

2010年国际商务师考试理论实务：谈判概述(六) 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_2010_E5_B9_B4_E5_9B_BD_c29_645610.htm 第六章 国际商务谈判的礼仪 欲在商务谈判中赢得优势，不仅需要依赖于自己的经济、技术实力和谈判技巧，而且还需要有高度的文明礼仪和修养。商务谈判中的礼仪包括服饰、举止、谈吐、礼物以及日常礼貌等方面。

一、服饰 在商务谈判场合，穿着一般选择灰色或褐色甚至黑色，这些颜色会给人一种坚实、端庄、严肃的感觉。服饰的样式大致分为便服和礼服。原则上，在正式、隆重、严肃的场合多着深色礼服：男性主要有西装、中山装、长袖或短袖的衬衣搭配长裤及领带。女性以西装、西裙套装为佳。而在一般场合可着便服：男性可选择夹克衫或衬衣等。女性则可着连衣裙、衬衣配裙子。男性着装须稳重，女性则应淡抹红、细挂链、忌艳俏。总之，服饰的选择应当符合谈判者的身份、地位、年龄、场合。

二、举止 双方谈判，整洁得体的服饰固然能给对方一个先入为主的好印象，但正确的举止在给对方的印象方面影响更大。谈判者的举止是指坐势、站势、行势所持姿态以及给人的感觉和对谈判所产生的效果。举止须适度：当充满自信，不显孤傲。热情友好，不曲意逢迎。不喜形于色，亦不垂头丧气。既落落大方，又不粗野放肆。即举止要符合自己的地位、身份、教养和当时的环境气氛。

三、谈吐 与服饰、行为举止相比较，一个人的谈吐更能反映和表现出个人教养、能力和力量。在谈判中，谈判者要注意谈话的分寸，而这分寸就体现在双方谈话时的距离、手势、音调、用语等方面。在谈判中，双方的距离会直接影响双方心

理上的距离。谈判基本上是对面进行的，双方的距离一般在1~1.5米之间。距离过远或过近，会导致双方交谈不便而有谈不拢的感觉或感觉过于“亲昵”而显得拘束，不利于表达双方有分歧的意见。谈判者也可借助手势自己的情绪，说明问题，并增强说服力和感染力。但手势要自然而就，不宜幅度过大或过小。否则，会给人一种演戏、咄咄逼人或是缺乏自信的感觉。同时，谈判时的眼光应当被重视。各国在这个问题上的习惯不同。但就一般而言，以平静的目光注视对方的脸和眼，表示你在认真倾听对方的发言或表达自己的意见，同时也可观察对方的心理活动、捕捉对方思想。谈判者当时的用意、感情与心理活动也会通过音调和音量的不同表现出来。对一般问题的阐述可用正常的语调和中等的音量，而在表示自己的立场、观点，特别是与对方有分歧时，就可以通过改变音调和音量来增强说话的力量。总之，音调与音量应符合谈判的气氛和内容。影响谈吐最重要的因素是用语，用语包括寒暄、开场、交谈、结束语等。谈判中的用语要做到准确、明确、礼貌，并视对方情况来选定所用语言。

四、礼物在商务交往中，向客商赠送小小的礼物可以增添双方的友谊和情感，有利于巩固彼此的交易关系。礼物的价值应根据交易及客商的具体情况而定。一般而言，欧美等国较注重礼物的意义价值，因此，选择时的货币价值不要太高，但要有中国特色。有时，赠送昂贵的礼物效果会适得其反。而亚洲、非洲、拉美、中东地区的客商则比较重视其货币价值。因此，礼物的价值应因国而异。礼物的选择则要符合对方的喜好和习惯，一般偏重于艺术价值和纪念意义。

五、日常礼貌谈判过程中的举止、行为要适度。在日常生活中，

即谈判以外的场合也要注意日常礼貌。比如：赴约准时，酒席上不谈生意，公众场合不大声讲话、不放声大笑等。六、商务谈判中的礼仪除了上述的五个方面以外，还需要了解不同国家和地区的礼俗与禁忌，这对我们与这些国家和地区的商人交往也会有很大的益处。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