

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

SHANGWU TANPAN

主编 席庆高 颜华保 张玉艳

商务 谈判



电子科技大学出版社

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

SHANGWU TANPAN

主 编 席庆高 颜华保 张玉艳

副主编 苑 晶 王丽君 汪海波 金 平

王翠娥 李 丽 李留法

商务 谈判



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判 / 席庆高主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2013.9

ISBN 978-7-5647-1846-6

I. ①商… II. ①席… 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 199286 号

商 务 谈 判

主编 席庆高

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 谢晓辉 李波翔

责任编辑: 谢晓辉

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 北京市全海印刷厂

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 18.25 字数 490 千字

版 次: 2013 年 9 月第一版

印 次: 2013 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-1846-6

定 价: 34.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

前 言

《商务谈判》是教育部确定的全国高等院校国际经贸专业的专业基础课。通过本课程的学习,使学生初步掌握在我国对外贸易的方针政策指导下,根据我国社会主义现代化建设的需要,进行国际商务谈判时必须掌握的理念、基本知识和基本技能。并使学生树立正确的谈判观,掌握基本的谈判方法和技巧,平衡处理谈判过程中遇到的错综复杂的风险、策略、利益关系等。初步掌握国际货物贸易合同谈判与国际经济合作谈判的程序及法律知识。因此,学好《商务谈判》是培养和造就大规模的商务谈判人才的前提和基础。

商务谈判是商务活动中的一个重要环节,是决定商务工作成败的关键,且具有很强的实践性与技巧性。通过本课程的教学,达到培养学生在商务谈判领域中具备扎实的理论基础和较强的实践操作能力。谈判是一门科学,同时又是一门艺术,是科学与艺术的结合。本课程力图扼要、透彻地阐述谈判的一些基本理论和原则,以使学生了解谈判的基本知识;通过系统介绍谈判活动的内涵、要素及一般程序,使学生明确谈判的基本要领;通过结合大量案例所进行的谈判战术及策略的研究,使学生掌握谈判所需的方法和技巧。

(一) 突出技能性

结合高职高专人才培养方案以及教学大纲的需要,总结、分析、吸收一些高职高专院校商务谈判教学改革的经验,遵循“必需,够用”的原则编写而成。为了最大限度地体现高职高专教育的特点及时代发展的要求,本教材非常注重培养学生的职业技能,力避传统教材“全而深”的教学模式,将“教、学、做”有机地融为一体,在教给学生理论知识的同时,以商务谈判的谈判技能为核心,突出了以培养学生应用能力为主线的高职高专教育特色,强化了对学生实际操作能力的培养。

(二) 结构新颖性

本书采用模块式编写方式,这与目前的模块式教学方式相对应,共分三个模块。第一模块是商务谈判的基础知识;第二模块是商务谈判技能模块,是本教材的核心,详细介绍了商务谈判镇南关所涉及的策略、方法、手段等内容,侧重于谈判技能的训练;第三模块为辅助模块,主要介绍商务谈判过程中涉及的调查、谈判风格、国际谈判特点等,便于学生更全面的掌握谈判知识。

(三) 内容可操作性

对于高职高专的学生来说,商务谈判的实践操作更为重要。因此,我们在安排本书内容时,每章节根据实际教学内容的实际情况,从以下几个角度合理安排可操作的内容。

1. 每章节均设立了数量不等的知识链接、思维拓展、案例分析、技能训练等新亮点。其中,知识链接主要是为了拓展学生的知识面,思维拓展是考察学生思考问题的深度与广

度，案例分析是考察学生知识应用能力，技能训练是考察学生综合运用所学知识从事实践的能力。可以说，这些可操作点的设立，即增强了教学的趣味性，有提高了学生的实践能力。

2. 本教材援引大量典型、实用的案例进行分析，不但可以方便老师授课，还可以启发学生思考，帮助学生吸收理论知识。

3. 本教材每章配有各种题型的练习题，同时每章结束都安排模拟谈判题目，便于检验和巩固学生对知识的理解和运用能力。既作为学生复习的宝贵资料，又可供教师作为模拟谈判的资料或学生实践环节的练习。

本书由席庆高、颜华保、张玉艳担任主编。各章分工如下：第一篇第一章至第二章由钟山职业技术学院席庆高编写；第一篇第三章至第二篇第二章由广东科技学院颜华保编写；第二篇第三章至第四章由钟山职业技术学院张玉艳编写；第三篇第一章至第三章由钟山职业技术学院汪海波、金平、王翠娥、许昌职业技术学院李留法、清远职业技术学院李丽、鸡西大学苑西编写。最后由泰州职业技术学院王丽君对全书进行了统稿。

编 者

2013 年 8 月

目 录

第一篇 基础模块

第一章 商务谈判概述	3
第一节 商务谈判内涵	4
一、谈判的定义	4
二、商务谈判的含义	4
三、商务谈判的要素	7
第二节 商务谈判的特征和类型	8
一、商务谈判的基本特征	8
二、影响商务谈判的因素	9
三、商务谈判的类型	10
第三节 商务谈判原则	15
一、自愿原则	16
二、平等原则	16
三、双赢原则	16
四、诚信原则	17
五、客观原则	17
六、求同原则	18
七、立场与利益分开原则	18
八、事人有别原则	18
九、效益原则	19
十、合法原则	19
第四节 商务谈判的评价标准	20
一、谈判目标的实现程度	20
二、谈判是否富有效率	20
三、人际关系的建立	21
第五节 商务谈判的成功模式	21
一、PLAN	21
二、RELATIONSHIP	21
三、AGREEMENT	22
四、MAINTENANCE	22



【习题】	23
一、单项选择题	23
二、多项选择题	24
三、简答题	24
第二章 商务谈判理论	27
第一节 谈判需要理论	28
一、人类需要的层次	28
二、谈判需要理论的应用	28
三、谈判需要的发现	31
第二节 原则谈判理论	31
一、把人与问题分开	31
二、着眼于利益而非立场	32
三、制定双赢方案	33
四、坚持使用客观标准	33
第三节 博弈论与谈判	34
一、“囚徒困境”	35
二、囚徒困境模型在谈判中的应用	35
三、在博弈基础上的谈判程序	36
【习题】	37
一、单项选择题	37
二、多项选择题	38
三、简答题	38
第三章 商务谈判内容	40
第一节 品名	41
一、品名含义	41
二、品名命名方式	41
三、品名条款的意义	43
四、品名条款基本内容	43
五、订立品名条款注意事项	44
第二节 质量	45
一、质量的含义与重要性	46
二、对出口商品质量的要求	47
三、表示质量的方法 (Methods of Stipulating Quality of Commodity)	47
四、质量条款基本内容	53
五、订立质量条款注意事项	54
第三节 数量	56
一、商品的数量的含义与重要性	57

二、数量的计量单位及计量方法	57
三、数量条款的基本内容	60
四、订立质量条款注意事项	60
第四节 包装	62
一、包装的含义与重要性	62
二、包装的分类	65
三、运输包装与销售包装	65
四、中性包装、定牌、无牌	74
五、包装条款基本内容	75
六、订立包装条款注意事项	75
【习题】	76
一、名词解释	76
二、判断题	76
三、不定项选择题	77
四、计算题	78
五、案例分析	78
六、实训建议	79

第二篇 技能模块

第四章 商务谈判的准备	83
第一节 商务谈判的组织准备	83
一、谈判人员应具备的素质	84
二、谈判班子的配备	87
三、谈判人员的分工和合作	89
第二节 商务谈判的信息准备	91
一、谈判信息	91
二、谈判信息收集的内容	92
三、谈判信息搜集的方法和途径	95
四、谈判信息的整理和筛选	95
第三节 商务谈判计划的制订	96
一、谈判目标的确定	96
二、明确谈判的地点和时间	100
三、确定谈判的议程和进度	102
四、制定谈判的对策	103
第四节 模拟谈判	103
一、模拟谈判的作用	104
二、模拟谈判的主要任务	104



三、模拟谈判的方法	104
四、模拟谈判时应科学地做出假设	105
五、参加模拟谈判的人员选择	105
六、模拟谈判的总结	106
【习题】	106
一、单项选择题	106
二、多项选择题	107
三、问答题	107
第五章 商务谈判开局阶段及策略	109
第一节 商务谈判开局及其影响因素	110
一、开局谈判的意义和作用	110
二、开局谈判的方式选择	113
三、开局谈判的影响因素	114
第二节 开局谈判的主要内容	116
一、谈判议程	116
二、气氛营造	117
三、开场陈述	122
四、继续了解谈判对手	125
第三节 开局谈判的基本策略	126
一、开局的基本策略	126
二、开局策略的基本要求	130
【习题】	134
一、单项选择题	134
二、多项选择题	134
三、简答题	135
第六章 商务谈判磋商阶段及策略	138
第一节 报价	139
一、报价及报价的基础	139
二、报价的形式	139
三、报价的原则	140
四、报价先后的利弊与技巧	142
第二节 讨价还价	144
一、讨价	144
二、还价	145
五、报价策略	150
第三节 让步	152
一、让步及其基本原则	152

二、让步的方式	153
三、让步的策略	156
第四节 冲突与僵局的调解	164
一、商务谈判中的僵局	164
二、商务谈判僵局产生的原因	165
三、突破谈判僵局的策略和技巧	167
【习题】	169
一、单项选择题	169
二、多项选择题	170
三、简答题	171
第七章 商务谈判签约阶段及策略	173
第一节 签约谈判的策略	174
一、签约阶段的判断	174
二、签约谈判的基本策略	176
三、签约的仪式	182
第二节 签约文本的谈判	184
一、商务合同的定义与特征	185
二、商务文本的结构	185
三、商务文本应具备的条款	185
四、商务文本条款谈判的原则	187
第三节 履约谈判的策略	191
一、履约前的谈判	191
二、履约中的谈判	192
三、履约后的谈判	194
第四节 索赔谈判的策略	196
一、索赔谈判及其目的	196
二、索赔谈判的原则	199
三、索赔谈判的策略与技巧	200
【习题】	202
一、单项选择题	202
二、多项选择题	203
三、简答题	203
第八章 商务谈判语言技巧	206
第一节 商务谈判语言概述	207
一、商务谈判语言技巧的重要性	207
二、商务谈判语言类型	207
第二节 商务谈判中说话的技巧	210



一、开场陈述至关重要	210
二、简洁通俗, 客观真实	211
三、主次分明, 生动具体	211
四、措辞得当, 富有弹性	211
五、注意语调、语速、声音、停顿和重复	212
六、发现错误要及时纠正	212
七、重复叙述有时很有必要	212
第三节 商务谈判中倾听的技巧	213
一、要专心致志、集中精力地倾听	214
二、要通过记笔记来集中精力	214
三、要有鉴别地倾听对方的发言	214
四、要克服先入为主的倾听习惯	214
五、不要因轻视对方而抢话、急于反驳而放弃倾听	215
六、不要为了急于判断问题而耽误倾听	215
七、不要回避难以应付的话题	215
第四节 商务谈判中提问的技巧	215
一、提问的类型	215
二、提问的时机	217
三、提问的技巧	217
第五节 谈判中回答的技巧	219
一、回答问题的原则	219
二、回答问题的技巧	220
第六节 商务谈判中拒绝的技巧	223
一、拒绝在谈判中的含义	223
二、拒绝的技巧	224
第七节 商务谈判中无声语言的运用	227
一、面部表情和眼睛语言	227
【习题】	229
一、单项选择题	229
二、多项选择题	229
三、问答题	229
第九章 商务谈判礼仪	231
第一节 商务谈判礼仪的概述	232
一、商务谈判的含义	232
二、商务谈判礼仪的作用和原则	234
第二节 商务谈判中的礼仪	237
一、主、客座谈判的礼仪	237
二、谈判人员个人基本礼仪	239

三、商务谈判中的交际礼仪.....	245
四、签字礼仪	251
【习题】	253
一、单项选择题	253
二、多项选择题	253
三、问答题	253
第十章 国际商务谈判	255
第一节 国际商务谈判的概述	256
一、国际商务谈判的概念	256
二、国际商务谈判的类型	256
三、国际商务谈判的特点	257
第二节 国际商务谈判的环境.....	261
一、政治状况	261
二、经济状况	262
三、财政金融情况	262
四、法律制度	262
五、宗教信仰、社会风俗、文化背景和商业习惯	262
第三节 部分国家的商务谈判风格.....	263
一、日本	263
二、美国	266
三、韩国	268
四、英国	269
五、法国	270
六、德国	271
七、俄罗斯	272
八、阿拉伯	273
九、加拿大	274
十、意大利	275
十一、荷兰	276
十二、印度	276
十三、西班牙	277
十四、澳大利亚	277
十五、北欧	278
【习题】	279
一、单项选择题	279
二、多项选择题	279
三、简答题	280
主要参考文献	281

第一章

基础模块

第一章 商务谈判概述

【本章简介】

本章共分五节，主要介绍商务谈判的基本概念、基本原则、类型以及商务谈判的评价标准和成功的商务谈判模式，并阐述了从事商务人员需具备的条件和从业人员的基本素质。通过本章的学习，要掌握谈判是人们为了各自的目的而相互协商的活动；谈判的目的是协商利益冲突，实现共同利益。商务谈判具有谈判的特点，但又不同于其他谈判，要了解商务谈判的特点及不同类型商务谈判的共同特征，学会运用商务谈判的评价标准和成功模式。

【基本目标】

通过本章的学习，在正确理解商务谈判概念与特征的基础上，了解商务谈判的基本类型，认真领会商务谈判的相关原则，掌握判断商务谈判成败的标准，并学会运用商务谈判的成功模式。

【升级目标】

熟练掌握关于商务谈判概念、特征、类型、原则、判断标准、成功模式等的相关知识，把握其精髓，学会在实际谈判中灵活运用上述概念和知识。

【教学重点与难点】

教学重点：

1. 商务谈判的概念和特征；
2. 商务谈判的原则；
3. 判断商务谈判成败的标准；
4. 商务谈判的成功模式。

教学难点：商务谈判评价标准



【承上启下】

商务谈判是在商品经济条件下产生和发展起来的，它已成为现代经济、现代生活中不



可缺少的部分。应当说，没有商务谈判，经济活动就无法进行。大到国际贸易争端，小到企业之间的贸易，商务谈判无不起着重要而且无可替代的作用。

尽管商务谈判在经济生活中起着重要作用，人们也承认它的重要性，但人们对商务谈判活动的认识和重视程度还远远不够，对商务谈判了解得也并不多，甚至还存在着认识上的误区。

第一节 商务谈判内涵

人们对事物的认识，一般都是从基本概念开始，然后了解它的含义，这是认识万物的思维程序。谈判的定义十分简单而含义却很广泛。

一、谈判的定义

谈判有广义和狭义之分。广义的谈判包括非正式场合的协商、交涉、磋商和商量等等；狭义的谈判是在正式场合进行的谈判。谈判，简单来说，是当事人为满足各自需要和维持各自利益而进行的洽谈和协商的过程，也可以说，谈判是解决问题、维持关系、建立合作关系的一种方式。按照我国《辞海》的解释，所谓的“洽”是“协和、和睦、商量”的意思；谈，意思为“彼此对话、讲话”；判，则是“判断”。可见，“谈”意味着“过程”，“判”意味着“结果”。由于谈判所涉及的范围十分广泛，内容又很丰富，人们可以从不同的角度去诠释谈判。迄今为止，理论界对谈判有着不同的解释和定义。随着时代的发展，人们对谈判还会有新的感悟和理解。

二、商务谈判的含义

（一）商务谈判的概念

商务谈判是谈判中的一种。商务谈判中“商务”一词是指商业实务，系指有形与无形资产的交换或买卖事宜。按照国际惯例，商务活动可划分为以下四种：

1. 直接的商品交易活动，如批发、零售贸易。
2. 直接为商品交易服务的活动，如配送、仓储、加工整理等。
3. 间接为商品交易服务的活动，如金融、保险、租赁等。
4. 具有服务性质的活动，如商品信息、会计、审计、咨询、广告、中介等。

从以上商务活动的分类看，商务活动十分广泛，而商务活动是离不开商务谈判的，那么什么是商务谈判呢？对此，很多专家学者都给出了不同的定义。

丁建忠在《商务谈判》一书中给出的定义为：“为妥善解决国内及国际货物（商品）买卖（采购和销售）中的问题，并力争达成协议而彼此对话的行为或过程。”

方其主编的《商务谈判—理论、技巧、案例》认为：“商务谈判是买卖双方为了促成交易而进行的活动，或是为了解决买卖双方的争端，并取得各自的利益的一种方法和手段。”

王淑贤编著的《商务谈判理论与实务》一书中把商务谈判定义为，“在经济贸易中，买卖双方为了满足各自的一定需求，彼此进行交流、阐述意愿、磋商协议、协调关系、争取达到意见一致，从而赢得或维护经济利益的行为与过程。”

刘园在其主编的《国际商务谈判》一书中认为：“商务谈判主要集中在经济领域，是参与各方为了协调、改善彼此的经济关系，满足贸易的需求，围绕标的物的交易条件，彼此通过信息交流、磋商协议，达到交易目的的行为过程。”

归纳和总结上述各种定义，本书对商务谈判定义的表述是：商务谈判是指经济交往各方为了寻求和达到自身的经济利益目标，彼此进行交流、阐述意愿、磋商协议、协调关系并设法达成一致意见的行为过程。

（二）商务谈判的内涵

商务谈判的内涵十分丰富。只有了解商务谈判的含义，才能把握好谈判的本质和精髓，从而为掌握和运用商务谈判方法打下基础。

1. 商务谈判是一门科学，也是一门艺术。

在现代社会，商务谈判已被更多的人知晓，很多人都曾或多或少地参与过商务谈判的过程。但实际上，人们对商务谈判的内涵了解并不多，并没有了解和掌握商务谈判的基本理论、基本规律、基本策略和方法等。商务谈判是研究商务活动中的谈判行为并阐明它的规律的一门科学，是以为协调各种社会关系而进行的洽谈、磋商活动为研究对象的学问。因此我们说，商务谈判既是一门科学，也是一门艺术。

（1）商务谈判作为一门综合性科学，其主要依据表现为下述三个方面：

首先，商务谈判的复杂性。

其次，商务谈判的规律性。

最后，商务谈判的应用性和实践性。

（2）商务谈判是一门艺术。商务谈判是一种复杂的、需要运用多种技能与方法的专项活动。说商务谈判是艺术，一点也不为过。

首先，商务谈判要求谈判人员具有较高的素质，包括道德素质、专业素质和心理素质等。实践表明，每一次谈判都是不一样的。因为谈判对手不一样、环境不一样、时间不一样、条件不一样、目的不一样。谈判是否顺利、能否成功，在很大程度上取决于谈判双方人员的素质、修养和能力。商务谈判讲究灵活性、变通性和创造性，而这些能力的组合和发挥是需要技巧的。

其次，谈判主要通过语言来进行，在语言交流的过程中，一方面，需要谈判人员具有一定的语言表现力和吸引力，做到既清晰、准确地表达自己的立场、观点，又能引起对方的注意；另一方面，需要通过了解对方需求、利益和诉求点，巧妙地说服对方。此外，大量的实践经验证明，很好的语言质量和语言表达能力对谈判的顺利进行有着相当大的作用。有这样一个流传很广的诙谐的例子：



思维拓展

一位年轻人烟瘾很大。一天，他对牧师说：“牧师先生，我在祈祷时能抽烟吗？”牧师批评年轻人说：“不行，你对上帝这么不尊重，连祈祷时还想着抽烟。”过了些天，年轻人又问这位牧师：“牧师先生，我抽烟时能祈祷吗？”牧师高兴地表扬了这位青年：“当然可