



国际商务谈判要略

张恒杰 张西萍 梅生贵著

东方出版社

图书在版编目(CIP)数据

国际商务谈判要略／张恒杰等著．

—北京：东方出版社，1994. 9

ISBN 7-5060-0483-6

I . 国…

II . 张…

III . ①国际贸易—谈判②谈判—国际贸易

IV . F740

中国版本图书馆CIP数据核字(94)第00112号

国际商务谈判要略

GUOJI SHANGWU TANPAN YAOLUE

张恒杰·张西萍·梅生贵著

东方出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街166号)

北京印刷三厂印刷 新华书店经销

1994年9月第1版 1994年9月北京第1次印刷

开本：850×1168毫米1/32 印张8.25

字数：179千字 印数：1—5,000册

ISBN 7-5060-0483-6/F·58 定价：8.00元

前 言

谈判是由双边或多边人员参加的,出于不同目的、为了同一个目标而进行的磋商或会谈。不管参加谈判的成员代表多少个集团的利益,他们都是为了就彼此共同关心的问题取得共识或达成一致而坐到一起的,因此,他们的目标是共同的。共同的目标是促成谈判的前提。但是,肯定地讲,参加谈判的各个成员之间的目的是不同的,都是为了获得或维护各自的利益。这些不同的目的或利益是构成谈判的基础。如果彼此的目的或利益完全一致,谈判也就不需要了,或者仅仅成为一种徒有其表的形式。

谈判是由双边或多边人员参加的工作过程。彼此工作的对象是富有理智、情感,不乏有关技术、知识和经验的“人”。这种人和人的较量使谈判成为一个错综复杂、瞬息万变、扑朔迷离的过程,成为彼此智勇相交、相互揣摩、猜测、投入、退让、喜怒哀乐兼施的过程。人和人的这种综合性的较量使谈判颇具刀枪相见的战争特点,只不过嘴为枪、舌为剑,捉对厮杀改为唇枪舌剑的争斗而已。正因为如此,谈判策略借用军事的谋略最多。如“攻心为上”、“欲擒故纵”等军事谋略皆可成为谈判的策略。

谈判根据不同的内容、性质和参加人员等情况,可以分为

不同的种类,如军事谈判、商务谈判、边境问题谈判、纺织品贸易问题谈判、开放大米市场谈判,也可以根据谈判人员的情况分为首脑会谈、部长级会谈、大使级谈判等。不管什么类型的谈判,其形式到内容可能相差甚远,有一点是肯定的,即以最小的让步或代价来达到自己的目的。这一个共同点就使谈判有了共同的、本质的东西,即可供谈判人员借鉴、使用的策略。

谈判的时间有长有短。有的一次即可谈成,有的则长达数年甚至数十年,如乌拉圭回合多边贸易谈判,从1986年开始到1993年结束,长达7年之久。谈判时间的长短主要受制于谈判各方欲达目的和共同目标之间的差距。差距太远,则谈判曲折多、周期长。以边境谈判为例。边境谈判要达成的目标是划定一条两国皆能接受的国境线,就有关的问题达成一致。如果谈判的双方都不愿就目前实际占领的领土作出必要让步,各自的目的与达成一致的目标相差甚远,谈成则遥遥无期矣。越是在复杂的长期的谈判中,灵活地、科学地应用谈判的策略越重要。

国际间的商务交往是国际关系的重要内容,是和平时期国际交往的主旋律。东西方之间的冷战结束后,这一旋律更为鲜明地奏出,以致于有人惊呼“经贸冷战”正在形成。因此,商务谈判是当今国际间相互交往的主要内容。改革开放十多年来,我国的对外经贸事业迅速发展,进出口总额由1978年的200多亿美元猛增到1993年的近2000亿美元,我国已经成为世界第十一大贸易国。我国的国民经济与世界经济日益融汇交合,越来越多的企业参与到国际经济的分工体系中。外经贸队伍在迅速扩大,国际性的商务谈判越来越多。为了帮助新

投入国际商界的同人了解掌握国际商务谈判的基本方法和有关技巧,我们尝试编写了这本《国际商务谈判要略》。希望它能够对您步入商界后的腾飞有所裨益。

任何授之以“斗人”技巧的文篇,充其量都是一种方法,就像武术打拳的套路一样。这本《国际商务谈判要略》提供的只是部分或主要的商务谈判策略,最多只是一些方法。您只要熟练地掌握它,灵活、科学地运用它,您的谈判就可望成功,您的目的就可望达到。

作 者

1994 年 3 月 18 日

目 录

1	前 言
1	素养篇
2	一、良好的思想素养
2	(一)热爱祖国
4	(二)坚持原则
9	(三)廉洁奉公
11	(四)具有顽强性
12	(五)掌握灵活性
14	二、健康的心理状态
14	(一)自信
18	(二)果断
21	(三)冒险
29	三、过硬的业务技能
29	(一)知识结构
31	(二)业务能力
33	(三)提高业务技能的途径
36	四、高超的语言艺术
40	(一)隐言达意
42	(二)曲言婉至

43	(三)模言意清
46	(四)趣言妙道
47	五、和谐的人际交往
48	(一)平易近人和善于交际
51	(二)尊重对方和感情投资
57	(三)助人为乐和坚持公正
60	(四)个人的感召力和威望
62	策略篇
63	一、攻心为上
63	(一)满意感
64	(二)头碰头
66	(三)鸿门宴
67	(四)侧隐术
68	(五)奉送选择权
69	(六)夺气攻心
71	(七)以情动情
73	(八)以诚换诚
74	二、以逸待劳
75	(一)疲劳懈怠
76	(二)泥菩萨

77	(三)消磨时光
78	(四)挡箭牌
79	三、欲擒故纵
79	(一)稻草人
81	(二)空城计
82	(三)先纵后擒
84	(四)以退为进
87	(五)模棱两可
88	(六)声东击西
89	(七)木马计
90	(八)加法报价
92	四、针锋相对
92	(一)据理力争
95	(二)妙用“护身符”
97	(三)最后通牒
98	(四)扮疯相
99	(五)最大预算
100	(六)“打蛇打七寸”
102	五、打草惊蛇
102	(一)火力侦察

103	(二)四面出击
104	(三)漫天要价
104	(四)军令状
105	(五)沉默取胜
106	(六)虚张声势
107	(七)假出价
109	(八)投石问路
110	六、蚕食慢吞
111	(一)挤牙膏
112	(二)连环马
113	(三)挖灶增锅
114	(四)小气鬼
115	(五)见缝插针
116	七、激将点兵
116	(一)激将法
118	(二)宠将法
120	(三)感将法
121	(四)告将法
122	(五)“那壶不开提那壶”
122	(六)事实胜于雄辩

125	八、灵活机动
125	(一)货比三家
127	(二)演“双簧”
128	(三)黑白脸
130	(四)化整为零
131	(五)示弱取胜
133	(六)各个击破
133	(七)车轮战术
134	九、坑道攻城
135	(一)打虚头
136	(二)反间计
138	(三)缓兵计
139	(四)专家效应
141	(五)助手效应
143	(六)经历炫耀
144	(七)中间周旋
146	十、激流勇退
146	(一)抹润滑油
148	(二)折衷调和
149	(三)三明治

150	(四)钓鱼计
151	(五)无损的让步
153	(六)用足权限
155	(七)谈判升格
156	(八)步步为营
157	十一、策略的应用
157	(一)对手
158	(二)对象
159	(三)阶段
160	(四)组织方式
163	技巧礼节篇
163	一、技巧
163	(一)组织技巧
170	(二)语言技巧
176	(三)倾听技巧
178	(四)提问技巧
180	(五)答复技巧
181	(六)报价技巧
184	(七)还价技巧
186	(八)说服技巧

189	(九)休息技巧
190	(十)让步技巧
193	(十一)成交技巧
194	(十二)签订合同技巧
207	二、礼仪
207	(一)迎送
209	(二)会谈
209	(三)宴请
212	(四)签字仪式
213	(五)对外文书的作用
213	(六)名片
214	(七)礼品
214	(八)费用支付
215	三、礼节
215	(一)日常交往中的礼节
217	(二)见面时的礼节
220	(三)交谈中的礼节
222	(四)参加宴请的礼节
226	(五)出席文体活动的礼节
227	(六)进入外国人的办公室和住 所的礼节

227	(七)日常卫生
228	(八)服饰
230	(九)称呼
230	(十)小费

附录:

232	世界主要国家和地区商务 谈判的特点及习俗
233	一、美国商人
235	二、德国商人
236	三、英国商人
238	四、法国商人
240	五、日本商人
242	六、意大利商人
243	七、北欧商人
244	八、东南亚商人
246	九、中近东商人
247	十、澳大利亚商人
249	十一、香港商人
251	后 记

素 养 篇

所谓素养,一是指素质,二是指修养。素质主要是指偏于先天的禀赋、资质;修养主要是指偏于后天的学习、锻炼。素养是一个人的德、识、才、学、行的综合集中表现,先天资禀与后天训练是互为因果的、不可分割的统一体。谈判是一种较高级的思维活动,是谈判人员知识、智慧、勇气、耐力等的测验,是谈判人员才略的较量。他不但要应付各种压力、诱惑,还要分辨出机会与挑战。因此,高标准的素养是谈判人员应具备的主观条件,是能胜任谈判工作的基本要求。

一、良好的思想素养

(一)热爱祖国

祖国是神圣的。

知我中华,爱我中华,兴我中华,是每个中国公民的职责。作为一名国际商务的谈判人员,不管你代表哪个单位,只要和外国人坐在一起洽商,就必须牢记“我的中国心”,时时刻刻维护祖国和人民的利益。

纵观全世界,有哪个国家的人民不主张爱国?又有哪个国家的人民不把爱国精神看作是一种伟大而崇高的心灵美呢?

人们所熟悉的大音乐家肖邦,在他就读音乐学院的时候,就已经是名满天下了。他19岁那年,从音乐学院毕业,为了给祖国争光,于1830年决定出国。在出国前的告别宴会上,朋友送给他一个银瓶,里面装满了波兰土地上的泥土。他出国以后,曾到过法国、德国、英国,在国外颠沛流离19年,这瓶祖国的泥土也一直伴随着他19年。

1849年,他在法国一病不起,在生命垂危的时刻,妹妹柳德维卡来探望他。他说:“我在世不会太久了,在我去世以后,波兰反动政府是不允许我的遗体运回华沙的。但我希望至少能把我的心带回祖国去……”

肖邦与世长辞了。在安葬遗体的时候,朋友们遵照肖邦的遗愿,在墓穴里首先撒下了异乡终身相伴他的那银瓶中祖国的泥土,而把他的心脏带回了波兰,保存在圣十字架教堂里。

在肖邦看来,祖国的泥土比金子还宝贵;而肖邦那颗爱国的心脏,远远胜过纯金。从祖国的一瓶泥土到肖邦的这颗心

脏，这里包容着一个爱国音乐家对祖国的诚挚与热爱！

我们的伟大祖国幅员辽阔，资源丰富，是世界上最大的国家之一。我们祖国有 5000 年的历史，有占世界 $\frac{1}{5}$ 的人口。有 960 万平方公里的土地，几乎相当于整个欧洲的面积。有 1.8 万多公里的大陆海岸线，沿海分布大小岛屿 5000 多个。东西宽 5200 公里，南北长 5500 公里；跨纬度 49 度，占经度 61 度。在这块广袤的土地上，有广大的肥田沃野，给我们以衣食之源；有纵横全国的大小山脉，给我们以林木、矿产资源；有无数的江河湖泊，给我们以舟楫和灌溉之利；有漫长的海岸线，给我们以沟通海内外各民族的方便。

我们中华民族是一个正气浩然的民族。在中华民族的历史上，真正成就大事业的人都把祖国的命运与自己的命运紧密联系在一起。在他们的灵魂深处始终跳动着一颗追求至真、至善、至美的爱国之心。屈原就是我国文学史上的一位爱国诗人。他热爱祖国，竭诚尽智，“虽九死其犹未悔”。民族英雄文天祥在战地被俘，他在被押往元蒙都城的路上写下了这样慷慨悲壮的诗句：“满地芦花和我老，旧家燕子傍谁飞。从今别却江南日，化作啼鹃带血归”！诸葛亮舌战群儒，为了联吴抗曹。林则徐的虎门销烟，为了拯救中华民族。毛泽东、周恩来冒着生命危险，赴重庆和蒋介石谈判，是为了实现祖国统一的大业。但是，也有一小撮卖国求荣的民族败类，如袁世凯、汪精卫之辈，他们在中国的历史上已成为千古罪人，永远被钉在民族的耻辱柱上。

目前，改革的浪潮，汹涌澎湃，市场经济的洪流滚滚向前，祖国的大门已向世界各地敞开。为了加强我国在国际事务中

的发言权与主动权,提高国际政治经济地位,我们必须参与国际竞争,争取未来国际贸易的有利条件,充分利用世界各国资源,扩大商品的生产和交换。我国政府已于1986年7月正式提出恢复《关税和贸易总协定》席位的申请,现已进入第八轮“乌拉圭回合”的谈判,中国工作组会议也进行了十几次,“复关”工作已取得了实质性的进展,指日可待。为了向全世界展示中华民族改革开放以来,经济繁荣,政治稳定,综合国力大大增强的巨大成就,我国北京在1991年12月向国际奥委会正式提出举办2000年第二十七届奥运会的申请。尽管以两票之差丧失了举办权,但这种参与精神令世人瞩目。

作为涉外人员,不论他是政府官员,还是一般工作人员,他的一言一行都会影响到我们国家的形象,甚至会提高或损害国家在国际上的声誉和经济利益。而作为对外经济中的贸易谈判人员,一旦进入“角色”,一定要牢记:我是中国人,我要为我的祖国——母亲尽忠、尽效。献上一颗爱国之心。

(二)坚持原则

要想使一场谈判获得成功,实现参与双方谈判的共同利益,就必须遵守下列原则。

1. 必须坚持合法原则:谈判必须是在国家有关的政策、法律的指导下进行,谈判所达成的协议一定要符合国家的政策、法律。国际商务谈判一般都涉及两个或两个以上的国家,因此,还必须符合所涉及到的国家的法律及有关国际法。如果违背了国家的政策、法律,谈判双方所达成的协议是不受法律保护的,因而,也不可能保证谈判者的利益和信誉。