## 5.5叙的技巧

**叙**：叙述，陈述。基于己方的立场、观点表达具体的看法，或是对客观事物的具体阐述。它与答有相通之处，但不同的是，答是基于对方提出的问题，作有针对性的、被动性的阐述。而叙是主动性的阐述。那么这种主动性的阐述有哪些技巧可循？谈判过程中的叙大体包括入题和阐述两部分。

**一、入题**：引入话题。开始你的表演之前的那段引入。这里介绍几种入题方法。

**迂回入题**

1．从题外话入题

通常可将有关季节或天气的情况，目前流行的事物以及有关社会新闻、旅行、艺术、社会名人等作为话题。通过上述题外话入题，要做到新颖、巧妙，不落俗套。

2．从自谦入题

如果对方是在己方所在地谈判，可谦虚地表示：各方面照顾不周请多见谅、自己才疏学浅、缺乏经验、希望对方多多关照等。（多佐 哟多西裤 乃噶一西马斯）当然，自谦要适度，不要给对方以虚伪或缺乏诚意的感觉。

3．从介绍己方谈判人员入题

通常可简略介绍己方人员的职务、学历、经历等，这样既打开了话题，消除了对方的不安心理，又显示己方的强大阵容，使对方不敢小视或轻举妄动。

4．从介绍己方的生产、经营、财务状况等入题

这样做可先声夺人，提供给对方一些必要的资料，充分显示己方雄厚的财力、良好的信誉和质优价廉的产品等基本情况，也给对方以充分的讨论空间。

一些大型对外商务谈判，需要洽谈的问题千头万绪，所以需要理出一个层次来，**先谈一般原则，再谈细节问题**。一般原则问题达成一致后，洽谈细节问题也就有了依据。

为了避免谈判时无从下手，双方可以先确定一个具体的议题，然后**从这一具体议题入手进行洽谈**。

**二、阐述**。

谈判入题后，接下来便是双方阐述各自观点。那么阐述都有那些技巧？

1**.开场阐述**眼熟。复习：开局阶段的策略时，开局阶段，谈判人员有三个任务，营造令阿红的谈判气氛、交换意见、开场陈述。开场陈述即双方分别阐明自己对有关问题的看法和原则，阐述的重点是己方利益，它不是具体的，而是原则性的。

开场阐述时，要做到开宗明义，简明扼要，尽量创造和谐气氛，不要冷言冷语。1.开宗明义，明确主题，不要转弯抹角。2.表明己方通过洽谈应得的利益和基本立场。3.因为是原则性的，不是具体的，所以尽可能简明扼要，不要罗里吧嗦。5.开场阐述的目的是让对方明白己方的意图，创造和谐的气氛，因此应以诚挚和轻松的方式来表达。

**2.让对方先谈。**不管己方对市场情况和产品定价是不是很了解，心中是不是已经有了明确的购买意图，我们都应该尽量让对方先谈，先让对方阐述利益要求、进行报价和介绍产品，然后在此基础上提出自己的要求。一来体现礼让，二来让自己心里有了一个比较。

**3.正确使用语言。**……

**富有弹性**：对不同的对手，应使用不同的语言。如果对方谈吐优雅有修养，己方用语也应相对讲究，做到出语不凡。如果对方爽快直率，那己方也不要迂回曲折、语言晦涩。“俺也一样。”总之，根据对方的学识、气质、性格和语言特点，及时调整己方的洽谈用语。让你们的语言在一个频道上。

**折中迂回**：面对对己方不利的问题要懂得折中迂回。

在出现困难、无法达成协议的时候会用**解困用语**，给自己解围：真遗憾，只差一步就成功了！在这样拖延下去，只怕最后结果不妙。既然事已至此，懊恼也没用，让我们再努力努力吧！

**及时纠正**：不能因为碍于面子，而顺水推舟、将错就错。

## 5.6 看的技巧

我们知道谈判不仅是语言的交流，同时也是行为的交流。谈判中，我们不仅要听其言，还要观其行，要懂得观察人的面部表情和身体动作。这就是看的技巧，这一节从四方面来介绍。我们一般看人第一眼都先看脸，从上到下来看，先说脸。

### 5.6.1 面部

人的面部（脸上）都有什么？你观察人的面部都观察什么？……

**眼睛**：眼睛是心灵的窗户，眼神能够反映人们的深层心理，是无声的语言。那么通过眼神能传达什么信息？

1.目光凝视时间：……超过这个平均值，可认为这个人对谈话者本人比谈话内容更感兴趣，低于这个平均值，表示对谈话者和谈话内容都不感兴趣。

2.眨眼频次：……如果超过，表示神情活跃，对某事物感兴趣，也表示个性怯懦或羞涩，因而不敢直视对方。在谈判中，通常指前者。如果眨眼时间超过1s，表示厌烦，不感兴趣，也表示自己比对方优越，对对方不屑一顾。

3.他怕自己的眼神暴露秘密。撒谎的孩子不敢直视家长。一位有经验的海关检查人员在检查过关人员已填好的的报关表时，还要再问一句“还有什么东西要申报吗？”这时他眼睛不是看着报关表，而是过关人的眼睛，如果过关人不敢正视他的眼睛，就表明此人可能有试图掩饰的情况。

4.瞳孔……现代的企业家、政治家或专业赌徒为了防止对方察觉到自己瞳孔的变化，往往喜欢带有色眼镜。如果谈判桌上有人带着有色眼镜，就应加以提防，因为它可能是个很有经验的老油条。

5.眼神闪烁不定是一种反常的举动，**常被人为是……的表现**。

当然眼神传递的信息远不止这些，人类眼睛所表达的思想就像他的颜色一样，深邃而神秘。比如眼珠向左转代表回忆，向右转代表创造想象或思考应对。如果对方眼球处于左上方，表示正在进行视觉回想，也就是回忆。

如果对方眼球处于左下方，表示正在思考，正在与自己对话。

如果对方眼球处于右上方，表示正在创建视觉想象，在脑海中创建一些现实中没有的事物。

如果对方眼球处于右下方，表示ta正在感受自己的身体，感受情感的触动。

如果对方眼球向一侧看，同时脑袋微微向一侧倾斜，对方看上去像是在认真聆听，这个举动与声音有关，可能是在交谈中回忆起了某个声音，这时眼球也会处于中间位置。

如果对方眼球向左右平视，表示ta正在试图弄懂别人的意思。

**眉毛**：眉毛和眼睛的配合是密不可分的。但是单看眉毛也能反映出人的许多情绪变化。惊喜或惊恐状态：眉头上耸，即喜上眉梢。愤怒或气恼：眉头下拉或倒竖，即剑眉倒竖，形容发怒的状态。（大黑牛）眉毛迅速上下运动：表示亲切、同意或愉快。皱眉：困窘，不愉快，不赞同。询问或疑问：眉毛向上挑起。

**嘴**：紧紧抿住嘴：表现出意志坚决。嘴角下拉：不满、固执。撅嘴：不满意或准备攻击对方。遭受失败时，人们往往咬嘴唇，这是一种自我惩罚的动作或者表达内疚的心情。

### 5.6.2 上肢

上肢指手和臂膀，是人体比较灵活的部位，也是使用最多的部位。那么这两个部位能够给我们传达什么信息？……

轻拍腹部：同时经过一番较量之后的得意心情。

对方有可能用这些动作、姿态迷惑我们。所以要从连贯的动作观察，联系语气语调，找出破绽。

## 5.7辩的技巧

谈判中的辩与听、问、答、看、叙不同，它具有谈判双方**相互依赖……技巧性**。几点注意：

## 5.8 说服的技巧

**基本环节**

取得信任

分析影响（对方一旦被你说服将产生什么利弊得失），

简化程序（当对方初步接受你的意见时，为避免中途变卦，要设法简化这一确认程序，不要给他过多的思考时间“只需在这份原则性的协议书草案签字即可，正式的协议书我们会在一周内准备妥当，到时送到您公司。”“现金还是刷卡？微信支付宝请扫这里。”）

争取认同（除了要赢得对方信任，消除对方的对抗情绪，，还要用双方共同感性趣的事作为跳板，因势利导的解开对方思想的扭结，说服才能奏效。也就是获得认同感，认同，就是把对方看成是与自己相同的人，寻找双方的共同点，监理人与人之间心灵沟通的桥梁。

**对于顽固者**

A.下台阶法; B.等待法; C.迂回法; D.沉默法

( B )1. 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。

( A )2.当对方自尊心很强、不愿承认自己的错误时，你不妨先给对方一个台阶下，说一说他正确的地方，或者说一说他错误存在的客观根据。

( C )3.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。

( D )4.对于那些不值得反驳的抗议，不要有强烈的反应，相反可以表示沉默。

迂回法：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。

# 6 文化差异对国际商务谈判的影响

如果你觉得前面那几章学的都很枯燥，那么第六章你一定会觉得很有趣，因为这一章的学习我将作为旅行团团长，带领大家游遍各国各地。世界那么大，国家那么多，何不放眼五大洲，出去走一走？这一章我们就来领略不同不同国家的文化差异，去感受这些差异对国际商务谈判的影响。我们知道，**商务谈判，不仅仅是……沟通**。由于不同国家的历史传统、经济状况、文化背景等存在差异，所以各国谈判者在商务谈判中会形成不同的谈判风格。**谈判风格，主要是指……特点**。

接下来就来了解一下影响谈判风格的**文化因素**。

影响谈判风格的文化因素主要包括以下几方面……

### 6.1.1 语言及非语言行为

国际商务活动中的语言差异是最直观明了的。解决语言问题的方法也很简单，如**雇佣……交谈就行了**。不同语言中，使用不同话语技巧的频率也不一样。如，使用“承诺”技巧进行谈判的频率最高的是英国，……从表中可以看出，日本商人是比较有礼貌的，采用正面承诺、推荐和保证的话语是比较多的，而较少采用威胁、命令和警告性言论，但是使用承诺技巧最多的不是日本，而是英国。 纵观整表，普遍来说，无论哪个国家使用频率都比较高的技巧是自我泄露（说出一些话或者表现出一些行为，给对方以暗示或引导，相当于泄露自己的想法或意图，但我泄露的这个有可能是无意中暴露的，也有可能是假装的，反正都是自我泄露），从自我泄露的使用频率来看，排名第一的是德国。再看巴西人，占了两个第一，警告和命令，巴西人性格豪放，在谈判中也比较强势，容易造成对对方造成压倒式打压的阵势，所以他们使用警告和命令（你）的技巧要多一些，甚至拒绝或否定也会多一些（不）。最后一个最高，提问加拿大。

**助记**：程英漏德，提加命巴。

语言行为看完了我们再看非语言行为，即不需要语言的行为，如沉默、话语间隔、凝视。看表，沉默时间最长的是俄罗斯（深沉，厚重）。插话间隔时间最长的是美国……

总结，挑出几个有代表性的国家，对比他们的语言及非语言行为。……

### 6.1.2 风俗习惯

刚才说的是谈判中的一些语言及非语言行为，实际上在谈判中，通常会有一些正式或非正式的社交活动，如喝茶、喝咖啡、宴请等，而在这些场合中是能够体现不同的风俗习惯的。……

1.阿拉伯（咖啡）谐音。

2.德国有板有眼的，正儿八经的，中规中矩的，所以守时，穿礼服

3.芬兰……多芬沐浴露最初是不是芬兰人注册的

4.澳大利亚：谈判者要判断清楚哪一顿该有谁付钱。

5.南美：不管气候怎样炎热，都要穿深色衣服。南美商人与人谈判时相距很近，表现亲热，说话时把嘴凑到对方耳边，像说悄悄话一样。中国公众场合说悄悄话可能不礼貌，不局气，但是在南美，不存在的。

6.中东地区：指地中海东部与南部区域，从地中海东部到波斯湾的大片地区，指西亚和北非大部分地区， 包括部分西亚和非洲埃及，约24个国家。热情好客，好客到什么程度，美国人经常不请自来，动不动就打一个两国家以示对你热情的回报。说这些地区的人缺乏时间观念，那肯定的，到处都是战乱，也许明天家园就被炸毁生命就会枯萎，哪有功夫管时间是个什么鬼。开玩笑，帮助记忆。



7.法国：……习惯在吃饭时夸赞厨师的手艺

8.……但是在西班牙、葡萄牙、南美一些国家，敞门办公的现象时有发生，包括阿拉伯人也有敞门的习惯，热情接待随时到来的客人。

### 6.1.3 思维差异

形象思维是用直观形象和表象解决问题的思维，又叫艺术思维。

抽象思维是用词进行判断、推理并得出结论的过程，又叫逻辑思维。

综合思维：在思想上将各个对象的各个部分联合为整体，结合起来来看。

分析思维：在思想上将一个完整的对象分解成各个组成部分，或者将他们的各种属性、方面、联系等区别开来。

（3）统一、对立：中国哲学中的阴阳，不否认对立，但比较强调统一，阴阳同根，阴阳互体，而西方人注重把一切事物分为两个对里面来讨论。这就是为什么中华文化博大精深，因为任何看似对立的事物都能综合起来、统一起来。

### 6.1.4 价值观

**1，客观性**：商务谈判中的客观性反映了行为人对“人和事物的区分程度”。美国人具有极强的客观性，根据冷酷的、铁一般的事实进行决策，不徇私，公事公办。所以他们更关注的是实质性问题。相反，在东方文化和拉美文化中，经济的发展往往是在家族控制的领域内实现的，因此这些国家的裙带关系十分重要。他们认为人和事是综合的，统一的，这也体现了东方人的综合思维和注重统一的思想。

**2.时间观念**：北美文化的时间观念很强，对美国人来说时间就是金钱。中东文化和拉丁美洲文化的时间观念较弱，在他们看来，时间应当是被享用的。爱德华·T·霍尔把时间的利用方式分为两类……。**单一**：线性的利用时间。**多种**：涉及关系的建立和对言外之意的揣摩。

总结：时间观念越强，越可能是单一利用时间方式，时间观念越淡薄，越可能是多种时间利用方式。

**3.竞争和平等观**：……

### 6.1.4 人际关系

法国人：浪漫，天性开朗，注重人情味。

德国人：德国人穿礼服，一看就是重视体面，注意形式的。

## 6.2 美洲

刚才从介绍了影响商务谈判风格的影响因素，包括语言及非语言行为、风俗习惯、思维差异、价值观、人际关系。从大体上介绍了各个国家在这五个方面的不同。接下来目光聚焦到地球上的五大洲，关注一下各个国家或地区具体有哪些谈判风格、礼仪和禁忌。从美洲开始。

### 6.2.1 美国

总体上，美国人性格外向、随意。……

**一揽子交易**：主要是指美国商人在谈判项目时，不是孤立地谈生产或销售，而是将该项目从设计、开发、生产、工程、销售到价格等一起商谈，最终达成全盘方案。即从全局入手，通盘筹划。

### 6.2.2 加拿大

约会要事先预约并准时，款待一般在饭店或俱乐部进行。就餐时要穿着得体，男士穿西服，女士穿裙子。进餐时间达2-3小时。一般祝酒词cheers（祝好，英语地区），sante（[sāte]祝你健康，法语地区）

**6.2.3 拉丁美洲**

**固执、个人至上**：对应前面讲的巴西人用警告和命令的交流技巧是最多的，经常使用“不”“你”等词语，以及面部凝视。

**工作时间短**：工业水平较低，企业家的竞争意识不强；气候原因：早上起床晚，午饭后必须午睡，午休时间12点-15点。另外，拉美国家金融界不稳定，罢工时常发生，造成金融活动停顿，应引起注意。

**总结**：与美国不同的是不注重物质利益、享乐主义、时间观念不强。

拉美各国的人，有相同点也有不同点。**巴西**……当举世闻名的巴西狂欢节来临之前，千万别和拉美人谈生意，否则会被视为不受欢迎的人。阿根廷……他们在同你见面时就会不停的握手。**哥伦比亚**……穿着讲究，谈判服饰正规，欣赏彬彬有礼的客人。厄瓜多尔……他们大多不遵守约会时间，但作为谈判的另一方，不能入乡随俗，而应遵守时间，准时出席。

**拉丁美洲**：是指美国以南的美洲地区，包括墨西哥、中美洲、西印度群岛和南美洲。**与南美洲的区别：**南、北美洲是巴拿马运河为边界,南面的部分就是南美洲，而拉丁美洲是泛指拉丁语系的美洲国家的统称，也就是除去美国和加拿大以外的美洲国家。或者你也可以说是美国以南，从墨西哥开始往南都是拉丁美洲。