

第一章

商务谈判的概念、类型和作用



第一节 商人的来源

《史记·殷本纪》记载，“殷契，母曰简狄，有娥^①氏之女，为帝誉次妃。三人行浴，见玄鸟堕其卵，简狄取吞之，因孕生契。契长而佐禹治水有功。”契受封领地为商。《诗经·商颂》有两句诗：“生命玄鸟，降而生商。”这是成语“玄鸟生商”的由来。契为商人始祖，是商族由母系氏族社会向父系氏族社会过渡的第一位男性首领。契死后，他的孙子相土继承了他的事业任火正^②。相土发明了马车，契的六世孙王亥发明了牛车，开始驯牛，史书上记载的“立皂牢，服马牛，以为民利”就是这件事。随着农业和畜牧业的发展，商部落便强大起来，部落生产的東西便有了剩余，王亥就用牛车拉着货物，赶着“牛帮”、“马帮”远足到“有易”之地去“贾”，进行交易，外部的人因他们居住的地方叫“商”而称他们为“商人”，他们大规模以物换物的“易”地，成为贸易之“易”的专用名词。“商人”、“贸易”等名词便源于此，一直沿袭至今，因而王亥被后人尊为“商祖”。

从“玄鸟生商”揭示出商部族先人契和燕子崇拜部族起始，到契后裔王亥远程赴有易之地（即今天河北省易水流域）进行规模性以物易物交易，创造出了我国古代商业业态与文化，迈出中华商业文明的第一步，再经王亥的七世孙成汤发展商业，繁荣经济，壮大商部族的实力，从而推翻夏朝，建立中国历史上的第二个朝代——商朝，我们从“三商之源”的历史影响，找寻到了“商人”、“商业”、“商品”概念的由来。

商业在现代社会中的作用无须多言。我们对世界贸易组织（WTO）宗旨的解析有助于加深对商业的理解。WTO“以提高生活水平，保证充分就业和实际收入与有效需求的巨大持续增长，扩大商品与服务业方面的生产和贸易为目的。期望通过达成互惠互利安排，实质性削减关税和其他贸易壁垒，消除国际贸易关系中的歧视待遇，从而为实现这些目标做出贡献”^③。

生产、分配、交换和消费是社会扩大再生产紧密联系的四个环节。从WTO宗旨不难看出，要提高全世界人民生活水平，就必须保障人民实际收入的增长，而保障收入增长的前提是保证充分就业；保障充分就业的基础是社会生产环节的顺利进行，而生产顺利进行需要交换环节的通畅给予保障，所以WTO的宗旨就是要促进商品和服务领域的生产和贸易开展。WTO宗旨

① 有娥（yǒu sōng）。

② 火正是古代掌火的官职，有两大任务，一是祭祀火星，二是观测火星。

③ 《乌拉圭回合多边贸易谈判结果》法律文本，法律出版社，2000年10月第1版，第4页。



是促进世界贸易的顺利进行。事实上，在日常生活中，交换行为已经和空气、水一样成为我们所必需。社会扩大再生产能否顺利进行的必要条件是产品通过交换行为能顺利地送到消费者手中，唯如此，社会分工才能不断深化，生产才能得以实现；唯如此，经济可持续发展才能实现。



第二节 商务谈判的概念与特征

一、商务谈判的概念

美国南加利福尼亚大学派勒德(Lisa Hope Pelled)教授曾对谈判下过定义^①：“Negotiation is a process of joint decision making between people with different preferences. It has been studied by game theorists using an abstract mathematical approach and by other social scientists using a more real-life-oriented approach. The findings of both research streams have contributed to current knowledge about negotiation skills. Each stage of the negotiation process—exploration, bidding and bargaining, and settling—calls for a distinctive set of skills. The exploration stage calls for information-gathering and planning skills. Binding and bargaining call for using either competitive tactics or collaborative tactics, depending on the negotiation game plan. Key skills in the settling stage include recognizing when it is time to move towards agreement and controlling the drafting of the documents. Future work on the topics of negotiation skills is likely to include further investigation of how negotiation expertise is gained, how information processing influences negotiations, and how the effectiveness of various negotiation skills differs across cultures.”

派勒德教授对谈判的理论基础、谈判的阶段进行了总结，对谈判学研究的方向做了展望。那么，什么是商务谈判呢？商务谈判是利益相关的两个或两个以上个人之间、组织和团体之间，为解决特定贸易问题，沟通歧见，而各自提出方案，就特定议题或范围进行磋商讨论，最终达成一项双方满意协议的一个不断协调的过程。

既然商务谈判是谈判双方通过磋商讨论方式解决彼此间的商务问题，并争取其最大利益或避免损失；那么在“扩大利益，减少损失的理性”(MinMax Rationality)的原则下，谈判当事双方只有在一定的需求上限和需求下限间才愿意达成协议。如图 1-1 所示， X 和 Y 轴分别代表甲、乙双方对特定谈判议题结果所持的态度，其两端分别表示其对特定结果正面或负面评价。在 X — Y 平面我们可以获得一条谈判曲线 $A'B'$ ，由 A (代表甲方) 最大需求 A' 到 B 方 (代表乙方) 最大需求 B' 。而谈判的过程便是双方在其可接受的曲线上所形成的拉锯战， A'' 、 B'' 分别代表 B 、 A 双方的最小需求。由于双方都极力争取本身利益，在保证己身利益前提下，为达成协议，尽量满足对方的需求；或者为达

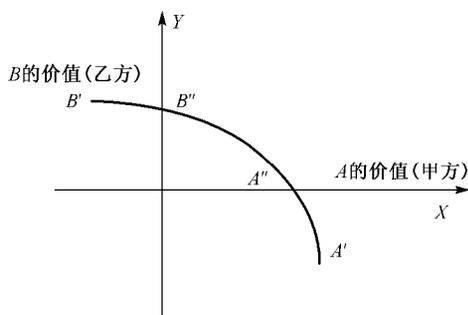


图 1-1 谈判曲线

^① Edited By Malcolm Warner <THE POCKET INTERNATIONAL ENCYCLOPEDIA OF BUSINESS & MANAGEMENT> International Thomson Publishing Inc. 1998: 211.

成协议，谈判一方改变对方对谈判结果的评价标准，使双方得到同时的满足或同时的不满足；有时也会存在着谈判一方牺牲他方的利益来取得己方的胜利，虽然达成这种输赢谈判会为以后双方关系的维持或协议的履行带来麻烦。

可见，在商务谈判中，谈判结果将视双方基本立场、谈判实力、是否了解对方的需要（或价值与期望）以及是否有良好的谈判技巧等而定。

二、商务谈判的特征

商务谈判是谈判双方为满足各自的经济利益，解决贸易问题的手段，在谈判过程中谈判双方均力求获得对己方最有利的协议。商务谈判具有下列特性。

（一）它以经济利益为目的，以价格谈判为核心

商务谈判的目的明确，谈判者以获取经济利益为其基本目的，不追求经济效益的商务谈判就失去了它的价值和意义。双方经过谈判达成的利益划分可直接通过价格高低表现出来，因此在达成协议的过程中，核心部分是价格谈判。谈判的核心是将有价值的东西（对方看来）与另一种有价值的东西（己方看来）交换。

（二）它是双方不断协调的过程

商务谈判是一个通过调整各自需求，最终使各谈判方需求得以调和，从而达成一致意见的过程，在此过程中，双方需要协调和做出妥协。需要指出的是，利益上的平衡不等于利益上的平均，而是双方各自在内心里所能承受的平衡。任何单方面的“让”或“取”都不能被看成谈判。

（三）它同时含有“合作”与“冲突”两种成分

谈判双方为获得利益而坐在一起，因此为了达成协议均须显示积极的合作性，须相互妥协、相互合作；但同时，谈判双方的目标是自身利益的最大化，双方又势必会在谈判中进行讨价还价，为了各自利益表现出一定的冲突性。通常情况下，谈判过程都不可避免地含有一定程度的合作与冲突，但由于影响双方合作冲突的因素不同，谈判中的合作与冲突程度不尽相同。

（四）它是“互惠的”，但却不是“绝对平等的”

商务谈判如果不是“互惠的”，谈判就无从谈起；但是互惠的结果不一定是绝对平等的。由于谈判双方拥有的地位、实力以及谈判技巧各不相同，谈判的结果难以达到完全平等，各方取得的利益也不会完全相同。只要参与谈判的各方对谈判结果具有否决权，则不论谈判结果是多么“不平等”，这样的谈判都是“公平的”。



阅读材料 1-1

分苹果的两种方法

两个孩子为分吃一个苹果发生了争执，两人都坚持要一块大的。于是，有人提议，一个孩子先切苹果，另一个孩子则可以先挑自己想要的那一块。这个建议双方都觉得公正。于是，两人愉快地分完了苹果，都觉得自己得到了公平的待遇。

同样还是两个孩子分苹果，这次是一个男孩和一个女孩间谈判，苹果是烟台国光苹果，1/4



是红颜色的，3/4 是青颜色的。男孩子在谈判前确定的目标是以多得为原则。于是，他采取了一系列劝说工作，告诉女孩子如果得到苹果的红色部分将是非常幸运的事。假设女孩认同了男孩子所做的劝说工作，二人在 1/4 是红颜色的和 3/4 是青颜色的地方把苹果分开。两个孩子同样觉得得到了公平的待遇。

由此看来，商务谈判的结果是“绝对的不平等”，但又是“相对的平等”。“公平交易”的标准应是使双方彼此都得到了平等的满足，或者是平等的不满足。商务谈判结果的“平等”与“不平等”取决于谈判双方对它的看法或评价标准。现代谈判理论认为：一场成功谈判的双方都是胜利者。

（五）它是一项创造性工作

所有谈判都是一项创造性工作。创造性工作需要具备独立思考的能力，在边“谈”边“判”和边“判”边“谈”中发挥主观能动性。创造性工作的属性使得每次谈判变得富有挑战性和戏剧性。



阅读材料 1-2

中美建交谈判中的创造性工作

1971 年 7 月 9—11 日，周恩来总理同基辛格进行了 6 次会谈。根据 6 次会谈结果，中美双方各自提出了一个公告草案。中方的稿子说基辛格来中国同中方进行了会谈，尼克松总统准备来中国访问。美方的稿子渲染了基辛格同中国的会谈，说明会谈涉及亚洲和世界和平的基本问题，是以诚挚、建设性的方式进行的。

最关键的争议出在关于尼克松访华的措辞上，美方强调是“受中国邀请”，中方认为是“同意邀请”，基辛格认为中方的稿子含义很像尼克松自己邀请自己访华。

双方谈判在此表述上陷入僵局。涉及中美建交大事，中方谈判人员立即向毛泽东主席进行汇报，主席了解细节后，同意了美方希望修改的要求。

如何改？我们的广播、新闻报纸天天播送“全世界人民团结起来，打败美帝国主义及其一切走狗”。显然，在此环境下主动邀请美国总统访华在逻辑上讲不通。

7 月 16 日双方发表的会谈《公告》表述：“获悉，尼克松总统曾表示希望访问中华人民共和国，周恩来总理代表中华人民共和国政府邀请尼克松总统于 1972 年 5 月前适当时间访问中国。尼克松总统愉快地接受了这一邀请。”

公报中的“获悉”一词，称之为周总理的“杰作”。这个词避开了谁主动提出访华的问题，基辛格因而在尼克松总统“接受了这一邀请”之前加上了“愉快地”这一副词，投桃报李。



第三节 商务谈判的类型

商务谈判涉及的内容复杂，根据谈判性质、特点等差异，商务谈判可分为不同类型。不同类型的谈判，其准备内容、采取的策略和技巧都是不相同的，因此，谈判者在谈判前首先须明确自己将要进行的是哪种类型的谈判。商务谈判者对谈判类型的恰当确认，是谈判成功的开始。一般而言，商务谈判类型可按以下标准进行划分。

一、按谈判议题展开方式分类

按谈判议题展开方式，可分为纵向谈判和横向谈判。

（一）纵向谈判

进行纵向谈判时，在确定谈判议题后，按照所确定的议题展开顺序进行谈判，直到谈判结束。例如，一项产品交易谈判，双方确定出价格、质量、运输、保险、索赔等几项内容后，开始就价格进行磋商。如果价格确定不下来，就不谈其他条款，只等价格谈妥后，才依次讨论其他议题。可以看出，这种谈判方式有些死板，容易出现僵局；但好处是困难的议题一旦解决，其他议题的谈判可以得到快速解决。

（二）横向谈判

这是较常使用的一种谈判方式。在横向谈判中，当确定谈判所涉及议题及议题展开顺序后，逐个讨论预先确定的议题，在某议题上有分歧时，可以把该议题放一放，讨论其他议题，直到所有内容都谈妥为止。与纵向谈判相比，横向谈判议程灵活，可以避免谈判过早陷入僵局。

二、按参加谈判人员多少分类

（一）“一对一”谈判

“一对一”谈判对谈判者要求高，因为双方谈判人员只能靠个人的力量。因此，要求谈判者具有高水平的独立作战能力。如果一方增加谈判人员时，另一方则要随机应变，以避免被动局面的出现。

该类谈判的优点表现为：谈判者可随时根据情况变化做出自己的判断，及时做出决策以捕获稍纵即逝的机遇；不必担心对方向自己一方较弱的成员发动攻势，以求个别突破。此外，一个人参加谈判独担责任，必然会一丝不苟，兢兢业业。“一对一”谈判只适于谈判内容比较简单的情況。涉及较复杂的商务谈判往往是以小组方式进行的。

（二）小组谈判

小组谈判是最常见的一种商务谈判类型，每一方由3~5人参与。小组成员间有明确的分工，相互协调，这样可以提高谈判效率。小组谈判最大的优点是发挥集体的智慧，但存在的问题是要支付一定的协调成本。

（三）大型谈判

重大项目的谈判，涉及内容广泛，有的会影响地方乃至国家经济发展。例如，中国加入WTO谈判。此类谈判准备内容广泛、谈判计划设计周详、谈判时间长。

三、按谈判参与者的国籍分类

按谈判参与者的国籍分类，商务谈判可以分为国内商务谈判和国际商务谈判。



（一）国内商务谈判

国内商务谈判是一国内的各类经济组织及个人之间进行的商务谈判。双方谈判人员来自相同的国家，处于相同背景下，文化、语言相同。

（二）国际商务谈判

在国际商务谈判中，谈判参与方来自不同的国家或地区。随着我国对外开放程度的不断加深，国际商务谈判日益重要。与国内商务谈判相比，国际商务谈判更加复杂和困难。由于谈判各方来自不同国家地区，有着不同的社会文化和政治经济背景，人们的价值观、思维方式、行为方式、语言及风俗习惯各不相同，这就要求谈判者必须有跨文化沟通和谈判的能力。

四、按谈判目的分类

按谈判的目的，商务谈判可分为接触性谈判、意向书谈判、准合同与合同的谈判、索赔谈判四类。

（一）接触性谈判

在商务谈判中，受时间、地点的局限性，谈判双方不能进行深入的探讨，只能交换双方联系方式，以利于进一步的商务往来。接触性谈判主要分为一般性会见、技术性交流和封门性会谈三种。接触性谈判因其表现形式不同而有不同特征。

1. 一般性会见

一般性会见常发生在谈判前或谈判的准备阶段，会见的级别或出席的人员没有限制。当会见是在高级行政管理人员之间进行时，会谈主要是确定谈判的方向，因此此类谈判的气氛友好，用以培养双方友谊；当会见是在中级管理人员之间进行时，则表现为较强的探询性，力求获得更多的信息；当谈判是在业务人员之间开展时，表现为注重商品服务特征的介绍，较少涉及具体的价格谈判。总之，无论哪种形式，都应给对方留下一个好的印象。

2. 技术性交流

此类谈判适于新产品推向市场的情况，多采取报告会、讨论会、演示或展示会等形式。技术性交流具有较强的“广告性”与“审视性”，即一方重在展示交易标的物的优点，而另一方则进行充分的提问。

3. 封门性会谈

封门性会谈是指意欲堵死同对方继续进行交往的谈判。在进行该种谈判时，坚持“买卖不成情义在”的宗旨，委婉地拒绝、礼貌地收场，最好不要惹怒对方或不给对方面子。

（二）意向书谈判

意向书（Statement）是双方当事人通过初步洽商，就各自的意愿达成一致认识而签订的书面文件，是双方为今后实质性谈判、签订协议的前奏。意向书的格式包括双方单位名称，谈判人员身份，洽商时间、地点及洽谈的主要事项；主题包括双方的意图，希望达成一致认识的条款；最后是双方代表签名和时间。



从法律角度讲，意向书本身并不具备合约的约束力，一般是列出一些主要条件的基本框架，通常起到展望未来的作用。

（三）准合同与合同谈判

合同（Contract）谈判是为实现某项交易而达成契约的谈判。准合同（Quasi-contract）谈判是带有先决条件的谈判。这些先决条件决定了合同能否成立。如 20 世纪 80 年代我国签订的设备进口合同中，受国家外汇审批的限制，往往规定以获得国家外汇批准作为生效条件。

从谈判角度讲，准合同谈判与合同谈判无本质区别，它们表现出的谈判特征也是相似的。但从法律上说，两者有根本的区别，准合同以先决条件丧失而自动失效，不必承担赔偿责任；但合同则必须执行，否则就是违约。

（四）索赔谈判

索赔谈判是在合同履行过程中，一方当事人由于不履行合同或履行不及时造成的违约，影响了另一方当事人权益，受损害方因此提出索赔要求而进行的谈判。

索赔谈判的特征主要在于划清违约责任。其特征表现为以合同为标准，在索赔时效内，以确凿的证据提出，索赔谈判时应注意处理好双方长期关系。

五、按参加者的性质分类

按谈判参加者的性质，商务谈判可分为买方谈判、卖方谈判、代理谈判三类。

（一）买方谈判

买方谈判是为得到所要购买的商品或服务进行的谈判。中国有句俗语“从南京到北京，买的不如卖的精”，体现了买卖谈判中的卖方通常具有一定的利润空间；因此，买方在谈判中应重视信息收集加工。在今天激烈的市场竞争中，顾客是上帝的理念未必保证买方在谈判中一定能达成满意的协议。

（二）卖方谈判

卖方谈判是指以供应者（出售商品、技术、服务、不动产、证券等）身份进行的谈判。卖方谈判的特点表现在其具有很强的主动性。

（三）代理谈判

代理谈判是指受人委托参与某项交易或合作的谈判，可以分为全权代理（有签约权）和一般代理（无签约权）两种。

在进行代理谈判时，代理人要在授权范围内参与谈判。代理谈判人应注意自己被授予的权限范围，因为一旦超越权限，签订的合同也就无法履行或兑现。有时这一特征被作为一种谈判策略（在第二篇将论及）。代理谈判中，对代理人的选择十分慎重；必要时，委托人应给予代理人明确的委托书。

六、按谈判地点分类

按进行商务谈判的所在地，可分为主场谈判、客场谈判、客主轮流谈判以及中立地点谈判。



（一）主场谈判

主场谈判是指对谈判的某一方而言，在其所在地进行的谈判。

主场谈判是指在东道主方所在地展开谈判。由于谈判准备及后勤保障等方便，从而使东道主谈判人员产生一种安全感。同时，主场谈判可以给东道主方使用谈判技巧提供方便。

（二）客场谈判

客场谈判是指在谈判对手所在地进行的商务谈判，对于国际商务谈判而言，就是在国外开展谈判工作。

与主场谈判相比，客场谈判的准备工作要复杂得多。身处异乡会使客方谈判人员面临种种限制和拘束，如需要克服文化、语言等差异带来的困难。

（三）主客场轮流谈判

主客场轮流谈判是指谈判地点在主客场互换的谈判。主客场轮流谈判具有明确的阶段性及利益目标。在此类谈判中除非调整谈判策略，应尽量保证谈判过程中换地点不换帅。

（四）中立地点谈判

中立地点谈判是指在谈判双方所在地以外的其他地点进行谈判。这通常是源于地点限制而进行的谈判。涉及谈判签约地选择对合同法律管辖权可能存在争议的问题，中立地点谈判一般不会涉及商务合同的签订，而把签约地点选择在己方所在地。

七、按谈判内容的透明度分类

按谈判内容的透明度，商务谈判可分为公开谈判和秘密谈判两种。

（一）公开谈判

公开谈判是指对谈判本身不保密，可将其时间、地点、结果公布于众，在谈判时并不需要完全排除他人在场的谈判。公开谈判能引起谈判对手之间的竞争，从而达到预期目的。例如，招标中的公开招标方式、货物的拍卖，等等。

（二）秘密谈判

秘密谈判是指谈判双方为保守商业秘密，谈判过程不予公开的谈判。大部分商务谈判是秘密谈判。

八、按双方洽谈的方式分类

按谈判双方洽谈的方式，商务谈判可分为口头谈判、书面谈判和在线电子商务谈判三种。

（一）口头谈判

进行口头谈判时，谈判双方不提交任何书面形式的文件，通过面对面的洽谈协商，口头提出交易条件，商谈达成协议的谈判。口头谈判方式由于谈判者可直接面对对方，谈判人员可仔细观察对方情绪变化，随机应变做出调整，促成谈判达成。



（二）书面谈判

书面谈判是谈判双方利用文字或图表，比如通过信函、电报、电传等形式进行的谈判。书面谈判具有准备充分、谈判成本低及间接性等特征。作为口头谈判的辅助性谈判方式，商务谈判中书面方式用得越来越多。

（三）在线电子商务谈判

在线电子商务谈判是指利用互联网、视频会议等电子方式进行的谈判。借助电子信息技术，谈判者可以既协作又竞争地分享信息，从而可以高效地达成协议，这是商务谈判的一种新方式。

九、按谈判双方满意程度分类

按谈判过程中双方对谈判的满意程度，商务谈判可分为输赢谈判和双赢谈判两种。

（一）输赢谈判

输赢谈判中，双方冲突性大于合作性。参与谈判人员在谈判过程中不易改变立场做出妥协和让步，其主要特征在于只注重本身利益，而较少考虑对方的需求。谈判结果一方输，一方赢。这种谈判不利于双方业务关系的长期往来。

（二）双赢谈判

双赢谈判体现为合作性大于冲突性。其主要特征表现在谈判双方能从人的需要出发，找出解决双方需要的途径。例如哈佛谈判法则提倡谈判的原则是：对事不对人；双方关注点集中在利益上，而不是阵地上；充分谈论所有解决问题的可能性；就客观标准对解决方案进行选择。



第四节 商务谈判的原则及作用

一、商务谈判的基本原则

谈判的成功与否不仅取决于谈判技巧的运用，也要遵守一定的原则。商务谈判的基本原则是商务谈判的指导思想和行为准则。遵循谈判原则是取得商务谈判成功的基本保证。一般而言，商务谈判应遵循下列基本原则。

（一）平等互惠原则

平等互惠原则是双方开展商务谈判的基础。商务谈判中无论谈判各方的经济实力强弱、组织规模的大小，都应该坚持平等互惠的原则。贯彻平等原则要求相互尊重、以礼相待，任何一方都不能把自己的意志强加于别人。这有助于企业同外界建立良好的业务关系，是维持长期业务关系的保障。

（二）客观真诚原则

商务谈判要遵循客观真诚的原则就是要服从事实。在掌握第一手材料的前提下，用事实说



话。诚实、信用是商务谈判取得成功的根本。要想对手能守信誉，谈判者自己应首先做到“言必信，行必果”，并让对方感到我方的信誉是至上的。

（三）求同存异原则

商务谈判双方在利益上存在一致处，也存在分歧。求同存异的原则要求谈判双方在面对利益分歧时，从大局着眼，努力寻求共同利益。双方要尽量把谈判的重点放在探求各自的利益上，而不是放在对立的立场和观点上。要在利益分歧中寻求相互补充的契合点。事实上，正是由于存在分歧，才能产生需求的互补和利益的契合，才能寻求共同利益。

（四）讲求经济效益原则

讲求经济效益是商务谈判必须遵循的一个原则。在谈判中，应当讲求经济效益，提高谈判的效率和节约谈判的成本。市场经济运行中的交易成本包括谈判成本、收集情报的成本、履约的成本和物流的成本。讲求经济效益就是要降低交易成本，获取尽量大的经济效益。

（五）人事有别原则

在谈判过程中要把人与事分开，坚持对事不对人。出现分歧时，控制个人情绪，就事论事，不要牵扯到谈判者私人问题。

除上述基本原则外，商务谈判还应遵循灵活的原则、入乡随俗的原则，等等。



阅读材料 1-3

日本工人罢工案

在一家由美国人投资经营的日本工厂，因为劳资纠纷，工人举行了罢工。罢工当天，双方经过协商达成了一致意见，罢工结束后，工人们主动打扫了示威场地，恢复了原来清洁的厂貌。第二天，工人们又自发地加班，完成了因罢工而拖欠的生产任务。美方对日本人的做法不解，就询问其中一位罢工工人，这位工人回答到：“我们对资方有些意见，是想让您知道我们对此事是极其严肃的，唯一的办法就是举行罢工；但这也是我们的公司，我们不愿让您认为我们对公司是不忠诚的。”

在谈判中对事不对人，如果对对方提出的条款有意见，谈判者不得言辞犀利，那是因为希望对手知道己方对此事的重视程度，而非针对谈判对手，也不想搞僵双方的关系，进行谈判的目的在于谋求一种互利共赢的结局。

二、商务谈判的作用

在市场经济条件下，企业间的联系广泛而频繁，每个企业都通过与其他部门进行联系才能完成生产经营活动；伴随我国与世界其他各个国家（地区）间的经济、文化交流日益密切，国际商务谈判日益重要。

企业与客户间的沟通主要通过谈判人员来完成。在谈判过程中，谈判双方会得到多方面的信息资料，如产品设计、质量、竞争以及市场状况等，及时、准确的信息资料有利于企业调整经营方向、做出科学决策。

商务谈判关系企业的生存和发展，企业要实现长期发展目标，就要建立稳定的购销渠道。

了解巩固现有的客户很重要，发掘和培养新的客户更为重要，不开发潜在的市场，企业就没有发展潜力。

商务谈判是随着社会生产力的发展而出现的，它广泛应用于社会生产、生活的各个领域，促进了社会的文化繁荣和经济的发展。

三、商务谈判学在实践中不断丰富和发展

商务谈判学是一门综合性、实用性强的学科。

在商务谈判中，谈判对手经常会从谈判者个人专业知识水平、个人修养角度、谈判者所在公司的规模以及信誉来做出评价。从谈判这门学科性质看，商务谈判是科学和艺术的统一。谈判的规律体现其科学性特征，谈判对象不同、谈判效果会不同则体现了其艺术性。可见，商务谈判不仅是一项创造性工作，而且也是一个谈判者自身不断学习的过程。



案例讨论

美国商人在印尼的遭遇

美国商人马克在印尼谈判时，印尼谈判方暗示如果马克愿意帮他儿子进美国大学并愿意为他的家里建造一个游泳池的话，谈判涉及在印尼的生意是没有问题的。马克对此的反应可以有以下选择：①礼貌地告知对方，他很愿意帮助，但不幸的是这些要求超出了自己的责任范围，然后强调做成这笔交易将会对有关各方有什么好处。②立即忙于与美国大学联系，筹备建筑材料，然后签好合同。③帮助满足对方儿子上大学的要求，但是，关于建筑设施的要求，应与美国公司的法律人员进行联系。

问题：

对马克面对的三种选择，你认为他应选择哪一方案？谈谈你的理由。

提示：读者在分析此案例时，需要对印尼商业文化有所了解。

本章思考题

1. 什么是商务谈判？
2. 商务谈判的类型有哪些？
3. 谈谈你对商务谈判基本原则的理解。