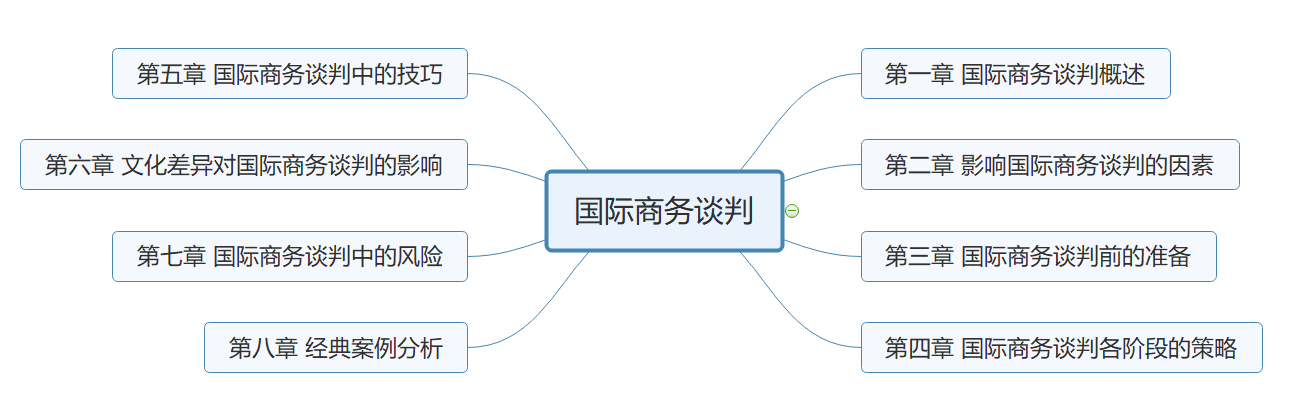
**国际商务谈判第六节课官方笔记**

目录

1. 课件下载及重播方法
2. 本章/教材结构图
3. 本章知识点及考频总结
4. 配套练习题
5. 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，公定假旦有元旦、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