本书即为读者解答上述问题。在一些典型的合约谈判场合中,有几点问题会经常发生。针对这一类问题,只要先模拟谈判手法及立场,相信对所有场合均能运用自如。

本书以浅显易懂而有效益的说明来介绍说服对方的各种思考和表现方式。依照以下各种方针来描述。读完此书,应该可以将其中的 know how 转化为读者自身的工具。

① 延续单一程序拟定大纲

拟定有连贯性的大纲,一一举例说明,借以说明有效的英语表现方式及注意事项。大纲大致如下。

◎东京化研的井上先生卖出新建材给美国的 Novel 公司,在几次的出货之后,东京化研指名 Novle 公司为代理商。除此之外,更进一步谈判授权或合并的可能。

以如此的大纲为依据,可以有力地从商业长期的观点来着手。但在谈判过程中多少会出现不顺利的时候,因此务必

切记不能仅奉此书为圣经,必须懂得变通

② 提出各种不同的谈判类型

日本的企业在海外的商业行为并非只是单纯的进出口贸易而已。因此针对买卖、代理、授权、合并等各种不同类型的契约,说明其问题点及应注意事项

③ 以紧要关头为重点

谈判过程中,发生问题的情况通常多于一切顺利的状况因此,本书特别将重点置于问题点较多的部分详细说明

Y

X

X

将本书的技巧融会贯通,再经过经验的积累,谈判功力可以大增。此外本书的对话部分另有 CD 可以让读者们更进一步学习。

本书的重点在于针对谈判中特定的问题点加以说明,对于谈判的基础面,希望读者们可以参考《谈判英语①——国际谈判的思考模式》,其中对于国际谈判的顺序及准备方法等基本功夫都有详细的说明。而《谈判英语③——突破难关的要领》之中,更针对谈判时无法回答或被紧迫钉人时的各种不同场面等,做了详细的描述及说明。相信读者在阅读完这三本书之后,必定能够对国际谈判有全面性的了解。

1999 年 1 月 21 日

岩崎洋一郎

仲谷荣一郎

致读者

《谈判英语》的基本方针

本系列“国际商务实战研讨”分为“国际谈判的思考模式”、“说服对方的技巧”、“突破难关的要领”等三大谈判主题加以详细说明。为了达成简单实用的目标,本系列以下列所述几项方针来表达

1 介绍普遍适用的规则

介绍一般场合均可适用的规则。很多时候我们自认为“这样的方式会让谈判成功”,其实有时候只是运气好而已,并不能普遍适用于任何场合。

2 介绍实战时有效的技巧

介绍得自于实战经验“有用”、“可用”的技巧。太抽象或太过理论性的分析对于“究竟谈判为何”、“○○谈判方式的特征”并无实际上的效果。

3 以实际会话实例解释英文用语

谈判主要采取面对面(或电话)的方式进行。说话与写文章不同,必须针对临场实际状况做出立即的判断及反应。因此,储存备用各式各样的英文用语就显得格外重要。

4 主动提出问题掌握主导权

国际谈判的一项重点是在于主动切入话题并提出问题。如果主导权由对手掌控,往往无法得到满意的谈判结果。

5 介绍易懂实用的标准英文用语

介绍易懂实用的标准英文用语。态度轻佻、装腔作势或是太过咬文嚼字均不适用于商务场合。除此之外,运用新的谈判技巧也相当的危險。

针对此话,为求文法上的清晰,谈判者务必特别小心口语省略过多或者过于冗长的缺失。事实上,谈判时省略并没有关系。(如否定疑问句、附加疑问句及“Let's ..”皆可用省略的方式)

6 注意谈判的重要措词

单字或用法的说明是谈判时最重要的一环。如果以一般单字及用法逐一说明来谈判,将会模糊谈判重点。

*

*

*

在实际的谈判时,主事者的气势、谈判的背景、公司的方针等都会造成相当的影响。本系列实际范例,完全设定谈判双方为对等关系。除此之外,谈判并没有所谓“何种场合以何种方法即能成功”的模式。读者必须能够自行掌握场面随机应变。希望本系列谈判三书能够提供有用的思考触角,以为成功谈判的蓝本。

目 次

前言

致读者 - 谈判英语的基本方针

第 1 章	进入主题之前	1
1.	找到最适合的负责人	2
2.	表达需要会面的意愿	4
3.	约定见面	7
4.	决定会面的时间与地点	10
5.	确认约定	14
6.	在柜台等待	19
7.	被引导至会议室	22
8.	自我介绍	24
9.	闲聊	27
10.	公司简介	30
11.	说明来意	32

第 2 章	买卖合同	35
1.	产品简介	36
2.	决定价格与数量的范围	40
3.	谈判价格	44

2 谈判英语

4. 决定交货日	50
5. 决定包装或运输的方法	54
6. 谈判付款条件	59

第 3 章 代理商合约 65

1. 决定交易的型态	66
2. 决定销售范围	70
3. 谈判专有权	73
4. 谈判产品责任归属	78
5. 决定品质保证的条件	82
6. 讨论专利的问题	86

第 4 章 授权合约 93

1. 决定基本事项	94
2. 授权者技术改良	98
3. 接受授权者技术改良	102
4. 遭到侵权时的处理方法	104
5. 侵犯他人专利时的处理方法	108
6. 谈判转让权	112
7. 谈判合约更新及终止	115

第 5 章 合资合约 119

1. 决定出资比例	120
2. 决定合资形式	123
3. 决定负责人	126
4. 决定总裁人选	129
5. 决定否决权	132
6. 假设僵局	136

第 6 章 合约书谈判

141

1. 决定拟草案的一方	142
2. 询问字汇的意义	145
3. 询问条文的意义	148
4. 加入遭遗漏的条文	150
5. 修正不正确的条文	153
6. 修正无法实行的条文	158
7. 修正违法条文	160
8. 修正不公平的条文	164
9. 预想可能发生的事态	167
10. 提出让步妥协	172
11. 要求让步	175
12. 决定至下一次会期前的工作分摊	178
13. 决定下一次会议日期	182
14. 表达谢意	186

第 7 章 针对抱怨时的谈判	189
-----------------------	------------

1. 产品尚未收到	190
2. 商品与订单内容不同	193
3. 付款延迟	197
4. 顾客抱怨	200
5. 新的竞争商品出现	205
6. 改变产品的回收方法	209
7. 技术支援不足	213

● Oasis 专栏

◆ 谈判用语小词汇	63
◆ 想去“洗手间”时所使用的词汇	139
◆ 英国与英格兰	219

第 1 章



进入主题之前

在谈判进入主题之前,会经过联络对方、约定时间,之后拜访对方公司向负责人自我介绍等冗长的程序。

本章旨在说明“进入主题之前”的对话。

除此之外,由于在约定见面日期之前多半以电话、传真或电子邮件的联络方式,因此本书以电话的对话内容说明各个应注意事项。

1 找到最适合的负责人

以电话联络对方,找到最适合的负责人。

■ Dialogue

Hello. Is this the Novel Company?

| 你好。请问是 Novle 公司吗?

Good morning. Yes, this is Novel. May I help you?

| 是的,早安。这里是 Novel 公司。请问您有什么事?

My name is Inoue ① from Tokyo Kaken Company. ② I would like to speak with someone who is responsible for imports.

| 我是东京化研公司的井上。我想找负责进口的人员。

I suppose the person you want is James Smith of our International Marketing Department. I will transfer your call to him.

| 您应该是要找我们的国际销售部的詹姆士史密斯。请稍候,我将为您转接。

Thank you. I will speak to him.

| 谢谢你。我会和他通话。

He is on the line.

| 请通话。

■ Notes

- ① 日本人的姓名多半不易记住,可将拼音方式告诉对方。

Shall I spell out my name?

| 需要我将我的名字拼音吗?

- ② 除了姓名,将公司名称一并报上比较专业。

■ Variations

- ① 接电话的人并非所要找的人时

Excuse me. Whom am I speaking to?

| 不好意思。可否请问大名?

Excuse me. Is this Novel Company in Houston, Texas?

| 不好意思。是德州休士顿的 Novel 公司吗?

Excuse me. Is this 713-555-9999?

| 不好意思。请问是 713-555-9999 吗?

- ② 打错电话时

It seems I got the wrong number. Sorry to have bothered you.

| 我好像打错电话了。抱歉打扰您了。

I Was trying to reach another party Sorry.

| 抱歉打扰您了,我想要找的是另一个部门。

2 表达需要会面的意愿

接通适合的负责人之后,应该自我介绍、说明目的并表达会面的希望。

■ Dialogue

Nice to speak to you, Mr. Smith. My name is Inoue from Tokyo Kaken, a company in Japan. I called because I was wondering if ❶ your company would be interested in a new product we have developed. Have you heard about ❷ our “Colleen”?

史密斯先生,很高兴和您通话。我是日本东京化研公司的井上。想要介绍本公司新产品给贵公司,不知道您是否有兴趣。您看过“Colleen”这个产品吗?

Yes, I have read about it in a trade journal. It seems like a promising item, but I have not seen any details about it yet.

有,我曾在商业杂志中看过。这项商品似乎蛮有前景的,但是我还没看到商品的细节介绍。

I will send you some brochures, if you are interested.

如果您有兴趣的话,我可以寄一些简介产品的小册子。

That will be good. Thank you.

| 那就麻烦您了,谢谢。

After you have had an opportunity to study them, I would like to see you to discuss various possibilities in the US market.

| 希望在您了解商品之后,我们能有机会见面讨论商品进入美国市场的可能性。

Fine. Let's do that and see what happens.

| 好的。就这样决定。

■ Notes

- ① “I was wondering if…”是提出要求时比较礼貌的说法。
- ② “to hear about”这里所指的并不是听过,而是曾经看过。
- ③ “trade journal”为商业杂志。
- ④ 一般来说“brochure”是指比较厚的简介,而“pamphlet”多半让人觉得只有一张,但两者皆可使用。
- ⑤ “to see what happens”有“先不论如何,我们做做看吧”,与“to see how it goes”意思大致相同。

■ Variations

这里要介绍与上面对话不同的方式,以较强硬的态度使对方无法拒绝。也就是强调事态的严重性及紧急性,并加上“必须立即会面”等字句。

It is imperative for us to meet as soon as possible. It cannot be put off any longer.

| 最好能够尽早见面,我们不希望拖延。