

绪 论

谈判作为人类一种广泛存在的社会现象，有着十分悠久的历史，而作为对这一社会现象进行独立研究的谈判学，则是近几十年才开始形成的。商务谈判学作为谈判学的一个分支，有着自己特定的研究对象、研究内容和研究方法。

一、谈判的产生与发展

谈判是人类生活的组成部分，是一种普遍存在的社会现象。它与人类社会的发展具有同样长久的历史。研究谈判产生与发展的历史过程，能加深我们对谈判这种现象的本质的认识，这对于谈判科学的建立和谈判活动的开展具有重要意义。

（一）谈判的起源

谈判是满足需要的合作过程。自人类从动物界分离出来以后，人们为了自己的生存、发展的需要，开始了交往、协作和协调活动，以便在恶劣的自然环境中求得生存。同时，人们在与自然界、与社会进行交往的过程中，形成了自己的观点和利益。这些观点和利益有时与社会的其它成员的观点和利益是相同的、一致的，而有时则是不同的、有冲突的。

人类与动物的区别之一是，在利益冲突面前，两者所采取的办法是不一样的。动物往往采用武力的办法进行争夺；而人类则采取了两种办法：利用武力的办法进行争夺和利用协商的办法谋求和平解决。它反映了人类既有作为动物野蛮性的一面，又有作为

高等动物文明性的一面，这种利用协商的办法谋求问题的和平解决，便是谈判。从这个意义上说，人类从动物界分离出来之后，便有了谈判。

在原始社会中期以前，生产力水平极其低下，人们抵抗自然灾害，获得简单的食物都要靠集体的力量，个人只有在集体中才能生存。因此，协调行为似乎是人的一种天然的本能。但这种协调行为既与一般动物的群体活动有本质区别，又与人类文明达到一定程度后的协调有所不同。所以，原始社会中期以前，人类的谈判只是一种自发的、简单的、原始的协调活动。但它已具备了谈判的基本属性，是谈判活动的萌芽。

原始社会中后期开始有了原始的种植业和畜牧业，人类开始有了物质财富。但这种物质财富远远不能满足人类的需要，于是便产生了争夺物质财富的冲突和斗争。随着人类文明的发展，以协商的方法谋求冲突的和平解决开始在人类社会中逐渐流行。恩格斯指出：“一切争端和纠纷，都是由当事人全体即氏族部落来解决，或者由各氏族相互解决；血族复仇仅仅当作一种极端的、很少应用的手段”〔1〕

这说明在原始社会后期，谈判作为处理冲突的和平手段，已开始产生并得到了广泛的应用。

原始社会晚期，随着生产力的缓慢发展，生产资料开始有了剩余，私有制开始出现，奴隶社会开始取代原始社会。在奴隶社会初期，奴隶主之间、部落之间采用“议事会”的方式来解决共同事务，协商推选部落联盟首领。例如，中国历史上五帝之首的黄帝与炎帝大战与阪泉之野（今河北怀来），黄帝打败了炎帝，炎帝臣服于黄帝，并商量将两个部落合并，由黄帝担任炎黄部落首领，由炎帝担任副首领。这种“议事会”便是当时谈判的主要形式。

在奴隶社会中期和后期，由于部族之间、奴隶主之间争夺土

〔1〕《家庭·私有制和国家的起源》，《马克思恩格斯选集》第4卷，第92页，人民出版社，1972年出版。

地、财富的战争接连不断，因此谈判活动逐渐多了起来。

从我国古书中发现的最早有关谈判的记载，是炎黄部落在涿鹿战胜东夷族首领蚩尤后，蚩尤部“乃说于黄帝”，即向黄帝部族求和。而比较正规、比较完善的关于谈判方面的文字记载，出现在约公元前 1000 年周公旦所写的《周礼》一书。周公旦曾辅佐周武王灭商，在周武王去世后，周成王继位。由于成王年幼，由他摄政。为了巩固周王朝的统治，周公旦写了《周礼》一书。书中出现了“合同”一词，即“云判，半分而合者，即质剂，傅别分支合同，两家各得其一也。”《周礼》中还说：“以质剂结信而止论”，即根据合同、契约中规定的条款来调解、判决诉讼案例。“听称责以傅别”，即审理债务纠纷，要以合同、契约中的信约为依据。“听取予以书契”，即索取与付给，要拟制书契。“听买卖以质剂”，即在经济活动中，也用合同办法来管理。^{〔1〕}

“合同”“契约”是体现谈判结果的文书。由此可见，在 3000 年前，谈判已经发展到比较成熟、完善的水平。另外，先秦时代的甲骨文、金文中也有很多有关谈判结果并维系契约关系的记载。这些文字资料都可以证明，在奴隶社会中、后期，谈判已成为常见的交际方式，广泛运用于政治、军事、经济生活之中，而且谈判的方式、程序和法律手段都开始完备起来。

（二）谈判产生的条件和原因

谈判之所以与人类社会几乎同步产生，并在人类社会早期就得到较大发展，主要原因有以下几点：

（1）生存、发展的需要。在原始社会，生产力低下，物质资料严重不足，人们抵御自然灾害的能力也不足，使人类的生存受到威胁。人们为了生存，获得基本生活资料，战胜自然灾害，就必须进行彼此沟通、相互联合。另外，人类要发展，首先需要繁衍后代。人类繁衍后代必须通过婚姻关系来进行。为了结成和维系婚姻关

〔1〕 在我国古代，“傅别”“质剂”“书契”“券”“约”“总帐”“具结”等都是与合同类似的文书。

系，人们之间也需要进行沟通和协商。正如尼尔伦伯格在《谈判的艺术》一书中所说：“婚姻是一个历史悠久的谈判主题”。所以，人类生存和发展的需要是促使谈判产生的先决条件。在这种条件下产生的谈判主要是民间事务性的谈判，这是起源最早、涉及范围最广的谈判类型。

(2) 安全的需要。人们为了争夺生存、发展的条件，彼此之间就会产生矛盾和冲突。而矛盾和冲突的产生和发展，不但不利于人类的生存，反而危害着人类自身的安全。当冲突各方势均力敌的情况下，双方的安全都没有保障，出于安全的需要，各方都愿意通过谈判的方式来解决争端；当冲突双方力量相差悬殊时，处于劣势的一方为了保障自身安全，便主动求和。德国的军事理论家曾说：“战争是弱小方直接引发的”。意思是弱小方在冲突面前若不顾及自身安全而去求和，便会直接引发战争。因此，安全的需要是促使谈判产生的直接条件。这种条件下产生的谈判主要是军事、政治谈判。

(3) 经济利益的需要。在原始社会后期和奴隶社会初期，随着生产力的提高，人类发生了三次社会大分工，私有制出现了。社会分工和私有制的确立使人类社会出现了以交换为目的的商品生产，人们开始有了各自的经济利益需要。这样，在商品交换中，人们由于经济利益上的冲突而开始了讨价还价。所以，经济利益的需要是促进谈判产生的重要条件。这种条件下产生的谈判主要是经济谈判。

(三) 谈判的发展

随着人类社会的发展，谈判开始深入到人类社会生活的方方面面，其应用领域不断拓宽，对人类社会生活的影响作用也越来越大。特别是第二次世界大战以后，国际政治、经济形势发生了巨大变化，世界局势正朝着有利于用和平方式解决国际争端的方式发展，各国间的联系与交往越来越频繁，越来越密切。各国国内各个政治团体、企业、民间机构和个人之间的交往也越来越多。在联系与交往中，人们既有共同的需要，并且这种需要必须通过与对方的

合作才能得到满足，又有利益和观点上的矛盾与冲突，需要与对方进行沟通、对话与协商。因此，谈判活动越来越受到人们的重视，得到了广泛的发展，主要体现在以下几个方面：

(1) 应用范围越来越广。从谈判参与者来看，参加谈判的人，由奴隶社会的奴隶主，封建社会、资本主义社会的统治阶级和有一定社会地位和身份的上层人士，到现代社会的各阶层人士，其范围是不断扩大的；从谈判涉及的内容来看，其范围也由过去重大的政治、军事、外交、经济问题扩大到了社会日常生活的各个领域，可以说，只要人们为建立或改变相互关系而交换观点，为了就某一事项取得一致意见而进行磋商洽谈，他们就在进行谈判；从谈判波及的区域来看，谈判已不仅是两个国家或两个组织之间的交涉，而更多的谈判也涉及到了各个组织、各个国家甚至全球各个国家。可以说，谈判已广泛地存在于我们的一切活动、一切领域中，是人类交往中一种最广泛、最普遍的现象。

(2) 作用越来越重要。随着人类征服自然、改造自然能力的提高和全球人口的剧增，人类社会开始出现了一些前所未有的带有全球性的严重问题，如资源的短缺、环境问题、价值观念的差异等等。这些问题导致了现代社会国家之间、集团之间、个人之间利益和观点的矛盾和冲突不断增多。同时，随着人类文明程度的不断提高，人们意识到，解决这些矛盾和冲突，用武力的办法是很难达到预期效果的，也为整个人类社会所不容。人们越来越倾向于用和平的办法来解决问题，特别是当今社会，和平与发展已成为社会的主流，以谈判方式解决国际国内争端、地区战争和意识形态问题已成为人们所期望的最佳方式。而随着社会经济和科技的发展所给全球带来的资源问题、环保问题，谈判更是成为了解决这些矛盾和冲突的唯一途径。

(3) 谈判活动越来越正规。随着谈判活动的日益频繁和对人类生活的日益重要，为了使谈判更富效率，使谈判的结果具有公平性和合理性，人们在千万次的谈判实践中建立和完善了谈判中的“游戏规则”——谈判原则，以约束谈判双方行为。如联合国宪章

原则、和平共处五项原则、国家主权和自然资源永久性原则、公平互利谋求发展的原则等等。这些原则是保障谈判科学、公平、合理进行的准绳。同时,随着社会的发展和人类文明程度的提高,谈判策略、手段更加规范,过去一些不道德的手法,如欺骗、离间、讹诈、强权等,逐渐受到人们的鄙弃;一些不光明正大的阴谋诡计,如无中生有、借刀杀人已逐渐被淘汰,谈判的竞争日趋公平、合法。另外,由于科技的日益发展和各门学科的相互渗透,人们的谈判技巧日益提高,人们将历年来在各种交往活动中积累起来的宝贵经验运用于谈判实践,逐渐完善着谈判艺术,并开始对谈判的行为进行总结分析,以科学的手段开展了对谈判科学的系统研究。

二、谈判学的产生与发展

尽管谈判有着悠久的历史,但对谈判行为进行系统的研究,从理论上全面阐述谈判的原理、特征、过程、策略与技巧,从而形成一门完整的独立学科,则还是近几十年的事。在此以前,人们认为谈判只是一个行为过程,而不是一门科学。

人们之所以认为谈判不是一门独立的学科,主要是与人们对谈判的认识上存在误解有关。主要表现在:第一,误认为谈判活动没有独立性。历史上,谈判活动总是伴随着军事冲突、政治事件、经济往来等而出现的,所以,人们总是把谈判看成是其它活动的组成部分或附属于其它活动;第二,误认为谈判活动没有普遍性。由于受传统观念和历史上谈判现象的影响,人们一提起谈判总是不由自主地与大权在握的统治阶级代表人物联系在一起,想到那些唇枪舌剑、斗智斗勇的外交场面,认为谈判活动是个别人才能胜任的了不起的工作,谈判活动与团体、企业、个人的生产、生活联系不大;第三,误认为谈判没有规律性。谈判起源于部落和奴隶主之间的争权夺势,所以,长期以来人们片面地认为谈判是统治者巧取豪夺的一种策略,是一种尔虞我诈的欺骗游戏,是一种你死我活、你输我赢的争斗活动。为了谋取既得利益就可以不择手段,将谈判技巧归结为个人经验和才能,而没有普遍的规律;第四,误认

为谈判没有理论性。谈判是人类的一种社会行为,而对人类社会行为进行研究已经有很多相关学科并已建立了成熟的基本理论和体系结构,谈判这种社会行为并不需要一门单独的学科来支撑其建立独立的理论体系,人们从事谈判活动、学习谈判知识只需借助其它理论就可以了。这就导致了一些研究者只把它当作一种操作性活动而非独立、完整的科学来定位、去探讨。

第二次世界大战结束后,人们开始了对以往世界上的一些重大事件进行反思。特别是在发生严重的分歧与冲突时,如何利用和平的方式通过谈判来解决冲突,避免战争或战争升级,已开始引起了有关学者的注意。与此同时,世界两极的形成使世界又受到战争的潜在威胁,为了避免新的冲突,需要加强沟通、对话。两大集团内部也需要更有成效的合作。另外,战争结束后各国需要重建经济,政府间、企业间的经贸往来大大增加。世界上政治、经济、外交、军事的变化和民间团体交往的增加,使谈判在人类社会中的地位 and 作用日益增强。人们在谈判中,越来越感觉到仅根据谈判者过去的经验和技巧的临场发挥,很难促进双方的进一步合作,使得谈判效率非常低下。人们迫切要求理论工作者对谈判的理论、方法和策略进行系统的研究,确立对谈判者具有指导意义的谈判原则和方法。在这种大背景下,理论界的有志之士开始加强了对谈判的系统研究,逐步确立了现代谈判学的理论基础、基本框架体系。

1968年,美国谈判学会会长、纽约的尼尔伦伯格——蔡夫——温斯坦法律事务所著名律师杰勒德·I·尼尔伦伯格出版了第一本较系统地对谈判的理论、原则、方法进行研究的专著——《谈判的艺术》,这本书的问世,被人们认为是谈判学作为一门独立学科出现的标志。三十年来,这本书被译成多国文字,行销世界,影响甚大。

美国洛杉矶有个“无敌谈判中心”,该中心主任嘉洛斯博士曾在哈佛大学致力于谈判研究三年,他有二十余年的商业谈判经验,著有《谈判竞争》、《商业谈判》等书。他的书不仅企业界人士人手

一册,而且政治家、外交家、教育家、律师、记者等也奉为经典。嘉洛斯还是美国商业顾客机构的首席代表,他曾为世界很多国家的企业界首脑讲授谈判的策略和技巧。

美国的谈判专家赫本·柯思从事谈判三十余年,他参加过数千次谈判,曾担任美国、加拿大许多大型企业、政府机构的顾问,主持上百次谈判研讨,曾在哈佛大学、密西根大学、布鲁金斯学院以及联邦调查局的 FBI 学院执教。他的著作《实用谈判技术》成为轰动国际的畅销书。

英国谈判专家比尔·斯科特总结了不同国家、不同企业的四百多名从事贸易洽谈工作人员的亲身经历和经验,总结了他自己在国际上拓展商业的经验,形成了他的谈判理论。1981 年他著的《贸易洽谈技巧》一书,颇有特色,既有理论,又有技巧。他在英国和世界上其它一些国家为有实践经验的经理、工程师等举办讲座,从事培训工作已有二十多年的历史。他分别被英国土木工程学院及挪威、瑞典、芬兰、南非、澳大利亚、新西兰和新加坡等地的一些重要机构聘为顾问。

以上情况均证明,谈判学已逐渐发展为一门新的学科。美国哈佛大学还进行了一项研究计划——哈佛谈判研究方案。这个方案包括‘建立理论’、‘教育训练’、‘出版刊物’、‘冲突缓解’四项工作。日本为了提高对外交涉谈判的能力,培养谈判新手,以迎接国际政治、经济形势的挑战,在 1988 年 6 月,成立了“交涉谈判学会”。国际上的许多国家,人们越来越重视对谈判的研究,关于谈判或商务谈判的论著很多,谈判学的理论正在形成并逐渐开始系统化。

我国实行改革开放之后,随着对外政治、经济交往的增加,谈判行为日益增多。许多机构、企业也开始对谈判经验进行总结与研究。与此同时,许多商业院校有关学科已开设谈判方面的课程。

80 年代中期以来,有关谈判的理论、技巧的研究已日益引起了人们的重视。但由于谈判学产生的时间不长,目前,我国对谈判问题进行系统研究才刚刚起步,还未形成一个较为完善的学科理论体

系,现在基本上还属于‘引进’阶段。如何结合中国国情,把谈判科学进一步系统化、科学化和艺术化,将是我国理论和实际工作者的一项较长时期的任务。

三、商务谈判学的研究对象、研究内容和研究方法

(一)商务谈判学的研究对象

商务谈判学是谈判科学中的一个分支,也是人类整个谈判行为中一个重要的组成部分。虽然商务谈判所解决的问题,远不如政治谈判、军事谈判、外交谈判那样具有显赫的影响,但它却是社会经济生活中最常见的一种谈判。商务谈判也有着非常悠久的历史,它是伴随着人类交换行为的产生而产生的,随着人类商品交换的发展而发展。人们在经济生活中,离不开商品或劳务的交换以及其它经济交往和合作。而在这些经济交往活动中,各方为了自己的经济利益,必然会在交易条件或合作条件上坚持自己的要求,从而客观上造成了买卖或合作各方在这些条件上的分歧。要达成交易,就必须消除这些分歧,这就需要谈判。

商务谈判与其它谈判相比,有很多共同之处,例如,都是一种双向沟通的活动,都含有冲突与合作两种成分,都需要说服对方,都存在时机与环境的选择,等等。甚至在谈判术语上,不同的谈判也相互作用,例如‘讨价还价’‘底价’‘声东击西’等等。但商务谈判学与其它谈判科学相比,也存在很多不同之处,有其特有的谈判主体、谈判指导思想、原则和方法。商务谈判学的研究对象,是企业在商务活动中的谈判行为及其规律。

(二)商务谈判学的研究内容

商务谈判学的研究内容较广,其研究领域涉及到传统及当代的行为科学以及经济学、社会学、心理学、法学、语言学、民俗学、历史学、营销学、公共关系学、管理学以及系统论、控制论、对策论等许多学科知识,日渐成为一门综合性、边缘性学科。但从商务谈判学本身的体系结构来看,其研究的内容主要包括:

(1) 商务谈判的基本理论。包括商务谈判的基本特征、基本

要素、基本过程、基本类型、基本原则和基本方法。

(2) 商务谈判的相关实务。包括谈判前的调查研究与谈判方案的制定,谈判开局的策略与实施,谈判磋商的具体程序与方法,交易合同的拟定及纠纷的处理等。

(3) 商务谈判的策略与技巧。包括不同环境、不同对手情况下谈判策略的拟订及实施,不同情境、不同环节谈判技巧的运用及谈判中人际关系的处理等。

(4) 商务谈判的管理。包括谈判组织的组建,谈判战略和计划的制定与执行,谈判过程中的专项管理和控制,谈判中的法律规范等。

(三)商务谈判学的研究方法

研究商务谈判学的基本方法是唯物辩证法,唯物辩证法认为,世界上的一切事物都不是孤立存在的,它总是同周围其它事物相互联系、相互制约的。商务谈判学是一门综合性、应用性很强的学科,在社会主义市场经济条件下,经济组织之间的往来日益增多,商务谈判行为也越来越多。在研究商务谈判时,应理论联系实际,从实践中去总结商务谈判的规律。要克服片面的观点,对商务谈判中的各种现象与行为,要用联系的观点进行研究,全面探讨谈判各方的需要、利益冲突及解决办法,要用对立统一的观点去研究与探讨商务谈判中的各种现象,具体来说:

(1) 理论联系实际,博采众长。理论来自于实践,又反过来对实践产生指导作用。研究商务谈判,必须注意联系实际,从国内外谈判的实践经验中总结商务谈判的理论及发展规律。一方面,要从我国的实际情况出发,发掘我国优秀的传统文化对谈判的贡献,总结我国工商企业法制的实践,建立具有中国文化与经济特色的商务谈判理论;另一方面,要借鉴和吸收西方发达国家有关谈判的一些论著、成果,了解不同文化背景下谈判者的谈判理论和谈判风格,博采众长,为我所用,进一步充实与完善商务谈判学的理论,以适应 21 世纪国际国内市场接轨的大趋势对企业对外经济交往的需要,增强其应用性。

(2) 用宏观与微观相结合的方法进行研究。商务谈判学是一门应用性学科，是研究企业在商务活动中的谈判行为及其规律的，是企业间的微观经济活动和管理活动。但企业之间的交易活动以何种方式进行、以何种条件达成交易，往往与整个社会政治气候、经济形势、市场状况、法律环境以及人文因素等宏观环境有密切联系。对商务谈判的研究如果脱离宏观环境，就会陷入孤立、片面之中。因此，研究商务谈判学必须用宏观与微观相结合的方法进行，以保证商务谈判者在研究和制定谈判方案、拟定和实施谈判策略时能树立全局思想和整体观点，避免失策。

(3) 运用定性分析与定量分析相结合的方法进行研究。商务谈判作为一种经济活动，存在着特有的规律。在研究商务谈判时，不仅要运用定性的方法，来探讨谈判的基本原理、策略与技巧，而且还要采用定量分析的方法，来确立谈判目标、谈判计划并估量其成功的概率。在商务谈判中，要善于寻找成本、报价与盈利的数量关系，运用数据说话，以增强商务谈判的准确性与科学性。

复习思考题

1. 简述谈判产生与发展的过程。
2. 商务谈判学的研究对象是什么？它有哪些研究内容？
3. 如何学好商务谈判学？

第一篇 原理篇

第一章 谈判及商务谈判的基本理论

谈判是人类社会一种常见而又独特的社会现象，与人类其它社会行为相比，存在一些比较明显的行为特征。正确理解谈判及商务谈判的涵义和特征，了解谈判科学的基本理论，是学习商务谈判学首先必须解决的问题。在现代市场经济条件下，商务谈判对企业和社会经济发展具有十分重要的作用。

第一节 谈判概述

一、谈判的涵义

谈判是一种社会现象和一种社会行为，广泛地存在于人们的社会生活中，只要人们为了建立或改变相互之间的关系而交换观点，为了就某事项取得一致意见而磋商洽谈，他们就是在进行谈判。因此，谈判行为在现实政治、经济、军事、外交乃至日常生活中比比皆是。

在现实社会生活中，我们经常将洽谈、谈判相提并论，实际上这两者之间也无本质区别。“洽”为“融洽”、“和睦”的意思，亦有“商量”、“交换意见”之意；“谈”即“讲话”、“谈论”、“彼此对话”而谈判中的“判”，则有“评判”之意。这两个词的本意都有对话、协商、交换意见的意思。但两个词在字面上有差异：谈判注重表达的是“分歧的协商与评判”，比较严肃，强调结果性。洽谈虽然也承认分歧，但注重表达的是“和睦的彼此对话”，对结果不太强调，比较具有温和性、灵活性，较少有对立色彩。因此，在对等谈判中，有些人喜欢用“洽谈”这个概念，而较少使用“谈判”这个词。

谈判作为一种社会行为，其涵义应如何表达呢？国外的谈判学者在此问题上是有差异的。美国谈判学会会长、著名律师杰勒德·I·尼尔伦伯格 1968 年在他的名著《谈判的艺术》一书中，对谈判的涵义作了如下表述：“只要人们为了改变相互关系而交换观点，或为某种目的企求取得一致并进行磋商，即是谈判。”^{〔1〕}美国哈佛大学法学院教授罗杰·费希尔和谈判专家威廉·尤瑞合著的《谈判成功之道》一书中，把谈判定义为“谈判是从别人那里得到你所需要的东西的一个基本手段。当你和谈判对方之间有共同利害关系时，为达成

〔1〕《谈判的艺术》，上海翻译出版公司，1986 年版，第 2 页。

协议,双方需要一来一往地交换意见,这就是谈判。”〔1〕美国谈判专家 C·威恩·巴罗认为:“谈判是一种在双方都致力于说服对方接受其要求时所运用的一种交换意见的技能,其最终目的就是要达成一项对双方都有利的协议。”〔2〕英国谈判学家 P·D·V·马什 1971 年在《合同谈判手册》一书中给谈判下的定义是:“所谓谈判是指有关各方为了自身的目的,在一项涉及各方利益的事务中进行磋商,并通过调整各自提出的条件,最终达成一项各方较为满意的协议这样一个不断协调的过程。”〔3〕

综合上述各家观点,我们认为,对谈判这种社会行为应从以下几个方面理解其涵义:

- (1) 谈判是建立在人们的需要的基础之上的;
- (2) 谈判是两方或两方以上的交际活动;
- (3) 谈判的目的是要获得某种利益,寻求建立或改善人们的社会关系;
- (4) 谈判是一种协调行为的过程。

简言之,谈判是指人们为了实现各自的需要,就一项涉及谈判各方利益的问题谋求一致意见而进行的相互协商行为。

谈判作为处理人际关系、调整矛盾冲突的一种手段,与人类的其它沟通行为存在着较大的差别。谈判是一种信息交流的行为,但并不是人类的所有信息交流都要靠谈判来完成。比如,人们的一般交谈也是在交流信息,但它不等同于谈判。交谈与谈判的主要区别是:交谈的主要目的是为了传递信息,交谈主体之间在观点、利益上不存在根本的分歧与冲突;而谈判产生的前提是人们观点、利益上的分歧与冲突。谈判也不同于演讲。演讲虽然也是为了传递信息,说服对方接受自己的观点,但它仅是信息的一种单向传递过程,缺少对话、沟通与协商。

〔1〕《谈判成功之道》中国对外经济贸易出版社,1989 年版,第 1 页。

〔2〕《谈判技巧》煤炭工业出版社,1988 年版,第 1—2 页。

〔3〕《合同谈判手册》上海翻译出版公司,1985 年版,第 1 页。