

外贸新手入门必读丛书



外贸

谈判博弈

手册

鲁 蒂◎编著



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

 外贸新手入门必读丛书



外贸

谈判博弈

手册

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸谈判博弈手册/鲁蒂编著. —北京: 中国财富出版社, 2013. 12
(外贸新手入门必读丛书)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4965 - 9

I. ①外… II. ①鲁… III. ①对外贸易 - 贸易谈判 - 手册 IV. ①F740. 41 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 249640 号

策划编辑 范虹轶
责任编辑 陈 莎

责任印制 方朋远
责任校对 饶莉莉

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)
010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 [http: //www. cfpress. com. cn](http://www.cfpress.com.cn)

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4965 - 9/F · 2046

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2013 年 12 月第 1 版

印 张 18. 75 印 次 2013 年 12 月第 1 次印刷

字 数 269 千字 定 价 38. 00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

本书编委会

主 编 张志军

副主编 吴 强 鲁 蒂

编 委 张 萍 王振伟 闫 博 李忠良

赵 静 李绍玲 吴 九 宁 敏

杜延起 张志勇 刘 芳 邓顺来

黎金芳 陈 烨 徐海涛 李智燕

钱雨竹 杜 君 杨国辉



Preface 前言

外贸谈判作为人类一种有意识的社会交际活动，在现代社会中越来越显示出它的重要作用，要想在外贸谈判中实现与别人的良好沟通，获得谈判的成功，达到一种双赢的效果，就要把握一些技巧，实际上这些技巧也是一种外贸谈判中与人沟通的方法。

荷伯·科恩是美国著名的谈判家。他在自己的《人生与谈判》一书中记叙了他的一次亲身经历，这次经历被他视为“教训”。

一次，他和妻子在墨西哥城旅游，突然他的妻子看见不远处有闪闪发光的东西，并建议两人一起过去看看。

“不，我们不去那儿。”荷伯解释道，“那是一个坑骗旅游者的商业区，我们来游玩并不是要到它那儿去，而是来这里领略一种不同的文化风俗，参观一些未见过的东西，接触一些尚未被污染的人性，亲身体会一下真实，遛遛这些人如潮涌的街道。如果你想进那商业区的话，你去吧，我在旅馆里等你。”

妻子去了，他一个人慢悠悠地朝旅馆走去。此时，他看到在相距很远的地方有一个真正的当地土著居民。当荷伯走近时，看

见他在大热的天气里竟披着几件披肩毛毯，并呼叫道：“1200比索！”

荷伯加快了脚步，并尽量装出没有看见他的样子，心想：“朋友，我确实敬佩你的主动、勤奋和坚持不懈的精神。但是，我不想买披肩毛毯，请你到别处卖吧。你听懂我的话了吗？”

那位土著人从荷伯的脸上看出了答案，但是依然紧跟其后。他又一次叫道：“800比索！”荷伯有点生气，开始小跑。但是土著人紧跟着一步不落。这时，他已降到600比索了。到了十字路口，因车辆横断了马路，荷伯不得不停住了脚，土著人却仍在唱他的独角戏：“600比索？500比索？好吧，400比索！”

此时，荷伯已经有些筋疲力尽，土著人的行为令他很生气，于是就大吼道：“别跟着我了！我不会买你的东西的！”

“好吧，你胜利了。”他答道，“只对你，200比索！”土著人依然不屈不挠。

“什么？”荷伯叫道。此时，荷伯对自己的话也吃了一惊，因为他压根儿没想过要买一件披肩毛毯。

“200比索！”土著人重复道。

“给我一件，让我看看。”

后来，双方经过一番激烈的谈价还价，最终以170比索成交。回去的路上，荷伯把披肩毛毯披到了身上，尽管天气很热，却感到很洋气。路上他一直欣赏着从商店橱窗里映射出的身影。

当荷伯回到旅馆房间，妻子已经回来了。“嘿，亲爱的，看我弄到了什么？”他有点得意。

“你弄到什么了？”她问道。



“一件漂亮的披肩毛毯!”

“你花了多少钱?”她顺口问道。

他充满信心地说:“一个土著谈判家要1200比索,而一个国际谈判家,就是周末有时间同你住在一屋的这个人,花170比索就买到了。”

妻子讪笑道:“嗤,太有趣了。我买了同样一件,花了150比索,在壁橱里。”

可以说,这个墨西哥小贩当然称不上谈判家,然而,他却说服了一个国际谈判专家!就谈判结果而言,他也是受益最大的。可见,谈判家并非先天的,只有掌握一定的技巧和策略,才有可能谈判成功。同时,任何一个谈判者都需要不断完善自己,不断从生活、工作中学习,从实践中学习,从书本上学习,拥有一个坚定的目标和一颗上进的心,定能造就你的谈判成才之路!

外贸谈判不仅是一场意志和心理的较量或者实力的竞争,还是一场汇集知识、智能、能力、口才、耐力和团队精神等诸多因素的综合素质的考验。此外,注重逻辑与推理,掌握一系列科学的判断方法,培养敏锐的判断能力,也是外贸谈判出奇制胜的基础。一次成功的谈判可以使组织受益匪浅,同样,一次失败的谈判则有可能使组织损失惨重。因此,外贸谈判人员或组织在参与谈判的时候,一定要认真对待,精心组织、精心设计,特别要注意做好以下几方面的工作:

“凡事预则立,不预则废”,一定要做好谈判前的准备工作,尤其是资料的收集、背景情况的调查、对自身实力和对方实力的

评估等；

善于调节或缓和气氛，避免陷入谈判僵局；

了解对方的真实意图，以便采取灵活的应对策略；

合理利用谈判策略，避免谈判陷入僵局；

.....

本书从以上几方面出发，结合具体案例，阐述了外贸谈判的知识、原则、技巧等，相信会给你带来一些启迪和帮助，告诉你如何成为一个谈判高手。每一个外贸“谈判高手”都应知道，外贸谈判只是一种手段，最终结果是要双方达成一致。因此，谈判要以相互信任、彼此合作的态度进行，谈判的最后结果也是要求同存异，不可一味地剑拔弩张、势不两立，以便达成合作，完成自己的愿望。

做一个外贸谈判高手，驰骋在谈判的草原上，就从这次丰盛的谈判旅程开始吧！

作 者

于北京对外经贸大学

2013 年 5 月 18 日

Contents 目录

第一章 外贸谈判员不得不知的谈判知识	1
第一节 为什么要进行外贸谈判	3
第二节 合格的外贸谈判高手必备素养	4
第三节 外贸谈判的黄金原则	8
第四节 谈判形式	10
第五节 掌握成功谈判的难点和关键点	13
第六节 外贸谈判要点	15
本章小结	18
第二章 做好准备，掌握谈判主动权	23
第一节 外贸谈判的前期准备	25
第二节 谈判前的具体“战备”	27
第三节 巧妙获取对手信息	33
第四节 如何准确切入谈判	36
第五节 谈判中的真言假语，你知道吗	37
第六节 女外贸谈判员在谈判中的强势和弱势	40
第七节 合理的装束，为外贸谈判加分	42
第八节 外贸商谈中必知的礼仪知识	43

第九节 谈判有步骤,你准备好了吗	48
第十节 了解各国商人的特点	50
本章小结	56
第三章 营造双赢的外贸谈判技巧	63
第一节 谈判开局阶段战略	65
第二节 谈判过程中如何把握主动区域	70
第三节 运用好电话这一工具	72
第四节 外贸谈判有底线	76
第五节 掌握外贸谈判的拒绝技巧	80
第六节 适时运用让步策略	84
第七节 三维外贸谈判法	87
第八节 运用语言技巧	89
第九节 外贸谈判中的拖延战术	92
第十节 用好沟通,成就外贸谈判高手	96
第十一节 把握发问的时机与原则	99
第十二节 聆听谈判对手的弦外之音	103
本章小结	104
第四章 理性谈判要领	109
第一节 外贸谈判员应具备理性谈判思维	111
第二节 重新审视自我的思维模式	112
第三节 外贸谈判中如何巧用理性思维	115
第四节 客观正确地评估谈判对手	117
第五节 正确判断谈判对手的行为	120
第六节 理性反馈对谈判的影响	122

本章小结	126
第五章 外贸中的账款谈判	129
第一节 外贸谈判中的报价技巧	131
第二节 报价规则	134
第三节 外贸中的价格谈判技巧	136
第四节 网上外贸报价策略	137
第五节 谈判与应收账款	141
第六节 回款和催款时的应有心态	144
第七节 收款的五字原则	145
第八节 机智应对欠款借口	147
第九节 谨防结算诈骗	150
本章小结	151
第六章 打破谈判僵局	161
第一节 外贸谈判僵局的产生	163
第二节 破解僵局的原则	166
第三节 打破谈判僵局的九大技巧	169
第四节 适当地让谈判陷入僵局	174
第五节 揭秘谈判冲突	177
本章小结	180
第七章 外贸谈判博弈禁忌	183
第一节 谈判禁忌十三则	185
第二节 谈判调查中的禁忌	188
第三节 谈判计划中的禁忌	190

第四节 谈判小组中的禁忌	192
第五节 谈判开始阶段的禁忌	195
第六节 陈述各自立场时的禁忌	197
第七节 外贸谈判时的语言禁忌	198
第八节 磋商阶段的禁忌	200
第九节 交易达成阶段的禁忌	202
第十节 与不同类型对手谈判的禁忌	205
本章小结	207
第八章 签好外贸合同，成为谈判桌上的赢家	211
第一节 协议的拟定	213
第二节 拟定合同条款应注意的细节	215
第三节 外贸谈判合同及营销合同	218
第四节 无效合同	219
第五节 中止合同	222
第六节 合同签约过程	223
第七节 合同纠纷如何处理	225
第八节 索赔与理赔	229
第九节 合同风险的规避	232
本章小结	235
附录	237
一、测试：你是外贸谈判高手吗	237
二、谈判能力测验	241
三、测测你谈判时的心理素质	244
四、经典商务谈判实例 8 则	255



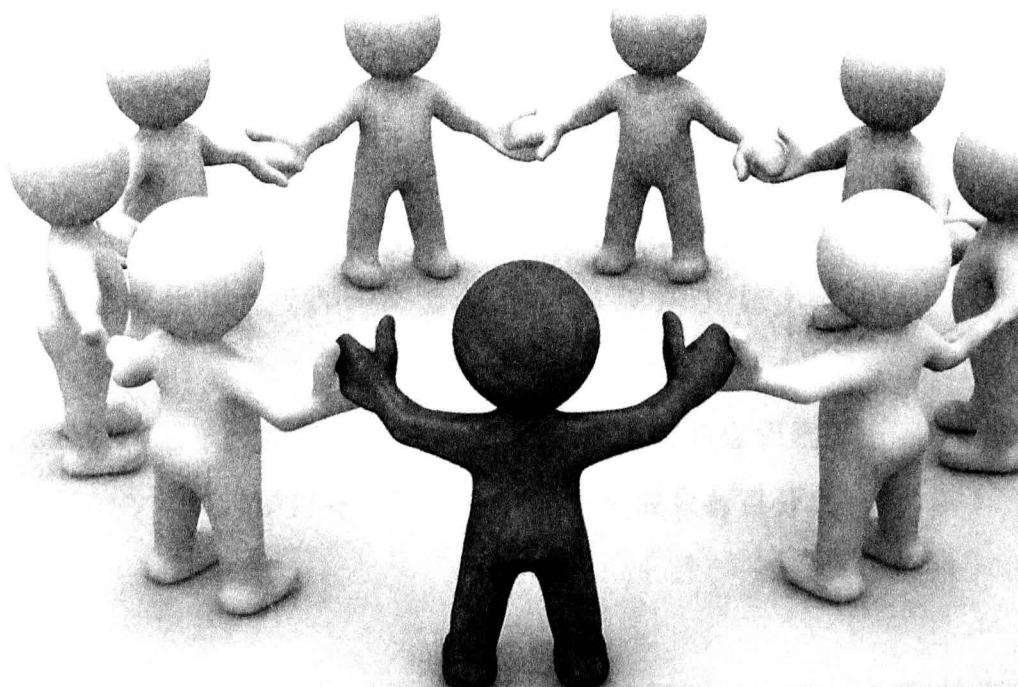
五、外贸商务谈判的经典案例解析	263
六、国际货物买卖谈判协议参考格式	265
七、外贸进出口合同样本	272
八、中外补偿贸易合同样本	279
后记	283



第一章

外贸谈判员不得不知的谈判知识

有句俗语说：“太阳底下没有什么新鲜事。”但是对一个游弋于国际贸易之间的外贸谈判员来说，“太阳底下没有什么事是不可谈判的。”的确，随着全球经济的一体化，国际贸易活动越来越多，作为世界贸易大国的一员，我国政府、企业或公民同其他国家之间的贸易谈判活动也越来越频繁，而外贸谈判是对外经济贸易工作中不可缺少的重要环节。





第一节 为什么要进行外贸谈判

《辞海》中这样解释谈判：谈，为“讲论，彼此对话”之意，“判”是指“评判”。谈判广泛应用于各个领域，如今，它已成为一门重要的学问，尤其是外贸谈判。所谓外贸谈判，通俗点说就是国际贸易活动中不同的利益主体为了达成某笔交易，就交易的各项条件进行协商的过程。谈判中利益主体的一方，通常是外国政府、企业或公民；另一方是我国政府、企业或公民。而就谈判的过程而言，其重点不外乎相互商讨和解决问题，因此，我们可以认为：谈判并非仅是理论，而是一连串互动的关系和动态的行为。当人们坐在谈判桌的时候，他们的动机往往并非拼个你死我活，而是基于两者之间的迫切需要，企盼以和平、理性的途径，谋求谈判双方共同的最大好处，比如达成共识、平息争端与缓解危机等。

为什么要进行外贸谈判呢？

这是很多人会问的一个问题。其实，外贸也是一种赚钱的方式，而这是由外贸谈判的特征所决定的。一般来说，外贸谈判首先是以经济利益为目的；其次是以经济利益作为谈判的主要评价指标；最后是以价格为谈判的核



究竟谈判是什么？

谈判就像在一张绷紧的网中，运用情报及权力来左右局面的行为。

——谈判家赫博·高寒

(D. Herb. Cohen)

心。所以说，和生产经营比起来，谈判也是快速打开财富之门的金钥匙。特别是在赚钱越来越难的今天，许多行业一笔生意的利润可能只有百分之

几，这意味着即便做超过 10 万元的生意，所得的利润也只有几千元。而公司的销售人员需要花多大的代价才能争取到一笔 10 万元的订单？车间工人需要付出多少劳动才能生产出价值 10 万元的产品？但是通过谈判，也许几小时或几分钟就能为公司赚取可观的利润。所以，许多企业都把谈判作为快速赚钱的方式。

在波澜壮阔的历史进程中，就曾出现过许多关于谈判的重大历史事件。如古代苏秦、张仪合纵连横；晏子使楚，不辱使命；蔺相如完璧归赵等。在中日甲午战争开打之时，老佛爷和太监李莲英有段对白：“两国交战，打赢了要谈和，打输了也要谈和，唯有如此才能消弭战局。”可见，为了满足内心的需求与欲望，抑或为了平复眼前的危机，必须进行谈判。当然，国际贸易谈判也必不可少。尤其是外贸谈判还涉及了巨大的经济利益，因此，每一位外贸谈判员都必须博学多才，掌握一定的谈判技能。

总之，一个成功的外贸谈判员不仅要明白何为谈判以及谈判的重要性所在，更要在日后的实践中不断总结、不断努力，如此才能更好地赢得谈判的圆满结束。

第二节 合格的外贸谈判高手必备素养

要成为一名优秀的外贸谈判人员需要具备哪些良好的素质和能力呢？

一、广泛的知识面

高手外贸谈判员应是知识面比较广泛的，除了要对天文地理、风土人情有所了解外，法律谋略、生活经验也要足够丰富。只有这样，才能在谈判桌上游刃有余，驰骋谈判“战场”。