

# 商务谈判语言的特点及运用技巧

陈 红

(湛江师范学院基础教育学院英语系, 广东 湛江 524300)

摘要: 商务谈判的过程, 其实就是谈判各方运用各种语言进行交流、沟通和磋商的过程。能否出色地运用语言的艺术是决定谈判成败的关键因素之一。因此, 在商务谈判中了解谈判语言的特点, 掌握谈判语言的运用技巧, 做到“四巧”, 对促成谈判的成功有重要作用。

关键词: 商务谈判; 语言特点; 技巧

中图分类号: H019 文献标识码: A 文章编号: 1674-7798(2011)05-0017-03

## Characteristics and Application Techniques of Business Negotiation Language

CHEN Hong

(School of Basic Education, Zhanjiang Normal College, Zhanjiang, Guangdong 524048)

Abstract: The process of business negotiation is actually a procedure of exchanging views, communicating in languages among negotiating parties. To a great extent, the success of negotiation depends on the excellent use of language arts. Therefore, understanding the characteristics of negotiation language, mastering the language techniques in negotiations, and managing to achieve the "four skillfulnesses" are favorable for winning business negotiations.

Key words: Business Negotiation; Language Features; Techniques

### 一、引言

美国企业管理学家哈理·西蒙曾经说过:“成功的人都是一位出色的语言表达者”。语言是人类沟通思想、交流感情的工具。加入 WTO 市场经济蓬勃发展, 中国在国际贸易中的活动日益频繁, 商务谈判在对外经济贸易中的作用更加重要。

商务谈判的过程实质上就是谈判者运用语言进行交流、沟通并期望达成双赢局面的过程。语言在商务谈判中起着桥梁的作用, 能否出色地运用谈判语言的艺术决定着谈判的成败。

### 二、商务谈判语言的特点

#### (一) 客观性

谈判语言的客观性是指在商务谈判中, 运用语言技巧表达思想、传递信息时, 必须以客观事实为依据, 并且运用恰当的语言, 向对方提供令人信服的依据。谈判语言的客观性决定着谈判各方的诚信度, 只有尊重客观事实, 才能赢得彼此的信任。

对于卖方而言, 客观性主要体现在对商品的性能、质量进行介绍或是做广告宣传时要事实求是, 可以展出样品或现场演示, 同时对于用户的评价也要如实反馈; 对商品的报价要切实可行, 不能抱着谋取暴利的目的“宰客”。对于买方来讲, 谈判语言的客观性, 主要表现在不要夸大自己的购买力; 对商品的质量、性能的评价要中肯, 不可信口雌黄、任意褒贬; 还价要充满诚意, 压价要有依据。

#### (二) 针对性

谈判语言的针对性是指根据谈判对手、目的、阶段的不同而使用不同的表达, 要做到有的放矢、对症下药。不同的谈判对象, 其年龄、性别、性格、身份、观念等均有差别; 不同的谈判主题、阶段, 要求使用的表达也有所不同。谈判的过程中, 必须善于透视这些差异, 并能灵活地运用相应的谈判语言技巧, 获得谈判的优势。

谈判初始, 为营造轻松、愉悦的氛围, 可以较多地运用文学、外交语言来增进感情交流。谈判的磋商(讨价还价)阶段, 以专业语言和商务法律语言为

收稿日期: 2011-03-15

作者简介: 陈 红(1978-)女, 汉族, 河南信阳人, 硕士, 湛江师范学院基础教育学院英语系教师, 研究方向为英语及商务英语教学。

主,辅之以文学和军事语言,适时地软硬兼施,掌控良机。

### 三)逻辑性

谈判语言的逻辑性,是指商务谈判过程中对语言的运用要概念明确、谈判合理,推理符合逻辑,证据确凿、说服有力。首先要求谈判人员具备一定的逻辑学知识,而且在谈判前必须做好充分的信息、资料准备工作,对有关信息进行科学的分类,整理有序,熟练掌握。只有武装好了自己的身心,才能在谈判桌上做到有理有据、有序有力地驳倒对手,使谈判向着有利于己方的方向发展。

### 四)准确性

谈判语言的准确性指谈判者在谈判时要正确地选词、准确地运用专业术语,能够清晰地表达谈判的目标和相关条款。如,谈判中所涉及到的时间、地点和商品的数量等不能含糊其词地用“about”、“maybe”。切忌用己方方言或俗语与对方交流,广东式的语言表达中惯用“不好意思,我有急事,走先了。”这种地区特色的习惯表达法会让对方感到迷惑不解的,有碍于谈判中的交流沟通。避免使用带有意识形态分歧的语言,不能使用粗鲁的语言,如:“shit”、“damn”;诸如“my god”、“Jesus”、“my boy”等感叹词也应慎用为佳。谈判语言的语音语调也是很重要的,它能影响倾听者的情绪和态度,进而影响谈判的效果。恰当地采用抑扬顿挫、轻重缓急的语调和幽默诙谐的口吻,在谈判中会取得意想不到的收获。

### 五)灵活性

谈判进程常常是风云变幻,复杂无常。尽管谈判双方在事先都尽最大努力做了充分的准备,但是,谈判者很难或者无法准确地预测谈判对手会在谈判的不同阶段说什么话,所以任何一方都不可能事先设计好洽谈中的每个语句。最切合实际的做法就是谈判者要密切注意信息的输出和反馈情况,仔细倾听并认真分析对方的话,善于察言观色,准确捕捉对方的眼神、表情、姿态等无声语言所传递的信息,能够随机应变,灵活机动地组织谈判语言。

## 三、谈判语言的运用技巧

### (一)巧叙

#### 1. 先发制人,己方开场

坚持开诚布公,态度友好原则,采用“横向铺开”法,说明洽谈要解决的问题、希望通过洽谈取得的利益、明确己方的首要利益和立场。独立陈述应简明扼要,以诚挚和轻松的表达方式让对方明白。

#### 2. 取长补短,对方先谈

在商务谈判中,当己方对市场态势和产品定价的情况不是很了解,或者当己方尚未确定购买何种产品,或者己方无权直接决定购买与否的时候,一定要坚持让对方首先说明可提供何种产品,产品的性

能如何,产品的价格如何等等,然后,再审慎地表达意见。

### 3. 斟酌用语,礼貌得体

谈判过程中所使用的语言,应当准确、丰富,富有弹性。对于不同类型的谈判对手,应使用有针对性的语言。如果对方谈吐优雅,很有修养,己方语言也应相对讲究,做到出语不凡;如果对方语言朴实无华,那么己方用语也简洁明了;如果对方语言爽快、直露,那么己方也不要迂回曲折、语言晦涩。

谈判中要恰当地运用尊他性礼貌语“Your or “you”;常使用表示赞美表扬、感谢等词语,此外,多用肯定性的语言,创造良好气氛,赢得对方的好感,善于使用委婉语“Could you...”,懂得在商务领域如何游刃有余地驾驭谈判语言的商务人士会获得经济利益和快乐心情的双丰收。

### (二)巧问

#### 1. 在合适的时机提问

常言道,话不投机半句多。问话问的不是时机也会招来不悦,甚至会严重影响对方的情绪,使其产生反感,不利于谈判的顺利进行。当对方在陈述目标或发表意见时,不能中途打断其发言,不适合发问。有经验的谈判者会把想好的问题先清晰地记录在案,等到对方说“陈述完毕”或“发言完毕”方可提出自己的问题。

此外,在己方或自己发言之前,就对方所陈述的内容和议题进行如下自问自答式的提问,“就您刚才的发言关于……的问题,我谈几点看法。”在充分表达了自己的观点之后,为了使谈判顺着自己的思路发展,可以这样提问:“我们的基本立场和观点就是这样,您对此有何看法呢?”

#### 2. 采用恰当的方式提问

商务谈判中提问的方式多种多样,有封闭式提问、开放式提问、婉转式提问、澄清式提问、探索式提问、引导式提问、协商式提问、强迫选择式提问等。不管采取哪种提问方式都要注意发问的语气,要委婉平和,字斟句酌,避免责问或审问的架势。

对于要发问的问题应做好准备,提前列好详细提纲。贸然提问是对对方的不尊重。提问的内容和角度要慎重选择,既要有针对性又不要使对方为难。如果对方对所提出的问题面露难色或露出不悦的神情,就要及时变换话题。否则,很容易使谈判陷入冷场或僵局。

### (三)巧答

#### 1. 三思而后答

商务谈判中回答问题前,要留有思考的时间。对于一些问话,不一定要马上回答。特别是对一些可能会暴露己方意图、目的的话题,更要慎重。例如对方问:“你们准备开价多少?”如果时机还不成熟,就不要马上回答,可以找一些其他借口谈别的。或是闪烁其词,答非所问,如市场行情、产品质量、交货

期限等。时机成熟再摊牌,效果会更好。

## 2 模糊作答

灵活机动、模糊却带有无限诱惑力的回答方式也是“巧答”的方式之一。这种回答法有利于给自己留有回旋的余地,如,买方问:“贵公司在价格上能否再优惠一些?”你作为卖方,不妨这么回答:“价格方面的优惠关键在于你们所订购的商品的数量。”如此一来,既符合礼尚往来的待人接物之礼数,又没有把自己的老底和盘托出,没准还会获得比预期更大的订单呢。

## 3 避实就虚式回答

简而言之,就是对于对方的问题,为了更多地维护自己的利益,不做针对性的、明确的回答。也就是说所给的答案并非是对对方所期望的,这种回答方式比较适用于对对方的所提的问题己方不宜于马上作答或全部回答时。例如,对方问:“把刚才我方关于货物运输理赔的两个条件附在合同的条款里,您同意吗?”即使谈判前你的上司已经下放权限给你,你有权利决定,但是,考虑到这个问题事关重大,不能轻易回答,你不妨说:“对于您的问题,我们会慎重考虑的,关于货物的包装,我觉得是不是该……”要善于引开对方的主题,分散其注意力,为己方争取主动权。

## (四)巧辩

### 1. 态度客观公正,措辞准确严密

谈判中,即使己方对对方的报盘、条件、观点等方面持有异议,无论谈判双方辩论得有多激烈,都应该注意态度和措辞。毕竟,谈判不是生气吵架,双方在极度生气的情境下,都试图通过最恶毒的语言来刺激和伤害彼此,结果,两败俱伤。尤其要记住“没有调查就没有发言权”,如果觉得对方商品价格太高,你可以这么说:“虽然商品的质量不错,但是您的报价超出了我所能接受的范围。”不能信口开河,诽谤人格,诋毁对方的商品质量,以此来要挟对方降价。

### 2 观点明确,有理有据

辩论的过程不是煽动情绪,而是通过讲理由、提根据来立己方而驳对方。为了能更清晰地论证自己的观点,必须做好材料的选择、整理、加工工作,只有掌握了充足的证据,摆出充分的理由,才能增强自身辩论的力度和效果,才能让自己的观点拥有坚实的基地,最终驳倒对方,占据谈判的优势。例如,作为买方,你认为卖家报价过高,在讨价还价的过程中你必须摆出迫使对方降价的依据和理由,如:商品成本、质量、规格等方面的有利信息。

### 3 思路敏捷,逻辑严密

商务谈判中的辩论,通常发生在磋商阶段双方遇到难解的问题时。辩论中应遵循的逻辑规律是同一律、矛盾律、排中律、充足理由律。如果违背了这四条基本规律,思维的确定性就会受到破坏,进而使辩论脱离正常轨道。任何成功的论辩都具有思路敏

捷、逻辑性强的特点。

## 4 主次分明,有的放矢,适可而止

无论是商务谈判还是日常的生活、工作、评职称,乃至炒股炒房等投融资活动,聪明的人总能抓住时机,分清主次矛盾,有目标、有计划地去解决,赢得满意的结局。有经验的谈判者在辩的过程中,大都具有大家风范,运筹帷幄,前瞻性眼光极其敏锐,对主次问题的分析和把握格外准确,并且能够出色地运用谈判策略,切中对方的要害,驳倒对方的观点。在这一过程中,要把握好辩论的度,不可得理不饶人、穷追猛打,否则,对方会被吓跑的。例如,中方 A 公司和日方 B 公司就金属硅的贸易进行谈判。日方计划从中方进口一批金属硅,首先中方进行了报价,并向日方展示了 A 公司的发展规模及前景,而且说明了目前美方 C 公司也有意向与 B 公司洽谈业务。不料, B 公司市场总监立即摆出了市场调研的数据和信息,反驳 A 公司报价偏高,同时,指出,由于受金融风暴的影响, C 公司已经申请了破产保护。在此情形下,中方 A 公司不得不降低了价格。案例中,日方 B 公司就是抓住主要问题,有的放矢,迫使中方在价格方面让步。

## 四、结论

商务谈判过程是谈判双方为了实现各自的经济利益而进行交流、协商的过程,同时也是谈判双方在语言表达、思维反应和交际等方面的能力较量。语言表达贯穿于谈判的始终,语言运用恰当,会使谈判柳暗花明,反之,则会陷入僵局,甚至谈判破裂。因此,了解商务谈判语言的特点,灵活熟练地运用商务谈判语言技巧,对取得谈判的成功非常重要。

## 参考书目:

- [1] [美] 罗杰·道森 (Roger Dawson). 优势谈判 [M]. 刘祥亚译. 重庆: 重庆出版社, 2008
- [2] 白远. 国际商务谈判 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008
- [3] 杨素玲. 浅论商务谈判的语言技巧 [J]. 管理方略, 2003(3).
- [4] 李建国. 商务谈判的语言技巧 [J]. 经济师, 2004(1).
- [5] 李芳. 论商务谈判中的礼貌语言策略 [D]. 广西师范大学, 2004
- [6] 金鸣. 成功谈判语言训练 [M]. 北京: 海潮出版社, 2003
- [7] Jeffrey. Edmund. Curry. International Negotiating [M]. 上海: 上海外语出版社, 2000
- [8] 索振羽. 语用学教程 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2004

[责任编辑: 林 静]