

Shang Wu tanpan shiwu

商务谈判实务

潘马琳 程利民 吴闻杰 著



河南人民出版社

F-715.4
P18

潘马琳 程利民 吴闻杰 著

S

商务谈判实务

河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判实务/潘马琳等著. — 郑州:河南人民出版社,2000.9

ISBN 7-215-04731-8

I. 商… II. 潘… III. 商务-谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 34793 号

河南人民出版社出版发行(郑州市农业路 73 号)

河南省出版学校印刷厂印刷 新华书店经销

开本 850×1168 1/32 印张 11.5 字数 286 千字

2000 年 9 月第 1 版 2000 年 9 月第 1 次印刷

定价:22.00 元

序 言

发展是人类社会永恒的主题,而物质财富和服务等使用价值的增长,则是经济和社会发展的根本。随着高科技时代和全球经济一体化时代的到来,发达国家的经济增长在迅速加快,世界上发达国家和发展中国家经济发展水平的差距在迅速加大,世界经济的竞争程度空前剧烈。在当今,和平与发展已经成为当今世界潮流,发展经济已是国际社会的主旋律。经济全球化,市场全球化的趋势和能力已超出了任何政治、政府等因素的影响能力。在我国实行改革开放以来,对外经济贸易取得了举世瞩目的成就,中国经济已成为世界经济体系中不可缺少的一个很重要的组成部分。

随着对外经济贸易事业的蓬勃发展,各种层次、各种类型的对外商务谈判频繁,人们从大量实践中逐步领悟到国际商务谈判的重要性和复杂性。商务谈判是一门理论与实践并重的学科,集政策性、知识性、艺术性于一体。而目前,我国全面掌握这门学科的人才相当缺乏,许多谈判人员的理论水平、谈判能力亟待提高。因此,我们应该根据我国现实情况和文化背景,总结以往谈判的经验和教训,研究商务谈判的内在规律,并提高到理性认识。

发展经济是当今世界发展的主旋律。

发展经济是振兴和发展中国经济的必由之路。

在开放的大潮中,一批批的外国商人拥入了古老的中华大地,寻找着一切交易的机会;一批批中国企业家在笑迎天下客的同时,

昂首阔步地跨入了国际市场的大门。“涉外商务谈判”这一过去对我国的许多企业来讲是无缘的事,如今与我们的许多企业家结了缘。长期的封闭使我们许多的企业缺少国际商务谈判方面的知识和与外商打交道的经验,而我们面临着的对手却往往是那些在激烈竞争、复杂多变的国际市场上纵横多年的跨国公司。他们的商务谈判人员,大都是谈判方面的行家,在与他们的交往谈判中,我们许多谈判人员虽然全力以赴,但吃亏上当、甚至是吃了亏还全然不知的事常有发生。所以,商务谈判并不只是握手、签字、鲜花和酒宴,也不是凭着满腔豪情就能获得成功,凯旋而归的;它是知识、经验、艺术和技巧的完美结合。“谈判是一门科学,同时又是一门艺术,是科学与艺术的结合。”

如何进行商务谈判,怎样才能取得成功,这是许多同志,特别是从事涉外商务工作的同志及打算从事该类工作的同学极想了解的事。为了满足这一部分人的需要,同时也为了促进和推动商务谈判的研究,我们以自己的绵薄之力编著了这本书。作者中有从事多年理论研究工作的学者,还有具有丰富商务工作实践经验的管理者,本书堪称为理论与实践的结晶。本书的第1章、第2章、第7章、第10章由潘马琳同志执笔;第3章、第4章、第8章、附录由程利民同志执笔;第5章、第6章、第9章由吴闻杰同志执笔。我们虽然尽了很大的努力,但仍有许多不尽如人意之处,敬请各位读者谅解和指正。

如果本书能对您的工作、对您参加工作后的涉外商务谈判有一些帮助的话,我们将感到十分的欣慰。

朋友们,同学们,祝你们成功!

作 者

2000年5月1日

目 录

序言	(1)
----------	-------

第 1 章 商务谈判概述

第 1 节 商务谈判的概念和特点	(1)
1.1 谈判的概念	(1)
1.2 谈判的特点	(7)
1.3 商务谈判的概念与特点	(11)
1.4 涉外商务谈判的概念与特点	(13)
第 2 节 商务谈判的基本模式	(16)
2.1 进行科学的项目评估(Appraisal)	(16)
2.2 制定谈判的计划(Plan)	(17)
2.3 建立谈判双方的信任关系(Relationship)	(17)
2.4 达成双方都能接受的协议(Agreement)	(18)
2.5 协议的履行与关系的维持(Maintenance)	(19)
第 3 节 商务谈判的种类	(20)
3.1 按参加谈判的人数规模来划分	(20)
3.2 按参加谈判的利益主体的数量来划分	(21)
3.3 按谈判双方接触的方式来划分	(22)
3.4 按谈判进行的地点来划分	(23)
3.5 按谈判中双方所采取的态度与方针来	

划分	(23)
第4节 商务谈判的具体类型	(28)
4.1 货物买卖谈判	(29)
4.2 投资谈判	(29)
4.3 租赁及“三来一补”谈判	(29)
4.4 建设项目谈判	(30)
4.5 技术贸易谈判	(31)
4.6 融资谈判	(31)
4.7 服务贸易谈判	(31)
4.8 损害和违约赔偿谈判	(31)
第5节 树立正确的谈判意识	(32)
5.1 谈判是协商,而不是“竞技比赛”	(32)
5.2 在谈判中双方除了存在利益关系之外, 还存在人际关系	(33)
5.3 谈判者的眼光宜远	(34)
第6节 商务谈判的基本原则	(34)
6.1 尽量扩大总体利益	(35)
6.2 营造公开、公平、公正的竞争局面	(38)
6.3 明确目标,善于妥协	(40)
6.4 运用“谈判议题整合法”达到“双赢”效果	(43)
〔案例〕 奥迪汽车诞生记	(45)

第2章 商务谈判的艺术

第1节 需求理论在商务谈判中的应用	(49)
1.1 生理的需求在商务谈判中的具体体现与 满足	(51)
1.2 安全和寻求保障的需求在谈判中的具体 体现	(53)

1.3	爱与归属的需求在谈判中的具体体现·····	(53)
1.4	获得尊重的需求在谈判中的具体体现·····	(55)
1.5	自我实现的需求在谈判中的具体体现·····	(57)
第2节	商务谈判中的思维艺术·····	(59)
2.1	人类的思维方法·····	(60)
2.2	注意概念的理解和把握·····	(61)
2.3	注意思维的程序·····	(62)
第3节	正确、灵活地运用各种思维方法·····	(64)
3.1	比较、抽象概括方法的运用·····	(64)
3.2	归纳与演绎方法的运用·····	(66)
3.3	分析和综合法的运用·····	(68)
第4节	思维的艺术和技巧·····	(69)
4.1	促使思维发散化,充分发挥思维的创造力·····	(69)
4.2	思维多样化·····	(70)
4.3	在思维动态化中调整和优化思维·····	(70)
4.4	要具有超前意识的思维·····	(71)
〔案例〕	百万元巨款丢在哪儿了?·····	(72)

第3章 各国的商业文化、风俗与礼仪

第1节	各国和各地区的商业文化·····	(78)
1.1	美国人·····	(79)
1.2	德国人·····	(80)
1.3	法国人·····	(81)
1.4	英国人·····	(82)
1.5	斯堪的纳维亚人(北欧人)·····	(84)
1.6	东欧人·····	(85)
1.7	阿拉伯人·····	(86)
1.8	日本人·····	(88)

1.9 香港人	(94)
第2节 商业礼仪	(95)
2.1 服饰	(95)
2.2 举止	(97)
2.3 言行	(100)
2.4 礼物	(103)
2.5 日常礼貌	(104)
2.6 一些国家的习俗与禁忌	(105)
〔案例〕 证据抗辩	(108)

第4章 商务谈判的程序

第1节 准备阶段	(110)
1.1 自身分析	(111)
1.2 对手分析	(116)
1.3 谈判队伍的组织	(118)
1.4 地点的选择	(119)
1.5 目标、策略、计划的制定	(120)
1.6 模拟谈判	(121)
第2节 接触阶段	(122)
2.1 营造谈判气氛	(123)
2.2 摸底	(125)
2.3 修正谈判计划	(127)
第3节 实质性阶段	(128)
3.1 正确报价	(128)
3.2 反复磋商	(130)
3.3 善于运用沟通与说服技巧	(133)
3.4 技术谈判	(135)
第4节 协议阶段	(136)

4.1 交易的促成	(137)
4.2 签约	(138)
第5节 执行阶段	(139)
〔案例〕 商务谈判技巧4则	(141)

第5章 商务合同条款的谈判

第1节 涉外商务合同概述	(145)
1.1 涉外商务合同的概念、特点与种类	(145)
1.2 涉外商务合同的基本内容	(146)
1.3 涉外商务合同的结构	(149)
第2节 商务合同条款谈判的原则	(150)
2.1 注重法律依据	(150)
2.2 追求合同条款的公平与平衡	(151)
2.3 条文要明确严谨	(152)
2.4 由我方直接用英文起草	(153)
第3节 商务合同条款的构成	(153)
3.1 标的(Subject Matter)	(154)
3.2 数量(Quantity)	(155)
3.3 质量(Quality)	(155)
3.4 产地与出厂时间(Origin of Production Time)	(155)
3.5 价格条款(Clause of Price)	(156)
3.6 违约责任条款(Clause of Breach of Contract)	(157)
3.7 产权条款(Clause of Property Ownership)	(157)
3.8 免责条款(Clause of Indemnity)	(159)
3.9 艰难情势条款(Hardship Clause)	(159)
3.10 财政结算和财产清算条款(Settlement	

and Liquidation)	(160)
3.11 仲裁条款(Arbitration Clause)	(161)
3.12 长期供应备件条款(Clause of Long-term Supply of Spare Parts)	(162)
3.13 长远合作条款(Clause of Long-term Cooperation)	(162)
3.14 国产化条款(Clause of Nationalization)	(163)
3.15 保证条款(Clause of Warranty)	(164)
第4节 商务合同条款谈判	(165)
4.1 字斟句酌	(166)
4.2 前后呼应	(167)
4.3 公正实用	(168)
4.4 随写随定	(169)
4.5 贯通全文	(170)
第5节 合同的履行	(171)
5.1 建立项目管理小组监督合同的执行	(171)
5.2 区别对待对方的专家、工程技术人员与 公司的老板	(173)
5.3 邀请政府高层管理人员适时参加合同的 执行工作	(173)
5.4 从全局的角度来理解和履行合同	(173)
〔案例〕 谈判定局技巧	(174)

第6章 谈判成交点预测的方法

第1节 预测对象基量的选择	(179)
1.1 预测对象基量的确定	(179)
1.2 基量的选择原则	(180)
第2节 测定成交点的模式	(181)

2.1 单因素预测模式	(181)
2.2 复合(组合)因素预测模式	(185)
2.3 基础计算加调节的预测模式	(188)
2.4 加权平均预测模式	(193)
第3节 预测模式的原则内涵	(194)
3.1 预测的原则内涵的意义	(195)
3.2 原则内涵的指导作用	(196)
〔案例〕 化干戈为玉帛	(197)

第7章 合同条款谈判预测方法的应用

第1节 合同条款的结构和特性	(202)
1.1 合同条款的结构	(202)
1.2 合同条款的特征	(209)
第2节 合同条款谈判的预测	(214)
2.1 正文条款谈判的预测	(214)
2.2 附件条款的预测	(231)
〔案例〕 故露破绽日航贱买波音机	(239)

第8章 价格条件谈判成交点预测方法的应用

第1节 单项商品交易价格的预测	(243)
1.1 橡胶产品价格谈判的预测	(244)
1.2 水泥交易订价谈判的预测	(246)
第2节 技术商品交易价的预测	(248)
2.1 专有技术	(248)
2.2 专利技术	(257)
第3节 商标或标牌许可证交易价格的预测	(262)
3.1 从受让方角度预测	(263)
3.2 从许可方角度预测	(264)

第4节 服务价格的预测·····	(267)
4.1 技术指导费的谈判·····	(267)
4.2 咨询费的谈判·····	(271)
第5节 成套工程价格谈判的预测·····	(273)
5.1 成套工程谈判成交点预测的特征·····	(274)
5.2 成套工程谈判成交点预测的方法·····	(274)
〔案例〕反客为主美国撤销301条款调查·····	(276)

第9章 商务风险的规避

第1节 商务活动的风险分析·····	(280)
1.1 政治风险·····	(280)
1.2 市场风险·····	(282)
1.3 技术风险·····	(288)
1.4 素质风险·····	(292)
第2节 商务风险的预见与控制·····	(293)
第3节 规避风险的手段·····	(297)
3.1 提高谈判人员的素质·····	(297)
3.2 请教专家,主动征询·····	(298)
3.3 审时度势,当机立断·····	(300)
3.4 规避风险的技术手段·····	(301)
3.5 利用保险市场和信贷担保工具·····	(302)
3.6 公平负担·····	(302)
〔案例〕港商设骗局造成我方工厂事实侵权·····	(303)

第10章 商务谈判队伍的组织

第1节 商务谈判人员的素质·····	(306)
1.1 知识素质·····	(307)
1.2 心理素质·····	(311)

1.3	仪态素质	(313)
1.4	谈判技能素质	(314)
1.5	礼仪素质	(316)
1.6	精力充沛	(317)
第2节	翻译人员素质	(318)
2.1	知识广博	(318)
2.2	准备充分	(319)
2.3	作风稳健	(320)
2.4	主从适度	(321)
2.5	礼貌周到	(321)
2.6	体力充沛	(322)
第3节	谈判队伍的组织与管理	(322)
3.1	谈判领导人员的素质	(323)
3.2	谈判队伍组织规模	(324)
3.3	授权	(328)
3.4	协调与控制	(329)
3.5	激励	(330)
〔案例〕	我公司用计推销红茶	(331)
附录	商务谈判常用词汇英汉对照表	(334)
参考文献		(354)

第1章 商务谈判概述

第1节 商务谈判的概念和特点

1.1 谈判的概念

时代的车轮已经驶入 21 世纪,由于信息化时代的到来,世界正变得越来越小,国际间的交往日益频繁。我国的改革开放政策和现代化建设所取得的巨大成就及其广阔的市场吸引着各国的商人纷至沓来,中国人也越来越多地走出国门,把生意做到了世界各地。在如今的商务活动中,不论是政府组织的建设项目,还是企业开展的技术引进或者是跨国投资、货物买卖、金融保险、国际运输、咨询服务等,都不可避免地需要中外双方对所筹划的业务进行磋商,以求达成双方都能接受的协议,这种磋商就是我们常说的商务谈判。

商务谈判是商务活动的一个极其重要的环节。有关项目合作和交易的内容、价格、义务和责任以及其他的条件,都必须通过谈判来确定。双方通过谈判取得的协议具有法律约束力,不能轻易改变。所以谈判的结果如何,将直接关系到双方的利益。因此,总结商务谈判的经验教训,研究商务谈判的规律,探讨谈判技巧的正确运用,妥善处理谈判中出现的各种问题,是开展商务活动的一个重要方面。了解掌握商务谈判的原则、方法,善于运用谈判技巧、

谈判艺术处理复杂的商务活动,这是从事商务工作的基本要求。

1.1.1 什么是谈判

“谈判”这个词听起来很神秘、玄妙,有时甚至令人生畏。其实,我们每个人每天都在接触谈判,只不过没有明确地意识到而已。如果说谈判有什么玄妙的话,那么它的玄妙之处就在于:它是一项充满智慧、勇气、艺术和技巧的人类活动。谈判并不一定非得发生在政治圈和商场上。你可能没有想到,年轻的少妇们在菜市场上和小贩的讨价还价也是一种谈判……所以,谈判并不只是那些高高在上的官员的义务,也不再只是那些在商场上打滚的大老板们的权利,每个人在生活中或多或少都会碰到需要和人家“谈一谈”的时候。

比如,当你要买一辆漂亮的自行车的时候,你希望用最低的价格买到最漂亮的车子,车店的老板却想尽办法要从你口袋中掏出最多的票子来。这时,你应该怎样解决你们之间的利益冲突呢?能否既让自己不吃亏,又让商店的老板把最好的车子卖给你呢?

当你有空余的房子要租出去的时候,新来的房客却又是你要你修理地板,又是要你更换水管、水龙头。在他看来他已经付了房租,这些就应该是房东的责任。但是在你看来,这个房客不知道是怎样地糟蹋了你的房子,他才是应该负责修理的人。这时候,作为房东的你应该怎样对付你的房客呢?

在国际贸易中,美国动不动就骂日本人以不公平的非关税壁垒限制美国商品在日本销售。日本人则指责美国人自己没有本事制造优良产品,还把自己的无能怪到别人的头上。如果你是其中任何一方的代表,那么又应该如何解决你们之间的纷争呢?

在我们所处的这个世界,充满了冲突和竞争,没有一个人能够避开这些冲突竞争。然而有的人能处理得很好;有的人却无能为力。有的人在冲突之中往往放弃争取自己权益的机会,自动缴械投降,成为牺牲品;有的人却能利用环境借力用力,占尽优势。有

的人拼命地想要规避冲突,却仍然逃不掉;有的人则自信心十足地面对冲突,并且成功地满足了自己和他人的需要。

这种处理冲突的能力不但决定了我们是否能够解决纷争、度过危机,也决定了我们是否能够在每天的生活中满足自己的需求。更重要的是,成功地解决冲突可使我们更能敏感地体察自己和别人的需要,以更富创造力的心灵来提供解答,更具信心地面对难关与挑战,使我们有一个更有尊严,更强有力,更加活泼激昂的生命!

但是,要怎样才能成功地化解冲突,成为一场冲突的赢家呢?

通常,解决冲突的方法有两种。一种是使用暴力,比如原始人为了争夺配偶,用木棍决出胜负。古今中外的成千上万场战争即是如此。现代人为了争取选票,用拳头在立法院比大小,或是商场为了互相争取顾客而进行的削价竞争的价格大战,等等。这些硬碰硬的暴力手段虽然有时可以迅速分出胜负,暂时解决问题,但是它的代价却是很高昂的。而且,就算胜利的一方最后终于把冲突压了下去,落败者的怨恨和耻辱却不易消除,随时可能掀起另一场冲突的高潮。莎士比亚的《王子复仇记》便是典型的事例。

所幸的是,人类寻找出了另一种解决冲突的方法,那就是本书的主题——谈判。

当然,谈判是需要勇气,需要学习和训练的。但是,踏出第一步并非像你所想的那么困难,那么可怕。通过学习,你将会发现谈判就发生在我们的周围,俯拾即是。所以,竖起你的耳朵,睁大你的眼睛,通过努力学习,观察和思索,你会发现自己不知何时也变成谈判高手了。好好地享受它吧!

1.1.2 谈判的概念

那么什么是谈判呢?

按照最一般的认识,谈判是指人们为了协调彼此之间的关系,满足各自需要,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·尼尔伯格(Gerard I