

实用口才教程

方百寿 主编
蔡从燕 编著

贸易 口才

SHI YONG KOU CAI JIAO CHENG

辽宁大学出版社

贸易口才

主编

方百寿

副主编

汪相燕 虞维华

编著

蔡从燕

辽宁大学出版社

1996

(辽)新登字第9号

图书在版编目(CIP)数据

实用口才教程/方百寿等编. —沈阳:辽宁大学出版社, 1996. 4
ISBN 7-5610-3107-6

I. 实… II. 方… III. 口才学-教材 IV. H019.43

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 01270 号

实用口才教程 系列

贸易口才

主 编 方百寿
副主编 汪相燕 虞维华
编 著 蔡从燕

责任编辑 刘雪枫
封面设计 李 铁
责任校对 自 然

出版 辽宁大学出版社 (沈阳市崇山中路 66 号)
印刷 北京光华印刷厂
经销 各地新华书店
开本 787×1092 1/32 78.75 印张
版次 1996 年 1 月第一版 1996 年 1 月第一次印刷

版权所有 翻印必究

书号 ISBN 7-5610-3107-6/G·1025
定价 (全套 14 本) 定价: 78.40 元
每册定价: 5.60 元

目 录

备战篇

第一章 贸易谈判和

二人合作对策 (1)

一、1992年11月17日：恒生指数

骤涨128.98点 (1)

二、“囚犯两难问题”的启示 (4)

三、贸易谈判和二人合作对策 (6)

四、哈佛谈判术 (11)

第二章 凡事预则立 (15)

一、认识你自己 (15)

二、你了解你的对手吗？ (21)

三、你了解第三者吗？	(27)
------------------	------

实战篇

第三章 谈判口才策略	(35)
------------------	------

一般策略之一：心急吃不成热豆腐	(35)
-----------------------	------

一般策略之二：制敌机先	(40)
-------------------	------

一、报价	(43)
------------	------

具体策略之一：最高可行	(43)
-------------------	------

具体策略之二：不要三寸不烂之舌	(49)
-----------------------	------

二、磋商	(50)
------------	------

具体策略：稳步均等	(51)
-----------------	------

三、跨越“谈判冷却期”	(67)
-------------------	------

具体策略之一：敲山震虎	(68)
-------------------	------

启示之一：敲山震虎——引进新竞争者	
-------------------	--

——纯属虚构或确有其事——威胁性	
------------------	--

具体策略之二：“听不懂”、“听错了”、“没听到”	(74)
--------------------------------	------

启示之二：“听不懂”、听错了、没听到。	
---------------------	--

——假痴不颠——对手的谈判素质	
-----------------	--

具体策略之三：100,000 : 1,000,000	
----------------------------	--

不行 10 : 100 可行	
----------------	--

..... (78)

启示之三：合理冒险—过度冒险—

高韩先生的经典思想—确定底线

—哥伦布的启示

具体策略之四：博士无奈 (86)

启示之四：博士无奈—权力有限

—真正的权力—局部优势—谈

判对手的素质

具体策略之五：做大蛋糕 (90)

启示之五：做大蛋糕—什么是蛋糕

—你做大蛋糕了吗？—视野的起

越

具体策略之六：温柔一刀 (96)

启示之六：温柔一刀—糖衣炮弹—酒

无好酒，宴无好宴—相信微笑和眼

泪—别迷惑于微笑和眼泪。

具体策略之七：休会 (100)

启示之七：情绪化反应—极端行为—

心理调适—重塑信心

具体策略之八：双面俏佳人 (107)

启示之八：黑脸—白脸—软硬兼施和

恩威并济—白脸的筹码

具体策略之九：放弃谈判 (111)

启示之九：放弃谈判是一种策略

吗？——贸易谈判的另一种获得——

谈判人格的破坏——放弃谈判——

峰回路转

具体策略之十：大策略…………… (113)

启示之十：贸易谈判的复杂性和全景

特征——单一策略和综合攻防——走向

大策略

四、“OR”值 160 万美元…………… (117)

四周贸易口才速成…………… (120)

第一周…………… (120)

第二周…………… (135)

第三周…………… (149)

第四周…………… (157)

备战篇

第一章 贸易谈判和 二人合作对策

一、1992年11月17日：恒生指数骤 涨128.98点

例一：1992年11月17日下午，香港股票市场上的恒生指数发生了一个戏剧性的变化，恒生指数由本周的4325.91点骤涨到本日的4454.89点，劲增128.98点。推动恒生指数骤然上跳的助准力量来自距香港万里之遥的华盛

顿。这一天，两位女性，即中国的外经贸部副部长吴仪和美国贸易代表卡拉·希尔女士，代表各自的国家就两国间马拉松式的知识产权谈判达成协议。两国间这一重要贸易谈判的达成协议就马上催动了香港股票市场。

例二：1985年，我国江南地区某现代化钢铁厂二期工程开始动工。中国技术进出口公司受命与某外国制造商谈判，签订成套设备引进合同，总成交额可达数亿美元，其中70%使用卖方信贷，年利率为7.5%，分5年还清贷款。按照当时国际金融市场的利率，7.5%的幅度是比较低的。但是，国际市场金融利率在这之后会产生什么变化呢？中技公司的谈判代表们对此做了大量周详的调查研究。分析表明，国际金融利率在中长期会呈下降态势。这一分析也表明，如果在国际金融市场利率最低的时候，终止卖方信贷提前支付贷款，那么据此就可为国家节约一笔巨额外汇。只要在协议书上作了说明，提前或推迟支付贷款按国际金融市场惯例都是被允许的。因此，中技公司谈判小组积极利用谈判的最后机会，提出和对方签订一份有关信贷偿还协议书，内容涉及我方有权根据己方的财政状况，选择时机提前付款，但不增加

额外费用的协议。1987年，国示金融市场上的贷款利率果然出现了如期变化，从7.5%持续降到7%、6%、5.4%、4.9%，最终到4.5%。这时，钢铁厂引进成套设备的大量贷款尚未偿还。因此，根据协议书，提出修改付款方式良机已到。于是，双方又开始了一轮紧张的艰苦谈判。根据协议，提前偿还必须筹集到一笔足以支付对方贷款的资金。在有关方面的支持下，终于通过中国国际信托投资公司下属的中信公司以年利率5.4%重新筹措到这笔资金。而按照国际惯例，在对方政府审批所需的三个月内，由于没有出口许可证，对方公司无法向我方交货，这对于一个大规模的现代化钢铁企业来说，将意味要蒙受巨大的损失。中技公司的谈判代表又通过艰苦的谈判，获得对方的理解，从而同意将所需的时间由三个月缩短为两个半月。另外，又通过国内各方而的协作和支持，努力设法抢回延误的两个半月工程，减少损失。所有的谈判细节终于在1988年1月19日尘埃落定，原定合同价70%的延期付款改为现汇付款，使我方节约延期利息约1800万美元，节约中间利息约600万美元，节约信贷保险费200万美元，各项累计共为国家节省近亿元的人民币。

币支出！

贸易谈判就是这样的神奇，它不断地给你带来可观的收益！让你惊喜万分！

谁能知道，恒生指数上涨 128.98 点，会使多少人在一夜之间迷迷忽忽成为百万富翁！

谁能知道，近亿元人民币的节省，意味着福利院里将洋溢出多少张难得的笑脸！

贸易谈判是如此地令人心动！

二、“囚犯两难问题”的启示

著名的对策论专家塔克提出一个让后世对策论专家心醉神迷的命题，那就是所谓的“囚犯两难问题”。

这一著名命题的发生背景是这样的：有两个人因藏有被盗物品而被捕。两人都明白，如果两人都拒不承认盗窃，则现有证据不足以判盗窃罪，只能以窝藏赃物罪判一年徒刑；如果两人都招认，则判八年徒刑；如果其中一人招认而另一人拒不坦白，则坦白者从宽处理可获释放，抗拒者将从严处理被判十年徒刑。现在问：这两个人该怎么办？

对策论的研究表明，这两个人有以下四种

行动可以选择：

	B 坦白	A 抗拒
A 坦白	$(-8, -8)$	$(0, -10)$
B 抗拒	$(-10, 0)$	$(-1, -1)$



上表表明：如果两个人都坦白，那么 8 年徒刑对两个人未免太残酷；如果一人坦白另一人抗拒，则审判结果必然大大不利于任何抗拒者；而如果两人进行有效的信息交流，进行攻守同盟，都拒不承认，那么 1 年的徒刑对双方

来说都是可以接受的。

这一有趣而且有用的命题实际上包含着一条极为重要的游戏规则，即对策论中的二人合作对策游戏规则。

请记住：二人合作对策是一种双赢策略，就是让谈判双方都获得适当的利益。

三、贸易谈判和二人合作对策

思想是行动的指南。那么，指导贸易谈判的最佳游戏规则是什么呢？

我们先来看两个实例。

例一：新加坡华裔客商 A 先生与我国某食品出口公司洽谈大蒜生意。首轮会谈，我公司报价每吨大蒜为 600 美元，但是 A 先生只愿意出价 590 美元。显然，双方在价格上存在立场性差距，于是谈判暂告中断。

两天后，谈判重新开始。由于大蒜收获期马上就要开始，如果无法及时确定交易数量，错过收期时机，不但质量难以保证，而且收期价格必然看涨。我食品出口公司权衡再三，最终确定愿意以 590 美元成交。然而，出人意料的是，A 先生没有接受我公司的让步，他说：“我

的祖籍是山东，我们交个朋友吧。说心里话，这批蒜卖 590 美元一吨，贵公司有点吃亏，我心里也不愉快。做生意嘛，讲个来日方长，我以每吨 595 美元的价格全部成交。”事后，A 先生在问及为何主动让价的原因时说：多添分美元虽然使我们少赚了 2 万美元，但贵公司将永远难忘这一次洽谈。我们将来还会有交往，一旦有求于你们，我想你们是乐意尽力帮助的。有些同行，对一点蝇头小利也不放过，这样反而使对方产生反感，也会对你斤斤计较，虽然生意做成了，但并不愉快。表面看是赢家，结果因小失大，实际上是输家。”

中国的贸易伙伴非常欣赏 A 先生的举动，后来，果然验证了 A 先生的说法。

原来是这样的：青岛口岸只在月初才有去新加坡的航班，而 A 先生的这批货恰好错过了月初航期，这一等就得一个月。要想赶在其它买主前进货上市，卖个好价钱，就得提前装船。货期越晚，风险就越大。A 先生心急如焚，急忙向我公司请求援助，希望把原定的发货口岸由青岛转往上海，因为上海近期就有到新加坡的货船。我公司考虑到 A 先生在先前谈判中的友好表现，就立即表示同意把大蒜直接由收购

地转往上海，以保证 A 先生及时把货物投入市场。

现在假设：A 先生在和我公司的谈判中采取强硬立场地达成协议，那么，因为航期不巧而影响货物及时上市所造成的损失仅仅是 2 万美元吗？所以，A 先生是明智的。

例二：

买方：我们对贵公司今年上半年推出的儿童系列服装很感兴趣。我想我们可以就此进行有益的谈判。

卖方：是，目前已有数十家商号与我们接洽，都想大批量购货，要知道这种系列服装在你们是很受欢迎的。你们想购买多少？

买方：我们希望一次性成交 10 万打，其中 5 万打希望能取得配额，你知道我们国家对纺织品的非配额进口要征收很高的关税。

卖方：提供 10 万打没问题，但 5 万打配额根本不可能，最多 1 万打。你知道我们还有很多的客户。对了，我们的报价是每打 120 美元，FOB 交货。你们看这个价格可以接受吗？

买方：能提供一些优惠吗？我们有那么大的购买量啊！你知道每打 120 美元的高价，再加上关税，我们就没有赚得了。

卖方：很遗憾，我们无法做任何让步，因为我们的产品现在的确有良好销路。我们以后再寻找合作机会，好吗？

谈判终于戛然而止。

例一中的 A 先生显然深谙二人合作对策的游戏规则，在牺牲微小利益的同时成了更大的赢家。而例二中的卖方尽管当时可以固拒绝和卖主的合作而避免让步所带来的损失，然而，在长远的观察看，他未必是个赢家。要知道纺织品贸易中的价格弹性是很大的，这位卖方一旦蒙受国际市场价格的压力，他能指望从该买主获得帮助吗？

事实上，二人合作同等游戏规则自本世纪 70 年代以来就在国际海底资源开发谈判中显示其卓越的作用。那时候，谈判各方基本上原则性同意美国国务卿亨利·基辛格的建议：由联合国的附属机构国际海底管理局作为一方，与作为另一方的私有或国有企业“平行开发”海底矿藏。但是，许多发展中国家担心，最好的“采矿场地”可能被一些工业发达国家捷足先登。谈判根据遵循的方针是：分割—挑选法。也就是说任何一个预定矿址的申请者首先要探明一块足够大的区域，这块区域要有足够多的资

源可供两家矿业公司进行各自开采。然后，要求这家公司将所探明的矿址“分割”为二。而联合国国际海底管理局则有权优先从中挑选一块。由此，由于运用该“分割—挑选法”，谈判双方往往能够得到各自满意的结果，因为它给了双方平等的参与选择的权利和机会。

这难道不是对策论中二人合作对策游戏规则的最激动人心的体现之一？假如“分割—挑选论”所实际蕴含的二人合作对策游戏规则没有得到贯彻，或没有得到有效的贯彻。谁又能保证那场谈判不旷日持久，甚至目前我们仍然可以欣赏到众多的谈判高手在谈判桌旁口沫飞溅，心力交瘁呢？

总之，二人合作对策的游戏规则告诉你：

(1) 贸易谈判达成协议，对谈判一方是有利的，对谈判的另一方同时也是有利的。这是个利益共享的过程；

(2) 贸易谈判归于破裂，对谈判一方是构成损失，对谈判的一方也同样构成损失。这是个损失均分的过程；

(3) 贸易谈判虽然达成协议，但利益的分享出现明显的倾斜，那么，同样成功的谈判也许在下一次就无法实现。