

技巧心得：国际商务谈判技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/33/2021\\_2022\\_\\_E6\\_8A\\_80\\_E5\\_B7\\_A7\\_E5\\_BF\\_83\\_E5\\_c28\\_33820.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c28_33820.htm) 进出口商要想成功就得掌握谈判技巧。贸易谈判实际上是一种对话，在这个对话中，双方说明自己的情况，陈述自己的观点，倾听对方的提案、发盘、并作反提案，还盘、互相让步，最后达成协议。掌握谈判技巧，就能在对话中掌握主动，获得满意的结果。我们应掌握以下几个重要的技巧：多听少说 缺乏经验的谈判者的最大弱点是不能耐心地听对方发言，他们认为自己的任务就是谈自己的情况，说自己想说的话和反驳对方的反对意见。因此，在谈判中，他们总在心里想下面该说的话，不注意听对方发言，许多宝贵信息就这样失去了。他们错误地认为优秀的谈判员是因为说得多才掌握了谈判的主动。其实成功的谈判员在谈判时把50%以上的时间用来听。他们边听、边想、边分析，并不断向对方提出问题，以确保自己完全正确的理解对方。他们仔细听对方说的每一句话，而不仅是他们认为重要的，或想听的话，因此而获得大量宝贵信息，增加了谈判的筹码。有效地倾听可以使我们了解进口商的需求，找到解决问题的新办法，修改我们的发盘或还盘。“谈”是任务，而“听”则是一种能力，甚至可以说是一种天份。“会听”是任何一个成功的谈判员都必须具备的条件。在谈判中，我们要尽量鼓励对方多说，我们要向对方说：“yes”，“please go on”，并提问题请对方回答，使对方多谈他们的情况，以达到尽量了解对方的目的。巧提问题 谈判的第二个重要技巧是巧提问题。通过提问我们不仅能获得平时无法

得到的信息，而且还能证实我们以往的判断。出口商应用开放式的问题（即答复不是“是”或“不是”，需要特别解释的问题）来了解进口商的需求，因为这类问题可以使进口商自由畅谈他们的需求。例如：“can you tell me more about your company?” “what do you think of our proposal?” 对外商的回答，我们要把重点和关键问题记下来以备后用。发盘后，进口商常常会问：“can not you do better than that?” 对此发问，我们不要让步，而应反问：“what is meant by better?” 或“better than what?” 这些问题可使进口商说明他们究竟在哪些方面不满意。例如，进口商会说：“your competitor is offering better terms.” 这时，我们可继续发问，直到完全了解竞争对手的发盘。然后，我们可以向对方说明我们的发盘是不同的，实际上要比竞争对手的更好。如果对方对我们的要求给予一个模糊的回答，如：“no problem”，我们不要接受，而应请他作具体回答。此外，在提问前，尤其在谈判初期，我们应征求对方同意，这样做有两个好处：一是若对方同意我方提问，就会在回答问题时更加合作；二是若对方的回答是“yes”，这个肯定的答复会给谈判制造积极的气氛并带来一个良好的开端。

**使用条件问句** 当双方对对方有了初步的了解后，谈判将进入发盘和还盘阶段。在这个阶段，我们要用更具试探性的条件问句进一步了解对方的具体情况，以修改我们的发盘。条件问句（conditional question）由一个条件状语从句和一个问句共同构成，这个问句可以是特殊问句也可以是普通问句。典型的条件问句有“what...if”，和“if...then”这两个句型。例如：“what would you do if we agree to a two-year contract?” 及“if we modify your specifications, would you

consider a larger order?” 在国际商务谈判中，条件问句有许多特殊优点。（1）互作让步。用条件问句构成的发盘和提案是以对方接受我方条件为前提的，换句话说，只有当对方接受我方条件时，我方的发盘才成立，因此我们不会单方面受发盘的约束，也不会使任何一方作单方面的让步，只有各让一步，交易才能达成。（2）获取信息。如果对方对我方用条件问句构成的发盘进行还盘，对方就会间接地、具体地、及时地向我们提供宝贵的信息。例如：我方提议：“what if we agree to a two-year contract? would you give us exclusive distribution rights in our territory?” 对方回答：“we would be ready to give you exclusive rights provided you agree to a three-year contract.” 从回答中，我们可以判断对方关心的是长期合作。新获得的信息对以后的谈判会很有帮助。（3）寻求共同点。如果对方拒绝我们的条件，我们可以另换其它条件构成新的条件问句，向对方作出新一轮发盘。对方也可用条件问句向我方还盘。双方继续磋商，互作让步，直至找到重要的共同点。（4）代替“no”。在谈判中，如果直接向对方说“no”，对方会感到没面子，双方都会感到尴尬，谈判甚至会因此陷入僵局。如果我们用条件问句代替“no”，上述的情况就不会发生。例如：当对方提出我们不能同意的额外要求时，我们可用条件问句问对方：“would you be willing to meet the extra cost if we meet your additional requirements?” 如果对方不愿支付额外费用，就拒绝了自己的要求，我们不会因此而失去对方的合作。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

