

谈判 签约

TANPAN
QIAN YUE
XIANYONGXIANCHA

艾明 / 主编

现用现查

让你在商务活动中赢得更多的利益

谈判签约的目的

就是在双赢的基础上追求

对自己更为有利的条件

本书全面介绍了与谈判签约有关的

原则、程序、要求等各方面的内容

让您在商务交往中

赢得更多的利益

商务办公实用宝典
SHANGWUBAODIAN

谈判 签约

TANPAN
QIAN YUE
XIANYONGXIANCHA

艾明 / 主编

现用现查

让你在商务活动中赢得更多的利益

内蒙古文化出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

商务办公实用宝典/艾明主编. —海拉尔: 内蒙古文化出版社, 2002.2

ISBN 7-80675-039-8

I. 商… II. 艾… III. 商务工作—基本知识 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 000263 号

商务办公实用宝典 (1-3)

谈判签约现用现查

艾明 编著

出版发行	内蒙古文化出版社 (海拉尔市河东新春路08号)
印刷装订	北京师范大学印刷厂
经 销	新华书店
责任编辑	刘百岁
封面设计	武晓强
开 本	850×1168 毫米 1/32
印 张	17 字数 400 千字
	2002 年 2 月第 1 版
	2002 年 2 月第 1 次印刷
	印数 1—5000 册

ISBN 7-80675-039-8/Z·018

全套定价: 84.00 元 (共三册)

前 言

在这里，我们首先要阐明的是：谈判签约是一门科学，其次才是一门艺术。既然是科学的，就必然是规范的、按部就班的、有章可循的，绝不是可以乱来的。

谈判，是为了占据主动，签约，是为了赢得利益。换言之，谈判双方是就涉及各方利益进行洽谈磋商，通过不断调整各自提出的交易条件以达成一致协议。谈判签约的最终结果是，如何通过各种合理、合法的“手段”在双赢的基础上获得最大的利益，就是本书全部内容所要达到的目标。不管是做生意，还是为了别的什么原因坐在谈判桌上，只要掌握了书中的内容，都可以最终签订一份让自己满意的协议。

谈判签约虽然说是—门科学，但绝不能教条化，因为这门科学最大的特点就是实践性——谈判签约只有在实践中演练，而不能闭门操练。因此，本书的内容并非纸上谈兵，而是从实践出发，使读者全面了解在谈判签约的过程中应遵循的基本原则和要求，了解谈判人员应具备的条件和素质，了解谈判签约的基本程序，了解与谈判签约有关的社交和礼仪知识，了解谈

判签约各个阶段具体的内容和技巧……

中国入世以来，企业间的商贸活动更加频繁，谈判签约将变得更加科学、严谨、重要。相信本书的出版会对读者起到重要的作用。

编 者

2002.1

签

TANPAN
QIAN YUE
XIANYONGXIANCHA

让你在商务活动中赢得更多的利益

谈判 约

责任编辑：刘百岁

现
用

现
查

TANPAN
QIAN YUE
XIANYONGXIANCHA

封面设计：武晓强

目 录

第一章 谈判的一般程序	(1)
一、谈判的准备	(1)
(一) 一般市场调查	(1)
(二) 收集对方情报	(3)
(三) 掌握相关资料	(6)
(四) 准备货单、样品	(7)
(五) 制定谈判方案	(7)
(六) 谈判实践演练	(12)
二、谈判的进行	(15)
(一) 询盘	(15)
(二) 发盘	(16)
(三) 还盘	(19)
(四) 接受	(20)
三、合同的签订与履行	(21)
(一) 双方对所谈内容和结果的确认	(21)
(二) 合同的书写	(22)
(三) 合同的签订	(23)
(四) 合同的履行	(24)
四、谈判的总结	(24)
(一) 本方谈判方面的总结	(25)

(二) 本企业方面的总结	(25)
(三) 客户方面的总结	(25)
(四) 谈判总结的基本步骤	(26)
(五) 谈判总结后的实施和管理工作	(27)
五、案例：泰佛尔公司谈判实录	(27)
第二章 谈判的人事管理	(37)
一、谈判者的个人素质	(37)
(一) 良好的思想品德	(37)
(二) 渊博的知识面	(38)
(三) 出类拔萃的能力	(39)
(四) 丰富的经验	(39)
二、谈判者的知识结构	(40)
(一) 横的知识结构	(40)
(二) 纵的知识结构	(40)
三、谈判者的能力结构	(41)
(一) 观察判断能力	(41)
(二) 灵活应变能力	(42)
(三) 语言能力	(43)
(四) 心理承受能力	(43)
四、谈判者的选配、分工	(44)
(一) 谈判者的选配	(44)
(二) 谈判者的分工	(46)
五、谈判者的指导、协调与激励	(49)
(一) 谈判者的指导	(49)
(二) 谈判者的协调	(51)
(三) 谈判者的激励	(53)
附录：谈判者的综合素质测试	(56)

第三章 谈判的决策定位	(71)
一、谈判目标的确定	(71)
(一) 最优期望目标的确定	(71)
(二) 实际需求目标的确定	(72)
(三) 可接受目标的确定	(73)
(四) 最低目标的确定	(73)
二、谈判区的判定	(75)
(一) 确定谈判的主战场	(75)
(二) 单方谈判区的判定	(77)
(三) 共认谈判区的判定	(78)
三、谈判的时空选择	(80)
(一) 谈判时间的选择	(80)
(二) 谈判地点的选择	(81)
(三) 谈判界限的选择	(83)
四、谈判目标的定位	(84)
(一) 谈判目标定位的类型	(84)
(二) 谈判目标定位的选择原则	(88)
五、谈判的三大原则	(95)
(一) 把人与问题分开	(95)
(二) 利益至上	(99)
(三) 坚持客观标准	(100)
第四章 谈判的运作、控制	(103)
一、谈判工作的组织形式	(103)
(一) 联合谈判办公室	(103)
(二) 谈判小组	(108)
(三) 单兵谈判	(110)

二、谈判的资源配置及调整	(111)
(一) 谈判计划中的优化资源配置	(111)
(二) 资源配置的调整	(117)
三、了解与把握谈判对手的动机	(119)
(一) 了解谈判对手的动机	(119)
(二) 了解谈判对手的需要	(119)
(三) 激发成交的动机	(121)
四、谈判的控制	(123)
(一) 谈判者的控制	(123)
(二) 谈判进程的控制	(125)
(三) 成交条件的控制	(126)
第五章 谈判的常用礼节	(128)
一、谈判礼节的一般要求	(128)
(一) 谈判者的服饰要求	(128)
(二) 谈判者的举止要求	(129)
二、谈判的惯用礼仪	(130)
(一) 称呼与寒暄	(130)
(二) 介绍	(133)
(三) 握手	(136)
(四) 名片的接递	(138)
三、正式洽谈的礼节	(139)
(一) 迎送的礼节	(139)
(二) 会谈的礼节	(141)
(三) 会务活动的礼节	(143)
(四) 签字仪式的礼节	(144)
四、待客与出访的礼节	(145)
(一) 住宿安排的礼节	(145)

(二) 设宴款待的礼节	(146)
(三) 赴宴的礼节	(146)
(四) 电话联络的礼节	(148)
(五) 赠送礼品的礼节	(150)
(六) 随遇交谈的礼节	(151)
五、世界各国的谈判风格及常用礼节	(152)
(一) 美国人的谈判风格	(152)
(二) 英、德、法国人的谈判风格	(153)
(三) 北、东欧人的谈判风格	(156)
(四) 阿拉伯人的谈判风格	(157)
(五) 非洲人的谈判风格	(158)
(六) 日本人的谈判风格	(158)
第六章 谈判的口才艺术	(160)
一、谈判的听、问、答、叙及说服技巧	(160)
(一) 倾听的技巧	(160)
(二) 提问的技巧	(162)
(三) 答复的技巧	(163)
(四) 叙述的技巧	(165)
(五) 说服的技巧	(167)
二、谈判的语言运用	(169)
(一) 谈判的语言要求	(169)
(二) 谈判的语言表达	(174)
三、谈判中的铺垫	(184)
(一) 交锋前的铺垫	(184)
(二) 交锋中的铺垫	(189)
四、谈判中的诡辩及对策	(193)
(一) 以现象代本质	(193)

(二) 以相对为绝对	(194)
(三) 以偶然为必然	(196)
(四) 平行论证	(197)
(五) 滥用折中	(199)
五、谈判中的论述	(200)
(一) 基本的论述手法	(200)
(二) 谈理论述手法的选择	(213)
第七章 谈判的开局	(215)
一、营造谈判的气氛	(215)
(一) 做足“表面文章”	(215)
(二) 创造良好环境	(218)
(三) 掌握主动权	(219)
二、谈判的开局表达	(221)
(一) 轻松入题	(221)
(二) 开局方式	(222)
(三) 开场阐述	(225)
三、提出交易条件	(227)
(一) 提出条件的方式	(227)
(二) 提出条件的技巧	(229)
(三) 对不同接受程度下的交易条件的对策	(230)
四、要求驱动谈判	(234)
(一) 如何提要求	(234)
(二) 如何坚持要求	(240)
(三) 如何放弃要求	(246)
(四) 如何对待要求	(248)

第八章 谈判的讨价还价	(256)
一、谈判的报价	(256)
(一) 报价的基本原则	(256)
(二) 报价的策略	(259)
二、谈判的还价	(263)
(一) 还价的基本原则	(263)
(二) 还价的起点、函数与时间	(264)
(三) 还价的策略	(267)
三、谈判的让步	(269)
(一) 让步的基本原则	(269)
(二) 让步的策略	(272)
(三) 让步的方式	(274)
第九章 谈判的障碍排除	(277)
一、打破人为僵局	(277)
(一) 人为僵局的类型	(277)
(二) 人为僵局的对策	(283)
二、打破客观僵局	(292)
(一) 客观僵局的类型	(292)
(二) 客观僵局的对策	(301)
三、打破无意僵局	(306)
(一) 无意僵局的类型	(306)
(二) 无意僵局的对策	(311)
四、排除谈判障碍	(317)
(一) 平和谈判气氛	(317)
(二) 巧妙处理各种意见	(319)
(三) 说服谈判对手	(322)

第十章 谈判的收官 (327)

一、收官时机的选择 (327)

(一) 收官阶段的主要标志 (327)

(二) 收官时机的确定 (329)

(三) 最后的回顾 (332)

二、定局的催促策略 (333)

(一) 主动暗示 (333)

(二) 提供选择 (334)

(三) 分段决定 (335)

(四) 循循善诱 (335)

(五) 诱导反对 (336)

(六) 利益劝诱 (337)

(七) 分担差额 (337)

(八) 结果比较 (338)

(九) 最后通牒 (338)

三、谈判的收尾技巧 (339)

(一) 单次谈判的收尾 (339)

(二) 谈判的最终收尾 (342)

第十一章 合约签订的程序、陷阱及风险防范

..... (345)

一、合约签订的程序 (345)

(一) 合约成立的前提——要约 (345)

(二) 要约邀请 (346)

(三) 要约中常见的陷阱及风险防范 (347)

(四) 合约成立的要件——承诺 (349)

二、合约订立中的陷阱及风险防范 (352)

(一) 合约订立中的陷阱与风险	(352)
(二) 合约订立中的陷阱成因	(353)
(三) 合约订立中的陷阱防范	(354)
三、合约效力的陷阱与风险防范	(355)
(一) 分清合约的有效与无效	(355)
(二) 对合约中的无效免责条款说“不”	(359)
(三) 合同免责条款的陷阱与风险防范	(361)
四、合约签订的风险防范	(362)
(一) 前期准备充分	(362)
(二) 确保合约性质的合法性、条款的完备性	(362)
(三) 确保合同签订程序和手续的合法性	(363)
(四) 做好签字工作	(363)
(五) 运用法律依据, 做好合同陷阱的事后防范	(363)
第十二章 商务合同条款的谈判	(365)
一、商务合同条款谈判的原则	(365)
(一) 注重法律依据	(365)
(二) 追求合同条款的公平与平衡	(366)
(三) 条文明确严谨	(367)
二、商务合同条款谈判的要点	(368)
(一) 字斟句酌	(368)
(二) 前后呼应	(369)
(三) 公平实用	(371)
(四) 随写随定	(372)
(五) 贯通全文	(373)
三、商务合同的履行	(374)
(一) 建立项目管理小组监督合同的执行	(374)

(二) 区别对待对方的专家、工程技术人员与公司的老板	(375)
(三) 邀请政府高层管理人员适时参加合同的执行工作	(376)
(四) 从全局的角度来理解和履行合同	(376)
第十三章 常见合同谈判的主要内容	(378)
一、普通商品贸易谈判的主要内容	(378)
(一) 商品品质	(378)
(二) 商品数量	(381)
(三) 商品包装	(382)
(四) 商品价格	(383)
(五) 支付方式	(384)
(六) 商品装运与保险	(385)
(七) 商品检验	(386)
二、涉外贸易合同谈判的主要内容	(387)
(一) 标的 (Subject Matter)	(387)
(二) 数量 (Quantity)	(388)
(三) 质量 (Quality)	(388)
(四) 产地与出厂时间 (Origin of Production Time)	(388)
(五) 价格条款 (Clause of Price)	(389)
(六) 违约责任条款 (Clause of Breach of Contract)	(390)
(七) 产权条款 (Clause of Property Ownership) ...	(390)
(八) 免责条款 (Clause of Indemnity)	(392)
(九) 艰难情势条款 (Hardship Clause)	(393)