

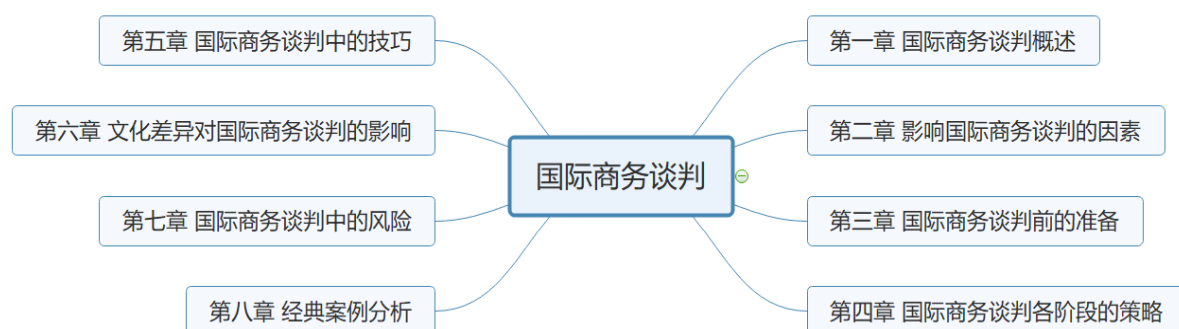
# 国际商务谈判第六节课官方笔记

## 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 23 道)

1. 通常与人交谈时,视线接触对方脸部的时间应占全部谈话时间的 **30% ~ 60%**。
2. 正常情况下, 一般人眨眼 **5 次 ~ 8 次/分钟**, 每次眨眼一般**不超过 1 秒钟**。
3. 倾听对方谈话时**几乎不看对方或眼神闪烁不定**是**试图掩饰**的表现或是**人格上不诚实**的表现。

4.眼睛瞳孔放大，炯炯有神而生辉，表示此人处于欢喜与兴奋状态；瞳孔缩小，神情呆滞，目光无神，愁眉苦脸，则表示此人处于消极、戒备或愤怒的状态。

5.眉毛上耸，表示惊喜或者惊恐；眉角下拉或倒竖，即人们常说的“剑眉倒竖”表示愤怒或气恼状态；眉毛迅速地上下运动表示亲切、同意或愉快。

6.上肢语言：拳头紧握，表示向对方挑战或自我紧张的情绪；用手指或笔敲打/纸上乱涂乱画表示不感兴趣、不同意/不耐烦；两手手指并拢并置于上胸的前上方呈尖塔状，表示充满信心；手与手连接放在胸腹部的位置是谦逊、矜持或略带不安的反映；两臂交叉于胸前，表示保守或防卫，两臂交叉于胸前并握紧，往往是怀有敌意的标志。

7.握手时，如果感觉对方手掌出汗，表示对方处于兴奋、紧张或情绪不安的状态；如果对方用力握手，表明此人好动、热情的性格，做事主动；握手前先凝视对方，再伸手相握，表示想在心理上先战胜对方；掌心向上伸出与对方握手表示其性格软弱，被动、劣势，有向对方投靠的意思；用双手紧握对方一只手并上下摆动表示热烈欢迎对方到来/真挚感谢/有求于人/肯定契约关系等含义。

8.下肢语言：用足尖拍打地板，抖动腿部，都表示焦躁不安、无可奈何、不耐烦或欲摆脱某种紧张感的意思；双足交叉而坐对男性来讲往往表示从心理上压制自己的情绪，如对某人或某事持保留态度，表示警惕、防范、尽量压制自己的紧张或恐惧；分开腿而坐表明此人很自信，并愿意接受对方的挑战。

9.腹部语言：凸出腹部表示心理优越、自信与满足感，可谓腹部是意志和胆量的象征；解开上衣纽扣露出腹部，表示开放自己的势力范围，对对方不存戒备之心。抱腹蜷缩，表现出不安、消沉、沮丧等的防卫心理；腹部起伏不停，反映出兴奋或愤怒，极度起伏意味着即将爆发的兴奋与激动状态；轻拍自己的腹部，表示自

己的风度、雅量，或表示经过一番较量之后的得意心情。

10. “**辩**”最能体现谈判的特征，谈判中的讨价还价集中体现在“**辩**”上。谈判中的“**辩**”具有谈判双方**相互依赖、相互对抗**的**二重性**。

11.日本商人最为礼貌,较多采用正面承诺、推荐和保证，较少采用威胁、命令和警告性言论不常使用“不”、“你”和面部凝视，常保持沉默。

12.**巴西**商人使用“**不**”“**你**”频率较高，风格豪放，在谈判中不甘寂寞，不时凝视对方并触碰对方。

13.**法国**商人谈判风格更为**随意**，使用威胁与警告频率高。

14.**非语言行为中**，**沉默时间最长的是俄罗斯**，**插话间隔最长的是美国**，**凝视时间最长的是法国**，**每小时接触频率最高的是巴西**。

15.风俗习惯差异：

-**阿拉伯人**在社交中常邀请对方**喝咖啡**，客人不喝咖啡是很失礼的行为。

-**德国人**在谈判中常**穿礼服**，**不把手放在口袋里**，很守时，不习惯和人连连握手。

-**芬兰人**会在买卖做成后举办一场时间较长的**宴会**，请对方**洗蒸汽浴**，不能拒绝。

-**澳大利亚人**大部分活动在**小酒馆**进行，在付钱上，要弄清哪一顿该由谁付钱，不能忘记也不能过于积极。

-**南美洲商人**常穿深色服装，表现**亲热**，在对方耳边说话，乐于接受一些小礼品。

-**中东商人**普遍**缺乏时间观念**。

-**法国人**在社交活动中喜欢与人**共进午餐**，**游览古迹**，但千万不能和法国人在餐桌上或在游玩时谈生意。

16.在客观性上，**美国人**讲究“**公事公办**”，而在**东方文化和拉美文化**中，**裙带关系**很重要。

17.单一时间利用方式讲究“专时专用”和“速度”，如北美、瑞士、德国等；多种时间利用方式讲究“一时多用”，如中东和拉美国家。

18.日本商人信奉顾客就是上帝，卖方往往会顺从买方的欲望和需要；而在美国，卖方将买方视为地位平等的人，奉行平等主义价值观。

19.在人际关系方面，法国人天性比较开朗，注重人情味；日本人的地位和等级观念很重，要搞清楚；德国人：重视体面，注意形式，有头衔一定要称呼其头衔；澳大利亚人参与谈判时，代表都是有决定权的，所以己方要让有决定权的人参加。

20.加拿大居民大多数是英国和法国移民的后裔，英国裔商人严谨、保守、重视信誉，喜欢设置关卡；法国裔商人和蔼可亲，平易近人，客气大方，力求慎重。

21 加拿大人款待一般在饭店或俱乐部进行，就餐时要穿着得体，男士着西服系领带，女士则穿裙子，进餐时间可长达 2~3 小时。

22.拉丁美洲商人性格特点是固执、个人人格至上和富于男子气概，对自己意见的正确性坚信不疑，往往要求对方全盘接受，很少主动作出让步。

23.拉丁美洲商人是享乐至上主义者，酷爱娱乐，工作时间普遍较短且松懈，生活悠闲恬淡，不很注重物质利益，比较重感情，但教育水平相对较低国际贸易知识有限，所以必须与负责管理的人谈生意，降低风险。

24.对拉美人来说寻找代理商至关重要，建立代理网络，大多拉美国家普遍存在代理制度。

## (二) 主观题 (共 14 道)

### 1. 简述谈判中“辩”的技巧。

#### (1) 观点明确，立场坚定

- (2) 辩路敏捷、严密，逻辑性强
- (3) 掌握大的原则，不纠缠细枝末节
- (4) 辩论时应掌握好进攻的尺度
- (5) 态度客观公正，措辞准确严密
- (6) 善于处理辩论中的优势与劣势
- (7) 注意辩论中个人的举止和气度

## **2.简述谈判的入题技巧。**

- (1) 迂回入题。
  - 1) 从题外话入题；
  - 2) 从自谦入题；
  - 3) 从介绍己方谈判人员入题；
  - 4) 从介绍己方的生产、经营、财务状况等入题。
- (2) 先谈一般原则，再谈细节问题。
- (3) 从具体议题入手。

## **3. 简述阐述的技巧。**

### **(1)开场阐述**

- 1) 开宗明义，明确本次会谈所要解决的主题。
- 2) 表明己方通过洽谈应当得到的利益，尤其是对己方至关重要的利益。
- 3) 表明己方的基本立场。
- 4) 开场阐述应是原则的，而不是具体的，应尽可能简明扼要。
- 5) 阐述应以诚挚和轻松的方式来表达。

### **(2)让对方先谈。**

(3)注意正确使用语言。

(4)叙述时发现错误要及时纠正。

#### **4. 注意正确使用语言包括哪些方面？**

- (1) 准确易懂
- (2) 简明扼要，具有条理性
- (3) 叙述要真实，第一次就要说准
- (4) 语言应富有弹性
- (5) 发言紧扣主题
- (6) 措辞得体，不走极端
- (7) 注意语调表达的含义
- (8) 注意折中迂回
- (9) 使用解困用语
- (10) 不以否定性的语言结束谈判

#### **5.说服谈判中的顽固者的技巧有哪些？**

- (1) 下台阶法

当对方自尊心很强、不愿承认自己的错误时，不妨先给对方一个台阶下，说说他正确的地方，或者说说他错误存在的客观根据，这也给对方提供了一些自我安慰的条件和机会。

- (2) 等待法

对方可能一时难以被说服，不妨等待一段时间，对方虽没有当面表示改变看法，但对你的态度和你所讲的话，事后他会加以回忆和思考的。

- (3) 迂回法

当对方很难听进正面道理时，不要强逼他进行辩论，而应采取迂回的方法。就像作战一样，对方已经防备森严，从正面很难突破，解决办法最好是迂回前进，设法找到对方的弱点，一举击破。

#### (4) 沉默法

当对方提出反驳意见或有意刁难时，有时可以做些解释，但是对于那些不值得反驳的抗议，需要讲求一点艺术手法，不要有强烈的反应，相反可以表示沉默。

### **6.说服技巧的环节包括哪些？**

- (1) 建立良好的人际关系，取得他人的信任；
- (2) 分析你的意见可能导致的影响；
- (3) 简化对方接受说服的程序；
- (4) 争取另一方的认同。

### **7.简述商务谈判中寻找双方共同点的技巧。**

- (1) 寻找双方工作上的共同点；
- (2) 寻找双方在生活方面的共同点；
- (3) 寻找双方兴趣、爱好上的共同点；
- (4) 寻找双方共同熟悉的第三者，作为认同的媒介。

### **8.简述说服技巧的要点。**

- (1) 站在他人的角度设身处地谈问题，不要只说自己的理由。
- (2) 消除对方的戒心，创造良好的氛围。
- (3) 说服用语要推敲，避免用“愤怒”、“怨恨”、“生气”或“恼怒”这类字眼，忌用胁迫或欺诈的手法进行说服。

### **9.名词解释：谈判风格。**

所谓谈判风格，主要是指在谈判过程中谈判人员所表现出来的言谈举止、处事方式以及习惯爱好等特点。

#### **10.影响国际商务谈判风格的文化因素有哪些？**

- (1) 语言及非语言行为
- (2) 风俗习惯
- (3) 思维差异
- (4) 价值观
- (5) 人际关系

#### **11.简述东方文化和英美文化的思维差异。**

- (1) 东方文化偏好形象思维，英美文化偏好抽象思维。
- (2) 东方文化偏好综合思维，英美文化偏好分析思维。综合思维是指在思想上将各个对象的各个部分联合为整体，将它的各种属性、方面、联系等结合起来；分析思维是指在思想上将一个完整的对象分解成各个组成部分，或者将它们的各种属性、方面、联系等区别开来。
- (3) 东方人注重统一，英美人注重对立。如中国哲学虽不否认对立，但比较强调统一方面，而西方人注重把一切事物分为两个对立的方面。

#### **12.试分析美国商人的谈判风格。**

从总体上讲，美国人的性格是外向、随意的。有些研究美国问题的专家，将美国人的性格特点归纳为：外露、坦率、诚挚、豪爽、热情、自信、说话滔滔不绝、不拘礼节、幽默诙谐、追求物质上的实际利益等。

- (1) 自信乐观，开朗幽默。
- (2) 直截了当，干脆利落。



- (3) 态度诚恳，就事论事。
- (4) 重视效率，速战速决。
- (5) 具有极强的法律意识，律师在谈判中扮演着重要角色。
- (6) 喜欢全线推进式的谈判风格（即“一揽子交易”）。
- (7) 重视细节，讲究包装。

### **13.简述美国商人的谈判礼仪及禁忌。**

- (1) 与美国商人在一起时不必要过多地握手与客套。
- (2) 美国商人见面与离别时，都面带微笑地与在场的人们握手；彼此问候较随便，大多数场合下可直呼名字；对年长者和地位高的人，在正式场合，使用“先生”、“夫人”等称谓，对于婚姻状况不明的女性，不要冒失地称其为夫人。
- (3) 美国人习惯保持一定的身体距离。
- (4) 美国人观念很强，约会要事先预约，赴会要准时。
- (5) 不管是否有人在场，都不要与女士谈论有关她的个人问题。
- (6) 美国商人也在周六、周日休息，此外，公定假日有元旦、退伍军人、感恩节、哥伦布日等，不宜在这些时间找美国商人洽谈。
- (7) 与他们谈判时，不要过于低估自己的能力、缺乏自信。
- (8) 美国人最忌讳数字“13”、“星期五”，忌讳谈有关私人性质的问题，如年龄、婚姻、个人收入等。

### **14.简述加拿大商人的谈判礼仪及禁忌。**

- (1) 见面或分手时要行握手礼，相互亲吻对手脸颊也是常用的礼节。
- (2) 加拿大谈判者比美国商人更显得有耐心和温和，加拿大商人的时间观念很强，所以约会要事先预约并准时，要严格遵守合同的最后期限。

- (3) 与加拿大商人谈判要注重礼节，情绪上要克制，不要操之过急。
- (4) 对法裔谈判者应力求慎重，不弄清对方的意图与要求切不要贸然承诺。
- (5) 加拿大公司的高层管理者对谈判影响较大，应将注意力集中在他们身上，以使谈判能尽快获得成功。
- (6) 在加拿大，人们忌讳白色的百合花，认为它会给人们带来死亡的气氛，因而百合通常在葬礼上使用。

#### 四、配套练习题

1. “真遗憾，只差一步就成功了!” 这种阐述问题的技巧是 ( )
  - A:语言富有弹性
  - B:发言紧扣主题
  - C:使用解困用语
  - D:注意折中迂回
2. 在商务谈判中，两臂交叉于胸前，一般表示 ( )
  - A:紧张
  - B:不耐烦
  - C:充满信心
  - D:保守或防卫
3. 谈判中，视线接触对方脸部的时间在正常情况下应占全部时间的比例为 ( )
  - A:20% ~ 60%
  - B:30% ~ 60%

C:40% ~ 60%

D:50% ~ 60%

4. 眼睛瞳孔放大，炯炯有神而生辉，表示此人处于

A:消极状态

B:欢喜状态

C:戒备状态

D:愤怒状态

5. 在谈判中，具有谈判双方相互依赖、相互对抗二重性特征的是（ ）

A:问

B:答

C:辩

D:叙

6. 在说服顽固的谈判对手时，可先说说他正确的地方，让他不会感到没面子。这种技巧被称为（ ）

A:沉默法

B:下台阶法

C:迂回法

D:等待法

7. 下列文化中时间观念最强的是（ ）

A:中东文化

B:中国文化

C:北美文化

D:拉丁美洲文化

8. 与东方文化相比, 英美文化更 ( )

A:偏好形象思维

B:偏好综合思维

C:注重统一

D:强调公平

9. 以下各项中, 属于美国人的谈判风格的是 ( )

A:经常迟到

B:偏爱横向式谈判

C:喜欢 “一揽子交易”

D:注意商业与外交的历史关系

10. 在谈判方案上喜欢搞全盘平衡的 “一揽子交易” 的是 ( )

A:中国人

B:美国人

C:韩国人

D:德国人

[参考答案]: CDBBC BCDCB

## 五、其余课程安排