

涉外礼仪与谈判技巧

Foreign Formalities & Art for Talk

伍岳炜 著



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



涉外礼仪与谈判技巧

Foreign Formalities & Art for Talk

伍岳炜 著



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目(CIP)数据

涉外礼仪与谈判技巧 / 伍岳炜著. —广州: 暨南大学出版社, 2015.5

ISBN 978-7-5668-1375-6

I . ① 涉 … II . ① 伍 … III . ① 外交礼节 ② 谈判学
IV . ① D802.2 ② C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 061632 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

邮 编: 510630

电 话: 总编室(8620)85221601

营销部(8620)85225284 85228291 85228292(邮购)

传 真: (8620)85221583(办公室) 85223774(营销部)

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州联图广告有限公司

印 刷: 广州市新怡印务有限公司

开 本: 850mm × 1168mm 1/32

印 张: 4

字 数: 100 千

版 次: 2015 年 5 月第 1 版

印 次: 2015 年 5 月第 1 次

定 价: 20.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前 言

最近，我想起了 30 年前的一件事。那时，我看了一份内部资料，内容是省委转发我国沿海开放城市顾问——新加坡吴庆瑞博士 1985 年 10 月访问广东时的谈话。谈话中，吴庆瑞博士对我国经济建设提出了意见，指出我国由于不重视外销技术吃了亏。他举例说：“目前，中国对港澳出口工艺品 1.3 亿美元，绝大部分转口到远洋市场，钱给港商赚去了；而台湾也有相当数额的工艺品出口，质量没有大陆的好，但绝大部分直销远洋，卖得好价钱，无须从香港转口。这是由于外销技术差异造成的。”

他又举例说，他在汕头看到一种仿古陶瓷，质量很好，花色很漂亮，很适合远洋市场，但仔细一打听才发现，花型设计和对外推销都是由一位澳门客户负责的。对此，他问道，如果将来这位澳门客户不干了，不再提供花型设计，不再协助对外推销，那该怎么办？这问题提得尖锐而深刻。

的确，我国许多商品长期打不开远洋市场，即使在港澳市场也售价低廉，除品质、规格、包装等因素外，实与外销技术不高有密切关系。

吴庆瑞博士还进一步分析，其他发展中国家也普遍存在忽视外销技术的现象。他说：“这大概是与你们的观点——销售不创造价值有关，应该来个观念上的转变。”

他说在发达国家，销售是一门非常重要的学问，企业为适应竞争而为它绞尽脑汁。

因此，他呼吁中国，特别是沿海开放城市和特区，要重视外

销技术。他强调：“即使不把外销技术放在首要地位，至少也要把它放在与引进技术和掌握生产技术同样重要的地位；否则，你花了外汇引进技术而生产出来的产品卖不出去，如何偿还和平衡外汇？”

吴博士的意见引起了当时省委领导班子的重视：时任省委书记的林若将意见批转省委各部委及各地市领导好好研究；朱森林市长将意见批转市委各部委提出研究意见。关于外销技术的研究性意见又由市外经贸委领导批转市外贸局领导，市外贸局领导则责成我来拟办。

我如实地写道：“吴博士关于外销技术的意见，提得中肯，触动要害。”

其实，马列主义并未否定流通的作用，马列主义认为生产决定流通，而流通又反过来影响生产，问题在于人们有没有正确地认识和运用它们之间的辩证关系。

外销技术是外贸诸业务中最重要的技术，但长期以来未引起有关方面的足够重视，甚至有关方面在实际工作中根本就没有把外销工作当成“技术”来看待，认为外销似乎只是个简单的概念，是件谁都可以做的事情；做多做少一个样，做好做坏一个样。

谈判技巧又是外销技术的重要组成部分。本书主要结合我长期从事出口外销工作所获得的经验教训和体会来编撰，共分为三个部分：第一部分是涉外礼仪，第二部分是出口谈判的基本知识，第三部分是出口谈判技巧探索。本书的插画由刘翠婷女士设计。

本书如有疏漏之处，欢迎各位读者批评指正。

伍岳炜

2015年2月

目 录

前 言	/ 1
-----	-----

第一部分 涉外礼仪 / 1

- 一、关于仪表的要求 / 2
- 二、关于衣冠的要求 / 12
 - (一) 整洁 / 21
 - (二) 适体 / 24
 - (三) 适时 / 25
 - (四) 适地 / 26

附：部分国家和地区的习俗与礼仪 / 30

第二部分 出口谈判的基本知识 / 63

- 一、谈判前的准备工作 / 63
 - (一) 知己 / 63
 - (二) 知彼 / 67
- 二、谈判时的注意事项 / 69
 - (一) 创造良好的气氛 / 69
 - (二) 掌握谈判主动权 / 72
 - (三) 千方百计摸清对方的底细 / 73
 - (四) 善于归纳集中和妥协折中 / 74

(五) 基本条款要详尽 / 76

(六) 注重总结核对 / 77

(七) 留下回旋的余地 / 79

(八) 体现高效率 / 81

三、签约时的注意事项 / 82

附：纽约交易会事件及几点体会 / 89

第三部分 出口谈判技巧探索 / 95

一、十种选择 / 95

(一) 是“等客上门”还是“迎客上门” / 95

(二) 是“把样品堆起来”还是“把样品挂出去” / 100

(三) 是做“问答式买卖”还是“主动推销介绍” / 101

(四) 是“先捡芝麻”还是“先抱西瓜” / 103

(五) 是“大鸡不吃小米”还是“积小米喂大鸡” / 106

(六) 是让“唐伯虎点秋香”还是让“秋香来引唐伯虎”
/ 109

(七) 是“发而不隐”还是“隐而不发” / 110

(八) 是“盲目报价”还是“投石问路” / 112

(九) 是“分散经营”还是“集中使用” / 115

(十) 是“有求必应”还是“有所控制” / 116

二、一个怎么办 / 117

第一部分 涉外礼仪

涉外礼仪是外贸工作中很重要的内容，它在一定程度上反映了一个国家的对外方针政策。中国是世界文明古国，素有“礼仪之邦”和“好客之国”的美称。新中国成立以来，在礼宾工作上继



中国是世界文明古国，素有“礼仪之邦”和“好客之国”的美称。

承和发扬了好的传统，在长期实践中形成了独特的风格，在对外工作中取得了良好的效果。

最近，我接待了一位马来西亚商人，他告诉我，马来西亚前总理马哈蒂尔本以反共著称，他一上台就与我国疏远，但自 1980 年访问我国后，回去发表讲话时说，中国什么都变了，唯独热情好客没有变。他对我国政府的热情接待表示十分感谢，还表示要发展直接贸易，加强两国关系，这充分反映了我国礼宾工作的显著成效。

我国礼宾工作的特点（或称原则）有三：

第一，根据我国社会经济性质和外交工作需要，进行礼宾安排，使礼宾工作适应我国对外政策与策略的要求。

第二，体现我国在国际交往中大小国家一律平等的原则，尊重各国人民的风俗习惯，不将自己的习惯强加于人。

第三，注意调研，做到礼宾安排有针对性，重礼仪，讲实效，不图排场，不铺张浪费，同时注意对外宾的生活照料，尽量做到热情周到。

一般来说，国际交往过程中的礼仪和礼节都有一定的国际原则，但在各国交往时，由于本国特点和风俗习惯不同，又有自己独特的做法，须根据特殊需要灵活变通。因此，这要求每个涉外人员不但要掌握本国的礼仪做法，还要知悉国际惯例，以及各个国家不同的风俗习惯，只有这样才能做好对外礼仪与礼节工作（统称“礼宾工作”），圆满地完成组织交给的外交、外经贸任务。

一、关于仪表的要求

（1）正式场合，如开会、谈判、宴会等，要求衣冠整齐，男女均穿正装、穿皮鞋（要擦亮），男性要打领带、搽发油，女性

要适当涂口红、喷香水、戴首饰，但男女均不可过分，不能把自己打扮成公子哥儿或贵族公主。



男女均穿正装、穿皮鞋（要擦亮），
男性要打领带、搽发油。



女性要适当涂口红、喷香水、戴首饰。

(2) 不要当着客人的面摸头、抓痒、打哈欠、伸懒腰、抠鼻孔、挖耳朵、剔牙齿、剪指甲、打瞌睡，也不要对着客人咳嗽、打喷嚏。如确实无法控制，也要转向一边，用手帕捂嘴，尽量轻

声咳嗽，并随后向在场客人道歉。更不要明目张胆地在公共场合大声“排放废气”（即放屁）。诚然，“排放废气”是一种自然的生理现象，但也要注意场合，如实在忍不住可到厕所或走廊去放，也可考虑“特殊处理技术”，即把屁股侧向一边，然后慢动作“放气”，这叫“臭屁横放”，能使声音与臭气都不明显。



不要当着客人的面摸头、抓痒、打哈欠、伸懒腰、抠鼻孔、挖耳朵。





“排放废气”是一种自然的生理现象，但也要注意场合，如实在忍不住可到厕所或走廊去放，也可考虑“特殊处理技术”，即把屁股侧向一边，然后慢动作“放气”。

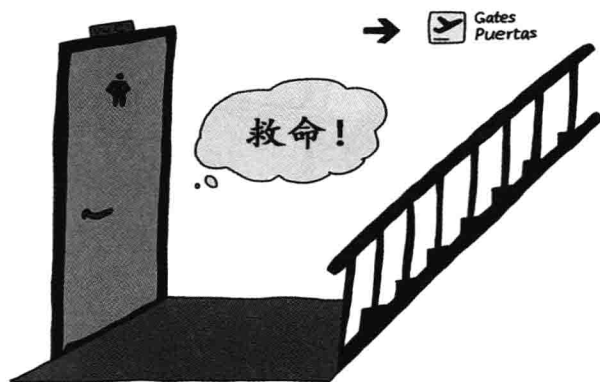
1980年，中国纺织业进出口总公司组织了一个出国小组，到阿根廷、智利去推销服装，被指任领队的是某口岸公司新上任的总经理，此人长相还可以，整天对镜自我欣赏。但正是这位领队，在出国的一个半月时间里，竟出了两次大洋相。

其一，在智利经销商的接待宴会上，他为了促成其所属公司的男业务员与对方的女业务员（此二人均未婚）拉上关系，起哄让他们喝“交杯酒”，严重违反处事纪律。



他为了促成其所属公司的男业务员与对方的女业务员拉上关系，起哄让他们喝“交杯酒”，严重违反处事纪律。

其二，当团队完成任务，在智利首都机场等候登机回国时，他竟不打招呼一个人去了最偏远的厕所，眼看快要登机了，大家分头四处寻找都找不着他，最后竟然听到从最偏远的厕所传来“救命”声。原来一般公厕为方便顾客，都安装有简单易开的门锁，但由于他慌张处事，未看清情况就大声呼救，结果闹出不小的笑话。



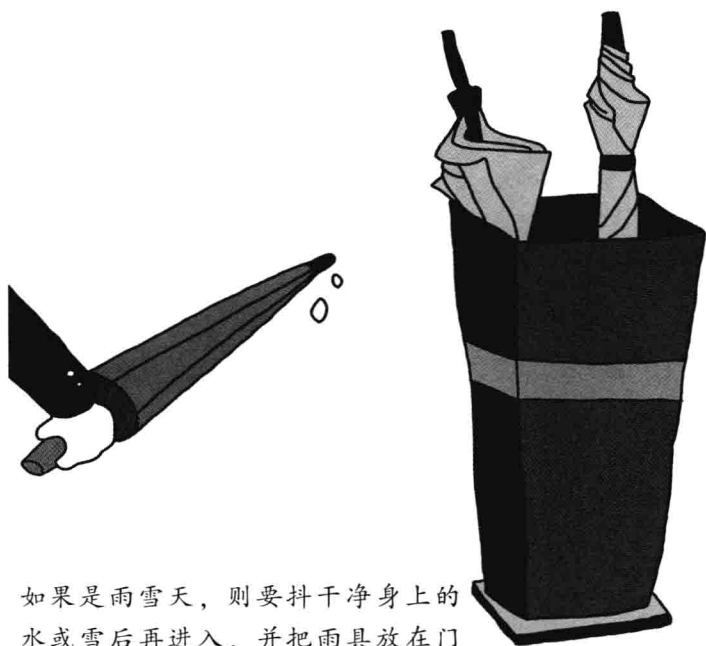
他竟不打招呼一个人去了最偏远的厕所，眼看快要登机了，大家分头四处寻找都找不着他，最后竟然听到从最偏远的厕所传来“救命”声。

上述两件事向上级机关提出了一个非常严肃的问题，像这样的“领导”根本不适合当外派领队，难道我们的外贸队伍那么缺乏人才？

(3) 切勿随地吐痰，乱丢烟头、果皮和纸屑。在宾馆内要保持地板、地毯、沙发、桌椅的清洁。若受邀去主人家，应视主人的穿戴来决定自己是否脱鞋，抑或在门口擦干净鞋底再进入；如果是雨雪天，则要抖干净身上的水或雪后再进入，并把雨具放在门口或厅前，切勿弄脏主人的家具或器皿。



切勿随地吐痰，乱丢烟头、果皮和纸屑。



如果是雨雪天，则要抖干净身上的水或雪后再进入，并把雨具放在门口或厅前，切勿弄脏主人的家具或器皿。

(4) 参加涉外活动，不要吃葱、蒜、韭菜等辛辣、有异味的食品，如一定要吃，可事后咀嚼茶叶以减轻气味。最好不吃或少吃豆类、面包、馒头等食品，因为它们是制造“废气”的主要原料；若不可避免，那就要事先学会并掌握自我控制的本领。