

# 商务谈判

——理论·实务·技巧

王洪耘 宋刚 等编著



首都经济贸易大学出版社

# 商务谈判

——理论·实务·技巧

王洪耘 宋 刚 等编著

首都经济贸易大学出版社  
· 北京 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

商务谈判:理论·实务·技巧/王洪耘、宋刚等编著. —北京:首都经济贸易大学出版社,1998.8

ISBN 7-5638-0704-7

I. 商… II. 王… III. 贸易谈判 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 16824 号

首都经济贸易大学出版社出版发行

(北京市朝阳区红庙)

北京通县燕山印刷厂印刷

全国新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 7.625 印张 195 千字

1998 年 8 月第 1 版 1998 年 8 月第 1 次印刷

印数:0~7 000

ISBN 7-5638-0704-7/F·383

定价:11.20 元

# 序

王洪耘副教授我们非常熟悉。可是，她这次来我家显得格外腼腆，很不好意思地说了句：“李老师，不知您有没有时间给我们的一本新书写个序言？”

我毫不犹豫地欣然应允。

因为我深知，洪耘女士自在中国人民大学贸易经济系研究生毕业，留校任教已近十年，担任北京市自学考试《商务谈判》课程考试委员也已多年。她认真教学，治学严谨，一心埋头作学问，而在名利面前与人无争，着实难能可贵。她有理论、懂业务、善科研，与实际部门广有联系，知识面宽。她写的书和文章，我爱读，也非常欣赏。今天说起《商务谈判——理论·实务·技巧》一书，一扫腼腆的表情，滔滔不绝地谈起来，绘声绘色，如数家珍，简直像块电磁铁，开关一合，一下子就把我给牢牢地吸引住了。

谈了多长时间，听了多长时间，谁都记不清了。可她对《商务谈判》的高见，如闪闪发光的亮点，印入我的脑中。现追忆记下，就当作序言吧：

商务谈判，是一个多么神秘又充满诱惑的概念。尤其是我国进入 90 年代，市场经济勃然兴起，人们的经济交往愈益频繁；在交往中遇到的问题也愈益复杂。诸多的不确定性使这种离不开、摸不透、理不清的经济交往愈益增加了魅力、引力甚至魔力。致使诸多世界人士，莘莘学子，不遗余力地勤奋探索，努力学习。探索者，多么想有一把进入谈判理论殿堂的钥匙；学习者，多么希望有一本充

满实例与技巧,可读、有用的自学书籍。

现在,商务谈判书苑中的又一新葩,盛放在您的面前。您可闻到她的每一花瓣所散发的清香:

- 什么是商务谈判?
- 谈判的类型、程序、原则、模式是什么?
- 谈判中的伦理、道德,心理活动,思维方式怎样把握?
- 谈判中语言与非语言的沟通如何运用?
- 为搞好谈判,应做哪些谈判前的准备工作?
- 从谈判的开局、对抗回合,直到达成共识、签约,都应掌握哪

些应知应会的策略与技巧?

- 商务谈判的核心——价格谈判的策略如何运用?
- 谈判中应注意哪些礼仪、礼节?
- 如何适应商务谈判中不同国度、地区的文化差异?
- 怎样应对不同谈判者的谈判风格?

.....

阵阵清香浸于叶脉花蕊,不时散放,众多有心、有志者在陶醉其间时,会有什么获益呢?当然,只有您自己知道。

**李金轩**

1998年7月

于中国人民大学林园

# 前 言

商务谈判是现代社会经济交往过程的起点,它在现代经济生活中占据了越来越重要的位置。在商务谈判过程中,交易双方相互了解、相互沟通,就交易的各项条件形成一定的共识。商务谈判为交易的双方构成了一条联系的纽带,为交易的顺利达成创造了条件。随着人类社会生产力的不断进步,社会分工不断深化,人们之间的商业交往将越来越频繁,因此,商务谈判在社会经济生活中的地位也将更加突出。《商务谈判——理论·实务·技巧》一书,从商务谈判的基本概念入手,通过系统的理论分析和大量的实证案例,对商务谈判的基本理论,商务谈判的全过程以及商务谈判的策略和技巧进行了细致的分析与论述。

本书集中了中国人民大学具有丰富经验的科研和教学力量进行编写,具有较高的理论水平和较强的可操作性,是一本最新的、优秀的商务谈判专业教材。

全书分为3篇14章。第一篇,商务谈判理论。该篇着重阐述商务谈判的基本理论。其中,第一章和第二章涉及了对商务谈判概念的规范与定义、商务谈判的类型与程序分析,涉及了对商务谈判原则与模式的阐述。第三章、第四章和第五章,涉及商务谈判中的伦理与道德问题、心理活动过程与思维方式的理论分析。第六章则涉及商务谈判中语言与非语言的沟通问题。这一篇是研究商务谈判策略与技巧的基础,也是全书内容的基础。

第二篇是商务谈判实务,集中阐述商务谈判各个阶段的策略与技巧的实施和运用。在第七章中,以对商务谈判过程的广泛认识

为基础,研究了谈判前准备工作的内容与实施方式;第八章、第九章和第十章、第十二章,循着商务谈判过程的自然推进,分别阐述了在谈判的开局阶段、对抗阶段和签约阶段的策略与技巧的运用。而在第十一章中,则专门对商务谈判的核心,即价格谈判中的策略的运用与变化进行了分析。

第三篇,商务谈判礼仪与谈判风格。该篇是对作为人际交往的特殊形式的商务谈判而引发的谈判交往中的文化适应性问题进行分析。其中,第十三章阐释了商务谈判交往中的礼仪和礼节;第十四章,因循文化背景的差异,分析和比较了世界不同区域、国家谈判者的谈判风格。

其中,第一章、第二章、第七章、第八章、第九章和第十章由宋刚编写;第三章、第四章、第五章由王洪耘编写;第六章由王海洲编写;第十一章由王江涛编写;第十二章、第十三章由顾涛编写;第十四章由崔玉编写。全书由王洪耘总纂。

最后,我们特别感谢中国人民大学教授、博士生导师、全国自考委员会秘书长李金轩老师为本书作序。

编者

1998年7月

# 目 录

## 第一篇 商务谈判理论

<b>第一章 商务谈判概论</b> .....	(2)
<b>第一节 商务谈判的概念与特征</b> .....	(2)
一、谈判的概念及特征 .....	(2)
二、商务谈判的概念及特征 .....	(3)
<b>第二节 商务谈判的内容与形式</b> .....	(5)
一、商务谈判的内容 .....	(5)
二、商务谈判的形式 .....	(9)
<b>第三节 商务谈判的类型</b> .....	(11)
一、从“人”的角度对商务谈判分类.....	(11)
二、从时间的角度对商务谈判分类.....	(13)
三、从地点的角度对商务谈判分类.....	(13)
四、从谈判的透明程度对商务谈判分类.....	(14)
<b>第四节 商务谈判的程序</b> .....	(15)
<b>第二章 商务谈判的原则与模式</b> .....	(18)
<b>第一节 商务谈判的原则</b> .....	(18)
一、自愿原则.....	(18)
二、平等原则.....	(18)
三、利益共享原则.....	(19)
四、合作原则.....	(19)
五、合法原则.....	(20)
六、社会效益原则.....	(21)



七、系统化原则.....	(21)
第二节 商务谈判的模式 .....	(22)
一、快速顺进式.....	(22)
二、快速跳跃式.....	(23)
三、中速顺进式与中速跳跃式.....	(24)
四、慢速顺进式与慢速跳跃式.....	(24)
第三章 商务谈判伦理观 .....	(26)
第一节 商务谈判伦理与道德 .....	(26)
一、社会道德观对商务谈判行为的约束.....	(26)
二、商务谈判的道德观念.....	(27)
第二节 商务谈判伦理与法律 .....	(29)
一、商务谈判的法律约束.....	(29)
二、商务谈判中伦理与法律的界限.....	(30)
第三节 谈判伦理确立的过程 .....	(32)
一、谈判伦理确立的过程.....	(32)
二、谈判伦理确立的标准.....	(34)
第四节 商务谈判伦理运用与处理 .....	(35)
一、伦理是商务谈判的规则.....	(35)
二、谈判伦理的主体精神是谈判参与者的进取 精神.....	(36)
第四章 商务谈判心理 .....	(37)
第一节 谈判者心理活动过程 .....	(37)
一、需要与动机.....	(37)
二、知觉.....	(38)
三、态度.....	(39)
四、思维.....	(40)
第二节 谈判需要、动机与谈判行为.....	(40)

一、需要与谈判行为·····	(40)
二、动机与谈判行为·····	(42)
<b>第五章 商务谈判思维</b> ·····	(46)
<b>第一节 商务谈判思维过程</b> ·····	(46)
一、谈判思维模式·····	(46)
二、谈判思维要素·····	(47)
<b>第二节 谈判中的思维艺术</b> ·····	(52)
一、谈判思维方式的类型·····	(52)
二、谈判思维中的诡辩·····	(54)
<b>第六章 商务谈判语言与非语言沟通</b> ·····	(57)
<b>第一节 商务谈判沟通过程</b> ·····	(57)
一、什么是商务谈判沟通·····	(57)
二、商务谈判沟通要素·····	(57)
<b>第二节 商务谈判中的语言沟通</b> ·····	(59)
一、商务谈判语言的类型·····	(60)
二、谈判语言的运用·····	(62)
三、商务谈判语言沟通的艺术·····	(64)
<b>第三节 商务谈判中的非语言沟通</b> ·····	(67)
一、非语言沟通的作用·····	(68)
二、非语言沟通的传播符号·····	(70)
三、非语言沟通中的障碍·····	(72)

## **第二篇 商务谈判实务**

<b>第七章 商务谈判准备</b> ·····	(74)
<b>第一节 商务谈判背景调查</b> ·····	(74)
一、商务谈判背景调查的内容·····	(75)
二、商务谈判背景调查的途径·····	(81)
<b>第二节 商务谈判计划的制定</b> ·····	(82)

一、商务谈判计划的要求.....	(82)
二、商务谈判计划的内容.....	(82)
第三节 商务谈判组织构成 .....	(86)
一、谈判者的个人素质.....	(86)
二、谈判组织的构成原则.....	(90)
三、谈判组织构成.....	(91)
第四节 谈判场景布置 .....	(92)
一、谈判场景布置的目的与原则.....	(92)
二、谈判场景布置.....	(93)
第五节 商务谈判的临场模拟 .....	(95)
<b>第八章 商务谈判开局策略与技巧 .....</b>	<b>(97)</b>
第一节 谈判开局气氛营造 .....	(97)
一、谈判开局气氛.....	(97)
二、谈判开局气氛的营造.....	(98)
第二节 商务谈判开局策略.....	(103)
一、协商式开局策略 .....	(103)
二、保留式开局策略 .....	(104)
三、坦诚式开局策略 .....	(105)
四、进攻式开局策略 .....	(106)
第三节 引起注意与兴趣的技巧.....	(107)
一、夸张法 .....	(108)
二、竞争法 .....	(108)
三、胁迫法 .....	(109)
四、利益诱惑法 .....	(109)
<b>第九章 商务谈判对抗策略与技巧.....</b>	<b>(110)</b>
第一节 企业实力与对抗策略.....	(110)
一、企业实力与对抗策略的实施 .....	(110)

二、谈判对抗策略 .....	(111)
第二节 谈判调动与操纵.....	(118)
一、谈判调动与操纵三要素 .....	(118)
二、谈判调动与操纵策略的实施 .....	(118)
第三节 谈判让步策略.....	(124)
一、让步原则与实施步骤 .....	(124)
二、让步方式 .....	(125)
三、让步的要求 .....	(128)
<b>第十章 对付谈判压力的技巧.....</b>	<b>(130)</b>
第一节 对付威胁的技巧.....	(130)
一、谈判中的威胁 .....	(130)
二、对付威胁的技巧 .....	(132)
第二节 谈判僵局的处理.....	(136)
一、谈判僵局的利用 .....	(136)
二、打破谈判僵局的技巧 .....	(137)
第三节 对付抗拒的技巧.....	(141)
一、谈判中的抗拒 .....	(141)
二、对付抗拒的技巧 .....	(141)
<b>第十一章 价格谈判策略.....</b>	<b>(146)</b>
第一节 商务谈判报价策略.....	(146)
一、报价的基础 .....	(146)
二、报价的原则 .....	(147)
三、报价策略 .....	(148)
第二节 价格磋商策略.....	(151)
一、讨价策略 .....	(152)
二、还价策略 .....	(153)
<b>第十二章 商务谈判签约.....</b>	<b>(157)</b>

第一节 签约意向·····	(157)
一、把握签约意向·····	(157)
二、促成签约的策略·····	(159)
第二节 合同的签订与担保·····	(161)
一、合同签订·····	(161)
二、合同有效的条件·····	(162)
三、合同的担保·····	(164)
四、合同的鉴证·····	(165)
五、合同的公证·····	(166)
第三节 合同的履行与纠纷处理·····	(167)
一、合同的履行·····	(167)
二、谈判合同纠纷的处理·····	(169)

### **第三篇 商务谈判礼仪与谈判风格**

第十三章 商务谈判礼仪与礼节·····	(173)
第一节 商务谈判礼仪·····	(173)
一、迎送礼仪·····	(173)
二、会谈礼仪·····	(175)
三、交谈礼仪·····	(176)
四、宴请礼仪·····	(178)
五、参观企业时的礼仪·····	(185)
六、馈赠礼品的礼仪·····	(186)
七、其他礼仪·····	(188)
第二节 商务谈判礼节·····	(189)
一、日常交往中的礼节·····	(189)
二、见面时的礼节·····	(190)
三、电话联系的礼节·····	(195)
四、出席娱乐活动的礼节·····	(196)

五、服饰礼节 .....	(199)
六、其他礼节 .....	(201)
<b>第十四章 商务谈判风格的国别比较</b> .....	(204)
<b>第一节 欧美商人的谈判风格</b> .....	(205)
一、欧洲商人的谈判风格 .....	(205)
二、美洲商人的谈判风格 .....	(215)
<b>第二节 亚洲商人的谈判风格</b> .....	(218)
一、日本商人的谈判风格 .....	(218)
二、韩国商人的谈判风格 .....	(220)
三、东南亚地区商人的谈判风格 .....	(222)
四、香港地区商人的谈判风格 .....	(224)
五、中国大陆商人的谈判风格 .....	(224)
<b>第三节 大洋洲、非洲商人的谈判风格</b> .....	(225)
一、大洋洲商人的谈判风格 .....	(225)
二、中东地区商人的谈判风格 .....	(226)
三、非洲地区商人的谈判风格 .....	(228)

# 第一篇 商务谈判理论

本篇着重介绍商务谈判的基本理论。商务谈判的基本理论,主要涉及对商务谈判概念的规范与定义,商务谈判类型与程序的分析;涉及对商务谈判原则与形式的阐述;涉及对商务谈判中的心理活动过程与思维方式的理论分析。这部分内容是后面我们研究商务谈判策略和技巧的基础。

# 第一章 商务谈判概论

本章将从总体上论及商务谈判,阐述商务谈判的涵义、特征,商务谈判的分类以及商务谈判的运行程序。

## 第一节 商务谈判的概念与特征

### 一、谈判的概念及特征

“谈判”对于人们来讲并不陌生。自从有了人类社会以后,谈判就出现了。在原始社会,人们有时为了处理部落内部一些公共事务或调解部落之间的一些利害关系,会聚在一起从事一些商谈活动,这就是谈判的最初形式。后来,随着人类社会生产力的发展,人们之间的交往越来越频繁,需要处理的关系越来越复杂,谈判也逐渐发展并渗透到了人类生活的各个领域。在现代社会中,谈判几乎是无处不在,大到解决国际间的一些纠纷,小到处理个人之间的一些恩怨,人们都需要利用谈判。

既然谈判对于社会生活如此重要,那么,谈判到底是什么呢?

“谈判”是指当事人为了实现一定的目标,而与实现目标的影响者进行协商的过程。这是“谈判”最一般的定义。它包含了以下几个特征:

第一,谈判要有明确的目的性,即谈判一定要有明确的目标。谈判的双方都要明白自己在谈什么,为什么而谈。谈判的这一特征将其与“闲谈”和“聊天”区别开来。



第二,谈判的双方在谈判的过程中,其地位是相对平等的。所谓相对平等,是指在谈判的过程中,谈判的任何一方都具有一定的权力,并且其权力的实施将会影响到谈判另一方最终目标的实现,只有在这种情况下,双方才有谈判的必要,否则只会形成一方对另一方的命令。谈判双方都有要挟对方和被对方要挟的可能,这就使得谈判双方在谈判过程中都拥有了相对公平的权力,这种相对公平的权力就形成了他们相对平等的地位。谈判的这一特征将谈判与“命令”和“指令”区别开来。

第三,谈判是一个信息沟通的过程。在谈判中,信息的流动是双向的,即谈判中的当事人一方面要将自己谈判的立场和观点向对方表达清楚;另一方面,还要认真听取对方所表达的意见,以便考虑自己的谈判对策,这就使得谈判中的信息进行双向流动。谈判的这一特征将其与“通知”和“讲述”区别开来。

第四,谈判的结果是不可预知的,即谈判的当事人即使拥有同样的谈判条件,但是,如果谈判技巧或谈判过程处理不同,那么,谈判结果可能会有很大的差异。因此,虽然在谈判以前我们可以大致了解谈判双方优势的大小,但对于谈判结果却是无法判定的。谈判的这一特征使得谈判的艺术性和技巧性在谈判中占据了重要的位置,以至使得谈判成为被少数人所拥有的特殊技能。

## **二、商务谈判的概念及特征**

随着人类社会生产力的发展,人们之间的经济交往越来越频繁,在经济领域需要处理的关系越来越复杂,这就使得商务谈判迅速发展起来,成为现代社会中谈判的重要形式之一。所谓商务谈判,是指当事人为了完成某项交易或实现一定的经济目标,而与其他目标影响者就交易的条件进行协商的过程。商务谈判是谈判中的一种形式,它必然具备谈判的各种特征,如,明确的目的性、地位的均等性、结果的不确定性以及信息的双向流动性等等。但是,商