



高职高专国际商务专业工学结合规划教材
中国商科职业教育“十二五”规划教材



国际商务谈判与沟通

窦然 主编 罗树民 副主编

清华大学出版社

内 容 简 介

本书旨在开阔学生的视野,提高学生动脑、动口、动手的能力,培养其在商界沟通和谈判的技巧。本书遵循国际商务谈判的基本流程,采用模块化体例,十个模块分别为:掌握游戏规则、做好谈判前准备、谈判心理、谈判礼仪、如何开始谈判、运用磋商技巧、化解谈判僵局的方法、语言沟通技巧、把握签约技巧和世界各国人的谈判风格。每个模块多以实际案例导入,以基本理论和谈判知识为铺垫,其中穿插了许多谈判案例,对谈判理论和技巧予以形象化解析。在每个模块的结尾有重点内容概要结构图,以及教学做一体化训练,供学生自测和演练。

本书不仅适合广大高职院校作为教材使用,而且是相关从业人员不可多得的案头读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

国际商务谈判与沟通/窦然主编. —北京:清华大学出版社,2012.11

(高职高专国际商务专业工学结合规划教材)

ISBN 978-7-302-30213-1

I. ①国… II. ①窦… III. ①国际商务—商务谈判—高等职业教育—教材 IV. ①F740.41

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第228437号

责任编辑:康蓉

封面设计:傅瑞学

责任校对:李梅

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:13.5 插 页:2 字 数:326千字

版 次:2012年11月第1版 印 次:2012年11月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:28.00元

产品编号:042391-01

高职高专国际商务专业工学结合模式课程研究课题组

顾问委员会:

刘宝荣(中国国际贸易学会副会长兼秘书长、研究员)

李 健(教育部高职高专经济类专业教学指导委员会主任、中央财经大学教授)

王乃彦(全国外经贸职业教育教学指导委员会常务副主任、教授)

周建松(教育部高职高专经济类专业教学指导委员会副主任、浙江金融职业学院党委书记、教授)

黎孝先(对外经贸大学教授、中国海商法起草委员会委员)

总课题负责人:

姚大伟(上海思博职业技术学院)

课题组成员:

窦 然(上海金融学院)

郭晓晶(南京工业职业技术学院)

刘红燕(深圳职业技术学院)

鲁丹萍(温州职业技术学院)

聂相玲(淄博职业学院)

潘海红(安徽国际商务职业学院)

任东红(商丘职业技术学院)

时启亮(上海东海职业技术学院)

吴 薇(广东轻工职业技术学院)

杨金玲(天津商务职业学院)

杨 频(苏州经贸职业技术学院)

章安平(浙江金融职业学院)

赵 轶(山西省财政税务专科学校)

曾 理(四川商务职业学院)

编辑出版组:

康 蓉 (tsinghuakr@126.com)

作者简介



姚大伟:总课题负责人,“国际货物运输代理”子课题负责人

上海思博职业技术学院副校长,兼国际商务与管理学院院长,经济学教授。领衔的国际商务和报关与国际货运两个教学团队被评为上海市高等学校市级优秀教学团队。近五年主编《国际商务单证理论与实务》等教材,著作30余部,其中1部为教育部高等教育“十一五”规划教材,5部为商务部“十二五”规划教材。主持国家级科研项目两项、省市级科研项目6项。发表学术论文25篇,其中在《对外经贸实务》等中文核心期刊上发表18篇。

主要兼职和荣誉有:

- 教育部高职高专经济类教学指导委员会委员兼商贸专业委员会副主任,上海市高职高专经济类专业教学指导委员会主任委员,中国对外贸易经济合作企业协会副会长。
- 全国国际商务单证考试中心主任、全国外贸跟单员考试中心主任、全国报关员国家职业资格专家委员会成员、中国国际货运代理国家标准化委员会委员、全国国际货运代理资格培训与考试专家。
- 中国国际货运代理国家标准化委员会委员、商务部中国企业境外商务投诉特聘专家。
- 全国商贸高职高专师资培训基地主任。中国国际贸易学会常务理事。
- 2009年荣获上海市模范教师称号,2008年荣获第四届上海高等学校教学名师称号。
- 上海高校精品课程《国际商务单证》、《国际货运代理实务》负责人。



刘红燕:“国际市场营销实务”子课题负责人

深圳职业技术学院教授,高级经济师、国际商务师,管理学博士,国家教学名师。广东省示范专业国际商务专业负责人。主持的教学成果获2009年广东省教学成果一等奖。先后主编《国际市场营销》等教材,发表科研论文40余篇,教学论文近20篇,主持的省、市、校级科研、教研项目11项,作为主要参加人参与国家级、省级项目各1项,参与企业横向项目6项。

主要兼职和荣誉有:

- 2011年获评国家第六届高等学校教学名师。
- 2000年、2008年先后两次获得“深圳市优秀教师”称号。
- 广东省高职高专市场营销类专业协作委员会副主任委员。
- 广东省、深圳市专家库成员。
- 2007年国家精品课程《国际市场营销实务》负责人。
- 2006年广东省精品课程《进出口业务》负责人。



杨金玲:“国际贸易实务”子课题负责人

天津商务职业学院教授,国际商务师,国际贸易实务专业带头人,领衔的国际贸易实务专业教学团队获2010年天津市优秀教学团队。在专业进出口公司从事外贸进出口业务达15年,在教学一线从事国际贸易实务专业课程教学工作10年多,是典型的“双师型”教师。主持天津市高等学校人文社会科学研究项目,在《国际贸易问题》、《国际经贸探索》等CSSCI来源期刊发表论文近20篇,主编《国际商务单证实务》等多部教材。

主要兼职和荣誉有:

- 2009年被教育部授予全国优秀教师称号。
- 2010年被教育部全国教师基金会授予全国“十一五”教育科研先进工作者称号。
- 2011年获天津市第六届高等学校教学名师奖。
- 2008年国家精品课程《进出口单证实务》负责人。
- 2007年被天津市教育委员会、人事局授予天津市优秀教师称号。



郭晓晶：“国际商务单证实务”子课题负责人

南京工业职业技术学院经济管理学院教授，国家示范性院校建设国际贸易实务重点专业建设项目负责人，江苏省高职高专国际贸易实务专业带头人，江苏省优秀教学团队、特色专业负责人。主要研究方向：国际贸易和国际金融。2002年以来，共发表学术和教研论文37篇，其中核心期刊18篇，EI收录5篇；编著及主编、主审各类教材15部，其中教育部规划教材1部，省级立项建设教材1部；主持省部级以上教研及科研课题8项。

主要兼职和荣誉有：

- 教育部高职高专工商管理类教指委国家精品课程评审专家。
- 2007年国家级精品课程《外贸单证实务》负责人。
- 2011年获江苏省先进工作者称号。
- 2008年获第四届江苏省教学名师称号。
- 2009年获南京市劳动模范称号。



章安平：“国际结算”子课题负责人

浙江金融职业学院国际商务系副主任，教授，国家示范性高职院校国际贸易实务重点专业建设项目负责人，浙江省高职高专国际贸易实务专业带头人。主要研究方向：国际贸易理论与实务。近五年在《国际贸易问题》、《中国高教研究》等核心期刊发表论文20余篇，主编国家级“十一五”规划教材《国际结算》等。

主要兼职和荣誉有：

- 2009年国家级精品课程《外贸单证操作》负责人。
- 教育部高职高专经济类教学指导委员会商贸专业委员会副秘书长。
- 全国外经贸职业教育教学指导委员会专业建设委员会委员。
- 全国外贸业务员、全国外贸跟单员培训认证考试专家委员会委员。
- 浙江省高职高专国际商贸类专业建设委员会副主任兼秘书长。



鲁丹萍：“国际贸易理论与实务(非国贸专业)”子课题负责人

温州职业技术学院教授，California State University Fullerton 访问学者，师从美国全球外包协会创始人之一 Dr. Joe Greco，经贸研究与服务中心主任，管理学硕士，温州市政协委员。浙江省首批国际商务专业带头人，浙江省首批优秀教学团队负责人，浙江省特色专业国际商务专业负责人。浙江省151人才工程和温州市551人才工程第一层次培养人选。发表学术论文50余篇，主编、主审教材28部，其中学术专著2部，曾获得国家、省、市、区和学院的多项奖励。

主要兼职和荣誉有：

- 2007年国家级精品课程《国际贸易理论与实务》负责人。
- 浙江省高职高专国际商贸类专业建设委员会副主任委员。
- 教育部国家精品课程评委。
- 全国外贸单证员培训认证考试专家委员会委员。



潘海红：“国际金融”子课题负责人

安徽国际商务职业学院副教授，中级会计师，中共党员，金融学硕士。主要研究方向：国际金融、证券投资、财务会计。主编教材3部，其中1部入选安徽省“十一五”规划教材，主持省级课题2项，多次获得学院教研成果奖，公开发表学术论文多篇。

主要兼职和荣誉有：

- 2009年安徽省精品课程《国际金融》负责人。
- 2009年入选安徽省涉外会计专业带头人。





杨频：“报关实务”子课题负责人

苏州经贸职业技术学院国际学院院长，副教授，国际商务师，11年专业外贸公司进出口经营和管理经验，拥有报关员、外销员、国际商务单证员、国际商务单证培训师职业资格。作为核心成员参与了江苏省教育厅和财政厅拨款资助的项目“省级示范性实训基地——现代物流与电子商务实训基地”的建设工作。主要参与省级优秀教学团队《纺织品检验与贸易》专业团队建设。主持江苏省高校哲学社会科学基金资助项目1项，主持江苏省高等教育教学改革研究课题1项。

主要兼职和荣誉有：

- 2008年江苏省精品课程《海关实务》负责人。
- 2006年开始担任商务部中国对外贸易经济合作企业协会全国国际商务单证培训认证考试中心培训师，负责苏州考点的考试强化培训工作。



曾理：“商检实务”子课题负责人

四川商务职业学院副教授，经济学硕士，经济贸易系副主任，国际贸易实务教研室主任，国际商务师，中国国际贸易学会会员，国际贸易实务专业带头人。2005年获得国际商务师资格证书，并成为商务厅外贸实务人才培训班主要培训讲师。2007年主编的高职高专规划教材《国际贸易实务操作流程》被列入四川省省级精品教材建设项目。

主要兼职和荣誉有：

- 2008年四川省精品课程《国际贸易实务》负责人。
- 2007年、2008年度获得“十佳教师”称号；2008年度获得四川省直工委“优秀共产党员”称号；2009年度获得“十佳教师”、“教学标兵”、商务厅优秀教师称号。



时启亮：“国际商务英语”子课题负责人

上海东海职业技术学院商贸学院院长，经济学教授，讲授商务英语、网络营销等课程，并负责对学生进行商务英语实训指导。编写和翻译出版了教科书和译著10余本，发表学术论文20余篇。自2002年起，先后在中国香港、美国、韩国、日本等地讲学或参加国际学术会议和交流。主持和参与过的研究项目有“电子商务概论课程建设与创新”（2005年，上海市教委项目），“网络经济环境下上海区域竞争力研究”（2006年，上海市教委项目），“教育部与商务部电子商务案例调研”（2007年，商务部项目）。

主要兼职和荣誉有：

- 2005年上海市精品课程《电子商务概论》负责人。
- 2010年上海市精品课程《商务英语》负责人。
- 2011年上海市优秀教学团队负责人。



吴薇：“国际货物运输与保险”子课题负责人

广东轻工职业技术学院国际贸易专业副教授，学科带头人，骨干教师，高级国际商务师、企业法律顾问、律师，从事国际贸易业务工作和外贸企业法律顾问工作超过15年，为北京盈科（广州）律师事务所兼职律师、广州市律师协会公平贸易委员会委员、珠三角地区多家企业法律顾问，中国国际贸易学会会员。熟悉国际贸易和国际航运业务与法律。从事高等职业的教学工作近十年，承担学校多项教改项目和社科研究项目，主持《海关报关实务》、《国际贸易实务》和《外贸跟单实务》等多门网络精品课程，在核心期刊上发表多篇论文，主编《国际贸易实务》、《国际商法》等教材。

主要兼职和荣誉有：

- 2010年教育部高职高专经济类教学指导委员会精品课程《外贸跟单实务》负责人。





任东红：“国际商务信函写作”子课题负责人

商丘职业技术学院副教授、教育硕士、经济师、物流信息管理师、国际贸易专业带头人、国际贸易教研室主任，院专业教学能手，兼任商丘市物流研究所研究员。2010年带队参加全国大学生企业经营管理沙盘模拟大赛获河南省赛区一等奖、全国总决赛二等奖，获优秀辅导教师称号。2009年主持的河南省教育厅“十一五”规划课题《职业教育与劳动力市场适应性研究》被评为河南省教育科学研究优秀成果二等奖。2010年9月，《国际货物运输保险》荣获河南省第十四届多媒体教育软件大奖赛二等奖。

主要兼职和荣誉有：

- 2010年教育部工商管理类教指委精品课程《电子商务运营实务》、《商品学基础与实务》和《配送中心实务》主要完成人，教育部经济类教指委精品课程《外贸函电》负责人。
- 2008年获得商丘市名师之教坛新星称号。2010年获得商丘市十佳青年科技专家称号。2011年被评为商丘市中帼建功标兵。
- 2010年被聘为教育部高职高专工商管理类专业教学指导委员会中国市场营销专业课程标准开发中心(CMC)专家委员会研究员。



赵轶：“国际商法”子课题负责人

山西省财政税务专科学校副教授，贸易经济系副主任，高等院校市场营销专业工作过程系统化课程联盟常务理事。2006年，参加教育部“中德职教师资培训项目”，形成了先进的职业教育理念，并在现有课程改革和新课程开发方面做了大量尝试。先后主编了具有先进职业教育理念的《市场调查与分析》、《进出口贸易实务》等教材和《高职财经管理类专业工作过程导向课程开发——以市场营销专业为例》等专著。发表科研、教研论文20余篇。主持的

教学项目《高职财经类专业人才知识、技能与素质结构研究》获2007年省级教学成果二等奖；《高职市场营销专业人才培养模式的创新实践研究》获2008年省级教学成果一等奖；《任务导向型市场调查与分析课程建设研究与实践》获2010年省级教学成果二等奖。



聂相玲：“外贸跟单理论与实务”子课题负责人

淄博职业学院副教授、经济师、项目管理工程硕士，教育教学部主任，拥有外销员、货代员培训师等资格证书。山东省省级特色专业国际商务专业负责人，国家示范性院校建设国际商务专业建设项目负责人。2010年带队参加首届高校报关后备人才技能大赛获二等奖。主持研发的《H2000电子口岸通关仿真系统》虚拟教学软件获全国实践教学仿真软件大赛三等奖。主编的教材有《外贸单证与函电》等。2009年主持1项教学成果《高职国际商务专业工学结合教育教学模式的研究与实践》获得院级教学成果二等奖，第二参与人承担1项教学成果获得山东省教学成果二等奖，主持山东省教育厅人文课题2项、院级课题1项，承担省级课题3项，发表多篇核心期刊论文。2008年获得“市优秀教师”。



孙然：“国际商务谈判与沟通”子课题负责人

上海金融学院教师，高级国际商务师，亚特兰大州立大学访问学者，历任国际贸易教研室主任、国际经贸系副主任、国际经贸学院副院长、《上海金融学院学报》编辑部主任，主讲国际贸易实务(双语)、国际商务管理、国际商务谈判等课程。具有丰富的国际商务从业经历：在香港中辽有限公司历任金融投资部经理、总裁办副总经理，辽远旅游(香港)有限公司董事副总经理，中信证券上海总部研发部负责人，上海新黄浦置业股份有限公司证券部副经理，上海外经贸委国际经济贸易研究所《国际市场》杂志主编，《沪港经济》杂志采编总监等职。到过包括南极洲在内的七大洲40多个国家和地区，有丰富的跨国跨行业实践经验和教学经验。2009年被评为“学生心中的好老师”。主编《国际商务谈判》、《国际贸易地理》、《长三角商务环境动态发展研究》等著作5部，在境内外期刊、报纸上发表论文100余篇，主持和参与上海市教委等研究课题两项。



出版说明

中国职业教育发展迅猛,硕果累累。《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》和教育部“十二五”规划中强调,要大力发展职业教育以满足社会经济发展需求,对课程、教材改革提出了更高的要求。广大高职高专院校在教学改革中,积极推行订单培养,探索工学交替、任务驱动、项目导向、顶岗实习等有利于增强学生能力的教学模式;积极与行业企业合作开发课程,建立突出职业能力培养的课程标准,建设融“教学做”为一体、强化学生能力培养的优质教材。

为了适应高职高专院校教学模式改革的新要求,全面推进广大高职高专院校在“十二五”期间教学和教改的发展,清华大学出版社以课题研究的方式,邀请全国著名高职高专院校会计、市场营销和国际商务专业的老师与企业相关专家,对会计专业、市场营销专业、国际商务专业工学结合的教学改革进行了从专业的宏观建设到规划教材的微观开发的一系列研究,主要课题成果汇集形成了《工学结合模式下高职高专会计专业建设指导方案》、《工学结合模式下高职高专市场营销专业建设指导方案》和《工学结合模式下高职高专国际商务专业建设指导方案》,其中包括各专业的人才培养方案,核心课程的课程标准,考核手册,相关专业的职业标准、职业判断能力培养、职业生涯规划,以及相关专业的教学改革中遇到的前瞻性问题的探究成果。根据工学结合模式下各专业的专业建设指导方案,出版了“高职高专会计专业工学结合系列教材”,“高职高专市场营销专业工学结合规划教材”,“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”。各专业的规划教材呈现如下特色:

1. 项目导向、任务驱动,体现工学结合特色。
2. 依据最新法律、法规,体现教材的新颖性、时效性和及时性。
3. 对各专业教材进行广泛开发、深度挖掘和立体化建设。
4. 强化练习和实训,体现“教学做一体化”和“理实一体化”。
5. 丰富且持续的配套资源和配套服务。

“汇聚金牌作者、深化工学结合,建设专业精品”是清华大学出版社“十二五”期间出版规划的重要内容之一,而出版优秀的、高质量的教材更是清华大学出版社一直倡导的出版理念。清华大学出版社将根据不同的项目,采取不同的教材开发和建设方式,提供全方位、精细化的出版服务,具体包括:

1. 采用“课题研究”的方式,对专业课的教学改革进行专业宏观建设和教材微观开发的系列研究。我社为优秀的教学改革研究提供支持,积极鼓励广大高职高专院校申请立项,出版优秀的教改特色教材,并组织教育部教学指导委员会和学会专家对研究成果进行评审。

2. 采用“课程群”的方式,对专业基础课、专业课和实训课进行规划性、整合性建设。采

用“教材建设研讨”的方式,对系列教材进行主题挖掘和特色提炼。我社将对课程规划、课程整合、系列教材建设研究提供支持,优先出版国家级、省级精品课程,国家级、省级特色专业,国家级、省级示范专业的配套教材。

3. 优秀课题研究成果和优秀教材的报奖。我社将向教育部推荐优秀教材参与国家级规划教材的评审,以及其他各类教材评奖。

4. 教学成果推广与教师培训。我社将组织力量在全国范围内宣传推广优秀的教学改革成果、专业建设成果和优秀教材,扶持优秀人才成为名师、名家,并组织相关教师培训。

目前,我国高职高专教育正处于新一轮教学改革中,欢迎广大高职院校推荐教学改革成果和优秀的教材,我们将紧跟国家法律、法规的指导和高职高专教育实践的发展,不断出版新教材以满足市场需求,同时对已出版的教材不断修订和完善,提高质量,完善教材服务体系,为广大高职高专院校提供优秀的、高质量的教材。

2012年1月

清华大学出版社

2006年11月16日,教育部发布了《全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)文件,提出要积极推行订单培养,探索工学交替、任务驱动、项目导向、顶岗实习等有利于增强学生能力的教学模式,要积极与行业企业合作开发课程,建立突出职业能力培养的课程标准,建设融“教、学、做”为一体、强化学生能力培养的优质教材。

国际贸易术语解释通则 INCOTERMS 2010 于 2011 年 1 月 1 日开始施行,已经实施 4 年的 UCP 600 也给国际贸易理论和实践增加了新的内容和新的案例,惯例在变、业务在变,国际商务专业教材也需要及时更新,与时俱进。

为了适应广大高职高专院校国际商务专业教学模式改革的需要,为了适应新的贸易惯例和新的业务模式,清华大学出版社通过招标,以课题研究的方式,邀请全国部分省市高职高专院校国际商务专业的骨干教师组成课题组,共同研究“高职高专国际商务专业工学结合模式课程研究”课题,出版课题成果《工学结合模式下高职高专国际商务专业建设指导方案》和“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”。本课题由清华大学出版社和中国国际贸易学会共同立项,列为重点课题。“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”共 16 种 23 本,包括《国际贸易实务与操作》、《国际商务单证实务与操作》、《报检实务与操作》、《报关实务与操作》、《外贸跟单实务与操作》、《国际货代实务与操作》、《国际贸易基础与实务(非国贸专业)》、《国际服务外包》、《国际商务法规与惯例》、《国际货物运输与保险》、《国际商务英语》、《国际商务函电》、《国际金融实务》、《国际结算操作》、《国际商务谈判与沟通》、《国际市场营销实务》,其中前 6 种教材单独配备了“习题与实训指导”,《国际商务法规与惯例》单独配备了“模拟法庭”,以方便教学做一体化和及时的讲练结合。本套规划教材具有以下特色:

1. 项目导向,任务驱动。以真实的工作目标作为项目、以完成项目的典型工作过程(环节、方法、步骤)为任务,以任务引领知识、技能和方法,让学生在完成工作任务的过程中学习知识,训练技能,获得实现目标所需要的职业能力。

2. 内容新颖,突出能力。本套规划教材内容依据 INCOTERMS 2010 和 UCP 600,按照国际贸易的最新惯例、最新业务和最新案例,围绕职业能力的培养,以国际商务岗位的各种业务为主线展开,注重内容的实用性和针对性,体现职业教育课程的本质特征。

3. 资料丰富,教学做一体化。本套规划教材内容含有丰富、典型、反映国际商务最新业务的案例和资料,从内容的构建到课后训练,处处体现教学做一体化的思想。

4. 配套资源丰富,方便教学。本套规划教材以立体化方式建设,教材配套习题与实训指导、多媒体课件、习题答案、课程标准等,以方便老师教学。

本套规划教材无论从课程标准的开发,还是到教材的内容和结构,都倾注了职业教育专

家、国际商务教育专家、国际商务实务专家和清华大学出版社编辑的心血,是高等职业教育教材为适应从学科教育到职业教育,从学科体系到能力体系两个转变进行的有益尝试。

本规划教材适合作为**广大高职高专院校、成人高校及应用本科院校相关二级学院、继续教育学院**的国际商务专业使用,也可作为**在职国际商务人员岗位培训、自学进修和岗位职称考试的教学用书**。

由于编者水平有限,本套规划教材难免存在疏漏之处,敬请各位专家、老师和广大读者批评指正。

高职高专国际商务专业工学结合规划教材编写委员会

2012年1月

前言

2009—2010年,编者在美国佐治亚州立大学做访问学者时,每周都会参加罗宾逊国际商学院的一两个学术研讨会。学者们对实证案例的精到分析和激烈讨论,总能给人留下深刻印象。西方高校鲜有国际贸易专业,因为它属于经济学的理论研究范畴,而着重应用性的国际商务专业,则以教学中对经典案例的分析见长。在国际商务专业的诸多必修课中,侧重案例教学的“商务谈判与沟通”,是为提高学生交际沟通能力而设置的一门很有意思的专业课。随着中国日益广泛和深入地融入国际社会,各类企事业单位急需大批专业扎实、视野开阔、操作能力强、善于与人沟通的国际商务人才。掌握基本的谈判与沟通规律和技能,无疑对日后成为国际商务领域的职场中人大有裨益。

本书以国际商务谈判流程为主干,教材体例采用模块化结构。十大模块包含了掌握游戏规则、做好谈判前准备、谈判心理、谈判礼仪、如何开始谈判、运用磋商技巧、化解谈判僵局的方法、语言沟通技巧、把握签约技巧以及世界各国人的谈判风格等内容。每个模块多以实际案例导入,以基本理论和谈判知识为铺垫,其中穿插了大量经典案例以便进行形象化教学,每一模块结尾都有相关习题供学生自测和演练。本书融启发性、实用性、趣味性于一体,有助于培养学生运用所学知识分析和理解专业问题。本书编写团队具有多年国际商务教学经验,且主编本人长期从事国际商务工作。本书参考了大量国内外同仁所编写的相关著作和教材,引用了许多最新发生的国际商务谈判案例,是一部荟萃谈判与沟通基本原理、国际商务典型案例分析、教学做综合训练于一体的工学结合教材。

本书由上海金融学院原国际经贸学院副院长窦然担任主编,上海金融学院国际交流学院副院长罗树民担任副主编。参编人员及分工如下:窦然编写了模块一、模块二、模块五、模块六、模块八、模块九;黄海编写了模块三;谢萌编写了模块四;罗树民编写了模块七;郭晓婷编写了模块十。窦然负责全书统稿、总纂,罗树民负责全书总校。

本书能够顺利出版,要感谢清华大学出版社给予的大力支持和帮助!本书撰写过程中参考了大量中外书籍和报刊文献,在此一并向相关作者表示衷心感谢!

由于时间仓促和编者水平所限,书中难免存在疏漏及不妥之处,恳请读者批评指正,以便再版时修正和补充。

编者

2012年7月

目录

模块一 掌握游戏规则	1
单元 1.1 国际商务谈判的特点、类型与方式	2
1.1.1 国际商务谈判的特点	2
1.1.2 国际商务谈判的类型	4
1.1.3 国际商务谈判的方式	6
单元 1.2 把握相互平等原则	9
1.2.1 谈判桌前无大小	10
1.2.2 谁都拥有否决权	10
单元 1.3 把握 Win-Win 原则	10
1.3.1 寻找共同目标	11
1.3.2 摒弃细枝末节	12
1.3.3 善于适当妥协	12
单元 1.4 把握诚信原则	12
1.4.1 以诚信促成谅解	12
1.4.2 以诚信加深信任	13
1.4.3 把握对方诚信度	13
单元 1.5 把握据理力争原则	14
1.5.1 事实胜于雄辩	14
1.5.2 引入客观标准	14
重点内容概要	16
教学做一体化训练	16
模块二 做好谈判前准备	20
单元 2.1 信息收集	20
2.1.1 对方实力信息	22
2.1.2 对方谈判代表信息	22
2.1.3 国内外市场行情	22
2.1.4 法律及文化差异	23
单元 2.2 组织准备	24

2.2.1	谈判小组规模	24
2.2.2	小组成员结构	25
单元 2.3	方案制订	26
2.3.1	确定谈判目标	27
2.3.2	制定谈判策略	27
2.3.3	拟定谈判议程	28
单元 2.4	物质准备	29
2.4.1	谈判场所的选择	29
2.4.2	谈判会场的布置	30
2.4.3	食宿安排	31
2.4.4	参观游览	31
重点内容概要		32
教学做一体化训练		33
模块三	谈判心理	37
单元 3.1	提升心理素质	37
3.1.1	保持理性	38
3.1.2	善于洞察	38
3.1.3	保持耐心	39
3.1.4	适度“贪婪”	40
3.1.5	保持正直	40
3.1.6	勇于竞争	40
3.1.7	看淡宠辱	40
单元 3.2	如何辨别谎言	40
3.2.1	识别非语言交流信号	41
3.2.2	如何判别谎言	44
单元 3.3	培养创造性思维	45
3.3.1	怎样构思创造性谈判协议	46
3.3.2	克服干扰创造力的思维障碍	48
3.3.3	如何制定创造性谈判策略	49
3.3.4	把握谈判心灵模式	50
重点内容概要		51
教学做一体化训练		52
模块四	谈判礼仪	56
单元 4.1	主方礼仪	57
4.1.1	谈判准备期间的礼仪	57
4.1.2	谈判之初的礼仪	57
4.1.3	谈判中的礼仪	59

4.1.4	谈判后签约时的礼仪	61
单元 4.2	客方礼仪	62
4.2.1	谈判准备期间的礼仪	62
4.2.2	谈判之初的礼仪	63
4.2.3	谈判中的礼仪	63
4.2.4	谈判签约后的礼仪	64
单元 4.3	共同遵守的礼仪	64
4.3.1	交谈礼仪	64
4.3.2	会面礼仪	65
4.3.3	交换礼品的礼仪	66
4.3.4	各种文化下的礼仪禁忌	67
	重点内容概要	70
	教学做一体化训练	70
模块五	如何开始谈判	74
单元 5.1	营造谈判氛围	74
5.1.1	如何营造谈判氛围	74
5.1.2	应顾及的影响因素	77
单元 5.2	安排开局步骤	78
5.2.1	分发谈判议程	79
5.2.2	交换意见	79
5.2.3	开场陈述	79
单元 5.3	运用开局策略	80
5.3.1	几种常见的开局策略	80
5.3.2	运用开局策略应注意的问题	83
	重点内容概要	83
	教学做一体化训练	84
模块六	运用磋商技巧	88
单元 6.1	报价技巧	89
6.1.1	报价形式	89
6.1.2	定价范畴	90
6.1.3	报价策略	91
单元 6.2	讨价还价技巧	93
6.2.1	如何讨价	93
6.2.2	怎样还价	95
单元 6.3	让步技巧	96
6.3.1	让步守则	97
6.3.2	价格让步方式	98

单元 6.4 攻守策略	100
6.4.1 迫使对方让步的招数	100
6.4.2 阻止对方进攻的套路	102
重点内容概要	103
教学做一体化训练	104
模块七 化解谈判僵局的方法	107
单元 7.1 谈判僵局的定义	108
7.1.1 什么是真正意义上的谈判僵局	108
7.1.2 谈判僵局的特点	109
单元 7.2 了解谈判僵局产生的原因	109
7.2.1 因目标、立场差别过大产生的谈判僵局	109
7.2.2 人为因素产生的谈判僵局	110
7.2.3 客观环境或其他因素产生的谈判僵局	112
单元 7.3 如何避免陷入僵局	112
7.3.1 从语言上避免僵局的产生	112
7.3.2 从行动上避免僵局的产生	113
单元 7.4 化解谈判僵局的主要原则及应对策略	114
7.4.1 化解谈判僵局应遵守的主要原则	114
7.4.2 应对谈判僵局的七大策略	115
重点内容概要	121
教学做一体化训练	122
模块八 语言沟通技巧	125
单元 8.1 问答听的技巧	126
8.1.1 如何发问	126
8.1.2 怎样回答	130
8.1.3 倾听的技巧	131
单元 8.2 陈述与反驳技巧	132
8.2.1 陈述的技巧	132
8.2.2 辩论的技巧	133
8.2.3 说服的技巧	134
8.2.4 沉默的技巧	135
单元 8.3 形体语言技巧	137
8.3.1 肢体语言	137
8.3.2 面部表情	138
8.3.3 行为举止	139
重点内容概要	140
教学做一体化训练	140