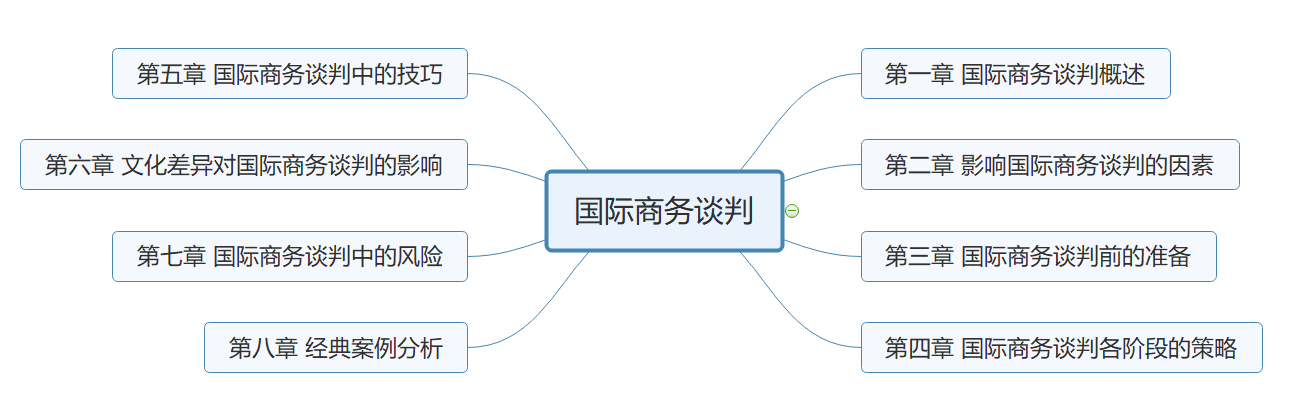
**国际商务谈判第七节课官方笔记**

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，为了公众利益，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，以示对对方的尊重和了解，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打断你。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