

商业现代化丛书

● 现代商业企业经营卷

现代 商业企业谈判

马建臣 编著

中国国际广播出版社



《现代商业企业经营卷》

本卷主编 陶 珩

Jm167/08

现代商业企业谈判

马建臣 编 著

中国国际广播出版社

图书在版编目(CIP)数据

商业现代化丛书:现代商业企业经营卷/陶菲等主编.
北京:中国国际广播出版社, 1996.8

ISBN 7-5078-1337-1

I. 商… II. 陶… III. ①商业—现代化管理—丛书②商业经营 IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字 (96) 第11899号

卷名	现代商业企业经营卷(共6册)
书名	现代商业企业谈判
编著	马建臣
出版发行	中国国际广播出版社 (北京复兴门外广播电影电视部内) 邮政编码:100866
印刷	北京龙华印刷厂
经销	新华书店
开本	787×1092 1/32
字数	164 千字
印张	7.625
版次	1996年8月 第一版
印次	1996年8月 第一次印刷
印数	5000 册
书号	ISBN 7-5078-1337-1/F·144
定价	90.00 元(本卷)

《商业现代化丛书》编委会名单

名誉主编:胡昭广 孟学农

主 编:臧洪阁

副 主 编:(按姓氏笔画排列)

文洪仁	王淑媛	刘文华	李顺利	李鸿增
吴绪彬	陈瑞藻	张以宽	张秋白	张念宏
林增成	杨扶清	赵 公	贺名仑	侯善魁
夏光仁	龚 莉	韩景泉	陶 琲	

编 委:(按姓氏笔画排列)

丁俊发	丁淑芬	马长旺	王卫平	王文珩
王成荣	王丽华	王宝鸣	王淑媛	王景江
文洪仁	卢秉武	刘凤元	刘文华	刘宝元
刘欣峰	邢 颖	闫克兵	许立新	庄晓为
肖仲楹	伊续才	李大军	李广禄	李顺利
李鸿增	李 薇	陈 文	陈 侃	陈瑞藻
陈 燕	陈鹤鸣	劳而逸	来志坚	吴志刚
吴晓辉	吴绪彬	林增成	张世韵	张以宽
张绍东	张秋白	张念宏	张振扬	张 瑾
杨扶清	郑庆林	周 宏	胡明朗	胡时虹
赵 公	贺名仑	侯善魁	徐富年	夏光仁
龚 莉	陶 琲	康稚平	韩景泉	崔素燕
温莉莎	谢凤珍	雷 堃	臧洪阁	魏 洛

主持编辑:晓 蓓 李 镇 韦 立 胡杏天

《现代商业企业经营卷》:

主 编:陶 珮

副 主 编:魏 洛 涂建民

编 委:马建臣 毛建伟 刘玉春 涂建民

袁志欣 陈福琴 唐永生 魏 洛

责任编辑:张万平

《现代商业企业谈判》:

编 著:马建臣

学习现代商业理论 促进现代商业发展

北京市市长助理
北京市商业委员会主任

臧洪阁

改革开放十几年来,特别是“八五”期间,我国商业走过了自身发展历史上的重要历程:流通体制由计划经济时期的计划管理模式向政府调控下的市场调节机制转变;流通规模由相对滞后向加速发展转变;设施建设由小、旧、少向“大、中、小型并举,高、中、低档结合”的全面发展转变;经营方式由传统商业向现代商业与大众化结合转变;管理体制由零星分散向提高组织化程度的现代企业制度转变;商业服务由单纯强调服务态度向全面塑造企业形象转变,初步形成了具有中国历史文化特点的商业文明。这些都为我国商业的进一步发展奠定了基础。

从现在起,是我国改革开放和社会主义现代化建设事业承前启后、继往开来的重要时期。党的十四届五中全会提出了对我国经济发展具有划时代意义的两个根本性转变。北京商业要逐步发展成为以零售商

业、生活服务、交易博览、物流配送为重点,适应首都城市性质和功能,以现代化、多元化、多样化为基础特点,有中国特色、有北京特点、有初步现代化水平和较高文明程度的社会主义新型商业,就必须彻底转变经济增长方式,实现从粗放型向集约型的转变,即从外延扩大为主转变到内涵扩充为主、适度扩大外延上来;从依赖资本投入转变到靠管理带动上来;从劳动密集型的简单劳动产业逐步转变成为高技术、高知识密集的先进产业。这是“九五”计划到下个世纪初,北京商业面临的新课题。承担这一有历史意义的重任,实现这一有重要作用的进步,是我们这一代人的责任和使命。

时代在发展,社会在进步。人类社会经济发展的历史告诉我们:最先形成的农业经济是主要取决于劳力资源的劳动经济;工业革命以后形成了主要取决于自然资源的资源经济;随着世界新技术革命的兴起、新产业革命的到来,主要取决于智力资源的新型经济——智力经济正在形成。今天,科学技术作为真正的战略资源,越来越成为经济增长中的首要因素。北京商业发展的实践也证明:只有拥有一大批掌握现代科学技术的人才,才能拥有真正的优势和未来。因此,北京商业要在新的世纪迎来更大的发展,实现设施和管理现代化,就必须努力提高广大干部、职工的政治素质、业务素质、文化素质和专业技术素质,使他们掌

握现代化的管理思想、管理组织、管理方法和管理手段。

为了实现上述目标,适应新时期北京商业发展的需要,我们组织几十家大专院校和权威机构的百余位专家、学者,共同编著了这套《商业现代化丛书》,力求科学地论述现代商业的运行理论,详尽地阐述现代商业经营的原理与实务,系统地介绍现代商业企业文化的内涵,全面地总结现代商业企业管理的经验,为我们以全新的精神风貌和工作状态跨进新的世纪做必要的理论与实践准备。愿它能够成为做好商业工作的必读教材,成为商业干部、职工的良好益友,成为商业企业提高现代化经营与管理水平的指南。

1996 年 6 月

卷首语

根据 1995 年 9 月中国共产党十四届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展九五计划和 2010 年远景目标的建议》，我国要在今后十五年内“在商业流通领域“发展和完善商品市场，培育和规范要素市场，逐步形成统一开放，竞争有序的市场体系”。这一宏伟目标一定会给改革开放，正大踏步迈向二十一世纪的中国带来前所未有的机遇。

在这一机遇面前，做为每一个现代商业企业的从业人员，无不想能有所作为，使自己的企业能乘风破浪，日新月异。但从来机遇与挑战是并存的，根据与社会主义市场经济体系相适应的现代企业制度的机制，企业将在社会主义市场经济体系中成为“独立经营，自负盈亏，自我发展，自我约束的法人实体和市场竞争主体”。因此企业将在社会主义市场经济体系的建立与完善中被无情地推向市场的海洋。

商海无情，风高浪急，商场如战场，做为现代商业企业的各级从业人员，如何才能在海中搏击风浪，无往不胜，其中把握好现代商业企业的经营战略，搞好现代商业企业的营销与推销，组织好现代商业企业的谈判与广告，防范好现代商业企业经营中的各种失误，将是成功的关键。本卷各书将在这些方面为您提供有益的帮助。

前 言

现代商业谈判是现代商品经济的产物。在市场经济体制下,商业谈判已成为企业之间、企业与市场之间相互联系的一个不可缺少的环节。

商业谈判是一门实践性很强的科学。本书就是作者把商业谈判理论和实践结合起来的一次大胆尝试,力图从企业经营者的视角,精心突出它的实用性、知识性和科学性。本书根据大量的中外商业谈判实例,寻找其内在的规律,确立了商业谈判理论的全新体系。从商业谈判的基本理论到商业谈判的实践过程、从商业谈判的策略到商业谈判的技巧、从商业谈判的法律运用到商业谈判的误区,各个环节融会贯通,构成本书的基本框架。此外,涉外商业谈判的理论与实践成为本书的重要组成部分,商业谈判者的素质也是本书的一个重要支点。作者在编著过程中,力求理论联系实际,主次分明、详略得当、深入浅出,以便于广大读者的学习和研究,并成为读者的良师益友。

根据本书的内容和特点,该书可作为企业特别是商业企业干部和职工的学习教材,并适用于从事经济工作的各级各类专业人员以及社会各界人士阅读,也适合于商贸院校的师生参阅。

本书参考和吸收了许多有关谈判方面的专著和资料,在此一并表示诚挚的谢忱!

现代商业谈判作为一门学科,涉及的知识领域很宽,且商

业谈判也在瞬息万变,加之作者受条件和水平所限,书中的浅陋错误在所难免,诚望热心专家和读者批评指正。

马建臣

1996 年 6 月

目 录

第一章 现代商业谈判的基本问题

- 第一节 现代商业谈判…………… (1)
- 第二节 现代商业谈判的要素…………… (9)

第二章 现代商业谈判的过程

- 第一节 商业谈判的准备 …………… (28)
- 第二节 商业谈判的调查 …………… (32)
- 第三节 商业谈判的设计 …………… (39)
- 第四节 商业谈判的进行 …………… (47)
- 第五节 商业谈判的终结 …………… (56)

第三章 现代商业谈判的策略

- 第一节 现代商业谈判的价格策略 …………… (63)
- 第二节 现代商业谈判的心理策略 …………… (86)
- 第三节 现代商业谈判的兵法策略 …………… (98)
- 第四节 现代商业谈判策略的实践…………… (104)

第四章 现代商业谈判的技巧

- 第一节 现代商业谈判的语言技巧…………… (109)
- 第二节 现代商业谈判的文字技巧…………… (118)
- 第三节 现代商业电话谈判的技巧…………… (122)

第五章 现代商业谈判与法律

- 第一节 现代商业谈判中的法律地位…………… (129)
- 第二节 现代商业谈判中的法律手段…………… (135)

第三节	现代商业谈判与律师·····	(140)
第六章	现代涉外商业谈判	
第一节	涉外商业谈判概述·····	(146)
第二节	外国商人的谈判风格·····	(155)
第三节	涉外商业谈判的策略技巧·····	(167)
第七章	现代商业谈判者的素质	
第一节	谈判者的修养·····	(185)
第二节	谈判者的知识和能力·····	(190)
第三节	谈判者的心理素质·····	(196)
第四节	谈判者的成长·····	(201)
第八章	现代商业谈判的误区	
第一节	谈判思维的误区·····	(206)
第二节	谈判语言的误区·····	(213)
第三节	谈判行为的误区·····	(218)

第一章 现代商业谈判的基本问题

随着市场经济的迅速发展,越来越多的商业企业家认识到谈判在工作中的重要性。他们在企业活动中把大量时间都用来谈判。虽然大多企业把许多时间和精力消耗在谈判上,但是很少有人能够充分理解谈判的艺术性和科学性。在商品经济快速发展条件下,商业企业管理者和具体工作人员急需提高谈判技术水平,恰当掌握计划和实施谈判的最佳方法。因此,在本章将阐述现代商业企业谈判的最基本的问题。

第一节 现代商业谈判

一、商业谈判

1、谈判和谈判类型

谈判,对于我们并不陌生。在我们生活的各个方面都会认识到谈判的存在。谈判是双方或多方对有待解决的问题加以处理的会谈。

谈判是人们交往的产物,谈判长期伴随着人类的交往与发展。谈判是以利益为基础和纽带,是双方确定能否达成一个双方都可接受的协议的过程。也就是说,谈判是人际间通过信息处理相互作用的过程,是由两人或多人参与的过程。谈判是

一个不断变化的过程。从始至终,双方或多方都处于不断地评价和变化之中。在相互交往中评估各自的需要、利益和目的,以便确定谈判者的态度,去获得预期的谈判结果。

谈判的利益出发点不同即谈判的目标不同,谈判的手段和策略也不同。谈判者的素质的差异也导致谈判的技术水平不同。

谈判的类型很丰富。如果从谈判主体来划分、可分为双边谈判或多边谈判;如果从谈判客体来划分,有政治谈判、商务谈判、军事谈判和外交谈判;从谈判的目标和手段划分,可分为挑衅性谈判、竞争性谈判、合作性谈判、自我中心谈判、保护性谈判、综合性谈判;等等。随着人类社会文明的发展,谈判的内容日益增多,谈判的手段和技巧不断变化,谈判的类型也会更加丰富。

2、商业谈判

商业谈判是谈判的一个重要类型,它是商品经济发展的产物,也是市场经济发展的客观需要。在市场经济条件下,国家之间、地区之间、各类经济组织之间存在着许多经济交往和贸易活动。因此,商业谈判已不可缺少。企业作为市场的主体,在参与市场竞争的活动中,存在着各种利益要求,从而会发生各种争议和纠纷。商业谈判能在经济交往过程中承担调停和解决争议与纠纷的责任。由此可见,商业谈判是买卖双方在经济交往中为了实现各自的利益、或因争议而进行协商的社会交往活动。商业谈判作为商业的一种行为具有互利性。

商业谈判是一种有目的商务活动,它以商品交易活动为核心,以商品交易的各项条件为基本内容。如买卖双方面针对的商品质量、数量、价格、样式、花色、包装、商标、质检、保险、储

存、运输、付款等条件。当然还包括双方的违约责任及自然的不可抗力等等。

二、商业谈判的原则和作用

1、商业谈判原则

商业谈判是一项十分复杂的商务活动。谈判的内容和方式千差万别,在纷繁复杂的谈判活动中应该掌握一些根本性的原则,这些原则不是主观臆造的,而是经过长期的商业谈判实践,根据实际的具体工作经验加以科学总结的。谈判的原则是取得谈判成功的一般规范和要求。根据经验和实践,商业谈判可归纳为以下几个基本原则:

(1)、客观原则

买卖双方在谈判过程中各自具有独立的经济利益。他们往往以自我为中心,不考虑经济客观因素,双方很难达成一致意见。为了使谈判取得成功,谈判者必须尊重客观事实,一切从实际出发,抛开自己的主观偏见和情感因素。通过采取各种方法和手段,进行大量调查,搜集尽可能多的资料,客观准确分析资料,得出符合客观事实的观点,从而才能使谈判更客观、合理、公正,有利于谈判的顺利进行。

我们在具体的谈判中必须选择客观标准。这种客观标准应该独立于各方的意志之外,才能保证达成明智的协议,而且合情合理。

我们在选择谈判的客观标准必须注意以下几个基本要点:一是从各个问题上共同探讨客观标准;二是注意适用标准的原因及如何适用;三是遵从原则,不向压力屈服。

关于共同探讨客观标准。举例说明:如果你想买某房地产公司的一套房,你可以说:“你要高价,我出低价,让我们确定

一个公平的价格吧。最相关的客观标准是什么？”假如房地产公司给你报价，那么你就要问一问道理何在：“你怎么算出这个数字来的”？从而会使卖主也以客观标准为基础，寻求公平的价格。

值得一提的是，在信守谈判的客观原则方不应向任何压力屈服，相信公理产生力量。

(2) 互利原则

在商业谈判中很难想象，一项交易的某一方获利，而另一方亏损，或者双方都亏损，而交易能够成功。在实际的商务活动中，虽然有这样的现象可能发生，即某一方在经济上赔钱，可他是在另一方面必有所图。互利是商业谈判中必须遵循的一个原则。在交易活动中，如果你不考虑对方的利益，只顾自己赚更多的利益这很难实现自己的目的。在商战中，人人都是出色的战士，任何一位商人都不可能做赔本的生意。因此，为了使谈判顺利进行，并获得圆满成功。必须做到：在自己获得利益的同时，也应充分考虑对方的利益。即互惠互利。

(3) 求同存异原则

商业谈判因当事者各自的利益存在着分歧。分歧的存在不可能使商业谈判一拍即合。面对各自的利益，在客观分析的基础上，确定双方的利益所在，然后寻求共同之处，让共同的利益来弥补双方的分歧。在谈判过程中，任何一方都不应强求对方与自己完全一致，应允许谈判对手保留自己的意见。即求大同，存小异。求同存异是谈判弥补分歧寻求共同点的重要手段。在利益分歧中双方谋求互相补充的契合利益，避免双方分歧的扩大，最终达成双方均能接受的协议或合约。

在谈判过程中双方一旦出现重大分歧，明智的解决办法