

国际商务谈判

自变量学院：徐微微

中国农业大学 市场营销学学士

诸葛亮舌战群儒

拨弄弱点？借刀杀人？软硬兼施？以退为进？

目录

Contents

国际商务谈判

→ 概述

→ 影响因素

→ 谈判前：准备

→ 各阶段：策略

→ 谈判中：技巧

→ 文化差异

→ 存在的风险

→ 经典案例分析

目 录

Contents

国际商务谈判

概述

影响因素

谈判前：准备

各阶段：策略

谈判中：技巧

文化差异

存在的风险

经典案例分析

目录

Contents

国际商务谈判

概述

影响因素

谈判前：准备

各阶段：策略

谈判中：技巧

文化差异

存在的风险

经典案例分析

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局

第四章

国际商务谈判各阶段策略



1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

策略概念

制定步骤

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

策略概念

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。

制定步骤

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

策略概念

名词解释

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。

制定步骤

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

策略概念

名词解释

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。

制定步骤

- (一) 了解影响谈判的因素：问题、分歧、态度、趋势等
- (二) 寻找关键问题：陈述界定、厘清性质、分析作用
- (三) 确定具体目标：分析、调整、修订
- (四) 形成假设性方法：途径及方法
- (五) 深度分析和比较假设方法：权衡利弊、分析比较
- (六) 形成具体的谈判策略：评价得出结论，分出上中下策
- (七) 拟定行动计划草案：具体事项、时间、空间

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

策略概念

名词解释

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。

制定步骤

简答题

- (一) 了解影响谈判的因素：问题、分歧、态度、趋势等
- (二) 寻找关键问题：陈述界定、厘清性质、分析作用
- (三) 确定具体目标：分析、调整、修订
- (四) 形成假设性方法：途径及方法
- (五) 深度分析和比较假设方法：权衡利弊、分析比较
- (六) 形成具体的谈判策略：评价得出结论，分出上中下策
- (七) 拟定行动计划草案：具体事项、时间、空间

题目练习

1.制定国际商务谈判策略的起点是（ ）

A:寻找关键问题

B:确定目标

C:了解影响谈判的因素

D:形成假设性方法

题目练习

1.制定国际商务谈判策略的起点是（ ）

A:寻找关键问题

B:确定目标

C:了解影响谈判的因素

D:形成假设性方法

答案：C

题目练习

2.国际商务谈判策略制定的第三步是（ ）

A:寻找关键问题

B:确定具体目标

C:形成假设性方法

D:形成具体谈判策略

题目练习

2.国际商务谈判策略制定的第三步是（ ）

A:寻找关键问题

B:确定具体目标

C:形成假设性方法

D:形成具体谈判策略

答案：B

第四章

国际商务谈判各阶段策略



1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、创造良好的谈判气氛

二、交换意见

三、开场陈述

四、开局阶段应考虑的因素

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、创造良好的谈判气氛

简答题

谈判人员应当注意以下几点：

- (1) (了解对手) 谈判前，设想谈判对手的情况
- (2) (径直步入) 应该径直步入会场，开诚布公，态度友好
- (3) (服饰仪表) 在服饰仪表上，要塑造符合自己身份的形象
- (4) (混合小组) 在开场阶段，最好站立说话，不必围成圆圈
- (5) (轻松自如) 行为和说话都要轻松自如，不要慌慌张张
- (6) (注意手势) 注意手势和触碰行为

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、交换意见

切忌离题太远，应尽量将话题集中于以下四个方面：

(1) 谈判目标

(2) 谈判计划

(3) 谈判进度

(4) 谈判人员

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

三、开场陈述

在报价和磋商之前，为了摸清对方可作开场陈述和倡议。

1.**开场陈述**：即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。

2.**倡议**：是指双方开场陈述后，需要作出一种把双方引向寻求共同利益的陈述。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、开局阶段应考虑的因素

(一) 考虑谈判双方之间的关系

- (1) 有过业务往来且关系很好——这种友好的关系应作为谈判的基础。
- (2) 有过业务往来但关系一般——争取创造比较友好、和谐的气氛。
- (3) 有过一定的业务往来，但印象不好——谈判气氛应是严肃、凝重的。
- (4) 从来没有业务往来——努力创造一种真诚、友好的气氛。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、开局阶段应考虑的因素

(二) 考虑双方的实力

- (1) 双方谈判**实力相当**——力求创造一种友好、轻松、和谐的气氛。
- (2) 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) 己方谈判实力**弱于对方**——①要表示出友好和积极合作的意愿；
②也要充满自信，使对方不能轻视我们。

题目练习

3.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

题目练习

3.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

答案：D

题目练习

4.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

题目练习

4.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

答案：C

题目练习

5.开局阶段确定恰当开局策略要考虑的因素有（ ）

A:谈判双方之间的关系

B:谈判双方的实力

C:开局策略的性质

D:开局阶段的目标

E:开局阶段的氛围

题目练习

5.开局阶段确定恰当开局策略要考虑的因素有（ ）

A:谈判双方之间的关系

B:谈判双方的实力

C:开局策略的性质

D:开局阶段的目标

E:开局阶段的氛围

答案：AB

题目练习

6.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

题目练习

6.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

答案：D

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局



第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、报价的先后

二、如何报价

三、如何对待对方的报价

四、报价解释时遵循的原则

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、报价的先后

总结:强的一方,先报价。

- (1) 如果预期双方各不相让——“先下手为强”
- (2) 如果己方强于对方——己方先报价有利
- (3) 如果对方是老客户且合作较愉快——谁先报价都可
- (4) 就一般惯例而言, 发起谈判的人应带头先报价。
- (5) 如双方都是谈判行家, 则谁先报价均可; 如对方是谈判行家, 自己不是, 则让对方先报价可能较为有利 (引导) 。
- (6) 如对方是外行, 自己先报价可能较为有利
- (7) 按照惯例, 由卖方先报价。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、如何报价

(一) 掌握行情是报价的基础：根据以往和现在所收集和掌握的商业情报和市场信息，对其进行比较、分析、判断和预测。

(二) 报价的原则：找出价格所带来的利益与被接受的成功率之间的最佳结合点。

(三) 最低可接纳水平：最差的但却可以勉强接纳的最终谈判结果。

(四) 确定报价：报价的虚头必须是合情合理的，即能找出合适的理由为之辩护。

(五) 报价过程

报盘：卖方主动开盘报价叫报盘。

递盘：买方主动开盘报价叫递盘。

实盘：在正式谈判中，开盘都是不可撤销的。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、如何报价

(六) 两种典型报价术

1. 西欧式报价
2. 日本式报价术

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、如何报价

(六) 两种典型报价术

1. 西欧式报价

(1) 提出含有较大虚头的价格

(2) 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，来逐步软化和接近买方的市场和条件，最终达成交易。

2. 日本式报价术

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、如何报价

(六) 两种典型报价术

1. 西欧式报价

- (1) 提出含有较大虚头的价格
- (2) 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，来逐步软化和接近买方的市场和条件，最终达成交易。

2. 日本式报价术

- (1) 将最低价格列在价格表上，以求首先引起买主的兴趣。
- (2) 以卖方最有利的结算条件为前提的，价格对买方有利，但其他方面条件对买方不利，如果买主要求改变有关条件，则卖主就会相应提高价格。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

三、如何对待对方的报价

价格解释：在对方报价完毕之后，不急于还价，而是要求对方对其价格的构成、报价依据、计算的基础以及方式方法等作出详细的解释。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

三、如何对待对方的报价

价格解释：在对方报价完毕之后，不急于还价，而是要求对方对其价格的构成、报价依据、计算的基础以及方式方法等作出详细的解释。

针对对方的报价，有两种行动选择：

①要求对方降低报价；

②提出自己的报价。

一般来讲，第一种选择比较有利。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、报价解释时遵循的原则

(1) **不问不答**：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

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、报价的先后

二、如何报价

三、如何对待对方的报价

四、报价解释时遵循的原则

题目练习

7.报价阶段的策略主要体现在（ ）

A:报价的先后

B:报价的表达

C:如何报价

D:报价的材料

E:怎样对待对方的报价

题目练习

7.报价阶段的策略主要体现在（ ）

A:报价的先后

B:报价的表达

C:如何报价

D:报价的材料

E:怎样对待对方的报价

答案：ACE

题目练习

8.以下有关报价先后的表述中，错误的是（ ）

A:按照惯例，卖方应先报价

B:一般而言，发起谈判的人应先报价

C:对方是行家，己方是外行，则己方应先报价

D:谈判双方都是行家，则谁先报价无足轻重

题目练习

8.以下有关报价先后的表述中，错误的是（ ）

A:按照惯例，卖方应先报价

B:一般而言，发起谈判的人应先报价

C:对方是行家，己方是外行，则己方应先报价

D:谈判双方都是行家，则谁先报价无足轻重

答案：C

题目练习

9.在商务谈判中，买方主动开盘报价叫（ ）

A:询盘

B:报盘

C:递盘

D:还盘

题目练习

9.在商务谈判中，买方主动开盘报价叫（ ）

A:询盘

B:报盘

C:递盘

D:还盘

答案：C

题目练习

10.国际商务谈判中，首先提出含有较大虚头的开价，然后再讨价还价，直至达成交易的是（ ）

A:西欧式报价

B:日本式报价

C:中东式报价

D:美国式报价

题目练习

10.国际商务谈判中，首先提出含有较大虚头的开价，然后再讨价还价，直至达成交易的是（ ）

A:西欧式报价

B:日本式报价

C:中东式报价

D:美国式报价

答案：A

题目练习

11.谈判中，进行报价解释时必须遵循的原则有（ ）

A:不问不答

B:吞吞吐吐

C:有问必答

D:能言不书

E:避实就虚

题目练习

11.谈判中，进行报价解释时必须遵循的原则有（ ）

A:不问不答

B:吞吞吐吐

C:有问必答

D:能言不书

E:避实就虚

答案：ACD

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局



第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

磋商阶段也可叫**讨价还价阶段**，
关键阶段，最困难、最紧张的阶段。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、还价前的准备

二、让步阶段

三、迫使对方让步的策略

四、阻止对方进攻的策略

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、还价前的准备

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、还价前的准备

谈判双方的分歧可分为实质性分歧和假性分歧两种。

1.实质性分歧：原则性的根本利益的真正分歧；

2.假性分歧：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。

对策：1. 对于假性分歧，要认真识别，坚持说理。

2. 对于实质性分歧就更需要认真对待。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

(一) 考虑对方的反应

(1) 己方最希望的结果：对方很看重己方的让步，会作些松动和让步

(2) 己方不愿看到的结果：

①对方对己方的让步不很在乎，没有任何改变或是松动的表示。

②己方的让步使对方认为己方的报价有很大的水分，甚至认为己方还会作出新的让步。

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

(二) 注意让步的原则

- (1) 不做无谓的让步：体现对己方有利的宗旨
- (2) 让在关键环节上：使己方较小的让步能给对方以较大的满足
- (3) 在己方认为重要的问题上要力求对方先让步，
在较为次要的问题上，根据需要，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，可以推倒重来
- (7) 即使己方已决定作出让步，也要使对方感到己方让步的艰难
- (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

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

(三) 选择理想的让步方式

序号	预定让步	第一期让步	第二期让步	第三期让步	第四期让步
1	60	0	0	0	60
2	60	15	15	15	15
3	60	13	8	17	22
4	60	22	17	13	8
5	60	26	20	12	2
6	60	46	10	0	4
7	60	50	10	-1	1
8	60	60	0	0	0

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

(三) 选择理想的让步方式

序号	预定让步	第一期让步	第二期让步	第三期让步	第四期让步
1	60	0	0	0	60
2	60	15	15	15	15
3	60	13	8	17	22
4	60	22	17	13	8
5	60	26	20	12	2
6	60	46	10	0	4
7	60	50	10	-1	1
8	60	60	0	0	0

8种常见的、理想的让步方式。方式2常考，方式4、5最常用

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、让步阶段

2

60

15

15

15

15

“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。

(1) 特点：不断地讨价还价，让步的数量和速度都是均等、稳定的。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、让步阶段

2

60

15

15

15

15

“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。

(1) 特点：不断地讨价还价，让步的数量和速度都是均等、稳定的。

(2) 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遇到性情急躁或无时间长谈的对方时，会占上风。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、让步阶段

2	60	15	15	15	15
---	----	----	----	----	----

“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。

- (1) 特点：不断地讨价还价，让步的数量和速度都是均等、稳定的。
- (2) 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遇到性情急躁或无时间长谈的对方时，会占上风。
- (3) 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。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、让步阶段

2	60	15	15	15	15
---	----	----	----	----	----

“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。

- (1) 特点：不断地讨价还价，让步的数量和速度都是均等、稳定的。
- (2) 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遇到性情急躁或无时间长谈的对方时，会占上风。
- (3) 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，总希望获得更大的利益。
- (4) 适用对象：在缺乏谈判知识或经验的情况下&在进行一些较为陌生的谈判时运用。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

二、让步阶段

(四) 运用适当的让步策略

1. 互利互惠

一方在作出让步后，能否获得对方的让步，取决于该方商谈的方式：

(1) 横向谈判：采取横向铺开的方法，几个议题同时讨论，同时展开。

(2) 纵向深入方法：先集中解决某一个议题，再解决其他议题。

互惠式让步适用于横向谈判，要求谈判者有开阔的思路和视野。（在其他方面得到补偿）

2. 予远利谋近惠

3. 丝毫无损：理解，但难以接受，会一视同仁

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

三、迫使对方让步的策略

(一) 利用竞争

(二) 软硬兼施

做法：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。

(三) 最后通牒

运用最后通牒策略必须注意以下几点：

- (1) 谈判人员知道自己处于一个强有力的地位
- (2) 谈判的最后阶段或最后关键时刻才宜使用“最后通牒”。
- (3) “最后通牒”的提出必须非常坚定、明确、毫不含糊。

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、阻止对方进攻的策略

(一) 限制策略

1. 权利限制：未经授权，对方无法强迫他超越权限做出决策。
2. 资料限制：己方手边暂时没有，或没有备齐或属于商业秘密
3. 其他方面的限制：自然环境、人力资源、生产技术要求、时间等因素

限制策略使用的频率与效率是成反比的。

运用过多，会使对方怀疑己方无诚心谈判。

(二) 示弱以求怜悯

(三) 以攻对攻

题目练习

12.谈判中的关键阶段是（ ）

A:开局阶段

B:报价阶段

C:磋商阶段

D:成交阶段

题目练习

12.谈判中的关键阶段是（ ）

A:开局阶段

B:报价阶段

C:磋商阶段

D:成交阶段

答案：C

题目练习

13.报价以及随之而来的磋商是整个谈判过程的（ ）

A:核心

B:开始

C:前奏

D:结束

题目练习

13.报价以及随之而来的磋商是整个谈判过程的（ ）

A:核心

B:开始

C:前奏

D:结束

答案：A

题目练习

14.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

题目练习

14.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

答案：B

题目练习

15.当需要拒绝对方要求时，己方人员找一个借口暂时回避，让另一人员压迫对方让步的策略是（ ）

A:限制策略

B:软硬兼施

C:最后通牒

D:利用竞争

题目练习

15.当需要拒绝对方要求时，己方人员找一个借口暂时回避，让另一人员压迫对方让步的策略是（ ）

A:限制策略

B:软硬兼施

C:最后通牒

D:利用竞争

答案：B

题目练习

16.以下有关互惠式让步的说法中，正确的是（ ）

A.又称交叉式让步

B.常适用于纵向谈判

C.常用于摆脱谈判僵局

D.要求谈判者思路开阔

题目练习

16.以下有关互惠式让步的说法中，正确的是（ ）

- A.又称交叉式让步
- B.常适用于纵向谈判
- C.常用于摆脱谈判僵局
- D.要求谈判者思路开阔

答案：D

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段



5

成交阶段

6

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

一、场外交易 如酒宴或其他娱乐场所等，仅在只有一两个问题存在分歧时

二、最后让步 最后一两个有分歧的问题，需要通过最后的让步才能求得一致。

开局阶段

三、不忘最后的获利 做法：签约之前，突然提出一个小小的请求，要求对方再让出一点点。往往会很快答应，尽快签约。

报价阶段

四、注意为双方庆贺 强调结果是双方共同努力的结晶，满足双方心理的平衡与安慰

磋商阶段

五、慎重地对待协议 谈判的成果要靠严密的协议来确认和保证，协议是以法律形式对谈判成果的记录和确认，它们之间应该完全一致，不得有任何误差。

成交阶段

处理僵局

第四章 国际商务谈判各阶段策略

求得**最后让步**要把握两方面的内容：

(一) 让步的时间：

1. 主要部分在最后期限之前作出，以便对方有足够的时间来品味；
2. 次要部分安排在最后时刻，作为最后的“甜头”。

(二) 让步的幅度（考虑对方接受让步的个人在对方组织中的**地位和级别**）

——谈判的最后关头，重要高级主管会出面参加或主持谈判

1. 幅度只能大到刚好满足该主管维持地位和尊严的需要；
2. 幅度如果过大，往往会使该主管指责他的部下没有做好工作，并坚持要求他们继续谈判。

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

题目练习

17.成交阶段的谈判策略有（ ）

A:场外交易

B:最后让步

C:最后获利

D:为双方庆贺

E:慎重对待协议

题目练习

17.成交阶段的谈判策略有（ ）

A:场外交易

B:最后让步

C:最后获利

D:为双方庆贺

E:慎重对待协议

答案：ABCDE

题目练习

18.最后让步中主要应把握的问题是（ ）

A:让步的时间和方式

B:让步的方式和幅度

C:让步的时间和幅度

D:让步的幅度和频率

题目练习

18.最后让步中主要应把握的问题是（ ）

A:让步的时间和方式

B:让步的方式和幅度

C:让步的时间和幅度

D:让步的幅度和频率

答案：C

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局



第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、僵局种类

二、形成原因

三、处理原则

四、处理方法

五、注意事项

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

一、僵局种类

(一) 从狭义的角度分类 (交换意见, 达成一致看法, 签订协议的过程。

初期僵局、中期僵局 (实质性阶段)、后期僵局 (达成协议阶段)

(二) 从广义上的分类 (整个谈判过程随时随地都有可能出现)

协议期僵局 (磋商阶段)、执行期僵局 (合同执行过程中)

(三) 从谈判内容上的分类:

不同谈判主题会有不同的谈判僵局, 价格僵局是最常见

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

二、形成原因

- (一) 立场观点的争执
- (二) 一方过于强势
- (三) 过分沉默与反应迟钝
- (四) 人员素质的低下
- (五) 信息沟通的障碍
- (六) 软磨硬抗式的拖延
- (七) 外部环境发生变化

一言堂

信息传递失真

不好食言，又不愿签约

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

三、处理原则

(一) 尽力避免僵局的原则

1. 坚持闻过则喜

“褒贬是买主”，听到对方的反对意见要“闻过则喜”，表示欢迎。

2. 态度冷静、诚恳，语言适中

3. 绝不为观点分歧而发生争吵

(二) 努力建立互惠式谈判

互惠式谈判：是谈判双方都要认定自身需要和对方的需要，然后双方共同探讨满足彼此需要的一切有效的途径与办法。（横向谈判）

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、处理方法

(一) 潜在僵局的间接处理法

间接处理法：谈判人员借助有关事项和理由委婉地否定对方的意见。

其具体的办法有：

1. 先肯定局部，后全盘否定
2. 先重复对方的意见，然后再削弱对方
3. 用对方的意见去说服对方
4. 以提问的方式促使对方自我否定

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、处理方法

(二) 潜在僵局的直接处理法

1. 站在对方立场上说服对方
2. 归纳概括法
3. 反问劝导法
4. 幽默方法
5. 适当馈赠 西方学者幽默地称之为“润滑策略”。
6. 场外沟通

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、处理方法

(三) 妥善处理谈判僵局的最佳时机

1. 及时答复对方的反对意见
2. 适当拖延答复
3. 争取主动，先发制人

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

四、处理方法

(四) 打破谈判中僵局的做法

1. 采取横向式的谈判
2. 改期再谈
3. 改变谈判环境与气氛
4. 叙旧情，强调双方共同点
5. 更换谈判人员或者由领导出面调解

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

五、注意问题

- (一) 及时、灵活地调整和变换谈判方式
- (二) 回绝对方不合理要求、降低对方目标要求
- (三) 防止让步失误，掌握好妥协的艺术

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

五、注意问题

(一) 及时、灵活地调整和变换谈判方式

1. **立场式谈判**：谈判者竭力谋求己方的最大利益，坚持对抗中的强硬立场，以迫使对方作出较大让步为直接目标的谈判方式。

运用谈判策略的宗旨是：一争、二拖、三得利。

2. **原则式谈判**：软硬结合的谈判方式，对事实强硬，对人软。根据事实来达成协议，以保持公正、客观的谈判态度。 开诚布公地讲道理

3. **合作式谈判**：目标以能够达成协议为准，不但对人对事都较温和，而且也相信对方总是为了增进相互关系而让步。 “化干戈为玉帛”

第四章 国际商务谈判各阶段策略

策略概述

开局阶段

报价阶段

磋商阶段

成交阶段

处理僵局

五、注意问题

(三) 防止让步失误，掌握好妥协的艺术

1. 切不可过分自信、自以为已经掌握了对方的意图
2. 不可轻易接受超出己方期望水准的最初报价
3. 不要轻易让步，在重要问题上不先让步
4. 善于运用让步策略组合，在交叉式让步中找出路

交叉式让步：一方在这一问题上让步，另一方在其它问题上让步。

题目练习

19.僵局最为纷繁多变的谈判阶段是（ ）

A:准备期

B:初期

C:中期

D:后期

题目练习

19.僵局最为纷繁多变的谈判阶段是（ ）

A:准备期

B:初期

C:中期

D:后期

答案：C

题目练习

20.为避免出现谈判僵局，应（ ）

A:语言模糊

B:态度冷淡

C:为观点分歧而争

D:坚持闻过则喜

题目练习

20.为避免出现谈判僵局，应（ ）

A:语言模糊

B:态度冷淡

C:为观点分歧而争

D:坚持闻过则喜

答案：D

题目练习

21.间接处理谈判僵局的具体做法有（ ）

A:先肯定局部，后全盘否定

B:先重复对方的意见，然后再削弱对方

C:用对方的意见去说服对方

D:以提问的方式促使对方自我否定

E:用自己的意见说服对方

题目练习

21.间接处理谈判僵局的具体做法有（ ）

A:先肯定局部，后全盘否定

B:先重复对方的意见，然后再削弱对方

C:用对方的意见去说服对方

D:以提问的方式促使对方自我否定

E:用自己的意见说服对方

答案：ABCD

题目练习

22. “一争二拖三得利” 的谈判策略适用于（ ）

A:价值式谈判

B:合作式谈判

C:立场式谈判

D:原则式谈判

题目练习

22. “一争二拖三得利” 的谈判策略适用于（ ）

A:价值式谈判

B:合作式谈判

C:立场式谈判

D:原则式谈判

答案：C

第四章

国际商务谈判各阶段策略

1

策略概述

2

开局阶段

3

报价阶段

4

磋商阶段

5

成交阶段

6

处理僵局