

外销员技巧心得：国际商务谈判的基本原则与步骤外销员考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_A4_96_E9_94_80_E5_91_98_E6_c28_645059.htm

一、求同存异和实现双赢的原则 在国际商务活动中，谈判的双方或多方都有着一定的共同利益，但他们之间也存在商业利益的冲突。应该承认，在商务活动中无时无刻不充满矛盾和冲突，而关键是我们如何运用有效的手段来化解这些矛盾和冲突。就买卖合同来讲，一般都有单独的条款，规定解决合同纠纷的方法，如双方应先通过友好协商解决，也可请专家或双方信任的第三者进行调解；如果还不能解决合同争议，合同当事人可以将争议提交指定的仲裁机构来进行裁决。即使当事人不约定仲裁条款，合同当事人还可以选择司法诉讼的方式来解决争议。但是，一般来讲，买卖合同的当事人都不情愿采取将合同争议提交仲裁或诉讼来解决，因为仲裁或诉讼等方式使得合同的任何当事人对争议的解决失去了控制。这些解决争议的方法作为防备措施，只不过是万不得已的情况下才使用。国际商务谈判与国内商务谈判的区别主要是谈判环境和谈判对象有别，即国际商务谈判的地点可能在国外，涉及的对象可能是外国人。因此，谈判双方之间就存在商业习俗、法律制度、文化背景、甚至是人的因素等方面的差别。尽管存在上述差别，但我们更应该看到他们的共性。特别是在国际经济一体化趋势下，讨论共性更具有实际意义。在这里，我们需要对国际上一般能接受的谈判原则和方法进行研究和介绍。其主要目的就是要提供给我国外经贸人员一个面对国际经营环境可以遵循的基本原则。如果在国际贸易活动中，个别

差异性较大的情况出现，希望外经贸人员本着求同存异的原则，根据以下的框架针对不同情况进行适当调整，以达到最佳的谈判效果。

二、双赢的谈判应该符合的标准

商务谈判并不是在商务冲突出现时才进行。商务谈判是谈判各方当事人在追求共同商业目标，实现双方商业利益整个过程中一个不断地化解冲突、实现谈判者最大利益的手段。实践证明，在竞争越来越激烈的市场上，谁能够有效地掌握这一手段，谁就会在商务活动中顺利地实现自己的商业目标，取得自己期待的主要商业利益。在这里需要强调指出，谈判的结果并不一定是“你赢我输”或“我赢你输”。谈判双方首先要树立“双赢”的概念。一场谈判的结局应该使谈判的双方都要有“赢”的感觉。采取什么样的谈判手段、谈判方法和谈判原则来达到这样的结局，乃是我们学习谈判和研究谈判所要达到的目的。以往我们看到的谈判技巧，许多都集中在介绍谈判一方想方设法采取一些手段来对付谈判对手，特别是片面追求一方取胜的所谓“技巧”，而我们在这里给大家介绍的谈判原则，是要让所有的谈判者都能遵循和接受，并且能够在不断实践中加以运用。从商务发展角度来看，谈判应使得双方都得到商务发展的机会，即实现双赢，为此，应满足以下三个标准：

（一）谈判要达成一个明智的协议 明智协议的核心特点就是双赢，谈判的结果应满足谈判各方的合法利益，能够公平地解决谈判各方的利益冲突，而且还要考虑到符合公众利益。考察立场争辩式谈判，我们认为，这种谈判方式使谈判内容和立场局限在一个方面，双方只重视各自的立场，而往往忽视了满足谈判双方的实际潜在的需要。

（二）谈判的方式必须有效率 谈判的方式之所以应有助于提高谈判

效率，是因为谈判达成协议的效率，也应该是双赢的内容之一，因为效率高的谈判，使双方都有更多的精力拓展商业机会。而立场争辩式谈判往往使双方争辩不休，难以选择双方满意的方案，有时简直是无谓地消耗时间，从而给谈判各方带来压力，增加谈判不成功的风险。（三）谈判应该可以改进或至少不会伤害谈判各方的关系 谈判的结果是要取得利益，然而，利益的取得却不能以破坏或伤害谈判各方的关系为代价。从发展的眼光看，商务上的合作关系会给你带来更多的商业机会。然而，立场争辩式谈判却往往忽视了保持商业关系的重要性，使谈判变成了各方意愿的较量，看谁在谈判中更固执己见或更易让步。这样的谈判，往往会使谈判者在心理上产生不良的反应，容易伤害“脸面”，从而破坏谈判各方关系的续存。

三、双赢谈判的步骤

在商务谈判中，谈判的双方毕竟不是敌对关系，但也并非不存在利益冲突和矛盾。在没有任何技巧与原则的谈判中，谈判者往往会陷入难以自拔的境地，要么谈判陷入僵局，要么双方在达成协议后总觉得双方的目标都未达到，或者谈判一方总有失掉了一场对局的感觉。导致此种结果有两种重要原因：一种原因是，谈判双方至少有一方在谈判中缺乏诚意；另一种原因是，这两方的谈判者都未能正确掌握谈判的原则与技巧。在谈判双方彼此存在长期合作诚意的前提条件下，谈判的步骤应该为申明价值（Claiming Value）、创造价值（Creating Value）和克服障碍（Overcoming Barriers to Agreement）三个步骤。我们的目的就是给每一位商务谈判者提供一个有效掌握谈判进程的框架。许多国外的著名商学院都是遵循这样的步骤来训练学生的谈判技巧与能力。现将这三个步骤分述如下：（一）

申明价值 此阶段为谈判的初级阶段，谈判双方彼此应充分沟通各自的利益需要。此阶段的关键步骤是弄清对方的真正需求，因此，其主要的技巧就是多向对方提出问题，探询对方的实际需要；与此同时，也要酌情申明自身的利益所在。因为你越了解对方的真正实际需求，就越能知道如何才能满足对方的要求；同时对方知道了你的利益所在，也才能满足你的要求。然而，我们也看到有许多所谓“商务谈判技巧”在故意迷惑对方，让对方不知道你的真正需要和利益所在，甚至想方设法误导对方，如果你总是误导对方，那么最终吃亏的可能是你自己。

（二）创造价值 此阶段为谈判的中级阶段，双方彼此沟通，往往申明了各自的利益所在，了解对方的实际需要。但是，以此达成的协议，并不一定对双方都是利益最大化，也可能不是最佳方案。因此，谈判中双方需要想方设法去寻求更佳方案，为谈判各方找到最大的利益，这一步骤就是创造价值。创造价值的阶段，往往是商务谈判最容易忽略的阶段。一般的商务谈判很少有谈判者能从全局的角度出发去充分创造、比较与衡量最佳的解决方案。因此，也就使得谈判者往往总觉得谈判结果不尽如人意，没有能够达到“赢”的感觉，或者总有一点遗憾。由此看来，采取什么样的方法使谈判双方达到利益最大化，寻求实现双赢的最佳方案就显得非常重要。

（三）克服障碍 此阶段往往是谈判的攻坚阶段，谈判的障碍一般来自于两个方面：一个是谈判双方彼此利益存在冲突；另一个是谈判者自身在决策程序上存在障碍。前一种障碍是需要双方按照公平合理的原则来协调利益；后者就需要谈判无障碍的一方主动去帮助另一方迅速作出适当决策。上述商务谈判的步骤是谈判者在任何商务

谈判中都适用的原则。只要谈判双方都牢记这一谈判步骤，并有效地遵循适当的方法，就能使谈判的结果达到双赢，并使双方利益都得到最大化。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