

秘书礼仪谈判礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_58189.htm 1. 作自我介绍时要得体。既不可傲慢无礼，也不必过于拘泥，要考虑大家是同行或相关人员，是平等的关系，应以轻松自然的方式，落落大方地说明自己的姓名、单位及身份。另一方面，如果需要了解对方的有关情况，在询问时要注意礼貌语，比如“请教尊姓大名”之类。

2. 在尚未正式进入谈判内容时，相互之间的寒暄语，要注意所谈的话题、范围等。一般应选择容易引起双方共鸣，又和正题无关的中性话题来谈。比如近期较流行的文艺节目或体育活动，个人的爱好与兴趣，或者以前相互合作的情形等等。这一类的谈话往往可以起到沟通情感、创造有利谈判气氛的作用。

3. 谈判者的体态、动作，也对造成谈判氛围起着很大的作用。一般而言，谈判人员在谈判开始后，目光应该一直注视着对方双眼与前额之间的三角部位，这会使对方感到你是认真严肃、充满诚意的。如果能在谈判中始终如一保持这种凝视，你就能够把握谈话的主动权和控制权。另外，谈判人员的手势和脚的动作，也往往会传达出无声的信息，影响谈话氛围。比如在握手时，如果你的手心朝下，就会使对方感到你是想支配他，并对你心生戒备；如果你手心朝上，对方则会感到你可以被他支配。再比如在谈判的过程中，假如能够在讲话时夹带一些适当的手势，往往会增加你谈话的感染力；但如果手势过多，尤其是在谈得浮躁时，双手乱动，甚至成手舞足蹈之状，则常常会使对方心生反感，认为你太过轻浮无礼。谈判人员的脚的动作，

则往往能够反映其心理状态。一般来讲，人在平静时脚尖是静止的、着地的，而紧张时则会自然抬高。在谈判的过程中，注意观察对方的脚，便可以判断其心理的紧张与否。4. 谈判中有时会出现谁也不先开口，或者突然之间双方感到无话可说的局面。遇到这种情况，就需要主持人或东道主来灵活处理。主持人或东道主应视现场的具体情况，当机立断地做出裁决。如果是与会双方的确已无法可说，谈话无法再进行下去，就应该中止谈判，或者体会一段时间再重新进行。如果双方只是就某个话题的商谈告一段落，而需要洽谈的问题还有很多，则应该灵活主动地变换一下话题。要注意冷场时间必须尽量缩短，最好不要超过三分钟。东道主或主持人要主动插话，或者概括与会者的发言情况，或者再提出新的有争议的问题，有意识地与参加谈判者产生共鸣，创造热情友好的气氛，使谈判继续顺利进行。5. 谈判人员的自身形象对于谈判的进行及其结果也颇有影响。因此，谈判人员要注意树立自己良好的形象，而个人的形象往往就是他自己所在单位形象的代表。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com