

经纪人

操作规则
与
技巧

谢志强 陈邦勋 主编

中国大百科全书出版社

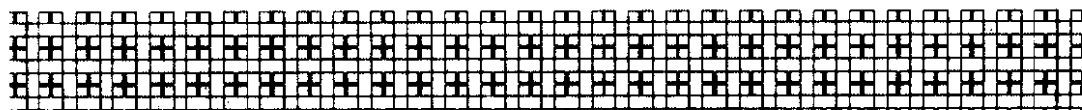


上 篇

规则与技巧通论



一、经纪人资格



经纪职业，一个崭新而又古老的行业。虽然我国目前的法律尚未对它予以认可，更谈不上颁布有关的资格登记、从业管理等方面的法律、法规，但由于它植根于社会主义市场经济发展的本质要求之中，经纪人在许多地区已经超越立法的步伐，从地下走到地上，从黑市经纪走向光明正大，从自生自灭、无章可循走向自觉发展、循章管理。因此，每一个想从事经纪职业的人有必要熟悉经纪人的权利与义务、素质与修养、资格申请与从业登记等必备的常识，这是经纪人走向成功的前提。



〈一〉何谓经纪人



经纪人就是在市场上向交易双方创造成功机会，或者充当媒介、撮合买卖成交而收取佣金的人。经纪人的专职就是提供成交机会，或者给双方传递信息，促成交易。

经纪人是市场经济运行中必不可少的职业群体。我国因

为长期实行计划经济，使人们对经纪人感到非常陌生。一提起经纪人，人们要么认为那是违法乱纪、投机倒把、坑蒙拐骗的行当，要么认为那是只有那些上可通天、下可入地的非凡之士才可干的职业，与广大凡夫俗子无缘。这些都是非常严重的误解，前者是观念上的错误，后者则是对经纪人职业缺乏了解使然。其实，经纪人行业是多数人都可以尝试的、服务于市场经济发展的职业。经济发展有对中介服务的需求，社会成员则有发家致富、施展才干的欲望，两相结合，经纪人大量出现则成为必然。

1. 经纪人，无处不在

林琳是京城某大学的三年级学生，是同学们公认的未来女企业家。为给以后毕业创业创造条件，她处处留心搜集信息；用她自己的话说，就是积累社会经验。一次星期六回家，在公共汽车上听说本市一家塑料制品厂停产了，细心的她马上意识到停产的背后有文章可作，插话问清该厂厂名。不久，她去该厂打听，了解到该厂是因缺少一种化工原料而被迫停产。于是林琳记下了该厂所需的原料品种和数量，利用自己的一些熟人找到了这种原料的货源渠道，为工厂解了燃眉之急，她个人收获也颇丰。

只要留心，生活中处处都有有价值的信息。特别是在现代信息社会中，各种传播媒介把我们带入了信息迷宫，报纸、杂志、电台、电视台，每天都在传播着新鲜信息。交通、通信等设施的飞速发展，将人们连接成联系紧密的信息网络。人们只要留心，注意把信息积累起来，并进行整理和分析，形成有价值的信息，一旦遇到合适的时机，信息就会发挥作用，

成为干经纪人的契机，就能打开生财之道。

做经纪人，可以专职，也可以兼职。可以预计，以牵线搭桥为特征的经纪人行业将成为第二职业的热点。刘刚是某市日报经济部的记者，他有头脑，开朗热情，交际颇广。有一次，他去一家公司采访，访谈中发现这家公司正急需一种特种防腐材料，后来他打听到本市的耐火材料厂就有这种材料，于是他便打电话告诉了那家公司，那家公司很快做成了这笔生意，公司经理对刘刚感激不尽。这事使刘刚开了窍，他利用工作上的便利以及熟人遍及全市各公司、商店、银行甚至国家机关的方便条件，干上了兼职经纪人这一第二职业。现在他心眼更活，跟越来越多的人确立了固定关系，真有欲罢不能之感。兼职经纪人尤其适合学有专长的科研工作者、星期日工程师等。

经纪人从业范围从几年前的一般工业品、农副产品及日用百货，扩大到不属于商品范围的技术、智慧成果及人才交流服务，无论是农、工、商，还是教、科、文、卫，处处都有经纪人。至于新兴的金融、房地产、旅游、通信、公关、广告等行业，同样也是经纪人一展身手的领域。据悉，在武汉，经纪人的活动已经到了无孔不入的地步，大到生产资料、科技成果的转让以及巨额资金的引进，小到搬家、家教、换煤气等家庭琐事，经纪人活跃异常。1992年11月，武汉江岸区政府首次公开奖励1年中穿针引线引进外资1000万美元的8名经纪人。

经纪人行业上无孔不入，活动地域不断扩展。过去只在本地区、本行业小打小闹的经纪人，如今把眼光投向全国乃至全世界，跨地区、跨国界的交易中介活动日益活跃。旅游

业、科技界、文化界、体育界均有大批以公关、广告、咨询、服务等名目亮相的公司和个人，从事中介外国客户的转让科技成果、演出、比赛、展览、出版等。如星华公司 1993 年 3 月中介国际职业拳王争夺比赛在北京首都体育馆举行，就是这类操作的典型。

在西方，经纪人行业相当发达。经纪人不仅是商品交易、期货交易、证券交易、房地产交易、保险、广告、旅游等行业不可缺少的部分，而且几乎涵盖了文化、体育等领域。他们代理演员、体育名星签订演出和比赛合同，办理广告事宜，为出场费讨价还价，负责明星的培训，以及明星的穿着打扮等。他们是明星的幕僚和背后的中心人物。他们代理作家处理作品出版发行中的有关法律、经济问题。如此这般，明星们才得以全身心地投入演出，作家则专心于写作。

在我国，重庆、深圳、广州、珠海、南京等地经纪人行业发展早、发展快。广州目前已有 9 家正式挂牌的经纪人事务所，持有中介许可证的经纪人近 900 人。北京文化、艺术、娱乐等方面的经纪人和经纪人公司领全国之先。去年成立了我国大陆的第一家模特经纪公司——新丝路公司，这家公司已与北京的许多模特签约，由公司代理她们的各项商业活动。蓝用明星经纪公司是一家旨在为歌星演出服务的经纪公司。北京是文艺明星汇集的地方，它为文化经纪人提供了广阔的天地。这些文化经纪人与文艺界、明星有密切的联系，又熟悉行情，加之与本地、外地的演出机构联系紧密，生意非常好做。上海滩也活跃着一批精明、干练的经纪人，1993 年 1 月 11 日开业的上海石化物资交易中心事务所，接纳了上海首批持有执照的经纪人。

除了有执照的经纪人外，还有更多的“无照经纪人”，他们或挂靠于一些社会团体，或兼职于大大小小的公司、实体，悄悄地干着牵线搭桥的工作。他们数量众多，许多国家机关的干部、在校学生也成了其中的成员。

2. 经纪人的权利

经纪人作为商品经济社会中作用重大的职业群体，有着许多不可剥夺或无偿让渡的基本权利，它们或因法律规定而赋予，或是人们在交易中约定俗成。这些权利关系到经纪人的切身利益，是经纪人从业、敬业的动力源泉和保护依靠，因而每个经纪人都应熟悉它们，捍卫它们。

经纪人的权利主要包括以下 4 个方面。

①请求交易双方支付佣金的权利。这是指经纪人完成当事人的委托要求，使委托人找到交易对方，或经过经纪人的介绍、撮合，交易双方当事人达到了签约的效果，因而经纪人取得获取合理报酬的权利。请求支付佣金的时间依当事人事先约定为准。没有约定的，当交易双方合同成立时即可请求支付。经纪人佣金的收费标准，如国家有规定，按国家标准支付；如无国家规定价目，则按商业习惯或依双方订立的经纪合同给予。目前，我国多数地区关于经纪人的收费办法比较混乱，有的按成交额提取，有的按件收费，有的按交易次数收费，有的甚至长期挂名按月收费。其中很多带有随意性和欠科学合理性。其实，可以采用成交金额作为经纪人收费的计算尺度，并规定相应的佣金比率及其浮动范围。对不同的物资或劳务，可以适当地划分为几类，实行不同的佣金提取率，这是比较合理适用的。具体来说，采用按成交额提

取一定的百分比，适用递减法，成交金额愈大，百分比越小。同时根据不同交易的冷、热，经纪活动的难、易，经纪人投入精力、劳务的多少具体协商、解决。经纪人因从事经纪活动所获得佣金的出处，视具体情况由委托人单独负担，或者除交易双方另有约定，由交易双方当事人平均分担。

②请求支付事先有约的经纪成本费用的权利。经纪人在完成经纪行为后，有权要求交易双方中的委托方支付事先约定的经纪活动中所开支的费用，包括咨询费、差旅费、租借场地费、保管费、商品检验费等，以经纪成本为限。委托人与经纪人也可商定将报酬和成本费用合在一起，以包干形式在经纪合同中加以规定。但事先无约定的无权请求偿付。

③不返回已收过巨报酬的权利。经纪人佣金的多少，应由交易双方中的委托人与经纪人双方商定，且应与其付出劳务的多少相适应。所以，假如佣金数额过巨，为显示公平则应返还超过部分。然而，如果佣金已经支付给经纪人，委托人请求返还时，经纪人有权拒绝返还。

④经纪人有要求委托人向自己说明、讲清楚委托事项的具体要求和应注意事项的权利。在委托经纪合同成立后，如果委托人擅自变更或取消委托，给经纪人造成财产损失，经纪人有要求赔偿损失的权利。

3. 经纪人的义务

经纪人在享受各种权利的同时，进行经纪活动中还有许多事情是必须做而不能推辞的，这就是经纪人的义务。主要包括以下 8 个方面。

①如实介绍。经纪人在进行经纪活动时，必须就其所知，

据实报告当事人，忠实于委托人的利益。凡是经纪活动中应当介绍或当事人要了解的诸各事项，均须实事求是地提供，既不隐瞒也不夸大，以利交易双方当事人的选择和决定。对无支付能力、无法履行合同能力的，或已处于破产状态的当事人，或尚不确定其具有合法地位的法人，不得为其经纪。如果由于经纪人未尽到职责，而使当事人遭受损害的，要承担赔偿责任。

②公平中介。经纪人在进行中介活动时，必须保持自己的中介地位，公平对待交易双方当事人，对于任何一方提出的问题都应如实介绍；对于任何一方提出的要求，都要如实转达。不能为一方的利益而损害另一方的利益。如果有欺骗或有失公平的事情发生，当事人有权拒绝支付报酬和请求损害赔偿。

③制作文书。经纪人对于交易双方当事人之间商定的事项，除立即履行并当时清结者外，应当及时制作文书，记载交易双方的姓名、商号、交易内容、日期及其他有关事项，签名后交付交易双方存证。这种文书主要是为当事人双方提供正式订立合同的根据，如果一方不接受文书或不在上面签字，经纪人有立即通知另一方的义务。

④保管样品。经纪人在进行经纪活动时，如果经其介绍达成的交易需要领受保管样品时，应将其保管至交易終了。经纪人根据交易双方的请求所领受的样品，必须妥善保管，不得丢失、损坏或调换。

⑤保守机密。如果交易双方中的一方要求不能将其商业字号或姓名等告诉对方，经纪人有义务为其保密。但经纪人必须对其中间介绍的交易承担履行的责任。

⑥不领受额外给付。经纪人在经纪活动中，非经事先约定，负有不能为当事人领受或给付金钱物的义务，因为中介活动只是为交易双方当事人牵线搭桥，自身不能从事任何实物性买卖。

⑦不从事禁止商品的中介活动。对国家法律禁止流通的物品，或国家专卖的商品，经纪人不能从事其中的中介活动，否则将受到法律制裁。

⑧制作财会报表送交有关部门备查，接受市场、物价、工商等部门管理与监督，并依法缴纳有关税、费。

4. 经纪与代理、委托、行纪的关系

经纪人从事的活动是为交易双方当事人之间建立各种交易往来联系、签订合同等提供机会或者进行介绍，撮合成交。因而经纪人经常遇到与经纪业有关的代理、委托、行纪等问题。

代理是代理人以被代理人的名义，在代理权限内与第三者发生的法律行为。代理行为的法律后果直接由被代理人承担。经纪行为和代理行为均有三角关系，但代理行为中，代理人是代表被代理一方以被代理人的名义与第三人谈交易、签合同，“身陷”交易之中。而经纪行为中，经纪人只是为交易双方穿针引线、介绍或者提供机会，促成交易，经纪人只负责搭台，由交易双方自己“唱戏”，经纪人潇洒地“超脱于”交易之外。

委托人与受托人双方约定，由受托人为委托人处理事务所达成的协议是委托。在经纪活动中，经纪人有可能接受交易双方当事人中的一方的委托，而向另一方报告签约意向、传

递信息、牵线搭桥，撮合成交。即使这样，经纪人也不参加交易双方合同的签订，不代表合同双方的任何一方，不以他们的身份或名义从事经纪业务，只起“敲边鼓”的作用。

行纪是行纪人受信托人的委托，用自己的名义、信托人的费用，为信托人办理购销和寄售等业务的法人。信托活动一般为期货交易，即信托人与行纪人的交易不可能即时清结。

现在，无论是经纪人制度发达的西方国家还是初露端倪的我国，由于经纪人与交易双方均缺乏较为固定、连续的业务关系，大多是一次性往来，其信誉度不及行纪人，加之经纪人一般不直接占有、经手商品，不代办货物储运等，因而经纪活动较代理、行纪都收费低。不过与代理、行纪相比，经纪行为具有灵活多样、周期短、省时省力、活动范围广等优势，所以在实践中，许多从事经纪活动的经纪人，同时又从事代理活动、行纪活动。活跃在市场上的经纪人常常在“搭台”的同时，接受一方委托人的指示，还上台“唱上几嗓子”，兼营委托、代理和行纪活动。即使这样，这些经纪人仍不占有商品，获取的仍然是佣金，经纪人的身份也没有变，他们在这个时候，实际上既是经纪人，同时又是代理人或者行纪人。

在实际生活中，许多人常常把经纪人等同于中间商，其实这是对纪人不甚全面的理解。在商品流通领域中，“中间商”是指从事将产品从生产者一方转移到消费者手中等活动的人。由此可见，中间商包括经销商和中介人两部分。经销商又有批发商和零售商两部分，他们拥有商品所有权，承担经营风险；中介人包括经纪人、受委托人、代理人、行纪人等，他们的共同特点是一般不拥有商品的所有权，无经营风

险，不从交易双方当事人的任何一方领取固定的酬金。众所周知，中间商中的批发商、零售商、受委托人、代理人、经纪人在我国都已为数众多，且形成了较为严密的制度，只有经纪人行业刚刚起步。



〈二〉经纪人的素质与修养



自古以来，经商都有一套生意经，时代不同，环境不同，“经纪”的内容也不大一样。现代市场中，经纪人的“生意经”包涵更为广泛更为新鲜的内容，经纪人的素质和修养，占有极其重要的地位。经纪人的素质主要是偏于先天的禀赋、资质；而修养是指理论、知识、艺术、思想等方面具有的一定水平，偏于后天的学习、锻炼等。经纪人的素质与修养是其德、才、学、行的综合和集中体现，先天资质与后天的学习具有互为因果、不可分割的统一关系。我们不否认在商品经济的初期阶段，一些素质和修养较差的人通过各种关系或“撞大运”，将自己的经纪行为“倒腾”得挺红火。但这毕竟是少数，况且随着市场经济的发展，各种法律、制度逐渐建立和完善起来，“撞大运”并非长远之计，较高的素质与修养，才是经纪人成功的坚实基础。

1. 服务精神

经纪业属于第三产业，其存在和发展的根基就是服务。所以经纪人必须牢固树立服务的意识，急交易双方所急，为交

易者提供优质的服务。经纪人不拥有商品所有权，对交易的成败不承担风险，故现在经纪人从事经纪活动所收取的佣金随行就市，不是太高。即使将来国家颁布《交易所法》，考虑到我国的国情不允许把国民收入分配差距拉得过大，经纪人的佣金额也不会定得像西方国家规定的：“经纪人可抽取成交合同总金额的5%的佣金”那么高。因而经纪人要有敬业思想和服务精神。

①真正确立为交易双方服务的“角色意识”。本着诚信、优质、准确、快速的原则，想方设法为交易双方排忧解难，为企业疏通商品流通渠道，为科学技术成果转化为生产力推荐买主，为乡镇企业的发展引进人才，介绍、引荐体育队伍的接触、交流，为文艺界“搭台唱戏”等等。

②经纪人应沉稳、有耐心，给人感觉可靠、有经验，以赢得客户。中介活动的主要内容就是撮合大量反复的谈判、协商。借此，经纪人逐渐使交易双方的意见趋向一致。只要有耐心，就肯定有可能周旋于交易双方之间，促使双方达成一致。“见缝插针”、吃苦耐劳、任劳任怨，真正做到嘴勤、耳勤、手脚勤，这样的经纪人才容易成功。

③经纪人应树立起通人情、不贪财的形象。这关系到经纪人的长远利益。所以，聪明的经纪人即使在自己的中介活动没有成功的时候，也不会与客户伤了和气，一次不成还有下次，“买卖不成仁义在”；中介活动成功了，在待遇、佣金收入上不斤斤计较，有“精诚所至，金石为开”的坦荡心襟，有佣金不多人情在的长远考虑。有长远眼光的经纪人都注意维护自己的形象。

④注意服务后的信息反馈。经纪人不能认为只要交易双

方成交后就万事大吉，拿到佣金后就撒手不管。其实经纪人提供的是服务产品，也存在着售后服务的问题。经纪人提供服务获得佣金后，仍应为交易双方着想，反馈交易后的信息，并积极地为交易双方解决交易后的一些问题。

2. 令人称道的信誉

信用是经纪人品质最重要的反映，是促成交易双方成交的前提。假如交易双方对某一经纪人的信用大为质疑，该经纪人能介绍或撮合成双方的交易，那简直是难以想象的事。所以说，良好的信用是经纪人的生命。

①良好的信誉建立在经纪人提供的优质服务上，经纪人要有强烈的责任感和事业心，真正为客户着想。客户心中都有一杆秤，用来衡量经纪人的服务好坏与优劣。所以信誉实质上是经纪人的各种综合素质在客户心中的一种形象体现。一个经纪人如果不讲信用，失掉的将不仅仅是顾客和佣金，而且从根本上失去了自己的立足之地。

②坦陈事实。对交易成功与否的原因、有利与不利条件、成交后的利弊，以及对方的信用、履约能力等问题，都作实事求是的陈述介绍；对交易双方提出的、经纪人自己也难以办到的事，不能碍于情面或者抱侥幸能实现的心理而勉强答应下来，而应婉言谢绝并如实解释原因。那种“打肿脸充胖子”，事后又做不到的经纪人，可能会得到一时的心理满足，但天长日久，失信的次数多了，其不守信用为路人皆知，到头来只会砸自己的饭碗。

③言必信，行必果。经纪人在介绍、撮合交易时答应交易双方当事人的事项，约定好的时间、地点、讲定的价钱、条

件等等，都应依自己所做的承诺按质、按量、按时去完成，不应应对交易双方打折扣或重谈条件，或者推脱并为自己找开脱之辞。否则会在经纪行业中失去信用，失去市场，后果不堪设想。第一，守时。时间观念对每一个商人和经纪人来说都是很强烈的，因为时间就是金钱。经纪人作为中间人，与交易双方联络、介绍经常要约定在某个时间、某个地点进行。如果纪人不守时，让交易双方浪费时间等候你，一般来讲，他们是很难再次找你作中间人的。第二，守约。一般来说，经纪人答应或签约的事情要准确履行，如果有特殊情况实在无法履行，经纪人必须事先通知对方，并解释原因，以取得对方的谅解。

④要有长远打算，不作“一锤子”买卖，尽量让利取信于双方。经纪人的竞争是相当激烈的，要想在竞争中站稳脚跟，就必须以信用为其操作之本。切勿只顾眼前，要价太高，欺骗交易双方，这样的经纪人充其量只能侥幸得手。除非他不准备在经纪行业长期干。“逮着一笔狠宰”或者“打一枪换一地方”的做法在经纪业中行不通，这样做的结果只能是自己信誉扫地，难以长期生存。

⑤决不纵“假”、助“假”。目前假冒伪劣商品很多，制造和销售假冒伪劣商品等犯罪猖獗，从事坑、蒙、拐、骗者大有人在。因此，经纪人绝不能为制售假冒伪劣商品者、坑蒙拐骗者作介绍或提供机会，否则经纪人不但会失去信用，而且将受到法律的制裁。

3. 高雅的气质

气质是指人的比较稳定的个性特点、风格，它不受年龄、

服饰、打扮和容貌的制约，而以精神、文化素养、文化水平、思想品质以及对生活、工作的态度为基础。一个人真正的魅力主要表现在三个方面：性别、性格和性情魅力。经纪人要通过塑造自己的个性去发掘自己的气质美，增加吸引客户的气质魅力。气质美并不是矫柔造作，而需要认真地付出努力。

第一，经纪人要理直气壮地肯定自己是脑力劳动和体力劳动相结合的劳动者，与别人是平等的，是靠自己的诚实劳动生存和发展的。经纪活动是市场经济发展的迫切需要，是社会劳动重要的组成部分。应坚决摒弃经纪人过去那种完全依附于交易双方的仆从地位，挺直起自己的腰杆。

第二，不亢不卑。经纪人在介绍或者撮合交易过程中，言谈处事要实实在在、心平气和、掌握分寸、讲究技巧。既不故意拿糖作醋，也不低三下四乞求双方当事人成交。同时要周到、周密、细致，使交易双方感到无隙可击、无可挑剔，心悦诚服。

第三，要抱着“谋事在人，成事在天”的超脱心理。经纪人诚心诚意、尽心尽力地为使交易双方交易的成功进行介绍、撮合，但最后成交与否取决于“天”，即顾客双方。如果经纪人尽了力尚不能促成交易，理当无怨无悔。

第四，淡泊金钱。俗话说：无欲则刚。经纪人淡泊金钱则腰杆硬。如果经纪人眼睛总盯着佣金，为了获取佣金而产生急功近利或者不顾一切地促成交易的想法和做法，易使自己丧失骨气和气节。

第五，注意行为举止。行为举止包括体魄、语言、动作、外表修饰、表情、神态等。具有健康的体魄是交际风度的基础，它对风度气质等其他要素都有影响。一个经纪人在病态

下与人交往，容易给交易双方留下不好的印象。语言是经纪人在牵线或交际时传递信息、交流思想的工具，经纪人应注意：言辞要美，讲话得体、文明；声音要讲究，说话速度适中、强弱适宜、高低和谐、感情丰富、转折自然。经纪人要有礼貌，尊重交易双方，举止大方、得体、自然。外表要注重整齐、干净、大方。经纪人的表情是其内在感情和心理状态的外在显现，面部表情、体态表情和声音表情不论在什么场合，都要从容、自然，使之符合各种场合的气氛。在交往中，经纪人特别要善于控制和调节自己的感情，并且善于从交易双方的表情中敏锐地察觉其心理活动和内在感情，及时运用策略，以达到相互之间的理解和协调。神态是经纪人内在感情、心理状态表现于外在的精神、神色和神彩，因此经纪人在与别人的交往中，要精神振奋，情绪饱满，表现出自信、合作的神态。

4. 敏捷的反应能力

经纪人的快速反应能力包括观察、捕捉信息能力，分析研究能力，灵活应变能力和组织、动手的能力等。敏捷的反应能力是经纪人的看家本领。

①观察能力。观察能力是经纪人对交易双方进行观察并善于发现和抓住其典型特征与内在实际的能力。经纪人在周旋于客户之间的过程中，要善于判断出客户的身份、特点、性格和能力等，获取自己需要的资料和信息，最后勾划出交易双方的真实意图的大概轮廓。经纪人的观察视野必须广阔，对各种经济现象的表现形式、特点等都有所体悟。观察是经纪人搜集信息的最基本的渠道，也是经纪人最基本的能力，敏