

21世纪高职高专精品教材·国际商务专业

International Business Negotiation and Communication

国际商务谈判与沟通

张岩松 高琳 主编



东北财经大学出版社

Dongbei University of Finance & Economics Press



21世纪高职高专精品教材 · 国际商务专业

International Business Negotiation and Communication

国际商务谈判与沟通

张岩松 高琳 主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press
大连

© 张岩松 高 琳 2014

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务谈判与沟通 / 张岩松, 高琳主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2014. 2

(21 世纪高职高专精品教材·国际商务专业)

ISBN 978-7-5654-1386-5

I. 国… II. ①张… ②高… III. 国际商务-商务谈判-高等职业教育-教材 IV. F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 294436 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天骄彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 字数: 330 千字 印张: 14

2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑: 张晓鹏 王 瑜 责任校对: 毛 杰

封面设计: 张智波 版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-1386-5

定价: 26.00 元

前 言

随着我国在国际市场上地位的提高和作用的日益增强,国际交往和国际贸易不断增多,国际间的谈判和沟通行为也大量增加,国际商务谈判与沟通已经成为现代国际商务人员必须具备的基本技能。鉴于此,我们不揣浅薄编写了这本《国际商务谈判与沟通》。

本教材将国际商务谈判与沟通实践中的实际工作和职业能力作为圈定教材范围的标准,设计了谈判与沟通基础、国际商务谈判和商务沟通实践三大项目。每一项目下设若干个教学任务单元,共计有认识谈判、认识沟通、国际商务谈判的准备、国际商务谈判过程、国际商务谈判的语言技巧、国际商务谈判礼仪、国际商务应酬沟通、客户沟通等8项教学任务。每项教学任务单元首先引入“导学案例”,进而提出本任务单元的“学习训练目标”,在此基础上本着理论够用为度的原则,先总体阐述完成任务的基本过程和方法等的“基本知识”,其间加入“谈判小故事”、“沟通小故事”、“小实例”等,以生动有趣的鲜活实例阐释理论。这样便于学生在教师的指导下掌握基本的国际商务谈判和沟通的策略、技巧,为下一步操作训练做准备。此后,附以“拓展阅读”、“课堂实训”和“课后练习”等内容。“拓展阅读”精选了相关经典篇章,旨在拓展学生的知识面,开阔其视野,启迪其思维;“课堂实训”是教师课堂教学的主要内容,通过教学情境设计、案例分析讨论、角色模拟扮演、谈判与沟通能力测试等方式、方法,让学生做中学,学中做,学做结合,强化国际商务谈判和商务沟通的各项技能,不断提高谈判和沟通能力;“课后练习”由案例分析、思考与训练两部分构成,题型丰富,方便实用,目的是让学生课后进一步强化国际商务谈判和沟通的各项技能。

本教材可作为高职高专国际贸易、工商管理、商务外语、国际经济合作、国际金融、国际投资、国际关系等涉外商科专业“谈判与沟通”课程的教材,还可作为商务人员、国际商务人员提高商务谈判与沟通能力的自我训练手册,也是各类企业进行相关岗位培训的创新型教材。

本教材由大连职业技术学院张岩松、高琳主编,凌云、李文强任副主编。张岩松确定全书体系框架并编写任务5;高琳编写任务3、任务4和任务7;凌云编写任务6和任务8;李文强编写任务1和任务2。郑瑞新、祁玉红、王允、董岩、马蕾也参加了部分内容的编写。穆秀英、阚丽、郭沁荣、王芳、于威、包红军、付强、唐成人、潘丽、王艳洁、刘桂华、李健完成了资料搜集和文字录入工作。全书由高琳统稿。

本书在编写过程中,参考了大量书籍、报刊文献和网络资料,吸收了国内学者最新的

2 国际商务谈判与沟通

研究成果，在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。

本书是尝试之作，对书中的疏漏之处，敬请读者不吝赐教。

作 者

2013 年 12 月

目 录

项目 1 谈判与沟通基础篇

任务 1 认识谈判 ⇨1

导学案例 /1

学习训练目标 /2

1.1 谈判 /2

1.2 商务谈判 /5

1.3 国际商务谈判 /7

拓展阅读 /12

课堂实训 /20

课后练习 /23

任务 2 认识沟通 ⇨26

导学案例 /26

学习训练目标 /27

2.1 沟通 /27

2.2 商务沟通 /45

拓展阅读 /48

课堂实训 /49

课后练习 /53

项目 2 国际商务谈判篇

任务 3 国际商务谈判的准备 ⇨57

导学案例 /57

学习训练目标 /58

3.1 谈判的背景调查 /58

3.2 谈判人员的组织 /61

3.3 谈判资料的准备 /64

3.4 谈判方案的拟订 /69

3.5 谈判时空的选择 /72

3.6 模拟谈判 /77

2 国际商务谈判与沟通

拓展阅读 /79

课堂实训 /82

课后练习 /83

任务4 国际商务谈判过程 ⇨87

导学案例 /87

学习训练目标 /89

4.1 国际商务谈判的开局阶段 /89

4.2 国际商务谈判的报价阶段 /94

4.3 国际商务谈判的磋商阶段 /98

4.4 国际商务谈判的成交阶段 /107

拓展阅读 /113

课堂实训 /116

课后练习 /118

任务5 国际商务谈判的语言技巧 ⇨124

导学案例 /124

学习训练目标 /124

5.1 国际商务谈判的语言特征 /125

5.2 国际商务谈判的语言技巧 /127

拓展阅读 /133

课堂实训 /137

课后练习 /138

任务6 国际商务谈判礼仪 ⇨141

导学案例 /141

学习训练目标 /141

6.1 会面礼仪 /141

6.2 日常礼仪 /155

6.3 涉外礼仪 /159

拓展阅读 /166

课堂实训 /173

课后练习 /174

项目3 商务沟通实践篇

任务7 国际商务应酬沟通 ⇨176

导学案例 /176

学习训练目标 /177

7.1 国际商务接待 /177

7.2 国际商务拜访 /182

拓展阅读 /187

课堂实训 /189

课后练习 /189

任务 8 客户沟通 ⇨192

导学案例 /192

学习训练目标 /192

8.1 客户的分类 /193

8.2 客户沟通技巧 /194

8.3 客户投诉处理 /204

拓展阅读 /207

课堂实训 /209

课后练习 /210

参考文献 /214

项目 1 谈判与沟通基础篇

谈判就像走钢丝，充满着刺激、悬念、满足感，既是一门科学，也是一门艺术。

—— [美] 拿破仑·希尔

谈判的目的不是输赢、单赢，而是双赢、多赢。

——杨祖红《隐谈判：后台交易》

沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段。

—— [美] 巴纳德

任务 1

认识谈判

【导学案例】

“你切我挑”的陷阱

美国谈判学会会长、著名律师尼尔伦伯格讲过一个著名的分橙子的故事：有一个妈妈把一个橙子分给两个孩子，不管从哪里下刀，两个孩子都觉得不公平。两个人吵来吵去，最终达成了一致：由一个孩子负责切橙子，另一个孩子选橙子。结果，这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子，高高兴兴地拿回家去了。

在国际商务谈判中经常会用到“你切我挑”的方法，这种方法看似公平，但存在着致命的双方利益损失陷阱，主要原因是双方事先没有了解清楚彼此的需求。对外经济贸易大学王健教授为“你切我挑”的故事编写了续集。

第一个孩子把半个橙子拿到家，把皮剥掉扔进了垃圾桶，把果肉放到榨汁机里榨果汁喝；另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进了垃圾桶，把橙子皮留下来磨碎了，混在面粉里烤蛋糕吃。从上面的情形我们可以看出，虽然两个孩子各自拿到了看似公平的一半，然而，他们各自得到的东西却未物尽其用。这说明他们在事先并未做好沟通。也就是说，两个孩子并没有申明各自利益所在。没有事先申明价值导致了双方盲目追求形式上和立场上的公平，结果，双方各自的利益并未在谈判中达到最大化。

我们试想，两个孩子充分交流各自所需，或许会有多个方案和情况出现。可能的一种情况，就是遵循上述情形，两个孩子想办法将皮和果肉分开，一个拿到果肉去榨汁喝，另一个拿皮去烤蛋糕。也可能经过沟通后是另外的情况，恰恰有一个孩子既想要皮烤蛋糕，又想喝橙汁。这时，如何能创造价值就非常重要了。

结果，想要整个橙子的孩子提议可以将其他问题拿出来一块谈。他说：“如果把这个橙子全给我，你上次欠我的棒棒糖就不用还了。”其实，他的牙齿被蛀得一塌糊涂，父母上星期就不让他吃糖了。另一个孩子想了想，很快就答应了。他刚刚从父母那儿要了5元钱，准备买糖还债。这次他可以用这5元钱去打游戏，才不在乎这酸溜溜的橙汁呢。两个孩子的谈判思考过程实际上就是不断沟通、创造价值的过程。双方在寻求对自己利益最大的方案的同时，也在满足对方最大利益的需要。

资料来源 陈丽清，韩丽亚：现代商务谈判 [M]．北京：经济科学出版社，2010.

问题：

- (1) “你切我挑”的陷阱是什么？
- (2) “你切我挑”对国际商务谈判有何启示？
- (3) 你认为究竟什么是谈判？

【学习训练目标】

- (1) 了解谈判的概念、特点和要素，掌握谈判的基本原理；
- (2) 把握国际商务谈判的概念、特点和类型；
- (3) 掌握和运用国际商务谈判的原则。

美国谈判专家荷伯·科恩说过：“世界是张谈判桌，万事均可谈判。”谈判是人类交往行为中一种非常广泛和普遍的社会现象。大到国家之间的政治、军事、外交、科技、文化的相互往来（如我国“入世”谈判），小到个人之间的交往（如商议去哪儿度假），都离不开谈判。谈判涉及诸多领域，如政治、经济、军事领域等。随着市场经济及全球经济一体化进程的飞速发展，经济领域的谈判，特别是国际商务谈判，在社会生活中扮演着越来越重要的角色。

● 1.1 谈判

1) 谈判的概念

谈判说起来既简单又复杂。说它简单，是因为谈判与我们的生活息息相关，随处可见。说它复杂，是因为它的内容极为广泛，是一项充满智慧、勇气，又充满艺术和技巧的人类活动，要给它下一个准确的定义，并不是一件容易的事。在给谈判下一个准确而完整的定义之前，我们首先来看看谈判的几个基本特征。

(1) 非单一性。谈判不能是自己跟自己谈判，必须要有两方或多方参与。这是谈判的首要特征。当谈判参与方为两个以上时，则称为三方谈判、四方谈判或多边谈判等。例如，最近一次（2007年）在我国举行的关于朝鲜问题的“六方会谈”就是由朝、韩、

中、美、俄、日六国参与的。

(2) 目标性。谈判一定要有明确的目标。谈判产生的直接动因就是谈判的参与者有需求并希望得到满足,这种需求无法自我满足,必须有他人的许可。谈判者参与谈判的最终目的是为了满足不同利益需求,而这种需求的满足又不能无视他方需求的存在。满足利益的需求越强烈,谈判的需求也越强烈。没有明确的目标,谈判就没有产生的理由。

(3) 交流性。谈判是一个相互交流的过程,谈判不能由一方说了算,谈判各方的目的和需求都会涉及和影响他方需要的满足。就谈判而言,谈判的开始意味着某种需求希望得到满足或某个问题需要得到解决。由于谈判参与者的各自利益、思维方式不尽相同,存在一定的差异和冲突,因而谈判的过程实际上就是各方相互作用、磋商和沟通的过程,在此过程中不断调整各方的利益关系,直至最后达成一致意见。

(4) 公平性。只要谈判各方是自愿参与谈判,在谈判时对谈判结果具有否决权,这样的谈判就是公平的,无论它的结果看起来是多么得不公平。其公平性体现在谈判的自愿参与、自主决策和自我负责上,只要没有强迫性,不存在一方“打劫”的谈判就都是公平的谈判。

综上所述,我们认为谈判是参与各方为了满足各自的需求,协调彼此之间的关系,通过磋商而共同寻找双方都能接受的方案的活动。

谈判有广义和狭义之分。广义的谈判泛指一切为寻求意见一致而进行协商、交涉、商量、磋商的活动。比如,公司职员为加薪或升职与老板进行的沟通,父母为孩子购买玩具进行的协商等都属于广义的谈判。可以说,广义的谈判在日常工作和生活中是随处可见的。狭义的谈判仅仅指正式场合下的谈判,并且用书面形式反映谈判结果。

2) 谈判的构成要素

谈判的构成要素,是指从静态的角度分析构成谈判活动的必要因素。没有这些构成要素,谈判就无从进行。

(1) 谈判主体。所谓谈判主体,是指参加谈判活动的当事人。其具有双重性:一是指参加谈判的一线当事人,即出席谈判、上谈判桌的人员;二是指谈判组织,即谈判者所代表的组织。除单兵谈判外,一线的当事人通常是一个谈判小组。小组成员包括谈判负责人、主谈人和陪谈人。其中,谈判负责人是谈判桌上的组织者、指挥者,起到控制、引导和场上核心的作用;主谈人是谈判桌上的主要发言人,他不仅是谈判桌上的主攻手,也是谈判桌上的组织者之一,其主要职责就是根据事先制定的谈判目标和策略,同谈判负责人密切合作,运用各种技巧与对方进行协商和沟通,使对方最终接受己方的建议和要求或和对方一起寻找双方都能接受的共同点;陪谈人包括谈判中的专业技术人员和记录员、翻译,他们主要为谈判提供技术咨询服务以及记录谈判过程,消除语言障碍。谈判的当事人可以是双方,也可以是多方。

(2) 谈判客体。它是指谈判中双方所要协商解决的问题,也就是谈判议题。谈判客体大致要具备三个条件:一是它对于双方的共同性,也就是这一问题是双方共同关心并希望得到解决的;二是可谈性,亦即谈判的时机要成熟;三是它必然涉及参与各方的利益关系。

(3) 谈判目的。它是构成谈判活动不可缺少的因素。只有谈判主体和谈判客体,而没有谈判目的,就不能构成真正的谈判活动,而只是闲谈。正因为谈判各方鲜明的目的

性,才使得谈判是在涉及各方利益、存在尖锐对立或竞争的条件下进行的。无论谈判桌上表面看来是多么谈笑风生,实质上都是各方智慧、胆识、应变能力的一次交锋。而闲谈由于不涉及各方的利害关系,通常都是轻松愉快的。

(4) 谈判背景。它是指谈判所处的客观条件。任何谈判都不可能孤立地进行,而必然处在一定的客观条件之下并受其制约。客观存在的谈判条件能为谈判者实施谈判策略与技巧提供依据。这种背景既包括了外部的大环境,如政治、经济、文化等,也包括了外部的微观环境,如市场、竞争情况等,还包括了参与谈判的组织和人员背景,如组织的行为理念、规模实力、财务状况、市场地位,谈判当事人的职位级别、教育程度、工作作风、心理素质、谈判风格、人际关系等。

以上是构成谈判的四个基本要素,这些要素不仅影响谈判活动的具体进行,也是分析和研究谈判的依据。

3) 谈判的基本原理

谈判的本质、核心任务是什么,谈判的产生条件与工具又是什么诸如此类构成了谈判的基本原理。

(1) 谈判的本质是人际关系的一种特殊表现。我们知道,人类是人的自然属性和社会属性的统一体,二者缺一不可。正是人的社会属性,决定了从地球上有了人的那一天起,人就不可避免地要为了物质或精神方面的需要而彼此打交道。这就是人与人之间的关系,简称人际关系。谈判是讨论、协商,因此,就不能只有一个人或一方,而必然至少有两个人或两方。那么,它就必然表现为一种人与人之间的关系。可是,人际关系多种多样,如师生关系、同学关系、血缘关系等,我们当然不能简单地把多种多样的人际关系都归结为谈判关系。谈判乃是一种特殊类型的人际关系。

(2) 谈判的核心任务是说服另一方理解或接受自己所提出的观点。由于人们所处的自然环境以及社会环境存在差别,人们的思维素质、文化素质、道德素质等极不平衡,人们的心理发展状况呈现不同层次或水平,人们在所追求、所维护的基本利益方面肯定存在不一致,一些人所要追求的基本利益,可能不是另一些人也要追求的;一些人所要维护的基本利益,可能和另一些人想要维护的基本利益正好相反。存在差异的双方如希望彼此的需要都得到满足,可以考虑采取的一种方式就是在双方之间沟通,进行协商对话,而这也是谈判。通过谈判,双方可在需要和利益方面得到协调和适应。

(3) 谈判产生的条件是双方在观点、礼仪和行为方式等方面既相互联系,又相互冲突。谈判的核心任务是一方试图说服另一方理解或接受自己的观点、基本利益以及行为方式。这就表明谈判产生的前提条件,是人们在观点、基本利益和行为方式等方面出现了不一致。如果不存在这种不一致的情况,人们也就无须进行谈判。但是,我们不能由此得出一个简单的结论,即只要人们在观点、基本利益和行为方式等方面出现了不一致,就一定会导致谈判的产生。

谈判产生的重要条件之一,就是两个人或两方在观点、基本利益和行为方式等方面出现了既互相联系又互相差别或冲突的状况。因此,谈判行为是合作与冲突的对立统一。例如,甲企业生产的产品急需推销,乙企业认为销售甲企业产品是有利可图的,或认为甲企业产品可作为本企业生产的原材料,这就构成了它们之间的相互联系。然而,甲、乙两企业又都是独立的商品生产者,它们各自所代表的基本利益不允许它们无偿地调拨,这就

使它们既要维护本身的利益，又要考虑对方利益，从而求得两者的协调发展。这就需要借助于谈判。

(4) 谈判的关系构成，是双方在物质力量、人格、地位等方面相对独立或对等。并非人们在观点、基本利益和行为方式等方面出现了不一致，就一定会产生谈判；也不是人们在观点、基本利益和行为方式等方面存在着既相互联系又相互冲突或差别的状况，就一定会产生谈判。例如，奴隶与奴隶主，他们各自在观点、基本利益和行为方式等方面很不一致。不仅如此，他们在这些方面也是既相互联系又相互冲突或差别的。但是他们之间不会也不可能出现谈判现象。这是因为奴隶主把奴隶看做会说话的工具。奴隶失去了人身自由，奴隶主掌握了对奴隶生杀予夺的大权。奴隶主依靠强制力压迫奴隶，使其服从自己。由此可见，在人与人之间构成谈判这种关系，还需要依赖于另一个重要条件，即作为谈判的双方，必须在物质力量、人格、地位等方面都获得了（哪怕是暂时获得了）相对独立或对等的资格。

在谈判过程中，谈判的一方如果由于特殊原因，使自己失去了与对方对等的力量或地位，那么对方可能很快就不把他继续作为谈判的对手了，并且可能图谋采取另外的方式来解决。这时，谈判将转化为非谈判。因此，任何谈判者，要想使谈判正常地进行下去，就必须发展和壮大自己的物质力量，保持自己独立的人格和地位。

● 1.2 商务谈判

1) 商务谈判的概念

在了解商务谈判的概念之前，先要弄清楚商务的概念。商务是指一切有形与无形资产的交换或买卖事宜。按照国际习惯的划分，商务行为可分为四种：①直接的商品交易活动，如批发、零售业；②直接为商品交易服务的活动，如运输、仓储、加工整理等；③间接为商品交易服务的活动，如金融、保险、信托、租赁等；④具有服务性质的活动，如饭店、商品信息、咨询、广告等。此外，按照商务行为所发生的地域，商务还有国内商务和国际商务之分。

商务谈判（Business Negotiation）是指参与各方为协调彼此的经济关系，满足贸易的需求，围绕标的物的交易条件，通过信息交流、磋商达到交易目的的行为过程。英国谈判专家马什则下了这样的定义：“所谓商务谈判（或称交易磋商）是指有关贸易双方为了各自的目的，就一项涉及双方利益的标的物在一起进行洽商，通过调整各自提出的条件，最终达成一项双方满意的协议这样一个不断协调的过程。”商务谈判是买卖双方为了促成交易而进行的活动，是最普遍的谈判类型，具体包括商品买卖、投资、劳务输出输入、技术贸易、经济合作谈判等。

产生商务谈判的前提是：双方（或多方）有共同的利益，也有分歧之处；双方（或多方）都有解决问题和分歧的愿望；双方（或多方）愿意采取一定行动达成协议；双方（或多方）都能互利互惠。

2) 商务谈判的特点

商务谈判既有谈判的一般特征，又有它独特的一面。

(1) 以利益为目的。谈判是具有鲜明的目的性的，通常来说，谈判不止一个目的，

但不同类型的谈判都有自己的首要目的。比如,政治谈判关心的是政党、团体的根本利益,军事谈判的目的涉及双方的安全利益。虽然这些谈判都可能会涉及经济利益,但其重点并不是经济利益。而商务谈判的首要目的则是获取经济利益,在满足经济利益的前提下才涉及其他非经济利益。当然,各种非经济利益也会影响到商务谈判的结果,但其最终目的仍是经济利益。比如,购销谈判中,供方希望把价格定得尽量高一些,而需方则希望尽量压低价格。在借贷谈判中,借方总是希望借款期限长些、利息低一些;而贷方则希望利息高一些、期限短一些。所以,人们通常以获取经济利益的大小来评价一项商务谈判的成功与否。

(2) 以价格为核心。价格谈判是商务谈判的核心环节,有人把商务谈判称为讨价还价,这是因为商务谈判所涉及的因素很多,但其核心是价格。双方经过谈判,最后到经济利益的划分,主要通过价格表现出来;双方在其他利益上的得失,或多或少都可以折算为价格,并通过价格的升降反映出来。例如,在购销谈判中,买方可以加大购买量来诱使卖方降低价格,这是数量因素在价格上的折算。另外,产品质量、付款条件等因素都可以影响最终的价格。但是,有些情况下这种折算是行不通的。比如,卖方提供的产品质量低于买方的最低心理标准,这时候,即使卖方大幅降低价格,买方也可能不会接受,或者会退货甚至提出索赔。

了解了这一点之后,在商务谈判中,我们应该一方面要以价格为中心,坚持自己的利益;另一方面又不能仅仅局限于价格,应该拓宽思路,设法从其他利益因素上争取应得利益。因为,与其在价格上与对手争执不休,还不如在其他利益因素上使对方在不知不觉中让步。这是从事商务谈判的人员需要注意的。

(3) 以合同条款为结果。商务谈判的结果是由双方协商一致的协议或合同来体现的。合同条款实质上反映了各方的权利和义务,其严密性与准确性是保障谈判获得各种利益的重要前提。有些谈判者在商务谈判中下了很大气力,好不容易为自己获得了较有利的结果,对方为了得到合同,也迫不得已作了许多让步,似乎已经获得了这场谈判的胜利,但在拟订合同条款时,掉以轻心,不注意合同条款的完整、严密、准确、合理、合法,其结果是被谈判对手在条款措词或表述技巧上设置陷阱,不仅把到手的利益丧失殆尽,而且还要为此付出惨重的代价,这种例子在商务谈判中屡见不鲜。因此,在商务谈判中,谈判者不仅要重视口头上的承诺,更要重视合同条款的准确和严密。

(4) 以时效性为要求。与其他政治、军事谈判相比,商务谈判更注重时效性。这是因为商场上竞争激烈,商机稍纵即逝,错过了时机,即使在谈判中取得了胜利,也会使谈判的结果失去价值和意义。比如,在零售购销谈判中,错过了销售旺季,就只能大打折扣或不计成本销售了。所以,商务谈判中,谈判者都非常讲求谈判的自身效率和合同履行的时间保证。

以上是商务谈判的个性特点。对于国际商务谈判,由于其业务是一种跨国界的活动,所以还具有一定的特殊性。其表现为政治性强,以国际商法为准则,以及由于经济体制和社会文化背景、价值观、思维方式、风俗习惯、语言等不同,影响谈判的因素大大增加,造成谈判的难度加大。

● 1.3 国际商务谈判

1) 国际商务谈判的概念

国际商务谈判 (International Business Negotiation) 是指在国际商务活动中, 处于不同国家或不同地区的商务活动当事人为满足某一需要, 通过信息交流、磋商达到交易目的的行为过程。国际商务谈判是国际商务活动的重要组成部分, 是国际商务理论的主要内容, 是国内商务谈判的延伸和发展。

进一步, 我们认为, 狭义的国际商务谈判是在固定谈判场所或网络进行, 主要是指在国际商品、劳务、技术、投资、经济合作等方面进行的有针对性、有特定谈判人员、特定谈判地点与特定议题的谈判。广义的国际商务谈判贯穿在国际销售、营销以及每一次商务谈话和活动中甚至是与之相关的活动中。

国际商务谈判, 从实质上看, 是以某种利益需求的满足为预期目标, 谈判双方或多方处于相互独立或对等的地位, 双方或多方相对平等地对话, 谋求合作、协调彼此之间关系的国际交往活动。谈判是各方沟通信息、交换观点、相互磋商、达成共识的过程。概括起来, 可以把国际商务谈判理解为这样一个过程: 谈判双方或多方根据各自不同的需求, 运用所获得的信息, 就共同关心或感兴趣的问题进行磋商, 协调各自的经济利益, 谋求妥协, 从而使双方或多方达成协议。在现实中, 国际商务谈判各方的利益目标都是满足自己的需要。国际商务谈判是从不平衡转变到平衡、从无序到有序的过程。其出发点是“合作”、“磋商”和“利己”, 即从合作的目的开始谈判, 经过磋商, 双方达成一致, 最终达到利己或双赢、多赢的目的。

2) 国际商务谈判的特点

国际商务谈判既具有一般商务谈判的特征, 又具有其特殊性。一般贸易谈判都是以经济利益为目的, 以价格作为谈判核心的, 而国际商务谈判则具有以下几个特点:

(1) 政策性强。国际商务谈判既是一种商务交易谈判, 也是一项国际交往活动, 具有较强的政策性。由于谈判双方的商务关系是两国或两个地区之间整体经济关系的一部分, 常常涉及两国或两个地区之间的政治和外交关系, 因此, 在国际商务谈判中, 当事人会面对一个以上国家的法律、政策和政治权利等方面的问题。这些法律和政策可能是不统一的甚至是彼此直接排斥的。所以, 国际商务谈判必须贯彻执行国家的有关方针政策和外交政策, 同时, 还应注意国别政策, 以及执行对外经济贸易的一系列法律和规章制度。

(2) 影响因素复杂多样。国际商务谈判具有跨国家或跨地区性, 组织利益受多方面因素制约, 有政治、经济、文化、科技等客观因素, 也有谈判主体的情绪、性格、知识、文化等主观因素。此外, 影响国际商务谈判的风险因素也较多。在国际商务谈判中, 除了要考虑运输风险、价格风险、商业信用风险以外, 还要考虑安全风险、政治风险和外汇风险等。因此, 在国际商务谈判的准备阶段和谈判过程中, 都要注意摸清对方的资信情况和经营能力, 密切注意有关市场变化情况、外汇市场的走势等, 并综合考虑对方国家 (地区) 对中国的政治态度和两国 (地区) 政府之间的经贸关系, 以便在谈判过程中正确决策, 避免失误。

(3) 遵循国际商法。国际商务谈判的结果会带来资产的跨国转移, 因此必然会涉及

国际贸易、国际结算、国际保险、国际运输等一系列问题。由于不同国家之间在法律、贸易政策、商业习惯等方面存在差异,因此,在国际商务谈判中要以国际商法为准则,并以国际惯例为基础。谈判人员要熟悉各种国际惯例、对方所在国的法律条款、国际经济组织的各种规定和国际法,如《联合国国际货物销售合同公约》、《跟单信用证统一惯例》等。这些是一般国内商务谈判不会涉及的,应当引起国际商务谈判人员的特别重视。

(4) 谈判难度大。由于国际商务谈判的参与者代表了不同国家或地区的利益,有着不同的社会文化和经济、政治背景,人们的价值观、思维方式、行为方式、语言及风俗习惯各不相同,影响谈判的因素更加复杂,谈判的难度更大。在实际谈判过程中,对手的情况千变万化,作风各异,不同表现反映了不同谈判者有不同的价值观和不同的思维方式。因此,谈判者必须有广博的知识和高超的谈判技巧,不仅能在谈判桌上因人而异,运用自如,而且要在谈判前注意资料的准备、信息的搜集,使谈判按预定的方案顺利地进行。在处理与当地商人的关系时,不能在不知情的情况下生搬硬套固定的文化模式,而需在深入了解当地文化的基础上做出现实的假定。

3) 国际商务谈判的类型

国际商务谈判的内容是多种多样的,因此其具体类型也是多种多样的。从我国国际经济活动的主要内容和具体对象上看,经常碰到的国际商务谈判类型有^①:

(1) 国际货物买卖谈判。它有两种形式:一是现汇贸易谈判;二是易货贸易谈判。国际货物买卖谈判主要是买卖双方就买卖货物本身的有关内容,如货物数量、质量,货物的转移方式、时间,货物买卖的价格条件、支付方式,货物交易中双方的权利、义务和责任等进行的谈判。它是国际商务谈判中数量最多的一种,在企业的国际经济活动中占有很重要的地位。

(2) 国际投资谈判。其主要是创办企业方面的谈判。就我国企业而言,主要涉及以下两个方面:一是创办海外企业的谈判,主要是指我国企业到境外开办企业的谈判;二是创办外商投资企业的谈判,主要是指外商在中国境内举办中外合资企业、中外合作企业和外商独资企业的谈判。这种谈判是投资者就投资活动中涉及的权利、义务、责任和相互间的关系所进行的谈判,对企业来说是经常性的,由于涉及面广、影响大、周期长而显得尤其重要。在以往的国际商务谈判中,有的企业经验不足,为了达成协议一再让步,结果造成了损失,很难挽回;也有的企业一味采取强硬的态度对待对方,结果谈判旷日持久,迟迟不成协议。这两种极端的做法都是不可取的。

(3) 国际租赁谈判及“三来一补”谈判。国际租赁谈判是指我国企业从国外租用机器设备而进行的国际商务谈判。这种谈判主要涉及机器设备的选定、交货、维修保养,租赁期终机器设备的处理,租金的计算与支付以及在租赁期内租赁公司与承租企业双方的责任、权利、义务等。

“三来一补”谈判是在我国许多企业尤其是中小企业中开展得十分活跃的一种国际商务谈判。“三来”是指国外来料加工、来样加工和来件装配业务。这方面谈判的内容主要包括来料、来件的时间,加工质量的认定,成品的交货时间,原材料的损耗率,加工费的

^① 于国庆. 国际商务谈判 [M]. 大连: 大连理工大学出版社, 2008.

计算与支付等。“一补”是指补偿贸易。谈判涉及的内容包括技术设备的作价、质量要求、补偿产品的选定与作价、补偿时间、支付方式等。随着我国对外经济活动越来越活跃,“三来一补”的形式也有所发展,不仅可以是外方“三来”,也可以是我方“三去”。补偿贸易也可以是我们提供设备,由外方用产品补偿。也就是在谈判中进行权利、义务、责任的换位,其基本要求仍是一样的。

(4) 国际建设项目谈判。它通常又称大型项目谈判,如对一些利用外国政府或国际金融组织贷款的大型市政建设和环保项目以及重要的技术改造项目进行的谈判。其主要是围绕项目的目的、内容、发展前景、融资条件、招标与发包等一系列经济与技术上的问题而进行的谈判。国际建设项目谈判通常分两部分进行:第一部分是由双方政府主管该项目的部门会同有关经济部门就双方合作的总体设想和商务关系进行的原则谈判,谈判涉及面较广,包括建设项目的性质、作用,建设项目的投资、贷款总额及支付方式,建设项目在建设过程中双方的权利、责任等;第二部分是具体的技术和商务谈判,由双方具体实施建设的部门或企业进行直接谈判,谈判涉及的内容较专业化,往往就其中一些技术细节、工程所用材料和设备、工程的技术标准、验收方式等进行谈判。前后两部分谈判是相辅相成的,第一部分谈判决定了第二部分谈判的范围和要求,而第二部分谈判也是第一部分谈判的必要补充。两部分的有机结合和互相补充决定了整个建设项目的成败,所以这种谈判要比其他谈判更加复杂,要求也更高。

(5) 国际技术贸易谈判。它是指技术的接受方(买方)与技术的转让方(卖方)就转让技术的形式、内容、质量规范、使用范围、价格条件、支付方式以及双方在技术转让中的一些权利、义务和责任关系等所进行的谈判。随着我国经济建设的发展和改革开放的深化,一方面需要从国外引进大量的先进技术,另一方面国内的技术也将越来越多地进入国际市场。因此,国际技术贸易谈判成为我国企业国际商务谈判的重要方面,日益受到重视。

(6) 国际融资谈判。它是指双方就如何提供进出口信贷,组织国际银团融资,在对方国发行债券、股票,提供资金担保等所进行的谈判。这类谈判常常涉及融资条件、融资成本、支付方式、担保范围以及发展中国家外汇管理等问题。

(7) 国际服务贸易谈判。它是目前国际贸易中应用面十分广泛并且发展得较快的谈判,包括运输、咨询、广告、项目管理、设计、劳务、旅游等方面的商务合作谈判。服务贸易涉及的常常不是货物,也不是有形的工程,而主要是无形的贸易,是以提供某一方面的服务为特征的。随着第三产业的发展和国际交流的频繁,服务贸易在国家之间的开展变得越来越经常化和多样化,这类谈判所占的比重也越来越大,成为国际经济活动中越来越重要的方面。

(8) 国际并购谈判。国际并购的内涵非常广泛,一般是指兼并和收购。兼并又称吸收合并,即两种不同事物因故合并成一体。企业兼并指两家或者更多的独立企业、公司合并组成一家企业,通常由一家占优势的公司吸收一家或多家公司。收购指一家企业用现金或者有关证券购买另一家企业的股票或者资产,以获得该企业的全部资产、某项资产的所有权或对该企业的控制权。在国际并购谈判中,由于交易额一般都比较,国际影响也比较大,所以必须计划周详,充分考虑影响谈判效果的各种环境因素。在中国当前的对外收购中,政治因素和文化因素是影响谈判成功与否的关键性因素。