



让美好的礼仪成为人际关系的润滑剂，
由内到外自然散发出成熟优雅气质。

青少年素质培养

青少年谈判礼仪指南

江 英
赵 科 编
王 龙

新疆青少年出版社

★ ★ 青少年素质培养 ★ ★

青少年谈判礼仪指南

江英 赵科 王龙 编

新疆青少年出版社

图书在版编目(CIP)数据

青少年谈判礼仪指南/江英,赵科,王龙主编. —修订本. —乌鲁木齐:新疆青少年出版社,2005

(青少年素质培养丛书)

ISBN 7-5371-3160-0

I. 青... II. ①江... ②赵... ③王... III. 谈判—礼仪—青少年读物
IV. C912.3—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 115273 号

(乌鲁木齐市胜利路 100 号 邮编:830001)

新华书店经销 北京市朝教印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 大 32 开

印张:240 字数:3500 千字

2005 年 10 月修订版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—3000

ISBN 7-5371-3160-0 总定价:600.00 元(共 30 册)

如有印装质量问题请直接同承印厂调换

前 言

21世纪是科学技术飞速发展、知识经济不断更新的世纪，是充满激烈竞争与挑战的世纪。国家的发展，社会的进步，地方经济的振兴，都需要适应时代发展要求的高素质的人才。作为培养人才的教育部门，就应更好地贯彻落实第三次全国教育工作会议的精神，为推进全民族素质的提高做出贡献，这是新世纪教育工作者的责任。

为此，学校要有计划地组织学习和讨论，充分认识到实施素质教育的重要性，全面贯彻党的教育方针，以提高学生的综合素质为根本宗旨，以培养“有理想、有道德、有文化、有纪律”的，德、智、体、美、劳全面发展的，适应经济发展和社会进步要求的应用型、复合型人才为目标。

为实现这一目标，要求学生做到：学习科学文化知识与加强思想道德修养的统一；坚持理论与实践的统一；坚持个人愿望与社会需要的统一；树立远大理想与脚踏实地艰苦奋斗的统一；学习知识与培养能力的统一。

通过素质教育，能充分发挥学生自身潜在的、先天的优势，发挥学生的个性特长，使学生在身体素质上达到健全、健康、强壮、灵活；在思想政治、道德素质上有崇高的理想和高尚的情操，有坚定正确的政治方向；在科学文化素质上能及时获得现代科技的新信息、新知识，开阔学生的视野，使学生的能力、水平得以

提高。通过素质教育,还可使学生在自学、操作、实验、人际交往、综合分析、社会适应、心理承受能力等方面得到锻炼与提高,培养出来的学生能顺利从事各种社会实践活动。可见,要培养适应我国现代化建设需要的复合型人才,必须在基础教育中实施素质教育,这是教育形势发展的需要,势在必行。

本套丛书在编写过程中,经有关部门批准对部分作品进行了节选,以取其适用本套丛书之部分,望未取得联系的作者见书后与我们取得联系,以便支付稿酬。另因编辑水平有限,文中不免有瑕疵之处,望广大读者指正,我们不胜感激。

编者

目 录

第一章 商务谈判礼仪	(1)
第一节 商务谈判礼仪	(1)
第二节 商务谈判的特点和原则	(5)
第三节 国际商务谈判技巧	(13)
第四节 哈佛经典商战谈判技巧的 20 法则	(18)
第二章 谈判准备	(74)
第一节 谈判的具体准备	(75)
第二节 谈判代表的综合素质	(78)
第三节 布置好谈判会场	(83)
第四节 探查虚实	(84)
第五节 谈判主题、内容、议程等的准备	(93)
第三章 谈判之初	(113)
第一节 开场方式	(113)
第二节 诚意、柔和气氛	(116)
第三节 谈判的开局阶段	(122)



第四节 摸清对方底细的方法 (132)

第五节 双方合作基础 (141)

第四章 谈判之中 (144)

第一节 报价与还价 (144)

第二节 发问 (149)

第三节 磋商 (153)

第四节 谈判要点 (160)

第五节 谈判技巧 (174)

第六节 多方谈判怎么谈 (226)

第七节 如何在谈判中旗开得胜 (234)

第五章 谈判的终局阶段 (240)

第一节 谈判的终局阶段 (240)

第二节 签约仪式的礼仪 (243)



第一章 商务谈判礼仪

第一节 商务谈判礼仪

商务谈判礼仪是日常社交礼仪在商业活动中的具体体现。同时,商务谈判,特别是对外谈判,由于本身的商业性、涉外性和正规性,对礼仪方面有着一些特殊的要求。

一、迎送

迎接为谈判礼节的序幕,事关谈判氛围之情状。利益对抗较剧烈的双方,可以因为迎接之周到得当,先入为主地为谈判准备好恰当氛围及情感基础,会化解双方矛盾,促成谈判的成功。利益较为协调的双方,也完全可能因迎接不热情、不得当,致双方情绪对立,谈判氛围恶化,使谈判无功而返。迎送均应善始善终,不可虎头蛇尾。具体作法为:

(一)确定迎送规格

迎送规格,应当依据前来谈判人员的身份和目的,己方与被迎送者之间的关系,以及惯例决定。只有当对方己方关系



特别密切,或者己方出于某种特殊需要时,方可破格接待。除此之外,均应按常规接待。

(二)掌握抵达和离开时间

迎接人员应当准确掌握对方抵达时间,提前到达机场、车站或码头,以示对对方的尊重,只能由你去等候客人,绝不能让客人在那里等你。同样,送别人员亦应事先了解对方离开的准确时间,提前到达来宾住宿的宾馆,陪同来宾一同前往机场、码头或车站,亦可直接前往机场、码头或车站恭候来宾,与来宾道别。

2

(三)做好接待的准备工作

在得知来宾抵达的日期后应首先考虑到其住宿安排问题。客人到达后,通常只需稍加寒暄,即陪客人前往旅游,在行车途中或在旅馆简单介绍一下情况,征询一下对方意见,即可告辞。

二、介绍

在与来宾见面时,通常有两种介绍方式,一是第三者作介绍;二是自我介绍。自我介绍适用于人数多、分散活动而无人代为介绍的时候,自我介绍时应先将自己的姓名、职务告诉来宾。



三、握手

谈判双方人员,见面和离别时一般都以握手作为友好的表示。握手的动作虽然平常简单,但通过这一动作,确能起到增进双方亲密感的作用。

(一)握手的主动与被动

一般情况下,主动和对方握手,表示友好、感激或尊重。在别人前来拜访时,主人应先伸出手去握客人的手,用以表示欢迎和感谢。主、客双方在别人介绍或引见时,一般是主方、身份较高或年龄较大的人先伸手,藉此表示对客方、身份较低的或年龄较轻者的尊重,握手时应身体微欠、面带笑容或双手握住对方的手,以表示对对方的敬意。

在异性谈判人员之间,男性一般不宜主动向女方伸手。

(二)握手时间的长与短

谈判双手握手的时间,以3~5秒为宜。

(三)握手的力度与握手者间距离

握手时,一般应走到对方的面前,不能在与他人交谈时漫不经心地侧面与对方握手。

握手者的身体不宜靠得太近,但也不宜离得太远。双手握手时用力的大小,常常表示感情深浅的程度。



(四)握手的面部表情与身体弯度

握手者的面部表情是配合握手行为的一种辅助动作,通常可以起到加深情感,加深印象的作用。

四、交谈

交谈时的表情要自然,态度要和蔼可亲,表达得体。交谈现场超过三个人时,应不时地与在场所有人交谈几句,不要只和一、两个人说话,而不理会其他人;所谈问题不宜让别人知道时,则应别择场合。

4



在交谈中,自己讲话时要给别人发表意见的机会,别人讲话时也应寻找机会适时地发表自己的看法;要善于聆听对方谈话,不要轻易打断别人的发言。交谈时,一般不询问妇女的年龄、婚姻等状况;不径直询问对方的履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私生活方面的问题;对方不愿回答的问题不要寻根问底;对方反感的问题应示歉意并立即转移话题;不对某人评头论足;不讥讽别人;也不要随便谈论宗教问题。

五、宴请和赴宴

宴请和赴宴无论是在国际交往中,还是在一般社交活动中,或是在经济谈判活动中,都是常见的交际活动形式。

(一)宴请

一个谈判周期,宴请一般安排 3—4 次为宜。接风、告别各一次,中间插 1—2 次(视谈判周期长短而定)。宴请首先要确定规格,包括宴请名义、目的、人数、形式(冷餐会、自助餐、酒宴等)价格等。

(二)赴宴

首先,一般情况下应愉快接受,从速回复(口头即行。除非请柬上注明“请回复”字样,则需书面回复)。其次,应邀后应守时守约,不可怠慢贻误。最后,散席时要向主人致谢,热烈握手深化感情,还应对宴会作些赞美,万勿对饭菜发表贬损性评论。

5

六、礼品

商务交往中常互赠礼物以增添双方的情感与友谊,巩固交易伙伴关系。赠送礼首先应根据对方的喜好与习惯加以选择。一般应偏重于意义价值,即有意义的物品,使用价值不是很重要,但也决不能是无用之物。

第二节 商务谈判的特点

商务谈判是当事人之间为实现一定的经济目的,明确相



互的权利义务关系而进行协商的行为。认真研究谈判的特点和原则,是谈判取得成功的保证。

商务谈判是一项集政策性、技术性、艺术性于一体的社会经济活动,它除了包含一系列经济活动的特点以外,同样具有一般谈判的特征。因此,在讨论商务谈判特点之前,有必要先了解一下谈判的共性。

什么是谈判?按照最一般的认识,谈判是人们为了协调彼此之间的关系,满足各自的需要,通过协商而争取达到意见一致的行为和过程。美国谈判学会会长,著名律师杰勒德·I·尼尔伦伯格在《谈判艺术》一书中所阐明的观点更加明确,他说:“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。“谈判通常是在个人之间进行的,他们或者是为了自己,或者是代表着有组织的团体。因此,可以把谈判看作人类行为的一个组成部分,人类的谈判史同人类的文明史同样长久。”

人类为什么要谈判呢?从本质上说,谈判的直接原因是因为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可能无视他方的需要。因此,谈判双方参加谈判的主要目的,就不能仅仅以只追求自己的需要为出发点,而是应该通过交换观点进行磋商,共同寻找使双方都能接受的方案。比如,发展中国家与工业发达国家谈



判建立一个合资企业,由发展中国家提供生产场地,发达国家提供先进技术。举办这样一个合资企业,发达国家方面的目的和需要可能是:利用技术上的优势,通过举办合资企业的形式,绕过直接贸易的障碍,开拓发展中国家广阔的市场或扩大原有市场份额,以期获得长期丰厚的利润。而发展中国家方面的目的和需要可能是:利用先进技术,提高本国的生产水平,获得丰厚利润,进而积极争取出口,开拓国际市场。显然,双方的目的和需要能会涉及和影响他方需要的满足,在谈判中任何一方都是既统一又矛盾的。其统一性表现为,如果双方都要达到各自的目的,就必须通过建立合资企业来能实现。其矛盾性表现为,发达国家方面提供技术的目的,是要开拓发展中国家的市场,获得高额利润;发展中国家的主要目的,是吸收外国先进技术,提高国内技术水平,积极发展出口,而不是单纯让出国内市场。总之,没有市场,拥有先进技术的发达国家就不感兴趣;同样,没有市场,拥有先进技术的发达国家就不感兴趣;同样,没有先进技术,发展中国家就难以接受。对发展中国家来讲,是以市场换技术,对发达国家来讲,则是以技术换市场。这是谈判双方既统一又矛盾的利益关系。双方就是带着这种既统一又矛盾的需要和目的来参加谈判的。通过谈判,寻找双方都能接受的方案,使矛盾在一定条件下达到统一。

在我们讨论了什么是谈判以后,接下来有必要对商务谈判作一简要分析。

谈判的种类很多,有外交谈判、政治谈判、军事谈判、经济



谈判等等。什么是商务谈判呢？商务谈判则是经济谈判的一种，是指不同利益群体之间，以经济利益为目的，就双方的商务往来关系而进行的谈判。

一般包括：货物买卖、工程承包。技术转让、融资谈判等涉及群体或个人利益的经济事务。这种谈判有其自己的特点：

一、商务谈判是以获得经济利益为目的

不同的谈判者参加谈判的目的是不同的，外交谈判涉及的是国家利益；政治谈判关心的是政党、团体的根本利益；军事谈判主要是关系敌对双方的安全利益。虽然这些谈判都不可避免地涉及经济利益，但是常常是围绕着某一种基本利益进行的，其重点不一定是经济利益。而商务谈判则十分明确，谈判者以获取经济利益为基本目的，在满足经济利益的前提下才涉及其他非经济利益。虽然，在商务谈判过程中，谈判者可以调动和运用各种因素，而各种非经济利益的因素，也会影响谈判的结果，但其最终目标仍是经济利益。与其他谈判相比，商务谈判更加重视谈判的经济效益。在商务谈判中，谈判者都比较注意谈判所涉及的重或技术的成本、效率和效益。所以，人们通常以获取经济效益的好坏来评价一项商务谈判的成功与否。

不讲求经济效益的商务谈判就失去了价值和意义。



二、商务谈判是以价值谈判为核心的

商务谈判涉及的因素很多,谈判者的需求和利益表现在众多方面,但价值则几乎是所有商务谈判的核心内容。这是因为在商务谈判中价值的表现形式——价格最直接地反映了谈判双方的利益。谈判双方在其它利益上的得与失,在很多情况下或多或少都可以折算为一定的价格,并通过价格升降而得到体现。需要指出的是,在商务谈判中,我们一方面要以价格为中心,坚持自己的利益,另一方面又不能仅仅局限于价格,应该拓宽思路,设法从其它利益因素上争取应得的利益。因为,与其在价格上与对手争执不休,还不如在其它利益因素上使对方在不知不觉中让步。这是从事商务谈判的人需要注意的。

三、商务谈判注重合同条款的严密性与准确性

商务谈判的结果是由双方协商一致的协议或合同来体现的。合同条款实质上反映了各方的权利和义务,合同条款的严密性与准确性是保障谈判获得各种利益的重要前提。有些谈判者在商务谈判中花了很大气力,好不容易为自己获得了较有利的结果,对方为了得到合同,也迫不得已作了许多让步,这时谈判者似乎已经获得了这场谈判的胜利,如果在拟订合同条款时,掉以轻心,不注意合同条款的完整、严密、准确、合理、合法,其结果会被谈判对手在条款措词或表述技巧上,引你掉进陷阱,这不仅会把到手的利益丧失殆尽,而且还



要为此付出惨重的代价,这种例子在商务谈判中屡见不鲜。因此,在商务谈判中,谈判者不仅要重视口头上的承诺,更要重视合同条款的准确和严密。

在对谈判的特点和商务谈判的特点作了分析后,我们可以进一步分析国际商务谈判的特点。

国际商务谈判,是国际商务活动中不同的利益主体,为了达成某笔交易,而就交易的各项条件进行协商的过程。谈判中利益主体的一方,通常是外国的政府、企业或公民(在现阶段,还包括香港、澳门和台湾地区的企业和商人),另一方,是中国的政府、企业或公民。国际商务谈判是对外经济贸易工作中不可缺少的重要环节。因此,在对外经济贸易活动中,如何通过谈判达到自己的目的以及如何提高谈判效率已作为一门学问,引起了人们的普遍关注。在现代国际社会,许多交易往往需要经过艰难繁琐的谈判,尽管不少人认为交易所提供的商品是否优质、技术是否先进或价格是否低廉决定了谈判的成败,但事实上交易的成败往往在一定程度上取决于谈判的成功与否。在国际商务活动中,不同的利益主体需要就共同关心或感兴趣的问题进行磋商,协调和调整各自的经济利益或政治利益,谋求在某一点上取得妥协,从而在使双方都感到有利从而达成协议。所以,我们可以说,国际商务谈判是一种对外经济贸易活动中普遍存在的一项十分重要的经济活动,是调整 and 解决不同国家和地区政府及商业机构之间不可避免的经济利益冲突的必不可少的一种手段。

