

禁忌系列丛书

谈判

禁忌

徐之 编著



- 一次次警钟
- 一面面镜子
- 一种种忌讳
- 使你变得更精明

北京经济学院出版社

禁忌系列丛书

谈 判 禁 忌

北京经济学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

谈判禁忌/徐之编著. —北京:北京经济学院出版社,1997.1
(禁忌系列丛书/姜冰主编)

ISBN 7-5638-0623-7

I. 谈… I. 徐… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 22163

责任编辑:蒋明

封面设计:邹本忠

北京经济学院出版社出版

(北京市朝阳区红庙)

河北三河市腾飞胶印厂

全国新华书店发行

787×1092 毫米 32 开本 7 印张 156 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

印数:00 001—6 000

定价:9.20 元

《禁忌系列丛书》编辑委员会

主编：姜冰

编委：(以姓氏笔画为序)

安亚利 陈文冰 祝合良 姜全坤

徐建民 黎少华

策划：陈文冰 姜全坤

总 序

在人类即将迈进 21 世纪之际,在中国改革开放的大潮之中,中国的企业家必须具备宽广深厚的经济理论和经营管理知识。为了适应这一需要,大量的经济管理类书籍已经或正在进入企业家们的书屋,转化为他们的智慧和力量。但令人深为遗憾的是,在上述书籍中,几乎都是正面讲解、阐述经济管理的基本理论和操作方法,而极少从反面向企业家们揭示出那些能引致他们“一失足成千古恨”的误区和陷阱,向他们发出振聋发聩的警世忠言。“有比较才有鉴别”,人类的认识规律告诉我们:从反面敲响警钟比从正面加以引导往往更能使人清醒和感悟。基于这种认识和考虑,我们精心组织编写了这套丛书,把它奉献给那些立志对中国企业改革和管理有所作为的企业家。这套丛书虽然也对经营管理的运作原理和实务作了恰当的阐述,但它主要是说明和指出在经营决策、市场营销、商务谈判、识才用人、筹资投资和企业公关等方面的种种禁忌,并辅以大量的实例。

这套丛书如果能使企业家们取得意想不到的收获,对他们的经营才干和管理能力的增长有所裨益,我们将为自己付出的辛勤劳动感到由衷的欣慰。

编者

1997 年 1 月

目 录

引言.....	(1)
一、谈判礼仪与禁忌	(3)
1. 日常交往的礼节与禁忌.....	(4)
2. 见面时的礼节与禁忌.....	(6)
3. 谈话时的礼节与禁忌.....	(9)
4. 参加宴请的礼节与禁忌	(11)
5. 社交时的个人卫生与禁忌	(15)
6. 服饰的礼仪与禁忌	(16)
7. 称呼的礼节与禁忌	(17)
8. 花卉与颜色禁忌	(21)
9. 馈赠礼品禁忌	(22)
二、谈判语言禁忌.....	(24)
1. 语言禁忌	(24)
2. 谈判语言禁忌	(28)
三、谈判对象禁忌.....	(36)
1. 与英国人谈判禁忌	(37)

-
2. 与美国人谈判禁忌 (42)
 3. 与德国人谈判禁忌 (47)
 4. 与犹太人谈判禁忌 (49)
 5. 与法国人谈判禁忌 (53)
 6. 与意大利人谈判禁忌 (59)
 7. 与瑞士人谈判禁忌 (64)
 8. 与日本人谈判禁忌 (67)
 9. 与韩国人谈判禁忌 (80)
 10. 与阿拉伯人谈判禁忌 (83)

四、谈判地点禁忌 (89)

1. 主座谈判禁忌 (91)
2. 客座谈判禁忌 (95)
3. 谈判座次禁忌 (97)

五、电话谈判禁忌 (103)

1. 打电话的一般禁忌 (103)
2. 电话商谈的禁忌 (104)
3. 电话商谈的原则 (106)

六、谈判过程禁忌 (108)

1. 谈判准备禁忌 (108)
2. 谈判磋商禁忌 (119)
3. 谈判协议禁忌 (125)

七、谈判心理禁忌 (129)

1. 忌缺乏自信	(130)
2. 忌没有耐心	(133)
3. 忌意气用事	(135)
4. 忌过于倾心	(137)
5. 忌没有恒心	(138)
6. 忌趾高气扬	(139)
八、谈判行为禁忌	(141)
1. 顾左右而言他——忌心不在焉	(142)
2. 手舞足蹈——行为语禁忌	(143)
九、谈判策略禁忌	(148)
1. 不要“作茧自缚”	(150)
2. 不要轻易说“不”	(152)
3. 不要“只见树木,不见森林”	(153)
4. 谨防“数字陷阱”	(154)
5. 切忌轻易预付款	(156)
6. 防止“多米诺骨牌”——让步禁忌	(157)
7. 不要盲目崇拜专家	(161)
8. “漫天要价”,适得其反——报价禁忌	(163)
9. 谨防“假出价”	(164)
10. “最后通牒”不可轻用	(167)
11. “心急吃不了热豆腐”——不要急于求成	(169)
12. 不要忽视第一印象	(170)
13. 不要轻许诺言	(171)
14. 不要轻易亮出自己的底牌	(173)

15. 中途换将——轻易不亮的招术	(175)
16. 场外交易须慎重	(176)
17. “优柔寡断”事难成	(178)
18. 严防“各个击破”	(180)
19. “全权代表”之误	(181)
20. “仲裁者”能否公平仲裁	(183)
 十、专业谈判禁忌	(185)
1. 推销谈判禁忌	(185)
2. 劳资谈判禁忌	(191)
 附 谈判能力的测试	(199)

谈判,是人类最普遍的行为工具。然而,许多人并不真正懂得谈判。一般人总认为谈判是对立双方面对面地围着桌子磋商问题。其实,这只是较正规的一种谈判。现实生活中,人们每天都面临谈判,或者说每天都在与人谈判。在单位,为了晋级或别的什么问题要与上司谈判;在家里,你的谈判对手很可能是你的父母、妻子甚至孩子;在社会上,就拥有更多的谈判对手了,早晨买菜免不了与卖者谈判,在商店免不了与售货员谈判……所有这些其实都是谈判。因而,从这一意义上来说,生存就是与社会的谈判。社会中的每一项活动,都或多或少地包含有一定程度的谈判内容。

看来,应该从更为广泛的角度来认识谈判,并对谈判作出更为科学的解释。谈判是运用语言,最大程度地有利于自己或某一方解决某一问题的一种技巧。即使是正规的外交谈判、商务谈判、军事谈判等,也都包含着更为广泛的社会谈判方式。

当今时代,“冷战”已经结束。谈判越来越广泛地被人们用来解决各种复杂的问题,即使是敌对双方也更愿意采取谈判而不是用战争来解决问题。美国前总统尼克松早就预言:对立的时代已经结束,我们已开始进入谈判时代。美国凭借其强大的经济、军事实力的基础,运用谈判解决了许许多多复杂的国

际问题,这无疑得益于美国谈判外交的顺利施展。

今天,在改革开放的中国,在向社会主义市场经济转轨的中国,谈判更是无时不在,无处不有。其重要性日益显现于我们的经济和社会生活之中。事实上,在经济与国际接轨的同时,我们已进入了谈判时代。而在我们日常的社会生活中,不断细化的社会分层,要求每一个社会成员尽快适应自己的角色,而这一过程在很大程度上是通过谈判来完成的。因而,研究谈判技巧,掌握谈判艺术,绝非只是专家们独有的特权。对一般大众而言,更重要、更现实的恐怕是牢记谈判中应注意的法则——谈判禁忌,这应该说是最具实用的谈判技巧。

一、谈判礼仪与禁忌

众所周知,谈判不只是围坐在桌子旁,面对面的严肃恳谈。在外交谈判和国际商务谈判中,日常交际的礼节和礼仪,是谈判过程中不可或缺的重要内容。尤其是在国际的交往中,必须注意了解和尊重各国、各民族的风俗习惯,了解他们不同的礼节行为和做法,注意礼貌,从而使谈判能够得以顺利进行。

中国有句俗话,“到什么山上唱什么歌”,说的就是这个道理。其实,中国素有“礼仪之邦”的美称。在我们日常生活来往中也有诸多的礼节。那么,在谈判中的礼仪与禁忌,则是谈判通往成功之路的第一道门坎。

1.

日常交往的礼节与禁忌

遵守时间、不得失约

这是国际交往中极为重要的礼貌行为。参加各种活动，应按约定时间到达。因为，过早抵达，会使主人因准备不足而难堪；迟迟不到，则让主人和其他客人等候过久。因故迟到，要向主人和其他客人表示歉意；万一因故不能应邀赴约，要有礼貌地尽早通知主人，并以适当的方式表示歉意。应记住，失约是一种很失礼的行为。

尊重老人和妇女

在很多国家的社交场合中，经常会看到这样的情景：上下楼梯、车辆，进出电梯，让老人和妇女先行，主动予以照顾。对同行的老人和妇女，男子帮助提拿较重的物品，进出大门时，主动帮助老人和妇女开门、关门，帮助她（他）们穿、脱大衣和外套。同桌用餐时，旁边若是老人和妇女，男子应主动照顾、帮助，给她（他）们让座位等。在中国，“尊老爱幼”有着悠久的历史传统。

尊重各国风俗习惯

不同的国家、民族，由于不同的历史、宗教等因素，各自有特殊的风俗习惯和礼节，对此，均应予以尊重。例如，伊斯兰教徒不吃猪肉，也禁谈猪，在斋月里日出之后、日落之前，不能吃喝；有的佛教徒不吃荤，印度教徒不吃牛肉；有些国家如印度、

印尼、马来西亚、阿拉伯国家等，不能用左手与他人接触，或用左手传递东西；在佛教国家，不能随便摸小孩头顶；天主教徒忌讳“13日、星期五”，遇上这种日子，一般不举行宴请活动；使用筷子进食的东方国家，用餐时不能用一双筷子来回传递，也不能把筷子插在饭碗中间；东南亚一些国家忌讳坐着翘大腿；伊朗称好不伸大拇指；保加利亚、尼泊尔等一些国家，摇头表示赞成，点头表示不同意等等。对这些风俗习惯如不注意，会使人误以为对其不尊重，或闹出些笑话。

举止

举止要落落大方、端庄稳重，表情自然诚恳、和蔼可亲。站立，身子不要歪靠在一旁，不半坐在桌子或椅子上；坐时，腿不摇，脚不翘，坐在沙发上不要摆出懒散的姿态。在公共场所，不要趴在桌子上，躺在沙发上。平时走路，脚要轻，遇急事时可加快步伐，但不要慌张奔跑。两人行走，不搭肩；多人行走，不要有意无意成队而行。谈话时，手势不要过多，不要放声大笑或高声喊人。在图书馆、博物馆、医院、教堂等公共场所，都应保持安静。在隆重的场合，如举行仪式或听讲演、看演出，要保持肃静。

吸烟

一些国家和地区，在公共场合中是不允许吸烟的，例如，在剧场、商店、教堂、博物馆、会议厅等都不得吸烟。在火车、轮船、飞机上往往分吸烟与不吸烟两种座位，或两种车厢、坐舱等。在工作、参观、谈判和进餐中，一般不吸烟或很少吸烟。新到一个地方，遇到新的场合或在私人住宅，应询问一下主人“可以吸烟吗”，如主人许可，方能吸烟。如有妇女在座时，应征得她们的同意，方能吸烟。

2.

见面时的礼节与禁忌

介绍

在交际场合结识朋友，可由第三者介绍，也可自我介绍。为他人介绍，要先了解双方是否有结识的意愿，不要贸然行事。不论自我介绍或由他人介绍，都应该大方自然。例如，在与人交谈中，如有自己熟悉的人，应该上前打招呼。在这些场合，也可主动自我介绍，讲清姓名、身份、单位。对方则会随后自我介绍。为旁人介绍时还可说明与自己的关系，便于新结识的人相互了解与信任。介绍具体人时，要礼貌地以手示意，而不要用手指指点点。介绍应有先后之别，应把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的，把男子介绍给妇女。介绍时，除妇女和年长者外，一般都应起立。在宴会桌上、会谈桌上可不必起立，被介绍者只要微笑点头示意即可。

握手

这是大多数国家相互见面时和离别时的礼节。在交际场合中，握手是司空见惯的事情，一般在相互介绍和会面时握手。在遇见朋友时先打招呼，然后相互握手，寒暄致意。关系亲近的，可以边握手边问候，甚至两人双手长时间地紧握在一起。在一般情况下，握一下手即可，不必用力。年轻者对年长者，身份低者对身份高者则应稍稍欠身，双手握住对方的手，以示尊敬。男子与妇女握手时，往往只握一下妇女的手指

部分。

握手也有先后顺序之分，应由主人、年长者、身份高的妇女先伸手，客人、年轻者、身份低者见面先问候，待对方伸手再握。多人同时握手时，注意不要交叉，待别人握完再伸手。男子在握手前应先脱下手套，摘下帽子。握手时，双目注视对方，微笑示意，不要看着第三者握手。

主人主动、热情、适时的握手是很必要的，这样做会增加亲切感。

握手除是见面时的一个礼节外，还是一种祝贺、答谢或相互鼓励的表示。例如，对方取得某些成绩与进步时，对方赠送礼品时以及在发放奖品、奖状、发表祝词讲话后，均可以握手表示祝贺、感谢、鼓励等。

此外，有些国家还有一些传统的见面礼节。如，东南亚佛教国家，是双手合十字，日本人是行鞠躬礼，我国旧时传统是抱拳。对这些礼节都应有所了解，在不同的场合注意使用。

在西方，亲人、熟人之间见面，都是拥抱、亲脸、贴面颊等。在一般的公共场合，关系亲近的妇女之间是亲脸，男子间是拥肩、拥抱，男女之间是贴面颊，晚辈对长辈一般是亲额头，男子对高贵的女宾往往是亲一下手背以示尊敬。在一些欢迎宾客的场合或祝贺、感谢的隆重场合，在社交和民间的仪式中，也有拥抱的礼节，有时是热情友好的拥抱，有时则纯粹是礼节性的。

致意

公共场合远距离遇到相识的人时，一般举右手打招呼并点头致意。在西方，男子戴礼帽时，还可行脱帽礼；如两人相遇可摘帽点头致意。有时与相遇者侧身而过，从礼节上讲，也应

回身问候“你好”。

与相识者在同一场合多次见面，只点头致意即可。对于一面之交的朋友，或不相识者，在社交场合均可点头或微笑致意。在社交场合，遇见身份高的领导人，应有礼貌地点头致意，以示欢迎，不应主动上前握手问候；如遇到身份高的熟人，一般也不要直接去问候，而是在对方应酬活动告一段落之后，再示问候。