

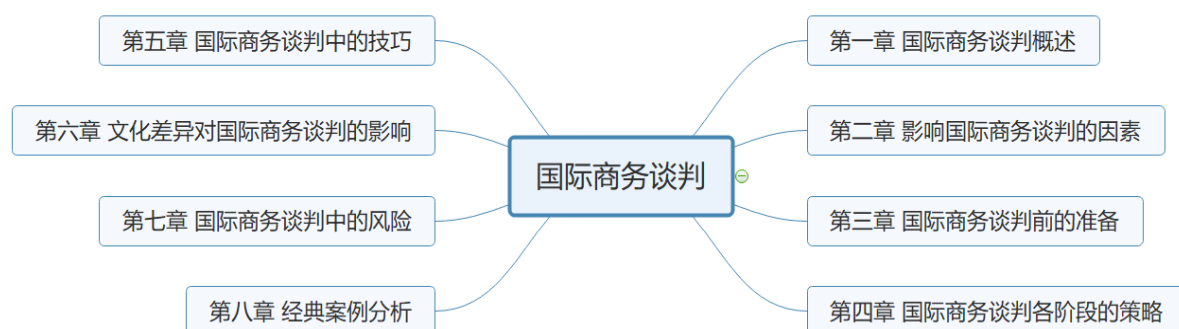
国际商务谈判第七节课官方笔记

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 16 道)

1. 英国商人的谈判礼仪与禁忌：

(1) 见面告别时要与男士**握手**，与女士交往，只有等她们先伸出手时再握手

(2) 会谈要事先**预约**，赴约要**准时**

(3) 若请柬上写有“**black tie**”字样，赴约时，男士穿礼服，女士穿长裙。

(4) 男士忌讳带有**条纹的领带**

(5) 忌讳以**皇家的家事**为谈话的笑料

(6) 不要把英国人笼统称为“英国人”，应具体称苏格兰、英格兰、爱尔兰人

(7) 不宜送**菊花**（在任何国家都只用于万圣节和葬礼）和**白色的百合花**。

(8) 回避“**厕所**”这个词，一般都使用其他暗示的方法

2. 德国商人的谈判礼仪与禁忌：

(1) **重视礼节**，握手随处可见，会见与告别时，行握手礼应有力。

(2) 约会要事先**预约**，务必**准时**到场。

(3) **个人关系严肃**，最好称呼“先生”“夫人”或“小姐”。

(4) 谈判时，穿着要整洁，举止要得体，处事要克制。

(5) **讲究效率**，忌讳闲聊

(6) **语气一般比较严肃**，不会用开玩笑方式打破沉默。

(7) 讲究**节俭**，反对浪费，他们把浪费看成是“罪恶”。

3. 法国商人的谈判礼仪与禁忌：

(1) 见面时要握手，且迅速而稍有力。告辞时，应向主人再次握手道别。

(2) 严禁过多地谈论个人私事

(3) 商业款待多数在**饭店**举行。

4. 意大利商人的谈判风格、礼仪与禁忌：

(1) 意大利人的**国家意识比较淡薄**，而更愿意提故乡的名字。

(2) 非常重视**商人个人的作用**。

(3) 与法国人相似，意大利商人常常**不遵守约会时间**。

(4) 善于社交，但**情绪多变**，表情富于变化。

(5) 商业贸易比较发达，与外商交易的热情不高，**更愿与国内企业打交道。**

(6) **追求时髦**，通常在**现代化**的办公室里工作。

5.西班牙商人的谈判礼仪及禁忌：

(1) 尽量不适用**诱导式问句**。

(2) 强调**个人信誉**，签合同后一般会认真履行。但也要**提防投机性掮客**。

(3) 注意避免卷入其**地方政治纠纷**之中。

(4) 避免送**大丽花和菊花**（象征死亡）

(5) 避免和他们谈论宗教、家庭和工作等问题

(6) 不要说**有关斗牛的坏话**。

6.葡萄牙商人的谈判风格、礼仪及禁忌：

(1) 善于社交，而且很随和，初次认识就表现出亲密感。但难以开诚布公。

(2) 处理问题**以自我为中心**，**协调性差**，无法发挥团体的效用。

(3) 讲究打扮，西装革履

(4) 时间观念不强，在决策时有**拖延**的习惯

(5) 忌讳“13”“星期五”，忌讳谈论年龄、婚姻状况、家庭收入等问题。

7.希腊商人的谈判风格、礼仪及禁忌：

(1) 敬重有钱人或是有羊群、土地和房子的人，**商业观念根深蒂固**。

(2) 做生意比较诚实，但履行义务的效率不高。

(3) **不珍惜时间**，更少遵守时间。

(4) 与希腊商人谈话时，**尽量别提及土耳其**。

(5) **不十分讲究穿戴**，因此不要以貌取人。

(6) 每年**6月-8月**，商务活动很少，每**星期三下午**很难联系到任何人。

8. 荷兰、比利时和卢森堡商人的谈判风格：

(1) 办事比较**稳重**

(2) 与荷兰商人面谈后要及时写信给他们以确认谈话内容 多数会讲**多国语言**，在商务谈判中喜欢时时**插入闲谈**

(3) 比利时人喜欢社交，常把做生意和交际娱乐结合在一起；他们工作态度很现实、很稳健；**商业道德水平相当高**，做生意**讲信誉**。

9. 奥地利人和蔼可亲，善于交际，容易接近，**讨厌不检点的行为**；喜欢**在自己家中**招待客人，而且菜肴丰富；奥地利国有企业工作人员的素质比较高，但人浮于事较明显。

10. 瑞士居民自古以来**团结一致**，具有强烈的**排他性**，待人十分严格。

11. 北欧人的谈判礼仪与禁忌：

(1) **讲究礼貌**，在与外国人交往中也最讲礼仪。

(2) 不喜欢无休止的讨价还价，他们希望对方的公司在市场上是优秀的。

(3) 在北欧，**代理商**的地位很高，必须时刻牢记这些代理商和中间商。

(4) 北欧人较为朴实，工作之余的交际较少。

(5) 北欧人**普遍喜欢饮酒**，为了公共利益，北欧国家制定了严厉的饮酒法。

(6) 北欧人特别是瑞典人在商业交际中往往**不太准时**，不要太计较。

12. 在俄罗斯，忌讳**黄色的礼品和手套**，忌讳用**左手**握手和传递东西。

13. 日本商人的谈判禁忌：

(1) 谈判过程中**随意增加人数**。

(2) 忌讳代表团中用**律师、会计师和其他职业顾问**。(与美国相反)

(3) 对“**以礼求让，以情求利**”的习惯要胸有成竹，熟谙应付之法。

(4) 不喜欢别人报价高。

(5) 不要当面和公开批评日本人。

(6) 不愿说“不”字，常以点头表示礼貌（并非同意的意思）

14. 西方发达国家称韩国商人为“谈判的强手”。与韩国人谈判最好找一个中间人做介绍。

15. 犹太人认为“男人赚钱，女人花钱”，要做生意必须在女人身上和“吃”上动脑筋。他们的关系网广泛而坚固，他们对外团结一致，并善于用关系网查询谈判对手的情况，对于不守信誉的行为不会宽容。犹太商人善变，并以此控制对方的心理。

16. 由于文化和习俗的关系，在非洲妇女面前不能提及的字是“针”。

(二) 主观题（共8道）

1. 简述英国商人的谈判风格。

(1) 英国人一般比较冷静和持重。英国商人在谈判初期，尤其在初次接触时，通常与谈判对手保持一定距离，绝不轻易表露感情。

(2) 随着时间的推移，他们才与对手慢慢接近，熟悉起来，显出精明灵活，善于应变，有十足的自信心，长于交际，待人和善，容易相处。

(3) 开场陈述时十分坦率，让对方了解自己，也考虑对方的立场和行动。

(4) 十分注意礼仪，崇尚绅士风度。他们谈吐不俗，举止高雅，遵守社会公德，很有礼让精神，注重个人修养，尊重谈判业务，不会没有分寸地追逼对方。

(5) 在商务活动中，英国商人招待客人的时间往往较长。而且他们做生意颇讲信用，凡事要规规矩矩，与他们进行交往要懂礼貌以及重诺守约。

(6) 英国商人在商务活动中也有明显的缺点，如经常不遵守交货时间，造成延迟，引起直接的经济损失。

2. 简述德国商人的谈判风格。

(1) 德国人具有谨慎、保守、刻板、严谨的特点。

(2) 他们在谈判前就准备得十分充分周到。

(3) 德国商人非常讲究效率，并且他们的思维富于系统性和逻辑性。

(4) 德国商人自信而固执。他们对本国产品极有信心，在谈判中常会以本国的产品为衡量标准。

(5) 德国人素有“契约之民”的雅称，他们崇尚契约，严守信用，权利与义务的意识很强。

(6) 德国人非常守时，无论工作还是其他事情，都是有板有眼，一本正经。

3. 简述法国商人的谈判风格。

(1) 浓厚的国家意识和强烈的民族、文化自豪感。

(2) 为自己的语言而自豪，习惯使用法语为谈判语言。

(3) 性格开朗、眼界开阔，为人友善。

(4) 不应只顾谈生意上的细节，会被视为“此人太枯燥无味，没情趣”。

(5) 谈判时思路灵活，手法多样，偏爱横向式谈判。

(6) 大多注重依靠自身力量达成交易。

(7) 对商品的质量要求严格，同时注重美感，要求包装精美。

(8) 时间观念不强。

4. 简述北欧商人的谈判风格。

(1) 北欧商人是务实型的，工作计划性很强，没有丝毫浮躁的样子，凡事按部

就班，规规矩矩。在谈判中显得沉着冷静，谈判节奏较为舒缓。

（2）北欧商人在谈判中态度谦恭，讲究文明礼貌，不易激动，善于同外国客商搞好关系。

（3）谈判风格坦诚，不隐藏自己的观点，善于提出各种建设性方案。

（4）北欧人为保证其竞争力，总是大规模地投资于现代技术，他们的出口商品往往是高质量、高附加值的产品。

（5）谈判之后喜欢请对方洗蒸气浴，这是受到良好招待的明显标志。

5.简述俄罗斯商人的谈判风格。

（1）一般显得忧郁、拘谨，谨慎敏感，虽然待人谦恭，却相对缺乏信任感。

（2）求成心切，喜欢谈大额合同，对交易条件要求苛刻，缺乏灵活性。

（3）办事断断续续，效率较低，不会让自己的工作节奏适应外商的时间安排。

（4）虽有拖拉作风，但他们承袭了古老的以少换多的交易之道，在谈判桌前显得非常精明。他们看重价格，会千方百计地迫使对方降价，不论对方的报价多么低，他们都不会接受对方的首轮报价。

6.简述日本商人的谈判风格。

（1）现代日本人兼有东西方观念，具有鲜明特点。他们讲究礼仪，注重人际关系；等级观念强，性格内向，不轻信人；工作态度认真、慎重，办事有耐心；他们精明自信，进取心强，勤奋刻苦。

（2）日本商人可谓人际关系的专家。在日本人的观念中，个人之间的关系占据了统治地位。

（3）日本商人的团队精神或集团意识在世界上是首屈一指的。

（4）日本人的等级观念根深蒂固，他们非常重视尊卑秩序。

(5) 日本商人在谈判时表现得彬彬有礼，富有耐心，实际上他们深藏不露，固执坚毅。

(6) 在很多场合下，日本谈判人员在谈判中显得态度暧昧，婉转圆滑，即使同意对方的观点，也不直截了当表明。

(7) 日本人十分通晓“吃小便宜占大亏”和“放长线钓大鱼”的谈判哲理。

(8) 日本人吃苦耐劳，他们在商务谈判中常常连续作战，废寝忘食。

7.简述韩国商人的谈判风格。

(1) 韩国商人很注重谈判礼仪。他们十分在意谈判地点的选择，一般喜欢在有名气的酒店、饭店会晤洽谈。如果由韩国商人选择了会谈地点，他们定会准时到达，以尽地主之谊；如果由对方选择地点，他们则会推迟一点到达。在进入谈判会场时，一般走在最前面的是主谈人或地位最高的人，多半也是谈判的拍板者。

(2) 韩国商人重视在会谈初始阶段就创造友好的谈判气氛。他们一见面总是热情地打招呼，向对方介绍自己的姓名、职务等。就座后，若请他们选择饮料，他们一般选择对方喜欢的，以示对对方的尊重 and 了解，然后再寒暄几句与谈判无关的话题如天气、旅游等，以此创造一个和谐融洽的气氛，之后才正式开始谈判。

(3) 韩国人见面时稍鞠躬。呈递与接受名片时都要用双手。称呼人的习惯与中国人相同。韩国人不喜欢高声大笑和作过分的姿态，也不喜欢喧闹的行为。

(4) 一个习惯于同外国人打交道的有礼貌的韩国人，他会一直听你讲话而不断你。在他看来是他正在“操纵”你，也就是说，正在控制局面，他占有上风。

(5) 如果韩国商人找上门来谈某项交易，而你并不感兴趣，也不要直接表明你不喜欢。

(6) 与韩国商人谈判要非常讲究策略和通情达理，和气和协调也很重要。

(7) 与韩国人谈判时，最好找一个中间人做介绍。

(8) 韩国人的防卫意识很强，他们不想被人利用，也不希望你在他们国家里待的时间比他们认为需要的时间长。

8. 简述阿拉伯商人的谈判风格。

(1) 在阿拉伯人看来，信誉是最重要的，谈生意的人必须首先赢得他们的好感和信任。

(2) 阿拉伯人特别重视谈判的早期阶段，在这个阶段，他们会下很大工夫打破沉默局面，制造气氛。

(3) 阿拉伯人的谈判节奏较缓慢。他们不喜欢通过电话来谈生意。

(4) 在阿拉伯国家中，谈判决策由上层人员负责，但中下级谈判人员向上司提供的意见或建议却得到高度重视，他们在谈判中起着重要作用。

(5) 在阿拉伯商界还有一个阶层，那就是代理商。几乎所有阿拉伯国家的政府都坚持，无论外商的生意伙伴是个人还是政府部门，其商业活动都必须通过阿拉伯代理商来开展。

(6) 阿拉伯人极爱讨价还价。无论商店大小均可讨价还价。

(7) 阿拉伯人注重小团体和个人利益，所以他们谈判的目标层次极谈判手法也不相同。

(8) 阿拉伯人在商业交往中，习惯使用“IBM”。这里的“IBM”指阿拉伯语中分别以I，B，M开头的3个词语。I是“因夏利”，即“神的意志”；B是“波库拉”，即“明天再谈”；M是指“马列修”，即“不要介意”。

四、配套练习题

1. 德国商人在谈判中往往习惯于（ ）

A:拖拖拉拉

B:速战速决

C:先礼后兵

D:以势压人

2. 十分回避“厕所”这个词，一般都使用其他暗示的方法。具有上述禁忌的国家是（ ）

A:法国

B:美国

C:英国

D:中国

3. 在任何欧洲国家都只用于万圣节和葬礼，而不宜送人的花是（ ）

A:荷花

B:菊花

C:玫瑰花

D:茉莉花

4. 以下有关俄罗斯商人谈判风格的描述，不正确的是（ ）

A:忧郁拘谨

B:求成心切

C:看重价格

D:效率较高

5. 在国际商务谈判中，千万不能赠送酒类礼品的国家是（ ）

A:美国

B:英国

C:法国

D:阿拉伯

6. 在国际商务谈判中，往往会不断地点头，但并非表示“同意”。具有这种谈判风格的是（ ）

A:美国人

B:韩国人

C:日本人

D:俄罗斯人

7. 同外商初次交往时喜欢先进行个人直接面谈，而不喜欢通过书信结交的是（ ）

A:美国人

B:日本人

C:英国人

D:法国人

8. 在商业交往中，习惯使用“IBM”的谈判者是（ ）

A:犹太人

B:大洋洲人

C:阿拉伯人

D:西班牙人

9. 在国际商务谈判中，十分通晓“吃小亏占大便宜”的谈判哲理的是

A:日本人

B:美国人

C:英国人

D:法国人

10. 由于文化和习俗的关系，在非洲妇女面前不能提及的字是（ ）

A:针

B:打

C:枪

D:刀

[参考答案]：BCBDD CBCAA

五、其余课程安排