

2011国际商务师从业经验分享：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_ti2020/646/2021_2022_2011_E5_9B_BD_E9_99_85_c29_646409.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。相关推荐：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