



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专市场营销类教材系列

# 商务谈判与礼仪

方明亮 刘 华 主编



科学出版社

[www.sciencep.com](http://www.sciencep.com)

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专市场营销类教材系列

# 商务谈判与礼仪

方明亮 刘 华 主编

科学出版社

北京

## 内 容 简 介

本书是讲述商务谈判实用的方法和技巧的教材。

全书共分4篇14章,主要包括商务谈判的概述,商务谈判的过程、工具,商务谈判的策略,商务谈判的沟通、语言、价格技巧,商务谈判障碍的排除,商务谈判的心理,商务谈判的组织,个人礼仪、社交礼仪和商务礼仪等。

本书可供高职高专院校电子商务、市场营销、工商管理等专业作为教材,也可供政府机构、经济贸易部门作为培训教材,还可供工商管理人员、营销人员参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

商务谈判与礼仪/方明亮,刘华主编. —北京:科学出版社,2006  
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专市场营销类教材系列)  
ISBN 7-03-017450-X

I.商… II.①方… ②刘… III. ①贸易谈判-高等学校:技术学校-教材 ②商务-礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV.F71

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第064598号

责任编辑:丁波 田悦红/责任校对:耿耘

责任印制:吕春珉/封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双青印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2006年8月第一版 开本:B5(720×1000)

2006年8月第一次印刷 印张:23

印数:1—3000 字数:450000

定价:29.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈双青〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205(VF02)

# 高职高专市场营销类教材系列

## 编写委员会

主 任 袁礼斌

副主任 (按姓氏笔画排序)

刘文华 张举刚 李鼎新

委 员 (按姓氏笔画排序)

方明亮	叶建中	田义江	闫毅	刘玉玲
朱祥贤	李英	李琳娜	张亚	邱华
宋梅	杨琼	严冬梅	郑昕	季辉
姜武登	谈留芳	章学拯	管利荣	韩伟
韩小虎	彭于寿			

# 出版说明

进入 21 世纪, 国际竞争日趋激烈, 竞争的焦点是人才的竞争, 是全民素质的竞争。人力资源在增强国家综合国力方面发挥着越来越重要的作用, 而人力资源的状况归根结底取决于教育发展的整体水平。

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中明确了在此 5 年中将进行六大重点工程建设: 一是“新世纪素质教育工程”, 以进一步全面推进素质教育; 二是“职业教育与培训创新工程”, 以增强学生的就业、创业能力; 三是“高等学校教学质量与教学改革工程”, 以进一步深化高等学校的教学改革; 四是“教育信息化建设工程”, 以加快教育信息化基础设施、教育信息资源建设和人才培养; 五是“高校毕业生就业工程”, 以建立更加完善的高校毕业生就业信息网络和指导、服务体系; 六是“高素质教师和管理队伍建设工程”, 以完善教师教育和终身学习体系, 进一步深化人事制度改革。

职业教育事业在改革中加速发展, 使我国的经济建设和社会发展能力显著增强。各地和各级职业院校坚持以服务为宗旨、以就业为导向, 正大力实施“制造业与现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”和“农村劳动力转移培训计划”, 并密切与企业、人才、劳务市场的合作, 进一步优化资源配置和布局结构, 深化管理体制和办学体制改革, 使这一事业发展势头良好。

科学出版社本着“高水平、高质量、高层次”的“三高”精神和“严肃、严密、严格”的“三严”作风, 集中相关行业专家、各职业院校双师型教师, 编写了高职高专层次的基础课、公共课教材, 各类紧缺专业、热门专业教材, 实训教材, 并引进了相关特色教材, 其中包括如下三个部分:

1. 高职高专基础课、公共课教材系列, 又分

(1) 基础课教材系列

(2) 公共课教材系列

2. 高职高专专业课教材系列, 又分

(1) 紧缺专业教材系列

——软件类专业系列教材

——数控技术专业系列教材

——护理类专业系列教材

(2) 热门专业教材系列

——电子信息类专业系列教材

- 交通运输类专业系列教材
- 财经类专业系列教材
- 旅游类专业系列教材
- 生物技术类专业系列教材
- 食品类专业系列教材
- 精细化工类专业系列教材
- 艺术设计类专业系列教材
- 建筑工程专业系列教材

### 3. 高职高专特色教材系列, 又分

- (1) 高职高专实训系列教材
- (2) 国外职业教育优秀系列教材

本套教材建设的宗旨是以学校的选择为依据, 以方便教师授课为标准, 以理论知识为主体, 以应用型职业岗位要求为中心, 以素质教育、创新教育为基础, 以学生能力培养为本位, 力求突出以下特色:

1. 理念创新: 秉承“教学改革与学科创新引路, 科技进步与教材创新同步”的理念, 根据新时代对高等职业教育人才的需求, 出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系列配套的高职高专教材。

2. 方法创新: 摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法, 专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需求的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上, 引进国外先进的教材, 以确保符合职业教育的特色。

3. 特色创新: 加大实训教材的开发力度, 填补空白, 突出热点, 积极开发紧缺专业、热门专业的教材。对于部分教材, 提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持, 以方便教师教学与学生学习。对于部分专业, 组织编写“双证”教材, 注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

4. 内容创新: 在教材的编写过程中, 力求反映知识更新和科技发展的最新动态, 将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中, 体现了高职教育专业紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

欢迎广大教师、学生在使用本系列教材时提出宝贵意见, 以便我们进一步做好修订工作, 出版更多的精品教材。

# 前 言

当前,我国经济正高速地向前发展,我国企业已步入世界贸易的大潮,我国商品正在迅速流向世界的各个角落。随着我国经济的蓬勃发展,各种层次、各种类型、各种规模的商务谈判与日俱增,商务谈判已经渗透到商务活动的每一个角落。商务谈判是国家和企业必不可少的经济交往活动,商务谈判的成败,不仅关系到企业的生存与发展,而且还关系到国家经济的发展。

商务谈判是充满挑战的特殊交际活动,它需要品格上、心理上、才能上都出类拔萃的优秀人才。人才不是一朝一夕就能造就的,除了自我学习、自我磨练之外,教育具有重要的作用。怎样使学生通过学习,真正懂得谈判的原理,掌握一定的谈判技能,并为以后的自我提高建立良好的机制,这是高等职业教育的一大课题,也是我们义不容辞的职责。

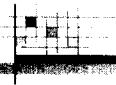
商务谈判是一门科学,更是一门艺术,它所涉及的知识极其广阔,包括市场营销、国际贸易、法律、语言、心理、艺术、演讲、公共关系、投资、财务、金融、会计、政治、经济、文化等多门学科,是一门综合性很强的应用型学科。

只有在全面掌握基本理论的基础上,深刻领会这门学科的操作技巧,才能在竞争激烈的现代商战中取得胜利。

为了满足高职高专院校教学和政府机构、经济、外贸及工商管理人员、营销人员实践的需要,我们组织长期在市场营销、电子商务、工商管理等专业从事商务谈判的教学和研究人员编写了本书,全书分总论篇、策略技巧篇、组织篇和礼仪篇等四个部分。

为了切实培养和提高学生的商务谈判素质和技能,本书从“实际、实用、实效”的宗旨出发,总结多年商务谈判教学和实践经验教训,结合众多谈判人员的体会,努力选择当今最实用的谈判原理以及相关的谈判案例,用以说明商务谈判成败的要点。本书还突出商务谈判实用的方法和技巧,并穿插了大量阅读材料,以帮助学生理解和运用有关知识。本书还从不同的角度选择了一定量的谈判案例,并在附录中介绍了案例分析的方法,为学习者提供体验谈判实战、分析谈判得失、借鉴他人谈判经验的机会。我们希望本书能对有志于培养、提高谈判素质和技能的学生、谈判工作者有真正的帮助。

本书由湖北鄂州大学方明亮、刘华主编,金丽娟、左剑君、笱永莉、夏宁副主编。具体编写分工是:第1、8章由方明亮编写,第2、3章由杨杰、左剑君编写,第4、5章由夏宁编写,第6、7章由刘华新编写,第9、10章由笱永莉编写,第11~13章由金丽娟编写,第14章由梁树新编写。主编负责总体框架的设计、编写大纲的审定、各章初稿的修订和全书的总纂与定稿。



本书附有教学课件，感兴趣的读者请到科学出版社网站（[www.sciencep.com](http://www.sciencep.com)）  
下载阅读。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中疏漏与不妥之处在所难免，恳请读者批评指正。



# 目 录

## 第一篇 总论

<b>第 1 章 商务谈判概述</b> .....	1
1.1 商务谈判的概念与特点 .....	1
1.1.1 谈判的普遍性 .....	1
1.1.2 谈判的概念与特点 .....	3
1.1.3 商务谈判的概念、特点与作用 .....	7
1.2 谈判理论 .....	9
1.2.1 博弈论与谈判 .....	9
1.2.2 公平理论与谈判 .....	12
1.2.3 控制论与谈判 .....	15
1.2.4 信息论与谈判 .....	16
1.3 商务谈判的基本原则 .....	18
1.3.1 合作原则 .....	18
1.3.2 互利互惠原则 .....	19
1.3.3 立场服从利益原则 .....	19
1.3.4 对事不对人原则 .....	20
1.3.5 坚持使用客观标准原则 .....	20
1.3.6 遵守法律原则 .....	21
1.4 谈判的类型 .....	21
1.4.1 纵向谈判与横向谈判 .....	21
1.4.2 一对一谈判与小组谈判 .....	22
1.4.3 工程项目、技术贸易、机器设备、服务协议、产品交易、资金谈判 .....	23
1.4.4 合同谈判与非合同谈判 .....	29
1.4.5 国际商务谈判与国内商务谈判 .....	30
复习思考题 .....	31
案例分析 .....	31
<b>第 2 章 商务谈判的过程</b> .....	34
2.1 谈判的构成 .....	34
2.2 谈判的准备 .....	35
2.2.1 收集情报信息 .....	36

2.2.2	确定谈判目标 .....	37
2.2.3	制定谈判计划 .....	39
2.2.4	谈判人员的准备 .....	41
2.2.5	模拟谈判 .....	42
2.3	谈判的过程 .....	42
2.3.1	开局阶段 .....	43
2.3.2	报价阶段 .....	44
2.3.3	磋商阶段 .....	46
2.3.4	协议达成阶段 .....	49
	复习思考题 .....	51
	案例分析 .....	51
<b>第3章</b>	<b>商务谈判的工具 .....</b>	<b>53</b>
3.1	法律与政策知识 .....	53
3.2	专业技术知识 .....	55
3.3	策略知识、思维与语言工具 .....	60
3.3.1	谈判的策略知识 .....	60
3.3.2	谈判的思维艺术 .....	61
3.3.3	谈判的语言工具 .....	62
	复习思考题 .....	64
	案例分析 .....	65

## 第二篇 策略技巧

<b>第4章</b>	<b>商务谈判策略 .....</b>	<b>66</b>
4.1	策略概述 .....	66
4.2	商务谈判的目标与策略 .....	69
4.3	商务谈判的程序与策略 .....	76
4.3.1	商务谈判开局的策略 .....	77
4.3.2	报价策略 .....	81
4.3.3	讨价还价的策略 .....	83
4.3.4	让步的策略 .....	85
4.3.5	迫使对方让步的策略 .....	86
4.3.6	阻止对方进攻的策略 .....	92
4.3.7	促成签约的策略 .....	96
	复习思考题 .....	97

案例分析.....	97
<b>第 5 章 商务谈判的沟通技巧</b> .....	<b>99</b>
5.1 沟通概述.....	99
5.2 与不同类型企业沟通的技巧.....	104
5.2.1 与公司制企业的沟通技巧.....	104
5.2.2 与合作制企业的沟通技巧.....	107
5.2.3 与个人业主制企业的沟通技巧.....	109
5.3 与外商沟通的技巧.....	111
5.3.1 与美国商人沟通的技巧.....	112
5.3.2 与英国商人沟通的技巧.....	113
5.3.3 与法国商人沟通的技巧.....	113
5.3.4 与加拿大商人沟通的技巧.....	114
5.3.5 与德国商人沟通的技巧.....	115
5.3.6 与俄罗斯商人沟通的技巧.....	116
5.3.7 与日本商人沟通的技巧.....	117
5.3.8 与阿拉伯商人沟通的技巧.....	118
5.3.9 与韩国商人沟通的技巧.....	119
5.3.10 与非洲商人沟通的技巧.....	120
复习思考题.....	120
案例分析.....	121
<b>第 6 章 商务谈判的语言技巧</b> .....	<b>122</b>
6.1 语言谈判概述.....	122
6.2 陈述的技巧.....	126
6.3 发问的技巧.....	131
6.4 说服的技巧.....	135
6.5 答复的技巧.....	140
复习思考题.....	147
案例分析.....	147
<b>第 7 章 商务谈判的价格技巧</b> .....	<b>149</b>
7.1 价格谈判概述.....	149
7.1.1 影响价格的因素.....	149
7.1.2 价格谈判中的价格关系.....	151
7.1.3 价格谈判的合理范围.....	153

7.2 报价的依据与技巧.....	155
7.2.1 报价的形式.....	155
7.2.2 报价应遵循的一般原则.....	156
7.2.3 先报价的利弊与技巧.....	157
7.3 价格解评的技巧.....	158
7.3.1 价格解释.....	158
7.3.2 价格评论.....	160
7.4 讨价还价的技巧.....	161
7.4.1 讨价的技巧.....	161
7.4.2 还价的技巧.....	163
复习思考题.....	171
案例分析.....	171
<b>第8章 商务谈判障碍的排除.....</b>	<b>173</b>
8.1 商务谈判障碍概述.....	173
8.1.1 商务谈判僵局产生的原因.....	174
8.1.2 商务谈判僵局处理的原则.....	178
8.1.3 商务谈判僵局的利用与制造.....	179
8.2 打破谈判僵局的方法.....	180
8.3 变被动为主动的方法.....	189
8.3.1 正视谈判中的劣势.....	190
8.3.2 改变谈判中的劣势的方法.....	190
8.4 反对意见的处理.....	192
8.4.1 不同类型的反对意见.....	193
8.4.2 处理反对意见的技巧.....	194
8.5 谈判气氛的控制.....	195
8.5.1 积极主动地创造和谐的谈判气氛.....	196
8.5.2 随着谈判的进展调节不同的谈判气氛.....	196
8.5.3 利用谈判气氛调节谈判人员的情绪.....	197
复习思考题.....	198
案例分析.....	198

### 第三篇 组织

<b>第9章 商务谈判的心理.....</b>	<b>199</b>
9.1 谈判心理概述.....	199

9.1.1 谈判心理学 .....	199
9.1.2 谈判心理学的应用 .....	201
9.2 商务谈判的动力 .....	202
9.2.1 谈判需要 .....	203
9.2.2 谈判动机 .....	207
9.3 谈判心理分析 .....	208
9.3.1 心理特征分析 .....	208
9.3.2 行为举止分析 .....	209
9.3.3 情绪波动分析 .....	211
9.4 成功谈判者的心理素质 .....	212
复习思考题 .....	214
案例分析 .....	214
<b>第 10 章 商务谈判的组织 .....</b>	<b>216</b>
10.1 谈判者的资格审定 .....	216
10.2 谈判人员的基本素养 .....	217
10.3 谈判人员的选拔与培训 .....	222
10.4 谈判人员的组织 .....	224
复习思考题 .....	227
案例分析 .....	227
<b>第四篇 礼仪</b>	
<b>第 11 章 礼仪概述 .....</b>	<b>229</b>
11.1 礼仪及相关概念 .....	229
11.2 礼仪的特征与原则 .....	231
复习思考题 .....	235
案例分析 .....	235
<b>第 12 章 个人礼仪 .....</b>	<b>236</b>
12.1 言谈礼仪 .....	236
12.2 举止礼仪 .....	238
12.2.1 规范的姿态 .....	238
12.2.2 交往空间礼仪 .....	241
12.3 服饰礼仪 .....	243
12.4 仪容礼仪 .....	248
复习思考题 .....	254



案例分析.....	255
<b>第 13 章 社交礼仪</b> .....	<b>256</b>
13.1 见面与介绍礼仪.....	256
13.1.1 见面礼仪.....	256
13.1.2 介绍礼仪.....	260
13.1.3 名片礼仪.....	261
13.2 宴请与舞会礼仪.....	263
13.2.1 宴会礼仪.....	263
13.2.2 舞会礼仪.....	269
13.3 馈赠礼仪.....	270
13.3.1 选择合适的礼品.....	270
13.3.2 礼品的赠送.....	271
13.3.3 礼品的接受.....	272
13.3.4 送花礼仪.....	272
13.4 电话礼仪.....	274
13.5 求职礼仪.....	276
13.5.1 个人简历的书写.....	277
13.5.2 求职信的书写.....	277
13.5.3 求职面试礼仪.....	278
13.5.4 求职面试的禁忌.....	279
复习思考题.....	282
案例分析.....	283
<b>第 14 章 商务礼仪</b> .....	<b>284</b>
14.1 商务礼仪概述.....	284
14.2 商务接待与拜访.....	286
14.2.1 商务接待礼仪.....	286
14.2.2 商务拜访礼仪.....	288
14.3 零售商业礼仪.....	289
14.3.1 售货礼仪.....	289
14.3.2 推销礼仪.....	290
14.4 商务仪式.....	291
14.4.1 开业仪式.....	292
14.4.2 剪彩仪式.....	294
14.4.3 签约仪式.....	297

14.4.4 交接仪式 .....	299
14.4.5 庆典仪式 .....	301
14.4.6 新闻发布会 .....	304
14.5 商务谈判礼仪 .....	306
14.5.1 谈判准备阶段的礼仪 .....	306
14.5.2 谈判开局阶段的礼仪 .....	308
14.5.3 正式谈判过程中的礼仪 .....	309
14.5.4 签约阶段的礼仪 .....	310
14.5.5 商务谈判的礼仪方针 .....	311
14.6 主要国家的商务礼俗与禁忌 .....	312
复习思考题 .....	324
案例分析 .....	325
<b>附录</b> .....	<b>327</b>
附录 A 谈判案例分析方法 .....	327
附录 B 商务谈判常用词汇英汉对照 .....	335
<b>参考文献</b> .....	<b>349</b>

# 第一篇 总 论

## 第 1 章 商务谈判概述

### 内容提要

本章主要介绍商务谈判的一些基本问题，如谈判和商务谈判的含义、特点与作用，谈判的理论、基本原则和主要类型等，它们与以后各章的内容有密切的关系，是进一步学习商务谈判知识和提高谈判能力的基础。

### 1.1 商务谈判的概念与特点

#### 1.1.1 谈判的普遍性

谈判是一门古老的交流艺术，普遍存在于人类活动中。在人们的日常交往中、在企业经营管理过程中以及在国际事物中，都常常伴随着谈判活动。几乎每个人都可能在特定的条件下成为一个谈判者，如与小商贩讨价还价，与单位领导讨论个人的岗位更换，为朋友解决纠纷，作为企业代表与其合作者或竞争者进行商务磋商，作为外交人员与其他国家的代表商讨国际事务等，这些都是谈判。今天，谈判已成为人们生活中的重要内容，特别是工商企业，诸多的合作、开发、生产、经营等都是通过谈判活动而得以顺利实现的。社会实践的需要，推动和促进了谈判理论的形成和发展，也进一步加深了人们对谈判活动的认识。

人类为什么要谈判呢？从本质上说，谈判的直接原因是参与谈判的各方有自己的需要，或者是自己所代表的某个组织有某种需要，而一方需要的满足又不能



无视他方的需要。因此，谈判双方参加谈判的主要目的，就不能以只追求自己的需要为出发点，而是应该通过观点的交流、问题的探讨与磋商，共同寻求使双方都能接受的方案。

商务谈判学作为一门新兴的边缘学科，具有以下两个特点：

1) 综合性强。它涉及到经济学、管理学、心理学、行为学、社会学、语言学、逻辑学、传播学、公共关系学等多门学科的内容，运用了多学科的基础知识和研究成果。

2) 实践性强。它是一门注重实践、讲求实用、重在解决实际问题的应用型学科。

商务谈判既有规律性和原则性，又讲究灵活性和创造性。一个真正的谈判高手绝不是死抱教条、顽固不化的书呆子，而应是目光敏锐、反应迅速、行动敏捷的智者。商务谈判是实力与智慧的较量、学识与口才的交锋、魅力与演技的展现。现代人需要学习和把握商务谈判的规律与原则，并在实践中创造性地加以灵活运用。



### 阅读材料

作为一门学科，人们对谈判的研究始于第二次世界大战之后。不少学者认为，从 20 世纪 50 年代初，纳什在对策论的研究中提出谈判问题协商解决开始，谈判便被作为一门学科跻身于管理科学之列。但是在国际上，较为一致的意见则认为，对谈判学的研究真正始于 1968 年，由美国谈判学会会长、著名律师和谈判专家杰德勒·I. 尼尔伯格开启谈判理论研究之先河，其出版于 1968 年的代表作《谈判的艺术与科学》一书，在 20 多年里先后被译成十几种文字行销世界。该著作的中文译本于 1985 年由上海翻译出版公司在我国出版。几乎与杰德勒·I. 尼尔伯格同时，美国洛杉矶市“无敌谈判中心”的主任 C.L. 卡洛斯博士根据他在哈佛大学对谈判学研究的成果，出版了《谈判竞争》、《商业谈判》等著作，在西方风靡一时，不仅企业界人士倍加重视，就连政治家、外交家、教育家、律师也奉为“经典”。卡洛斯作为美国商业顾问机构的首席代表和谈判专家，曾为世界各国数以万计的有影响的企业界首脑讲授谈判理论与策略技巧。另外，美国谈判专家柯恩集 30 多年的谈判实践经验及主持哈佛、密歇根、布鲁金斯等著名高等院校的专门机构对谈判的研究讨论成果，出版了著作《实用谈判技术》，也引起了一时的轰动。更值得一提的是，继纳什之后，美国决策理论专家雷法等人不但从行为科学和应用技巧方面对谈判加以研究，而且还从他们所专长的决策及对策分析角度对谈判进行了较深入的研究。雷法于 1984 年发表了《谈判的艺术》一书，从决策分析角度总结了谈判理论研究的一些成果，并以案例的形式展开了各种有关谈判问题的研究，为用数学方法来深入研究谈判问题。

除上述美国的一些专家外，欧洲学者在谈判领域的研究也引人注目，如英国的比尔·斯科特总结了不同国家、企业的几百名从事贸易谈判工作人员的亲身经历与经验以及他自身多年国际商业谈判经验教训的基础上，于 1981 年出版了《贸易洽谈技巧》一书，在理论及技巧上都有其独到的见解；法国学者克里斯托夫·杜邦博士在同年代著的《谈判的艺术》一书，对谈判问