

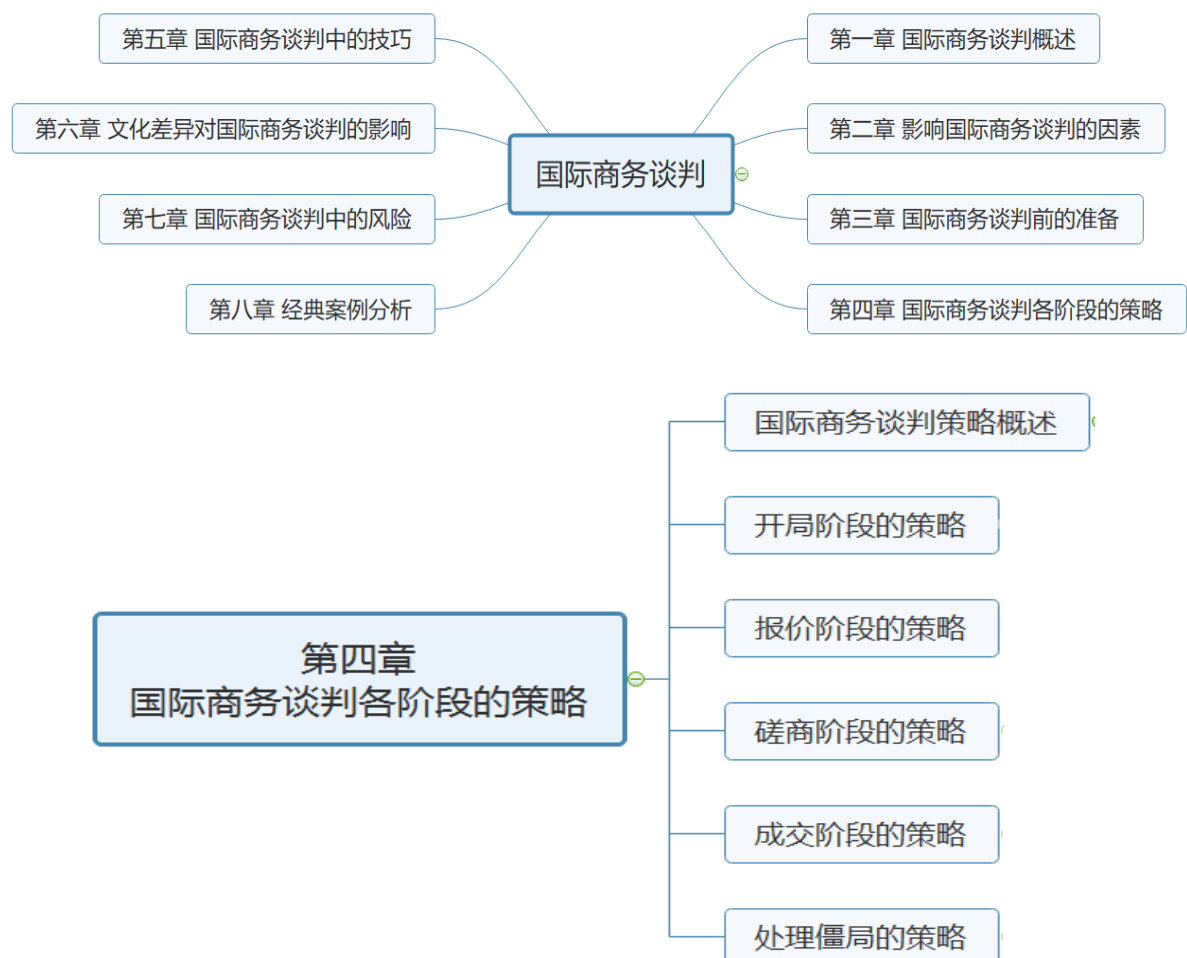
国际商务谈判第四节课官方笔记

目录

- 一、 课件下载及重播方法
- 二、 本章/教材结构图
- 三、 本章知识点及考频总结
- 四、 配套练习题
- 五、 其余课程安排

一、 课件下载及重播方法

二、 教材节构图



三、本章知识点及考频总结

(一) 选择题 (共 15 道)

1. **谈判策略**是在可以预见和可能发生的情况下应采取的相应的行动和手段。
2. 制定国际商务谈判策略的**起点**是**了解影响谈判的因素**。
3. **开局阶段**主要是指谈判双方见面后,在讨论具体、实质性的交易内容之前,相互介绍、寒暄以及就谈判内容以外的话题进行交谈的那段时间。
4. 在开局阶段,谈判人员的主要任务是**创造谈判气氛、交换意见**和作**开场陈述**。
5. 开局阶段**奠定谈判成功基础的关键**是**良好的谈判气氛**。
6. **开场陈述**是指双方分别阐明自己对有关问题的看法和原则,开场陈述的重点是**己方的利益**,但它不是具体的,而是**原则性**的。
7. **倡议**是双方分别陈述后,需要作出一种能把双方引向**寻求共同利益**的陈述。
8. 如果双方过去有过一定的业务往来,但己方对对方的印象不好,那么开局阶段的谈判气氛应是**严肃、凝重**的。
9. 卖方主动开盘报价叫**报盘**。买方主动开盘报价叫**递盘**。在正式谈判中,开盘都是**不可撤销**的,这叫做**实盘**。
10. 关于报价的先后,就一般惯例而言,**发起谈判的人**应带头先报价,或按照惯例由**卖方**先报价。
11. 如果**己方强于对方**,或**对方是外行**,则**自己先报价**可能较为有利。
12. **磋商阶段**是整个谈判过程的**核心阶段**和**关键阶段**。
13. “色拉米”香肠式谈判让步,是一种**等额**地让出可让利益的让步方式。它的特点是**不断地讨价还价**,让步的**数量和速度**都是**均等、稳定**的。适合在**缺乏谈判知识或经验**的情况或在进行一些**较为陌生**的谈判时运用。

14.互惠互利式让步适用于**横向谈判**，要求谈判者有开阔的思路和视野。

15.最后让步中主要应把握的问题是让步的**时间和幅度**。

(二) 主观题 (共 15 道)

1.如何在开局阶段创造良好的谈判气氛？

(1) 谈判前，谈判人员应安静下来再一次设想谈判对手的情况，设想谈判对手是什么样的人。

(2) 谈判人员应该径直步入会场，以开诚布公、友好的态度出现在对方面前。

(3) 谈判人员在服饰仪表上，要塑造符合自己身份的形象。

(4) 在开场阶段，谈判人员最好站立说话，小组成员不必围成一个圆圈，而最好是自然地把谈判双方分成若干小组，每组都有各方的一两名成员。

(5) 行为和说话都要轻松自如，不要慌慌张张。

(6) 注意手势和触碰行为。

2.在谈判的开局阶段如何交换意见？

在开局阶段，谈判人员切忌离题太远，应尽量将话题集中于谈判的目标、计划、进度和人员四个方面。

(1) 谈判目标。谈判目标因各方出发点不同而有不同类型。

(2) 谈判计划。谈判计划是指议程安排，其内容包括议题和双方人员必须遵循的规矩。

(3) 谈判进度。这里的进度是指会谈的速度或是会谈前预计的洽谈速度。

(4) 谈判人员。谈判人员是指每个谈判小组的成员情况，包括姓名、职务以及谈判中的地位与作用。

3.试述进行报价解释时必须遵循的原则。

- (1) 不问不答：指买方不主动问的问题卖方不要回答，以免言多必失。
- (2) 有问必答：对对方提出的所有有关问题，都要一一作出回答，并且要很流畅、很痛快地予以回答。
- (3) 避虚就实：对己方报价中比较实质的部分应多讲一些，对于比较虚的部分，应该少讲一些，甚至不讲。
- (4) 能言不书：能用口头表达和解释的，就不要用文字来书写

4.名词解释：假性分歧和实质性分歧。

- (1) 假性分歧是由于谈判中的一方或双方为了达到某种目的人为设置的难题或障碍，是人为制造的分歧，目的是使自己在谈判中有较多的回旋余地。
- (2) 实质性分歧是原则性的根本利益的真正分歧。

5.试述在讨价还价过程中应遵循的让步原则。

- (1) 不要做无谓的让步。应体现对己方有利的宗旨。
- (2) 让步要让在关键环节上，要让得恰到好处。
- (3) 在己方认为重要的问题上要力求对方先让步，而在较为次要的问题上，根据情况的需要，己方可以考虑先作让步。
- (4) 不要承诺作同等幅度的让步。
- (5) 作出让步时要三思而行，不要掉以轻心。
- (6) 如果作了让步后又觉得考虑欠周，想要收回，也是可能的，因为这不是决定，可以推倒重来。
- (7) 即使己方已决定作出让步，也要使对方觉得己方让步不是轻而易举的，要使对方珍惜所得到的让步。

(8) 一次让步的幅度不要过大，节奏不宜太快，应做到步步为营。

6.简述“色拉米”香肠式谈判让步的优点和缺点。

优点：①步步为营，不易让对方轻易占到便宜；②对双方充分讨价还价有利，易在利益均享的情况下达成协议；③遇到性急或无时间长谈的对方时，会占上风。

缺点：①每次让利的数量相等、速度平稳，易使人产生疲劳、厌倦之感；②效率极低且谈判成本较高；③会给对方传递一种信息，即只要耐心等待，总有希望获得更大的利益。

7.制定国际商务谈判策略有哪些步骤？

- (1) 了解影响谈判的因素
- (2) 寻找关键问题
- (3) 确定具体目标
- (4) 形成假设性方法
- (5) 深度分析和比较假设方法
- (6) 形成具体的谈判策略
- (7) 拟定行动计划草案

8.开局阶段，谈判双方的实力通常包括哪几种情况？

就双方的实力而言，有以下三种情况。

- (1) 双方谈判实力相当，要力求创造一种友好、轻松、和谐的气氛。己方谈判人员在语言和姿态上要做到轻松又不失严谨、礼貌又不失自信、热情又不失沉稳。
- (2) 如果己方谈判实力明显强于对方，在语言和姿态上，既要表现得礼貌友好，又要充分显示出己方的自信和气势。
- (3) 如果己方谈判实力弱于对手，一方面要表示出友好和积极合作的意愿；另

一方面也要充满自信，使对方不能轻视我们。

9.适当的让步策略都有哪些？

- (1) 互利互惠的让步策略。
- (2) 予远利谋近惠的让步策略。
- (3) 丝毫无损的让步策略。

10.迫使谈判对手让步的策略主要有哪些？

(1) 利用竞争。制造和创造竞争条件是谈判中迫使对方让步的最有效的武器和策略。当一方存在竞争对手时，其谈判的实力就大为减弱。

(2) 软硬兼施。谈判过程中，对方在某一问题上应让步或可以让步但却坚持不让步时，谈判便难以继续下去。在这种情况下，谈判人员可采用软硬兼施的策略。

具体做法是，我方主谈人或负责人找一个借口暂时回避，让“强硬派”挂帅出阵，将对方的注意力引向自己，采取强硬立场，寸步不让，从气势上压倒对方，迫使对方让步，或索性将对方主谈人激怒，使其怒中失态。

(3) 最后通牒。在谈判双方争执不下、对方不愿作出让步来接受己方交易条件时，为了逼迫对方让步，己方可以向对方发出最后通牒，即如果对方在某个期限内不接受己方的交易条件并达成协议，己方就宣布谈判破裂并退出谈判。

11.简述在谈判中阻止对方进攻的策略。

(1) 限制策略

①权利限制。一个谈判人员的权利受到限制后，可以很坦然地对对方的要求说“不”。因为未经授权，对方无法强迫他超越权限做出决策；

②资料限制。当对方要求己方就某一问题做进一步解释或让步时，己方可以用抱歉的口气告诉对方有关这方面的详细资料己方手边暂时没有，或没有备齐，或

者这属于本公司方面的商业秘密，因此暂时还不能作出答复；

③其他方面的限制。其他方面的限制包括自然环境、人力资源、生产技术要求、时间等因素在内的其他方面的限制。

(2) 示弱以求怜悯。示弱者在对方就某一问题提请让步，而其又无法以适当理由拒绝时，就装出一副可怜巴巴的样子，进行乞求；

(3) 以攻对攻。当对方就某一问题逼己方让步时，己方可以将这个问题与其他问题联系在一起加以考虑，在其他问题上要求对方做出让步。

12.简述国际商务谈判中西欧式报价和日本式报价的主要特点和风格。

(1) 西欧式报价战术的一般模式是，首先提出含有较大虚头的价格，然后根据买卖双方的实力对比和该笔交易的外部竞争状况，通过给予各种优惠，如数量折扣、价格折扣、佣金和支付条件上的优惠（如延长支付期限、提供优惠信贷等）来逐步软化和接近买方的市场和条件，最终达成交易。实践证明，这种报价方法只要能够稳住买方，往往会有一个不错的结果。

(2) 日本式报价术的一般做法是，将最低价格列在价格表上，以求首先引起买主的兴趣。由于这种价格一般是以卖方最有利的结算条件为前提的，并且，在这种低价格交易条件下，各个方面都很难全部满足买方的需要，如果买主要求改变有关条件，则卖主就会相应提高价格。因此，买卖双方最后成交的价格，往往高于价格表中的价格。

13.名词解释：横向谈判。

横向谈判即采取横向铺开的方法，几个议题同时讨论，同时展开，同时向前推进。

14.成交阶段谈判的目标主要有哪些？

谈判双方的期望已相当接近时，就会产生结束谈判的愿望。成交阶段就是双方下

决心按磋商达成的最终交易条件成交的阶段。这一阶段的主要目标有：(1)力求尽快达成协议；(2)尽量保证已取得的利益不丧失；(3)争取最后的利益收获。

15.成交阶段的策略有哪些？

- (1) 场外交易。
- (2) 最后让步。
- (3) 不忘最后的获利。
- (4) 注意为双方庆贺。
- (5) 慎重地对待协议。

四、配套练习题

1. 以下有关谈判开局阶段的说法中，不正确的是（ ）

- A:以相互介绍、寒暄为主要形式
- B:是整个商务谈判的起点
- C:主要任务是制造谈判气氛等
- D:谈判人员不必太重视

2. 下列选择中，不属于开局阶段谈判人员磋商的话题是（ ）

- A:谈判目标
- B:谈判计划
- C:谈判价格
- D:谈判人员

3. 谈判开局阶段严肃、凝重的气氛最适用的情形是（ ）

A:谈判双方从未有过业务往来

B:谈判双方有过业务往来且关系很好

C:谈判双方有过业务往来但关系一般

D:谈判双方有过业务往来但关系不好

4. 按照国际惯例，谈判中应先报价的谈判方是（ ）

A:买方或卖方

B:买方或发起人

C:卖方或发起人

D:买方、或卖方、或发起人

5. 报价以及随之而来的磋商是整个谈判过程的（ ）

A:前奏

B:开始

C:结束

D:核心

6. 买方主动开盘报价叫（ ）

A:报盘

B:递盘

C:换盘

D:虚盘

7. 卖方主动开盘报价叫（ ）

A:递盘

B:报盘

C:虚盘

D:还盘

8. 先报有较大虚头的价格，然后适时压低价格。这种报价术被称为（ ）

A:西欧式报价术

B:日本式报价术

C:北美式报价术

D:阿拉伯式报价

9. 以下各项中，不属于报价时必须遵循的原则的是（ ）

A:不问不答

B:有问必答

C:能言不书

D:能书不言

10. 以下让步方式中，被称为“色拉米”香肠式谈判让步方式的是（ ）

A:0 / 0 / 0 / 60

B:15 / 15 / 15 / 15

C:26 / 20 / 12 / 2

D:60 / 0 / 0 / 0

[参考答案]：DCDCD BBADB

五、其余课程安排