

秘书从业经验：如何成功举办商务洽谈会？秘书资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_635697.htm 商务洽谈举行的地点的不同，可以将它分为客座洽谈、主座洽谈、客主座轮流洽谈以及第三地点洽谈。客座洽谈，即在洽谈对手所在地进行的洽谈。主座洽谈，即在我方所在地进行的洽谈。客主座轮流洽谈，即在洽谈双方所在地轮流进行的洽谈。第三地点洽谈，即在不属于洽谈双方任何一方的地点所进行的洽谈。以上四种洽谈会地点的确定，应通过各方协商而定。倘若我方担任东道主，出面安排洽谈，一定要在各方面打好礼仪这张“王牌”。人们常说：“礼多人不怪”，其实在洽谈会中，又何尝不是如此呢？！在洽谈会的台前幕后，恰如其分地运用礼仪，迎送、款待、照顾对手，都可以赢得信赖，获得理解与尊重。在这个意义上，完全可以说在洽谈会上主随客便，主应客求，与以“礼”服务实际上是一回事。在洽谈会上，如果我方身为东道主，那么不仅应当布置好洽谈厅的环境，预备好相关的用品，而且应当特别重视礼仪性很强的座次问题。只有在某些小规模洽谈会或预备性洽谈会的进行过程中，座次问题才可以不必拘泥。在举行正式洽谈会时，则对它不能不予以重视。因为它既是洽谈者对规范的尊重，也是洽谈者给予对手的礼遇。举行双边洽谈时，应使用长桌子或椭圆形桌子。宾主应分坐于桌子两侧。若桌子横放，则面对正门的一方为上，应属于客方；背对正门的一方为下，应属主方。若桌子竖放，则应以进门的方向为准，右侧为上，属于客方；左侧为下，属于主方。在进行洽谈时，各方的主谈

人员应在自己的一方居中而坐。其余人员则应遵循右高左低的原则，依照职位的高低自近而远地分别在主谈人员的两侧变坐。假如需要译员，则应安排其就座于仅次主谈人员的位置，即主谈人员之右。举行多边洽谈时，为了避免失礼，按照国际惯例，一般均以圆桌为洽谈桌来举行“圆桌会议”。这样一来，尊卑的界限就被淡化了。即便如此，在具体就座时，依旧讲究有关各方的与会人员尽量同时入场，同时就座。至少，主方人员也不应在客方人员之前就座。在洽谈的一般过程中，双方人员的态度、心理、方式、手法等等，无不对洽谈构成重大的影响。商务礼仪规定，商界人士在参加洽谈会时，首先要更新意识，树立正确的指导思想，并且以此来指导自己的洽谈表现。这就是所谓洽谈的方针。谈判方针的核心，依旧是一如既往地要求洽谈者在庄严肃穆、剑拔弩张地洽谈会上，以礼待人，尊重别人，理解别人。具体来说，它又分为以下六点：洽谈的第一点方针，是要礼敬对手。礼敬对手，就是要求洽谈者在洽谈会的整个过程中，要排除一切干扰，始终如一地对自己的洽谈对手讲究礼貌，时时、处处、事事表现得对对方不失真诚的敬意。在洽谈过程上，不管发生了什么情况，都始终坚持礼敬对手，无疑能给对方留下良好的印象，而且在今后的进一步商务交往中，还能发挥潜移默化的功效，即所谓“你敬我一尺，我敬你一丈”。调查结果表明，在洽谈会中，能够面带微笑、态度友好、语言文明礼貌、举止彬彬有礼的人，有助于消除对手的反感、漠视和抵触心理。在洽谈桌上，保持“绅士风度”或“淑女风范”，有助于赢得对手的尊重与好感。与此相反，假如在洽谈的过程中，举止粗鲁、态度刁蛮、表情冷漠、语言失礼

，不知道尊重和体谅对手，则会大大加强对方的防卫性和攻击性，无形之中伤害或得罪对方，为自己不自觉地增添了阻力和障碍。洽谈的第二点方针，是要依法办事。在商务洽谈中，利益是各方关注的核心。对任何一方来说，大家讲究的都是“趋利避害”。在不得已的情况下，则会“两利相权取其大，两害相权取其轻”。虽则如此，商界人士在洽谈会上，既要为利益而争，更需谨记依法办事。所谓在商务洽谈中应当依法办事，是要求商务人员自觉地树立法制思想，在洽谈的全部过程中，提倡法律至尊。洽谈者所进行的一切活动，都必须依照国家的法律办事，惟其如此，才能确保通过洽谈所获得的既得利益。法盲作风、侥幸心理、铤而走险、目无法纪、都只会害人、害己，得不偿失。有一些人在实践中，喜欢在洽谈中附加人情世故。它如果是指注重处理与对手的人际关系，争取促进双方之间的理解与尊重，那么则是正确的。假若指的是要在洽谈中搞“人情公关”，即对对方吹吹打打，与对手称兄道弟，向对方施之以小恩小惠，则是非常错误的。实际上，这是小农意识在作怪，而且无济于事。因为人情归人情，生意归生意，任何有经验的商界人士，都是不会在洽谈会上让情感战胜理智的。在洽谈中，过多地附加人情，甚至以为此重点，实在是误入歧途。说到底，犯了这种错误的人，是没有法制观念，而且不懂得应当怎样做生意。洽谈的第三点方针，是要平等协商。洽谈是什么？洽谈就是有关各方在合理、合法的情况下，进行讨价还价。由此可见，洽谈实际上是观点各异的各方经过种种努力，从而达成某种程度上的共识或一致的过程。换言之，洽谈只会进行于观点各异的有关各方之间，所以假如离开了平等协商，成

功的洽谈便难于设想。在洽谈中要坚持平等协商，重要的是要注意两个方面的问题：一方面，是要求洽谈各方在地位上要平等一致、相互尊重。不允许仗势压人、以大欺小。如果在谈判的一开始有关各方在地位上便不平等，那么是很难达成让各方心悦诚服的协议的；另一方面，则是要求洽谈各方在洽谈中要通过协商，即相互商量，求得谅解，而不是通过强制、欺骗，来达成一致。在洽谈会上，要做到平等协商，就要以理服人。要进行洽谈，就要讲道理。要以理评理、无理找理、说理坚持一成不变。这样的话，就容易“自成一说”，说服对方。洽谈的第四点方针，是要求同存异。有一位驰名世界的谈判大师说过：“所谓洽谈，就是一连串的不断地要求和一个又一个不断地妥协。”他的这句大白话，肯定会有助于商界人士深化对洽谈本质的理解。在任何一次正常的洽谈中，都没有绝对的胜利者和绝对的失败者。相反，有关各方通过洽谈，多多少少都会获得或维护自身的利益，也就是说，大家在某种程序上达到了妥协，彼此都“山重水复疑无路，柳暗花明又一村。”有经验的商务人员都清楚，有关各方既然同意坐下来进行洽谈，那么在洽谈桌上，就绝对不可以坚持“一口价”，一成不变，一意孤行。否则就是作茧自缚、自欺人人。原因十分简单，在洽谈桌上，有关的一切议题，都是大可一谈的。在洽谈会上，妥协是通过有关各方的相互让步来实现的。所谓相互让步，意即有关各方均有所退让。但是这种相互让步，让不等于有关各方的对待让步。在实践中，真正的对等让步，总是难以作出的。在洽谈会上所达到的妥协，对当事人的有关各方只要公平、合理、自愿，只要尽最大程序维护或争取了各自的利益，就是可以接受

的。洽谈的第五点方针，是要互利互惠。上述之所以反复地强调：最理想的洽谈结局，是有关各方达成了大家都能够接受的妥协。说到底，就是要使有关各方通过洽谈，都能够互利互惠。在商务交往中，洽谈一直被视为一种合作或为合作而进行的准备。因此一场商务谈判的最圆满的结局，应当是洽谈的所有参与方，都能各取所需，都取得了一定成功，获得了更大的利益。也就是说，商务洽谈首先是讲究利益均沾、共同胜利的。如果把商务洽谈视之为“一次性买卖”，主张赢得越多越好，甚至要与对手拼个“你死我活”，争取以自己的大获全胜和对手的彻底失败，来作为洽谈会的最终结果，则必将危及与对方的进一步合作，并且使社会上对己方产生“心狠手辣”、“不能容人”的恶劣印象。因此，商务人员在参加洽谈会时，必须争取的结局应当是既利己，又利人的。现代的商界社会，最讲究的是伙伴、对手之间同舟共济。既要讲竞争，又要讲合作。自己所获利的利益，不应当建立在有害对手或伙伴的基础上，而是应当彼此两利。对于这种商界的公德，商务人员在洽谈中务必应当遵守。洽谈的第六点方针，是要人事分开。在洽谈会上，洽谈者在处理己方与对手之间的相互关系时，必须要作到人与事分离，各自分别而论。在洽谈中，要将对手的人与事分开，是要求商界人士与对方相处时，务必要切记朋友归朋友、洽谈归洽谈，对于二者之间的界限不能混淆。正确的认识，是应当在洽谈桌上，大家彼此对既定的目标都志在必得、义不容情。因此，既不能指望对手之中的老朋友能够“不忘旧情”，良心发现，对自己“手下留情”，或是“里通外国”，也不要责怪对方“见利忘义”，“不够朋友”、对自己“太黑”。业已

明言：商务洽谈并不是一场你死我活的人与人的战争，因此商务人员对它应当就事论事，不要让自己对洽谈对手主观上的好恶，来妨碍自己解决现实问题。商界人士在洽谈会上，应当理解洽谈对手的处境，不要对对方提出不切实际的要求，或是一厢情愿地渴望对方向自己施舍或回报感情。同理，商界人士在洽谈会上，对“事”要严肃，对“人”要友好。/考/试大/对“事”不可以不争，对“人”不可以不敬。不然的话，商务人员要是在商务洽谈中“小不忍则乱大谋”，那就怪不得旁人了。在商界，有一句行话，叫作“君子求财不求气”。它再次告诫各位：意气用事，在商务交往中的任何场合，其中自然也包括洽谈会在内，都是弊大于利的。商界同时还流行着另外一句名言，叫作“君子爱财，取之有道”。将其应用于洽谈之中，也是合情合理的。它告诉商界人士，要想在商务洽谈之中尽可能地维护己方的利益，减少己方的损失，就应当在洽谈的方针、策略、技巧上下功夫，从而名正言顺地在洽谈会上获得成功。要是心思用到了其他地方，甚至指望以见不得阳光的邪门歪道出奇制胜，不得痴心妄想，便是自欺欺人。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