



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



人际沟通与商务谈判

Interpersonal Communication and Business Negotiation

彭顺生 彭 博◎编著

中国旅游出版社



21世纪高等学校旅游管理专业(本科)教材



人际沟通与商务谈判

Interpersonal Communication and Business Negotiation

彭顺生 彭 博◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：郭海燕

责任印制：冯冬青

封面设计：鲁筱

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通与商务谈判 / 彭顺生, 彭博编著. --北京:

中国旅游出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5054 - 5

I. ①人… II. ①彭… ②彭… III. ①人际关系学—
高等学校—教材 ②商务谈判—高等学校—教材 IV.
①C912. 1 ②F715. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 205377 号

书 名：人际沟通与商务谈判

作 者：彭顺生 彭博

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：19. 25

印 数：1 - 3000 册

字 数：300 千

定 价：39. 80 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5054 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

人是一切社会关系的总和。人作为社会的一分子，每时每刻都在扮演着适应这个社会需求的角色，而要想在社会这个舞台上表演得有声有色，人必须与他人进行交往与沟通。

沟通对人生而言，具有多重功能与作用。其一，满足人的各种需求。人在社会中生活，与人相处，不可避免地会遇到着各种各样的利益冲突和矛盾，而要想解决这些冲突和矛盾，必须进行沟通和交流。人是情感动物，但人的情感并非天然而成的。情感的建立需要良好的沟通和交流，当感情出现裂隙时更需要通过沟通和交流才能得到修复和弥补。人人都有自尊的需求，而要想赢得别人的尊重与认可，必须与人不断进行沟通才能实现。其二，促进自我了解和个人成长。对自己的了解既来自自己，也来自他人。别人就像一面镜子，当我们与别人互动交流时，就可以从别人的反应或回馈中，看到清晰的、正确的自我画像。正所谓“三人行必有我师”。个人成长光靠自己的学习、努力是不够的，必须借助他人。因为人各有所长，各有不同的才能、不同的经验，这些都是自己所欠缺的，必须借助别人才能弥补自己的不足。其三，促进快乐，减少痛苦。常言道：“有朋友分享的快乐是加倍的快乐，有朋友分担的痛苦是减半的痛苦。”当自己有成就、有荣耀、有快乐，而这些又能被自己的同事、朋友分享时，你才会觉得高兴、有意义和价值。当一个人有困难时，有朋友安慰、鼓励、协助和分担，你就不会感到孤单、不会感到无助，就会比较容易恢复信心、从痛苦的阴影中走出来，而要想达此目的，同样需要沟通。其四，促进身心健康。良好的人际关系对于一个人的身心健康也至关重要，比如，有良好人际关系的人，他们可以经常与朋友聚餐、与朋友运动、与朋友娱乐等；这些活动都会对一个人的健康产生积极的影响。反之，寂寞会导致心理疾病。世界上最令人痛苦的事，莫过于无人理会、无人关爱，被疏远、被放弃，因为它令人沮丧、焦虑、失望，令人感到做人失败。有人说：寂寞会致人死。我对此深信不疑！大家想过这样一个问题没有？人犯了罪为什么要关在监狱里？其理论基础就是基于人怕寂寞这种心理。

其五，获得财富与成功。良好的人际沟通会使人获得丰富的人脉网络。人脉是一座取之不竭用之不尽的无形金矿，是一笔潜在的财富。人脉就是钱脉，朋友就是财富。美国斯坦福研究中心曾经发表过一份调查报告，结论指出：一个人赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自人脉关系。美国成功学大师戴尔·卡耐基经过长期的成功学研究得出一个结论：“专业知识在一个人的成功中的作用只占15%，而其余的85%取决于人际关系。”在美国好莱坞影视明星圈中流行一句话：“一个人能否成功，不在于你知道什么，而是在于你认识谁。”

商务谈判作为市场经济的产物，在全球一体化的今天，越来越受到人们的普遍重视，其作用也在现代经济活动中越来越大。

在国外，美国和日本从20世纪60年代开始，就成立了专门探讨研究谈判问题的学术团体。在美国等一些发达国家的高等学府，为培养谈判高级专门人才，谈判学早已成为一门重要的课程，世界著名大学哈佛商学院还开办了谈判专业。

我国有关谈判学的研究虽然起步较晚，直到20世纪80年代才开始引进欧美国家谈判的理论和相应的研究成果。然而，随着我国入世以及入世后国际商业贸易的快速发展，谈判学也得到了巨大的发展，并迅速成为一门有影响力的新兴科学。据相关资料显示：我国目前最紧缺的人才有以下五类：一是专业人才；二是高层次科学技术人才；三是熟悉世贸组织规则、适应国际竞争需要、能够参与解决国际争端的专门谈判人才；四是外语人才；五是复合型人才。

商务谈判在我国现代经济活动中的作用日益凸显。首先，商务谈判有助于企业的生存和发展。企业的生存和发展既离不开信息的获取、企业间的合作，也离不开良好的经营手段与形象的树立，而这一切都与商务谈判有着密切的关联。其次，商务谈判是国际贸易发展的助推器。当历史的车轮驶入21世纪之后，全球经济一体化已成为世界经济发展的大趋势，各国之间的贸易也早已跨越国界和地域的限制，呈现出前所未有的发展趋势。促进国际贸易的因素虽然很多，但商务谈判仍是促进国际贸易发展的重要动力之一，被人们誉为国际贸易发展的助推器。因为其一，商务谈判有助于培养贸易谈判人才，提高国际贸易竞争力；其二，商务谈判有助于开拓国际市场；其三，商务谈判有助于解决国际贸易摩擦和矛盾；其四，商务谈判有助于扩大对外贸易，加快现代化建设步伐。商务谈判在现代经济活动中的作用之所以如此之大，主要原因在于：一是和平与发展是当今社会的主流，在此种背景下，人们期盼发展中所遇到的问题通过谈判来协商解决；二是1945年颁布的《联合国宪章》，明确禁止使用武力和武力威胁等一切非和平方法，并进一步规定了包括谈判在内并以谈判为主的和平解决争端的种种方法。在宪章精神的指导下，通过谈判解决争端的办法成为时代主流；三是全球一体化社会步伐加快，使全球范围内商务活动

成为一个不可分割的有机整体，促使人们在解决商务活动中出现的矛盾与分歧时，必须借助谈判来解决矛盾与分歧。

人际沟通与商务谈判既有区别又有联系。人际沟通与商务谈判的区别主要体现在：一是主体代表的对象不尽相同。前者主体代表的对象是人；后者主体代表的对象有人，也有企事业单位、政府部门甚至国家。二是两者的理论基础不同。前者的理论基础主要是社会学、心理学；后者的理论基础更为广泛，涉及社会学、心理学、经济学、法学、博弈论、控制论、公平理论等。三是两者目的不同。前者目的为化解误会和消除矛盾，促进相互理解，一般不涉及利益；后者目的与利益密切相关，主要为满足各自需要和维持各自利益。四是过程不尽相同。前者过程比较简单，沟通前无须做什么准备，沟通中也不用经历太长时间，沟通后无须签订协议书；后者则相反。五是成功的标尺不同。前者只要把信息传递给对方而对方给予了信息反馈，沟通双方不一定达到完全一致，也不用签订商务合同，就可以说基本成功了；后者则不然，谈判双方必须达到完全一致，并且签订了谈判商务合同，才可以说谈判取得了成功。尽管人际沟通与商务谈判存在着一定的差异，但仔细分析两者，我们不难发现，两者也存在着诸多相同之处，比如，两者的主体都是人，社会学与心理学都是其重要的理论基础、都对一个人成功有着极其重要的影响，尤其是两者存在着相当密切的联系，比如，商务谈判者必须具备良好的人际沟通知识和能力，方能成为一个杰出的谈判者，商务谈判中必须运用沟通学知识，才能使谈判取得成功；一句话：“商务谈判离不开人际沟通。”

本教材分上、下两篇。上篇：人际沟通；下篇：商务谈判。

上篇：人际沟通，涉及的内容共六章。

第一章 人际沟通。该章界定了人际沟通的概念；阐述了人际沟通的类型、人际沟通模式、人际沟通障碍及其对人生所具有的意义。

第二章 人际沟通理论与原则。该章阐述了人际沟通的基本理论，如印刻理论、梅奥与马斯洛人际关系理论、阿伦森与福阿夫妇的交互理论、霍曼斯的社会交换理论、舒茨的人际特质理论等，并论述了人际沟通原则，如真诚原则、尊重原则、交换原则、互动原则等。

第三章 单向沟通与双向沟通技巧。该章从“方向线”角度，界定了单、双向沟通概念、特点、作用及其适用人群，并阐述了单、双向沟通之技巧。

第四章 “三行沟通”技巧。该章从不同与相同级别的角度，阐述了上行沟通、下行沟通与平行沟通之含义、特点、作用、适用人群及其使用技巧。

第五章 口头沟通与书面沟通技巧。该章阐述了口头沟通与书面沟通的含义、特点、作用、适用人群及其使用技巧。

第六章 非语言沟通与网络沟通技巧。该章阐述了非语言沟通与网络沟通概念内涵、特点及其在人际沟通中的地位与作用,分析了非语言沟通与网络沟通使用技巧。

下篇:商务谈判,涉及的内容共六章。

第七章 商务谈判概述。该章界定了商务谈判概念及其特点,阐述了商务谈判的类型及其作用。

第八章 商务谈判的理论与原则。该章揭示了现代心理学、博弈论、控制论、公平理论、信息论与商务谈判的关系及其应用,阐述了商务谈判应遵循的基本原则。

第九章 商务谈判操作流程。该章动态地阐述了商务谈判操作的基本流程,即谈判准备、模拟谈判、正式谈判与签订商务合同。

第十章 商务谈判的策略与技巧。该章介绍了商务谈判常用策略与应对不同风格谈判对手的策略;阐述了打破商务谈判僵局的技巧、破解谈判陷阱的技巧、成交的技巧、语言技巧、处理反对意见的技巧。

第十一章 谈判风格与礼仪禁忌。该章介绍了日、欧、美等世界主要国家商人谈判的风格,并阐述了世界主要国家商务礼仪与禁忌。

第十二章 商务谈判者应具备的素质。该章界定了商务谈判者的素质,分析了商务谈判者应具备的知识素养、能力素质及其他非智力素质。

与其他相关类型的教材相比,本教材编写特点主要有:从学术的角度看,本教材在充分挖掘人际沟通与商务谈判内在联系的基础上,首次把人际沟通与商务谈判融合在一起,突破了人们在写书或讲座时把两者割离开来的旧框框。从高校相关专业(如经济管理、工商管理、旅游管理专业、会展经济与管理、营销专业)教材建设的角度看,虽然有多部《商务谈判》教材出版,但一则未见用于高校上述专业的《人际沟通》教材(此类教材大多是医学护理专业、高职或培训机构教材),二则未见将两者融合在一起的《人际沟通与商务谈判》教材问世,故该教材出版在一定程度上填补了这一空缺,有助于高校相关专业教材建设。从高校相关专业选修课开设的发展趋势看,由于不少学校已经认识到选修课应以培养学生的综合知识素养为目标,因而在开设课程时,开始改变以前要么开设“人际沟通”要么开设“商务谈判”的传统做法,而把“人际沟通与商务谈判”作为一门课程开设,从这一角度看,编写此教材不仅成为必要,而且顺应了高校相关专业选修课开设的发展趋势。从结构体系看,本教材结构体系较为完善,内容丰富,有助于学生形成最佳知识结构。从总体结构看,该书分上、下两篇,即上篇“人际沟通”,下篇“商务谈判”。

本教材力图吸收反映当今沟通学、谈判学最新之研究成果,以保证其先进性;又注意引用沟通学、谈判学经典案例,以保证其实用性与可操作性。本教材适用面

较广，高校管理专业、社会学专业、营销专业均可用其作为专业基础课教材；高校文科、理科专业、可用其作为选修课教材；社会相关培训机构，如 NBA 等，可用其作为教材和辅助参考书；此外，政府、经济、外贸、工商企业管理人员和业务人员，以及渴望提升自己交际能力和谈判能力的社会各阶层人士，也可阅读此书，从中获得有益的启示。

本书是广州大学旅游学院教师彭顺生与 Blink Group Holding (HK) Company Limited (香港稟临控股有限公司) 董事长彭博先生合作的劳动成果。作者的分工如下：彭顺生，前言、第一章至第十章，负责案例收集；彭博，第十一章，第十二章、负责绘制图表。最后，由彭顺生负责全书的统稿工作。

由于水平有限，本书缺点在所难免，恳请读者不吝赐教。

作者

2014 年 7 月于云山居

致 谢

本书作者向所有帮助完成本书撰写工作的人士表示感谢！

首先感谢为撰写本书提供有用资料以及鼓励的人士。

非常感谢中国旅游出版社付蓉女士，正是在她的鼓励和支持下，本书才得以付梓！感谢郭海燕编辑，她以满腔的热情、一丝不苟的作风和高效率，为本书校对、编辑、排版，付出了艰辛的劳动。

非常感谢亲朋好友吕俊、胡小玲、吴宁禧给予的大力支持。

最后，我还得感谢儿子彭博。他勇于创业的精神，成了我撰写此书的强大动力！

目 录

前言	1
----------	---

上篇 人际沟通

第一章 人际沟通	3
学习目标	3
关键词	3
第一节 人际沟通概念	3
第二节 人际沟通的分类	6
第三节 人际沟通模式	9
第四节 人际沟通的障碍	12
第五节 人际沟通的作用	15
本章小结	19
练 习	19
案例与思考	20
参考文献	21
第二章 人际沟通理论与原则	22
学习目标	22
关键词	22
第一节 人际关系基本理论	22
第二节 人际沟通的基本原则	29
本章小结	36
练 习	36

案例与思考	36
参考文献	38
第三章 单向沟通与双向沟通技巧	39
学习目标	39
关键词	39
第一节 单向沟通技巧	39
第二节 双向沟通的技巧	49
本章小结	56
练 习	56
案例与思考	56
参考文献	58
第四章 “三行沟通”技巧	59
学习目标	59
关键词	59
第一节 上行沟通技巧	59
第二节 下行沟通技巧	64
第三节 平行沟通的技巧	69
本章小结	78
练 习	79
案例与思考	79
参考文献	80
第五章 口头沟通与书面沟通技巧	81
学习目标	81
关键词	81
第一节 口头沟通技巧	81
第二节 书面沟通的技巧	89
本章小结	96
练 习	96
案例与思考	97
参考文献	99

第六章 非语言沟通与网络沟通技巧	100
学习目标	100
关键词	100
第一节 非语言沟通技巧	100
第二节 网络沟通技巧	106
本章小结	116
练 习	117
案例与思考	117
参考文献	120

下篇 商务谈判

第七章 商务谈判概述	123
学习目标	123
关键词	123
第一节 谈判与商务谈判的界定	123
第二节 商务谈判的类型	130
第三节 商务谈判的作用	133
本章小结	138
练 习	138
案例与思考	138
参考文献	143
第八章 商务谈判的理论与原则	144
学习目标	144
关键词	144
第一节 商务谈判理论	144
第二节 商务谈判原则	153
本章小结	158
练 习	159
案例与思考	159
参考文献	161

第九章 商务谈判操作流程	162
学习目标	162
关键词	162
第一节 商务谈判准备	162
第二节 模拟谈判	171
第三节 正式谈判	173
第四节 签订商务合同	179
本章小结	184
练 习	185
案例与思考	185
参考文献	188
第十章 商务谈判的策略与技巧	189
学习目标	189
关键词	189
第一节 商务谈判策略	189
第二节 商务谈判的技巧	205
本章小结	221
练 习	222
案例与思考	222
参考文献	224
第十一章 谈判风格与礼仪禁忌	225
学习目标	225
关键词	225
第一节 谈判风格	225
第二节 世界主要国家商人的谈判风格	227
第三节 商务谈判礼仪禁忌	237
本章小结	248
练 习	249
案例与思考	249
参考文献	252

第十二章 商务谈判者应具备的素质	253
学习目标	253
关键词	253
第一节 商务谈判者应具备的知识素养	254
第二节 商务谈判者应具备的能力素质	257
第三节 商务谈判者应具备的其他素质	261
本章小结	263
练 习	264
案例与思考	264
参考文献	266
附录 I：沟通能力自测	267
附录 II：商务谈判能力自测	273
参考文献	286

上 篇

人际沟通

第一章

人际沟通

【学习目标】

通过本章学习，了解人际沟通的基本概念及其特点，掌握人际沟通的类型与理论模式，明确人际沟通的主客观障碍，充分认识人际沟通的功能与作用。

【关键词】

人际关系 人际沟通 沟通障碍 沟通功能

人是一切社会关系的总和。人作为社会的一分子，每时每刻都在扮演着适应这个社会需求的角色，而要想在社会这个舞台上表演得有声有色，人必须与他人进行交往与沟通。

第一节 人际沟通概念

何谓人际沟通，不同的人从不同的角度会做出不同的解释。然而，要想正确理解人际沟通，必须从人际关系谈起。

一、人际沟通的界定

人际关系，就是人与人之间的社会关系。广义的人际关系包括人们在物质生活、社会生活、政治生活等领域中形成的经济关系、政治关系、伦理关系以及血缘关系等方面的内容。狭义的人际关系主要是指社会生活领域中的人际关系，包括家庭关系、邻里关系、师生关系、同行关系以及同志关系、朋友关系等。