

商业企业经理(厂长)丛书



商业谈判手册

北京市商业委员会编著

中国国际广播出版社

商业企业经理（厂长）丛书

商业谈判手册

北京市商业委员会编

中国



(京): 新登字 096 号

书 名	商业谈判手册
编著者	北京市商业委员会
出 版	中国国际广播出版社
发 行	(北京复兴门外广播电影电视部内) 邮政编码: 100866
印 刷	友谊印刷经营公司
经 销	新 华 书 店
开 本	787×1092 1/32
字 数	200 千字
印 张	9.125
版 次	1993 年 10 月 北京第一版
印 次	1993 年 10 月 第一次印刷
印 数	6500 册
书 号	ISBN 7-5078-0992-7/F·90
定 价	6.10 元

《商业企业经理（厂长）丛书》

编辑委员会

名誉主编：孟学农 臧洪阁
主 编：陈式宽
副主编：熊大新 林增成 张景春 韩景泉
关葆璋 张念宏
编 委：（以姓氏笔划为序）
马长旺 王成荣 王 甬 王宝鸣
文洪仁 刘泽民 关葆璋 邢 颖
李鸿增 李顺利 余海星 张绍东
张文彩 张世韵 张景春 张念宏
吴志刚 陈式宽 陈鹤鸣 林增成
韩景泉 郭志军 崔 服 雷 莹
~~熊大新~~

本书主编：王成荣、刘泽民
编写人员：（以姓氏笔划为序）
王成荣 王殿松 刘泽民
肖仲楹 杨绍萱

当好经理（厂长），为首都 商业发展多做贡献

——《商业企业经理（厂长）》丛书序
北京市商业委员会主任 臧洪阁

在邓小平同志视察南方重要谈话和党的十四大精神鼓舞下，在市委、市政府的领导下，北京市商业战线的全体干部职工坚持解放思想，改革开放，真抓实干，商业系统各项工作取得了突破性进展。

近年来，北京市商业之所以取得较大的成绩，最主要的还是狠抓了解放思想与转换脑筋的工作。通过解放思想，转变观念，进一步增强了改革意识、市场观念；增强了开放意识、发展观念；增强了商品意识、竞争观念；增强了现代化意识、效益观念；增强了效益意识、速度观念。在此基础上，全市的商业改革迈出了新步伐，以转换经营机制为重点，普遍实行了经营、价格、~~分配~~、~~用工~~“四放开”改革，组建企业集团、试行股份制、~~特设~~公司~~转换~~等改革，也取得了新的进展。

北京市商业在对内改革的基础上，~~大力~~开展跨国经营，劳务输出，采取请进来合资、走出去办店的做法，对外开放取得了突破性进展；商业设施建设实现了历史性转折，购物环境发生了明显变化，商办工业调整结构初见成效。改革给北京市场带来了新变化，北京市场出现了经营主体多元化、经营领域多方位、经营规模多层次、产品购销多渠道、营销

方式多样化等一系列特点。一个全新的消费品市场正在逐步形成。

成绩只能说明过去，未来需要奋斗。

当前，北京商业又面临着新的形势和新的任务，面临着新的挑战与新的机遇。我们要全面贯彻党的十四大精神，坚持党的基本路线，围绕建立社会主义市场经济的改革目标，解放思想，把握机遇，深化改革，扩大开放，调整结构，提高效益，推动首都商业全面发展，再上一个新台阶。

当前，北京商业面临着改革开放的春天，社会主义市场经济呼唤着优秀的商业企业家，呼唤着优秀的经理（厂长）。优秀的企业家需要有新的时代素质、新的时代精神、新的知识结构、新的工作方式、新的决策与思路、新的管理才能和新的管理艺术。

沧海横流，方显英雄本色。企业无论大与小，经理（厂长）不管高与低，每一个商业企业的领导人都要在改革开放的大潮中解放思想，转变观念，适应现代化的需要，适应大商业、大市场、大流通的需要，都应该不断地提高自己的素质，在社会主义市场经济中立断功。

我们党历来坚持德才兼备的干部路线。所谓德，主要是指干部的政治素质、政治方向、道德品质和思想作风；所谓才，主要是指干部的业务技术水平、科学文化知识和组织领导能力。作为商业企业的经理（厂长），必须坚决地拥护和正确地执行党的路线、方针和政策，坚持四项基本原则；坚持改革开放；有强烈的事业心和政治责任感；有胜任领导工作的组织能力、文化水平和专业知识；有良好的工作作风，一切从实际出发，严以律己，宽以待人，谦虚谨慎，戒骄戒躁。

商业企业的经理（厂长）是商业企业的行政领导人，是商业企业生产和经营的组织者和领导者，是企业的法定代表人，还是消费者利益的维护者。因此，每位德才兼备的商业企业经理（厂长）必须做到：品德高尚，众望所归；坚持原则，忠于职守；坚持改革，勇于创新；刻苦学习，知识广博；善于动脑，能谋善断；精明强干，领导有力；统筹兼顾，善于指挥；组织协调，群策群力；业务精通，经验丰富；知人善任，人尽其才；勤俭节的，理财有方；工作勤奋，注重实效；监督检查，善始善终；不断进取，精益求精；作风正派，公平客观；忠诚坦白，真诚团结；联系群众，礼貌待人；以身作则，为人表率；克己奉公，不谋私利；身体健康，精力充沛。

改革开放的大潮汹涌澎湃，把许多有才干的同志推拥到商业企业的领导岗位上来。从总体来说，企市商业企业的经理（厂长）的素质是好的，他们为首都的商业做出了重要成绩和贡献，这是有目共睹的。但是，我们应该冷静地看到，目前仍然有一部分不具备或者不完全具备任职资格的。因而，在前一个时期的工作中有些企业曾出现了一些这样或那样的偏差。事实告诉我们：职务的开迁，只能是责任的变更，绝不能说同时就具备了智慧和才能。权利是党和人民给的，绝不允许任何人来损害它，企业自主权的加大，绝不意味着企业领导人可以为所欲为，企业经理（厂长）必须在国家法律法规允许的范围内，从事经济活动，保证企业沿着依法经营，合法竞争的轨道健康发展。

北京商业的改革开放和现代化建设，为商业企业的改革发展及其经营者的素质都提出了新的更高的要求，我们必须适应在社会主义市场经济的发展，不失时机地培养和造就一

批社会主义市场经济的高水平的经营管理阶层。

小平同志南巡重要谈话，精辟而明确地回答了近年来困扰和束缚我们思想的许多的认识问题。党的十四大确定了建立社会主义市场经济这一经济体制改革的目标，明确提出转换国有企业特别是大中型企业的经营机制，是建立社会主义市场经济的中心环节。要把企业推向市场，使其真正成为自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束的法人实体和竞争实体。

今天，我们正处于新旧体制的交替时期，这样深刻的历史变革过程，一方面会造就出一批经营管理企业的优秀人才，另一方面也可能因经理（厂长）素质不高而使企业蒙受损失。在市场上，企业面临着激烈的竞争，首先表现为生产经营的商品和服务，其背后表现为技术和管理，而更深层的则是企业的领导的才能和职工的素质。因此，从长远和深层次角度说，企业实力和后劲在人才，关键在于企业的经理（厂长）的水平，关键在于职工的素质。

培养和造就一批精通市场经济的高水平的经理（厂长）是建立社会主义市场经济体制的历史性任务。为了完成这一历史任务，为了提高经理（厂长）的素质，必须加强培训，使其达到任职资格的水平。经孟学农副市长批准，我们组织编写了《商业企业经理（厂长）丛书》作为培训教材，供商业企业的经理（厂长）等管理人员学习。

我们相信，经过学习和培训，一定会进一步提高全市商业企业经理（厂长）的水平，将会为首都的商业改革开放和现代化建设做出更大贡献。

1993年7月7日

前 言

在市场经济体制下，企业以市场为经营活动的舞台，每一次具体的购销业务都与市场发生着千丝万缕的联系。商务谈判作为企业与市场联系的一个不可缺少的环节，对于企业赢得经营优势、战胜竞争对手、取得最佳经济效益起着至关重要的作用。

为了适应社会主义市场经济的发展及企业走向市场、开拓经营的需要，我们编写了这本《商业谈判手册》，力图站在企业经营者的角度，突出实用性和可操作性，以条目的形式比较系统地介绍有关商务谈判及与此相联系的经济合同和商务礼仪、礼节方面的基本知识、策略技巧和实际应用方法，为企业搞好购销业务，开辟新的营销渠道，寻找和建立新的经济合作伙伴，解决经济交往中的各种争议和争端，维护企业的实际利益提供一种有效的手段。

商务谈判是一门科学，更是一门随机制宜的艺术技巧。本书作为一本专门介绍商务谈判及相关知识的通俗手册，仅为企业经理（厂长）、营销人员及其他有机会参与谈判的商务人员提供一种谈判及签订合同入门的工具。但愿广大读者能够灵活运用这一工具，在纷繁复杂的谈判桌上争取主动，取得谈判的成功；并且经过大量的谈判实践，不断总结自己的经验和教训，提高签订合同的技巧，升华商务交往与谈判的艺术。

参加本书编写的人员有：北京市财贸管理干部学院王成荣、刘泽民、肖仲樞、杨绍莹同志和北京市总工会职工大学王殿松同志。由王成荣、刘泽民二同志担任主编，负责书稿的组织及对全书的统一修改、补充和定稿。

本书在编写过程中，得到了中国人民大学李金轩教授、汪洋教授的指导和帮助，并参考了许多有关谈判、合同与礼仪方面的专著和资料；具体得到了作者所在单位领导的大力支持。在此一并表示衷心地感谢！

本书由于编写时间过短，加之编者水平有限，书中疏漏、错误之处在所难免，希望读者不吝赐教，以便修订再版时改正和完善。

编 者

1993年6月18日

目 录

当好经理（厂长），为首都商业发展 多作贡献——《商业企业经理（厂 长）丛书》序.....	(1)
前 言.....	(5)

谈 判 篇

商务谈判.....	(1)
商务谈判在企业经营中的地位.....	(2)
商务谈判的性质.....	(4)
商务谈判的方针.....	(4)
商务谈判的原则.....	(6)
商务谈判的形式.....	(7)
商务谈判中的对抗理论.....	(9)
商务谈判中的需要理论.....	(11)
商务谈判中的系统原理.....	(13)
商务谈判中的平衡原理.....	(14)
商务谈判中的弹性原理.....	(15)
商务谈判环境分析.....	(17)
商务谈判实力分析.....	(18)
商务谈判动机分析.....	(18)
商务谈判的基本程序.....	(19)

商务谈判的准备工作	(20)
商务谈判战略决策	(22)
商务谈判目标制定	(23)
商务谈判小组及其构成	(24)
谈判前的情报收集	(25)
对谈判对手的资信调查	(27)
谈判地点的选择及物质准备	(28)
谈判开局的技术	(29)
创造良好的谈判气氛	(31)
商务谈判的焦点——价格	(32)
影响谈判价格的因素分析	(33)
谈判者关注价格的原因分析	(36)
商务谈判的临界点分析	(37)
报价的依据和技巧	(38)
交锋的技巧	(40)
妥协的技巧	(42)
拒绝对方要求的技巧	(44)
处理僵局的技巧	(45)
靠降低对方的目标而取胜的技巧	(48)
扭转不利局面的技巧	(49)
战胜强硬对手的技巧	(50)
有效成交的技巧	(51)
商务谈判策略	(52)
把握最佳时机的策略	(54)
掌握灵活方法的策略	(55)
讨价还价的具体策略	(57)
商务谈判活动战略与方法	(59)

哈佛谈判术	61)
商务谈判艺术	(63)
商务谈判中人际关系的特点	(64)
处理商务谈判中人际关系的艺术	(66)
商务谈判语言	(67)
成功的谈判语言的标志	(69)
商务谈判专业用语	(70)
商务谈判法律用语	(71)
商务谈判外交用语	(72)
商务谈判文学用语	(73)
商务谈判军事用语	(75)
入题技巧	(76)
阐述技巧	(77)
提问技巧	(79)
说服技巧	(80)
回答技巧	(81)
商务谈判中的体态语言	(82)
谈判文书的写作要求	(84)
商品购销谈判	(85)
联营谈判	(87)
经营承包谈判	(89)
商品运输谈判	(91)
仓储保管谈判	(92)
借款谈判	(93)
财产保险谈判	(95)
中国涉外商务谈判	(97)
易货贸易谈判	(97)

补偿贸易谈判	(98)
来料加工和装配贸易谈判	(99)
现汇贸易谈判.....	(100)
技术贸易谈判.....	(102)
合资经营谈判.....	(103)
租赁业务谈判.....	(104)
劳务合作谈判.....	(105)
对外商务联系的主要渠道.....	(106)
进出口业务交易程序.....	(109)
涉外商务谈判中常用价格的含义.....	(110)
对外贸易中防止上当受骗的方法.....	(114)
日本商人的谈判风格.....	(115)
美国商人的谈判风格.....	(116)
俄罗斯商人的谈判风格.....	(117)
西欧商人的谈判风格.....	(118)
阿拉伯商人的谈判风格.....	(119)
拉美国家商人的谈判风格.....	(119)
东南亚国家商人的谈判风格.....	(120)
我国商人的谈判风格.....	(120)
港澳地区商人的谈判风格.....	(121)
商务谈判专家.....	(121)
商务谈判者的道德.....	(122)
商务谈判者的职业意识.....	(123)
商务谈判者的知识结构和特殊能力.....	(125)
商务谈判者的性格.....	(127)
商务谈判者的气质.....	(128)
商务谈判者的风度.....	(129)

商务谈判者的服饰.....	(130)
---------------	-------

合 同 篇

经济合同的主要条款.....	(131)
经济合同的订主要求.....	(133)
经济合同的订立程序.....	(135)
经济合同的担保.....	(136)
经济合同的代理.....	(137)
无效经济合同的种类.....	(138)
无效经济合同的确认与处理.....	(140)
经济合同的履行.....	(142)
经济合同变更或解除的条件.....	(144)
经济合同变更或解除的程序及方式.....	(145)
经济合同变更或解除的法律后果.....	(146)
承担违约责任的前提和条件.....	(147)
承担违约责任的原则.....	(149)
承担违约责任的方式.....	(150)
经济合同纠纷的调解.....	(151)
经济合同的仲裁.....	(152)
经济合同的诉讼.....	(153)
经济合同的管理.....	(155)
经济合同的鉴证.....	(156)
经济合同的公证.....	(157)
购销合同.....	(158)
工矿产品购销合同.....	(160)
农副产品购销合同.....	(162)

建筑工程承包合同.....	(164)
建筑工程勘察设计合同.....	(165)
建筑安装工程承包合同.....	(167)
加工承揽合同.....	(168)
财产租赁合同.....	(169)
柜台租赁合同.....	(171)
联营合同.....	(172)
企业承包经营合同.....	(174)
企业租赁经营合同.....	(176)
供用电合同.....	(178)
技术合同.....	(179)
财产保险合同.....	(180)
劳动合同.....	(181)
借款合同.....	(182)
货物运输合同.....	(184)
仓储保管合同.....	(186)
国际货物买卖合同.....	(188)
中外合资经营企业合同.....	(191)
标准经济合同文本.....	(193)

礼 仪 篇

礼仪之邦和以礼待人.....	(200)
商务活动中的文明礼貌.....	(201)
商务活动中的人际交往.....	(202)
商务活动中的人际交往准则.....	(204)
谈判礼仪.....	(205)

签订协议时的礼仪.....	(206)
终止关系时的礼仪.....	(207)
会议安排.....	(208)
开业典礼.....	(211)
剪彩礼仪.....	(212)
合资企业的签字礼仪.....	(213)
合资企业开幕式礼仪.....	(215)
介绍的礼仪.....	(216)
递交名片的礼仪.....	(217)
打电话的技巧与礼仪.....	(219)
待客礼仪.....	(220)
中国名酒.....	(221)
中国酒文化和礼仪.....	(222)
中国茶文化和礼仪.....	(224)
中国菜系.....	(225)
用餐礼仪.....	(227)
用筷子的礼仪.....	(228)
用刀叉的礼仪.....	(229)
用餐巾的礼仪.....	(230)
服饰的审美原则.....	(231)
穿西服的礼仪.....	(232)
戴帽子的礼仪.....	(233)
参加舞会的礼仪.....	(234)
入国问禁与入境问俗.....	(236)
与日本商务往来的礼俗.....	(237)
与新加坡商务往来的礼俗.....	(239)
与东南亚、南亚国家商务往来的礼俗.....	(240)