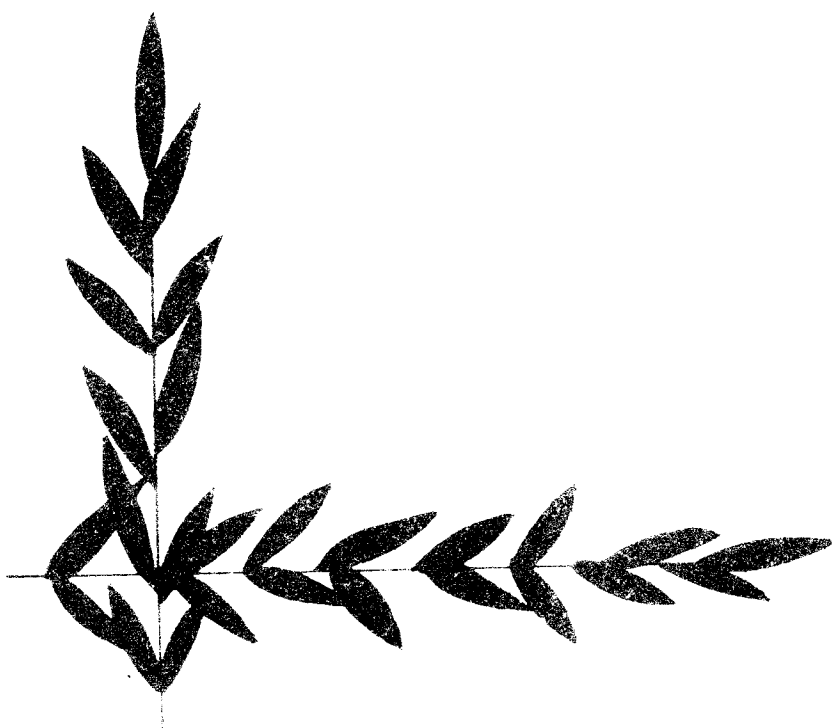


如何和外国人谈生意

日本工业新闻编集局 编著

肖坤汪 译述



如何和外國人談生意

日本工業新聞編集局 編著

蕭 坤 汪 譯述

一九七九年十一月十五日初版（上冊）
一九八〇年八月十五日再版（合訂本）

如何和外國人談生意 全一冊

定價
平裝本 180元正
精裝本 220元正

著者：日本工業新聞社集局

譯者：蕭坤汪

地址：台北市赤崁街十七巷十三號二樓

電話：（〇二）五二一四五二〇

郵政劃撥帳號：一四六〇六二號蕭坤汪戶

南部連絡處：屏東市民生路二七二號 900

電話：（〇八七）三三二七三五

印製所：監右彩色印刷有限公司

地址：電話：九八四四七八三

原 序

隨着，日本經濟活動的國際化，不但是，在國外活動的日本商人，數目急增，同時，橫渡重洋訪日的，外國商人的往來，也顯得日益頻繁了。

而由於，這種商業環境的變化，雖然，接觸的次數頻寡不一，但是，日本商人和，性格完全不同的，外國商人，促膝而談的機會，定將增加很多。

然而，到目前為止，在國外工作的日本商人，所感受到的異國人情，是很冷淡的。這，一方面，也可能是，由於，日本商人，不願當地的國情，而以生意至上的精神，埋頭苦幹的工作熱誠，被誤解了的。

不過，今後，那些，只顧追求利益的，商業活動，或者，對當地社會的了解不夠，或者，無意在當地落根的生活態度等，都是無法在當地生存下去的。最近，在經濟界所顯起的，盡快培養「值得信賴的國際人」的呼籲，正反映着這種情勢。

那麼，國際化時代的商人，是怎麼樣的一個人呢？

一言以蔽之，他是，以豐富的良知與人性為主幹，並且，能夠和當地人一起生活的人，而非僅精於語言和實務的，精明型的，幹勁十足的商人。

爲此，對當地的國民性或文化等的了解，就有其必要了。不過，這些都是「因地而異」的。因此，越能及早熟悉並融會，當地的國情，民情，習慣等，事業也才能順利地進行。同時，老是以不習慣爲由，而怠於接待訪日的外國商人的話，也難以，隨心所欲地，展開商業活動了。

基於這個觀點，日本工業新聞的「商人」版，就從一年前開始，即以

「如何和外國人談生意」爲題，連載至今。乃經修改補充之後，編成了本冊。

連載的特徵在於，它的內容係以，三井物產的中堅幹部們，各自在國外各國駐紮時，親身體會到的，商業社會的容貌，習慣，以及，商人的意識，技巧等，爲核心的。

因此，可說是，實際的商業社會的活動狀態的寫真。

第一編談及，和外國商人的交際技巧，第二編則，依國別，敘述各國的，產業環境，商人性格，商習慣，私下的應酬等。幸能做爲實務上的參考資料，則最好不過了。

最後，多蒙三井物產業務部的各位先達的協助，於此，謹表由衷的謝意。

昭和四十八年五月

編者識

譯者序

從多年，爲外銷廠商，翻譯信件之經驗得悉，國際貿易所包藏問題之變化多端，因而，深覺，關於這方面的，實務資料的迫切的需要。

偶而，接觸到本書之原文本，內容似極符合，目前台灣外銷界之需要，因而，不惜時間與精力，特精譯成本書，以饗斯界。

誠如，原序所說，僅精於外國語言和貿易實務，並不足以確保商談的成功。更重要的，還是，對當地的國民性或文化的了解，並能與當地人打成一片。

本書即告訴你，世界各國的，①國情，②民情，③風俗習慣，④商談技巧，⑤企業社會型態，⑥商業慣例，⑦企業家性格，⑧私下之應酬等，是一本，國際貿易的百科全書。乃是，根據日本大貿商「三井物產」，從實際商業活動中，體驗所悉，寶貴資料所彙編。是日本商人，在國際商場中，成功的秘訣。

他山之石，可做爲借鏡。本書實爲，從事國際貿易廠商，訓練幹部，拓展外銷，不可或缺的良書。

中譯本之敘述，遇有在原文中，與日本比較之處，即保留了原文的語句，而未以台灣的相對

情況取代，藉以，供讀者了解日本的情況。

譯者，畢業於 台灣大學，原學土木。論文學修養不足道。論國貿學理則更無所悉。然而，稍有實際之接觸。乃基於服務之精神，仍爲大膽之嘗試。因而，全力以赴，冀能達到完美的境界。倘若有不妥之處，尙希讀者，不吝指教，自當於再版時，逐項採擇，並誌謝忱。又，設若，有不夠詳盡之處，亦請讀者，惠予指示，當卽一併予以補充，以期盡善。

一九七九年八月

譯者識

目錄

原 序

譯者序

商業交際篇

如何招待來台之外國顧客

迎接／4

參觀工廠／5

商談時的談吐／10

招待／17

禮物／24

喜慶喪葬時的禮物／25

出國洽談生意時

服裝／30

名片／33

旅社／37

餐桌規矩／42

約會、電話、介紹／47

在外國參觀工廠／52

酒會、慶典／54

禮貌／56

各國(地区)篇

美 國

導言——東部商圈／62

中西部商圈／84

西部商圈／91

南部商圈／98

加拿大

105

61

59

29

3

1

東部商圏／106 西部商圏／111

中南美……………117

導言／118 墨西哥、中美／125 安迪斯集團／130 巴西、阿根廷／135

大洋洲……………141

澳洲、紐西蘭／142

東南亞……………147

印尼、馬來西亞、新加坡／148 泰國／155 菲律賓／160 印度／167

巴基斯坦、孟加拉／176

中近東……………181

導言／182 宗教／188 產業風土／194

非洲……………199

導言／200 坦桑尼亞、肯亞、烏干達／205 薩伊爾／207 南非／209

西歐……………217

英國／218 愛爾蘭／242 西德／246 法國／258 比鎳盧克斯／272

意大利／284 西班牙、葡萄牙／291 奧地利、瑞士／301

北歐.....311

瑞典、挪威、丹麥／312

東歐.....321

導言／322 東德／330 波蘭／334 捷克／337 匈牙利／342

羅馬尼亞、南斯拉夫／345

遠東.....352

韓國／353

附 錄

各主要公司之國際行銷人材培育法.....365

東芝電氣／366 日立製作所／368 東麗／371 帝人／373 住友銀行／375

新力／378 松下電器產業／380 獅王牙膏／382 小松製作所／384

富士全錄／385 日興證券／388 理光／390 衛材／393 日立造船／396

三井物產／401

商業交際篇

如何招待來台之外國顧客

迎接

——切忌誇張——

先從迎接外國顧客的情形開始，來談一談。

首先，是住宿的安排。最好在對方尚未出發以前，先問清楚，住宿有何安排。假如，受託安排住宿，即代為預訂旅社房間。假如，對方是初次來台，或者，不常來台而對台灣的情形較為生疏，那麼，最好是代為預訂名聞國外的旅社。假如，對旅社在國外的知名度如何，無甚了解或無從查證，那麼，既省事又安全的辦法，就是預訂一流的旅社，保證準不會錯了。

其次，關於是否需要到機場或火車站迎接的問題。假如，對方是重要的顧客，或者，是初次來台，或者，事先曾經要求我方前往迎接，那麼，當然是要前往迎接的。除此而外，就不必抽空前往迎接了，而這樣也不會失禮的。因為，歐美的商人，大都習慣於旅行，所以，往往會自行叫計程車，直奔旅社的。

提起迎接外國顧客，就會聯想起，在國際機場，常常會看到的情景——公司的大老闆，帶領著一大群員工，在出口處，展開著誇大的歡迎儀式，而那位外國人則好不自在地站着，勉強應付這意外的場面——。其實，與其如此，倒不如派出和對方的身份相稱的人，帶領少數幾個適當的人，前往迎接，這樣，就不致引起周圍的人的注目，來訪的人，也免得變成衆目之的，而可以極

其自然輕鬆地走出機場，這才是他們所希望的。

在外國顧客尚未到達旅社以前，預先將花籃送到旅社的房間，給她們一個意外的驚喜，倒是很得体的做法。但是，這時應該注意的是，送花籃只能限於夫婦同來，或者，只有女性的場合。尤其，送花給女性是很有效的。反之，假如，對方是男性，那麼，送花籃反而是失禮了。

而且，假如，對方是夫婦同來，那麼，送花籃的人，也要夫婦聯名。假如，只有女性，那麼，送花籃的人，就只能用太太的名字了。稍有疏忽，就會弄巧反而成拙的。

至於，應該送那一種花，這是一般的一流花店都曉得的。他們也曉得其他的細節，譬如，名片應該放在那裏等。所以，假如公司裏沒有專人辦理時，可找一家一流的花店，完全委託他們代辦，這樣，不但省事，並且，還可以保證萬無一失，也可以免得傷腦筋了。

接到來台的外國顧客之後，頭一件必須馬上辦的事是，安排在台的日程。這時，應體諒對方旅途之勞累，盡快讓對方休息。所以，來台的當天，最好，只談翌日的計劃，到翌日，再詳細研商其餘部份的日程。

參觀工廠

——必須備妥英文說明書——

在安排外國顧客參觀工廠時，最重要，也必須記着的事是，來台參觀工廠的外國顧客是，一

心一意，想着了解工廠的營運情形的。所以，只要在預定的時間內，能夠有秩序地，全部仔細地參觀完畢，就會心滿意足了。但是，事實上，事與願違，參觀的行程，總難以順利地進行，甚至，因而使對方坐立不安的例子也很多。

癥結之所在，所以未能妥善地應付參觀工廠的外國顧客最大的原因，在於把「參觀」與「招待」混在一起了。因為，在「招待」上浪費了太多的時間，因而，沒有足夠的時間參觀工廠的全部情形。必須了解的是，外國顧客要參觀工廠時，他們只是想親眼觀察工廠的生產情形的，所以，他們根本就未期待着，在工廠接受不合時宜的招待，更不希望，這不合時宜的招待，佔去了太多的時間。因此，對參觀客，還是，只考慮「安排有效的參觀」就可以了。

在未接到外國顧客以前，必須備妥的，是英文的「公司簡介」。專做出口生意的公司，應把英文手冊當做不可或缺的生意工具，務必避免斷缺。

關於這一點，值得一提的，有些公司，可能根本就沒有準備印製英文說明書的打算，而於外國顧客來到工廠參觀時，拿着中文的說明書，向他們解釋說：「很抱歉，英文說明書正在趕印中，所以，請先看這個吧……」。這是完全沒有意思的。必須記着，不管你彩色印得多麼好看，假如只有中文，那麼，終究，必會被拋棄在旅社的字紙簍的。

此外，更應注意，說明書的內容，必須具備外國顧客所急欲知道的參考資料，否則，還是不

能避免掉進字紙簍的厄運的。那麼，應該具備些什麼資料呢？最重要的，不要忘了列出「關於員工的項目」（人數，男女別構或比，平均年齡，服務年數別平均給與等）。外國顧客是急欲了解這些數據的。相反地，公司的沿革或者現況的冗長的說明是不感興趣的。所以，這些事項的說明，就得盡量地簡潔扼要，並且，巧妙地作結，然後，加強有關產品方面的說明，以充實內容，這樣，才算得上是一本「好的說明書」。

其次，爲了表示歡迎之意，應該在工廠的適當地方，豎起參觀客國籍的國旗和我國國旗。這時，正式的豎法是，從外面內看時，外國國旗在左邊，我國國旗在右邊。

最後，在外國顧客尚未到達以前應做的事是，工廠內佈置和必要的準備。這時應該記着，重實際而避免誇張的原則，多費神，使他們能夠達到參觀的目的。譬如，需要安全帽或外衣時，必須事先準備妥當，以便於參觀客到達工廠後，能夠即刻開始參觀，又，在參觀客到達工廠後，接到會客室時，不要爲了招待茶點，或者，冗長的歡迎詞和聊天而花費太多時間，應適可而止，使外國顧客有充分的時間參觀工廠等。總之，簡樸而溫暖的歡迎，比過份豪華的裝飾，更可給參觀客深刻的印象。

當然，在接待與引導參觀客的人員中，應該加入能夠回答技術問題的人員。這時，技術主管或總工程師能夠出席的話，是最好不過了。