

国际商务谈判获胜的筹码

——国际商务谈判的多元化技巧

郭羽佳 祖宏迪 何文思 张芳 余意

(中南财经政法大学 430073)

【摘要】国际商务谈判活动是否成功,将影响商务活动的效果,但目前对于如何成功进行国际商务谈判的探讨还缺乏一个整体化、多元化的研究性总结。而本文的具体内容就在于融合多角度思维,从文化、英语语言学、非言语等因素对谈判的影响,分析如何提高国际商务谈判的胜算。此外,由于国际商务谈判的“国际性”特点,本文还创新地融入法律因素及经济知识,从宏观层面和微观层面谈如何规避谈判风险,获得成功。

【关键词】谈判;文化;语言学;非言语;风险

国际商务谈判是指在国际商务活动中,处于不同国家或不同地区的商务活动当事人为了满足某一种需要,彼此通过信息交流、磋商协议来达成交易目的的过程。

一、国际商务谈判中的文化角色

国际商务谈判与文化密不可分,国际商务谈判中的主体来自不同国家或地区,因此国际商务谈判中的谈判者有着不同的文化背景,而这些又决定着一个企业的文化,影响着公司的内部结构、营销行为、对国外商务伙伴和合同的看法。因此在国际商务谈判中了解各国不同文化,熟悉商业活动中的文化差异对国际商务谈判的顺利进行是非常重要的。

(一)文化差异对国际谈判的影响

1.文化因素影响到谈判主体的价值取向

文化因素影响人们对国际商务谈判活动的总体看法,如有些人把谈判看成是一种对抗和较量,另一些人则认为是一种合作。对美国人来讲,谈判主要是一种交换活动;但对日本人来说,它更多是一种关系。其他人所理解的方式也各不相同,这受到陈规、理解的意图以及指导他们行为的价值观的影响。

2.文化因素影响谈判者的思维方式

思维方式作为一种长期的文化积淀,它潜移默化地影响着人们的社会生活。当面临一项复杂的谈判任务时,采用顺序决策方法的西方人特别是英美人喜欢从具体事物入手,认为细节才是问题的本质。然而采用通盘决策方法的东方人则注重对所有问题的整体讨论,不存在明显的次序之分,在谈判时首先要设定一个最基本的原则框架,喜欢先谈概括性的事项,然后再制定谈判的若干细节,往往把具体内容安排到最后的谈判中解决。

3.文化因素影响谈判风格

阿拉伯商人偏向与对手先建立起友谊关系,即所谓的“先认兄弟,后认生意”。美国商人性格通常很外向、热情、随和,与人结识不久,就会表现出如知己般亲切。他们喜欢直截了当,喜欢纵向型谈判方式。英国商人比较讲究绅士风度,讲礼仪,善交往,相对内敛含蓄。日本商人进取心强,工作认真,考虑长远,讲究礼节,同中国人一样,都有“爱面子”的思想。

(二)应对文化差异对国际商务谈判影响的对策

法国的文化研究专家 Andre Laurent 曾指出:“我们自己的文化已经成为我们自身的一部分,以至于我们看不见我们自己的文化,使得我们总是认为别人的文化与我们的文化相类似。当受其他文化影响的人们的行为与我们的行为不一致时,我们经常会表现出吃惊甚至沮丧的情绪。”这句话深刻地揭示了国际商务谈判者们常常在国际商务

谈判中有意无意地用自己的标准去解释和判断其他民族的文化。

1.谈判前应做好充足的准备工作

谈判的成功之路是“准备,准备,再准备”。谈判前了解文化差异必不可少。谈判准备工作包括:谈判背景,对人和形势的评估,谈判过程中需要核实的事实,议事日程,最佳备选方案和让步策略。所有这些准备必须考虑可能的文化差异。例如,场地布置方面的文化差异对合作可能会有消极的影响。在等级观念较重的文化中,如果房间安排不当,比较随便,则可能会引起对方的不安甚至恼怒。

2.在谈判中要正确处理文化差异

在谈判语言的选择和运用上,对于西方国家,我们必须采取外向型交流方式,尽量以简单、明了和坦率的方式表达自己的思想。例如,美国人对争辩情有独钟,语言具有对抗性,口气断然,他们认为争辩不仅仅是发表个人意见的权利,也有利于解决问题。而在东方文化中,为了保全双方的面子、群体的面子或别人的面子,经常使用暖昧的、间接的语言。即使不同意对方的意见,也很少直接予以拒绝或反驳,而是迂回曲折的陈述自己的见解。

在谈判方法上,以中美为例,由于东方人的思维模式是整体取向,他们在谈判中采用的方法是从整体到局部,由大到小,从笼统到具体。而西方人由于受分析思维模式的影响,他们最重视事物之间的逻辑关系,重具体胜过整体,谈判一开始就急于谈论具体条款。

二、语言学角度

欲促成国际商务谈判的成功,语言学各方面的理论支撑也是必不可少的,以下将从语言学的各个分支讨论促成国际商务谈判成功的策略。

(一)语音学层面:语调

语调,即说话的腔调,就是一句话里声调高低抑扬轻重的配制和变化。对于商务谈判者来说,通过了解某种调型所表示的某种态度或口气也就颇为重要。语调在国际商务谈判中可以突出说话者要强调的内容,体现话语的信息焦点,同时,听话人可以根据调型和语境因素来推导话语的言外之意。如:

A: Mr. Wang, As you may know, our products which are of high quality have found a good market in many countries. So you must take quality into consideration, too.

B: I agree with what you say, but the price difference should not be so big. If you want to get the order, you'll have to lower the price. That's reasonable, isn't it?

B句如果以降调来完成,语气会显得比较强硬,给人一种居高临下的感觉。若句末以升调完成,则会缓和很多,更像一种建议,给对方以回旋的余地。所以在复杂的国际商务谈判中,谈判者可以适时地调整自己的语音语调,以期达成谈判成功。

(二)句法层面:虚拟条件句的运用

虚拟条件句在商务谈判中的运用是十分广泛的,其作用不可忽视。

(1)委婉语气。虚拟条件句在商务谈判中,常用于请求、咨询、反对、否定或赞同等。时间对于谈判双方来说都是个重要的因素,若初次约定见面而双方都早有日程安排的,这时就可以用条件

句向对方提出见面的时间与原因让对方考虑。对方自然也会根据具体情况做出尽快地安排。例如:

A: I shall be in Wuhan for three days and I should be grateful if you could let me know the day and time which would suit you best, as I can then go ahead and arrange other appointments.

我将在武汉逗留一星期时间。我将非常感谢,如果您能告诉我什么时间对您最合适,因为我将依此安排我其他的日程。

B: I shall be glad to see you at 9:00 on 4 May and it would be grateful if you would confirm the appointment on your arrival in Wuhan.

我会很高兴于5月4日上午9:00接待您,并将非常感谢,如果您能在抵达武汉后再确认一下。

(2)避免劣势。虚拟条件句表示与过去、现在或将来的实际情况相反的。所以,在商务谈判中,谈判者可以利用虚拟条件句来达到表示赞同或否定意见。当对方表示出高姿态,对我方产品不满时,我们可以用虚拟语气,让对方换位思考,避免劣势。例如:

You might feel the same way if you were sitting in my position.

(三)语义学层面:模糊语言策略

语言的精确性并不排斥其模糊性。虽然模糊语言在商务谈判中既有消极作用又有积极作用,我们应该借助语境来把握什么时候该用什么时候不该用。语境是把握模糊度的最好标准。

商务谈判中,模糊语言主要出现在以下场合:不想说明详情时;缺少具体信息时;自我保护时;表达礼貌时;劝导对方时。

如:For your information, we have received a crowd of inquiries from many other buyers in other districts and expect to close business at something near our level.

这是卖方婉拒买方还价的一种策略。卖方既不对买方还价进行评论,也不对自己的报价进行辩护,只是用 many other buyers, at something near our level 这种模糊语言迂回表达,把自己不接受还价的态度暗示出来。

(四)语用学层面

1. 合作原则

美国哲学家 Grice 认为,在所有的语言交际活动中为达到特定的目标,说话人和听话人之间存在着一种默契,一种双方都应遵守的原则,这就是会话的合作原则。商务英语尤其要遵守这种原则,因为只有相互合作才能建立良好的贸易关系。

试比较一下两句话:

(1) I am sorry to have point out that we don't have these goods in stock at the present moment in time and it has sold out days ago.

(2) We are presently out of stock of this item.

在谈判中,若使用第一句话会显得叙述繁琐,占用了对方的宝贵时间,简化后的第二句简洁几个字,将意思表达得清清楚楚,有利于谈判另一方的理解。第二句遵守了合作原则中的方式准则,说话要简要。

2. 礼貌原则

在国际商务谈判中,礼貌原则的这一系列原则都将适用。以赞誉准则为例,赞美策略在商务谈判中也起到融洽的作用。在国际商务谈判中,适当的赞美可以缩短谈判双方的心理距离,融洽谈判气氛,有利于达成协议。例如:

It goes without saying that we very much appreciate the support you have extended us in the past.

使用以夸大对对方的感激,充分突显出赞扬的言外之意。不过赞美要把握好质和量,赞美的话语一定要具体明确,泛泛的赞美会使之大打折扣。在实际谈判过程中,礼貌原则和合作原则往往是结合使用的,二者同时并存,互相补充。

三、非言语交际对商务交际的影响

在商务交际中,掌握一种双方共同的语言(如英语)来沟通当然是重要的。因为在交际中首要依靠的手段就是言语,但是,当双方由于对同一种语言掌握的熟练程度不同,言语的交际满足不了双方交流的需要时,那么双方都会求助于非言语交际。通过一些非言语信号的使用来更好地表达自己的意思,帮助对方明白,以便达到沟通的目的。因此,在商务交际中,除了掌握沟通的语言外,还要了解交际中所使用的非言语交际信号的意义。

(一)非言语交际信号

1. 交际距离

交际距离是一个非常容易让交际双方忽略的非言语交际障碍,但它又时刻影响着商务交际的效果。一般来说,中东人和拉美人的交际距离比较近,少于18英寸(约45厘米),他们认为站得近才是友好的表现。而在西方国家里,大部分人的交际距离为18英寸到3英尺(约45厘米至90厘米)。他们不喜欢在商务交际中离得太近,这与西方人注重个人空间的文化有着一定的相关性。中国人的交际距离也很近,大概介于上述两种距离之间,因此,当中国人与西方人交谈时,西方人总觉得交谈的距离过于相近,甚至可以闻到对方口中的气味或不时有唾沫喷出,因此,西方人就会不时地往后退来获得适合他们的交际距离。但是如果中国人没有意识到这一点,由于习惯的驱使自然而然地往前靠而让对方感觉不舒服的话,那么对方只能选择匆匆结束对话了。

2. 问候与握手

在商务交际中,问候与握手的形式不仅在东西方文化中存在差异,即使在文化相近的国家之间也会有不同。例如,虽然南美人以他们的热情好客著称,但是阿根廷与巴西两个国家的惯用问候与握手形式仍有不同。阿根廷人在交际中会与所有在场的人点头并一一简单握手,而巴西人在见面和离开时都会热情地相互握手,而且握手的时间较长。西方文化中,北美人的握手是紧紧的、有力的,显示出双方对自己的信心。然而法国人的握手恰恰是轻轻的、快速的,与北美文化相反。在东方文化中,中国与日本也存在差异。现在中国人多采用握手的形式来问候,握手时间的长短与力度反映出对方的重要性。在日本,鞠躬依然是常用的问候形式,表示对对方的尊敬。

3. 名片

在日常商务交际中,除了问候与握手外,名片交换也是一个普遍的做法,但在如何存放

名片、递接名片等方面则由于文化的不同而不同。一般来说,美国人对于名片不是太在乎,

处理方式上比较随便。相反,中国人与日本人都比较认真,见面一开始就会互换名片,特别

是日本人,他们认为名片代表了持名片人及其代表的组织机构,对名片格外地尊重。日本人向对方呈递名片是毕恭毕敬的,他们用双手的大拇指与食指夹住名片,把文字正方向的一边向着接受者并轻轻鞠躬,以便对方读到名片上的内容

(二)克服跨国商务交际中非言语交际文化的障碍

1. 树立非言语交际文化差异的意识

在商务交际中,要时刻做好面对不同非言语交际文化的心理准备,时刻提醒自己非言语交际文化的存在。当遇到一些有着与自己文化不同含义的非言语符号时,应尊重对方的文化与风俗习惯,以相互尊重、相互包容的态度与对方相处。

2. 加强非言语交际文化的学习

为了更好地进行跨国商务交际,避免在交际中因文化的不同造成误解,在日常交际中应对不同国家的风俗文化有所了解。特别对那些同一个非言语符号在不同的文化里却有不同含义的非言语文化

多加认识 多做思考,为双方进行商务交际创造一个愉快的环境。

3. 注意非言语交际文化的差异性

人们通常比较注意不同国家和民族之间非言语交际文化的差异性,但很容易忽略在同一个国家或民族中也会存在非言语交际文化差异的情况。例如在我们的国家,东南地区和西北地区的文化和风俗习惯也有差异,不少非言语符号在这两个地区所表达的意思也不同。因此,在交际中,不能抱着“一刀切”的态度来理解来自同一个国家的人们所使用的非言语符号,

应该在交往过程中多观察、多沟通。

四、国际商务谈判中法律因素的影响

(一) 法律在国际商务谈判中的作用

目前,全球经济一体化进程正在加速进行,我国社会主义市场经济也正在蓬勃发展,这一切都为商务谈判提供了更为广阔的舞台。由于市场经济本质上就是法制经济,因此包括商务谈判本身在内的一切商务活动都必须依照法律进行。反过来,法律又为包括商务谈判在内的一切商务活动提供有力的保障。

1. 法律对国际商务谈判的宏观调控

市场经济体制的确立,必然要求建立与之相适应的完备的法律体系,而完备的法律体系的建立,又对市场经济起到宏观调控作用。由此推衍,作为具有经济性和价值转换性特征、担负实现商品交易职能的商务谈判活动,必然受到法律的宏观调控。随着适应社会主义市场经济的完备的法律体系的建立,必将对社会主义市场经济的快速健康发展起到良好的宏观调控作用和积极的推动作用。

2. 法律对国际商务谈判的制约

法律对商务谈判的制约,主要表现为商务谈判人员法律意识的强弱对商务谈判的影响。

由于在社会主义市场经济条件下,一切商务谈判都必须在法律规定的范围内进行,所以,作为商务谈判人员,如果具备良好的法律意识,就能在商务谈判活动中游刃有余,立于不败之地;反之,则会处处被动,很难取得商务谈判的成功。具备较好的法律意识,不仅在国际商务谈判中是必要的,而且在国内商务谈判中也是十分必要的。否则,将会在处理商务谈判中涉及到复杂法律关系时陷入困境,甚至造成损失。

(二) 在国际商务谈判中寻求沟通与融合

各国的法律制度,由于历史、政治、经济和文化等多种原因主要分为以英国、美国为代表的普通法系和以法国和德国为代表的大陆法系,而香港由于长期实行英国法其自身法律制度表现出明显的普通法特点。所以在国际商务谈判中寻求沟通与融合至关重要。

1. 谈判文本格式

在国际商务谈判中,通常会碰到一些条款,它们最初发源于英美普通法的合同理论与实务,经反复采用、完善而形成格式条款并日益发展成为国际投资、并购合同中的必备条款。在外方谈判者看来,使用这些格式文本签订合同,既可做到条款齐全、行文规范又可减轻撰写合同的负担堵塞漏洞提高签约质量保护投资者利益。

2. 适用法律与管辖权

意思自治及合同自由是现代民法的基本原则之一,国际商务合同当事人有权在法律允许的范围内协商选择赖以解决争议的准据法以及管辖权。一旦日后发生纠纷适用法律和管辖权将对解决纠纷产生重要影响。因为合同的一方当事人是外国人,外国的法律又与本国不完全相同,甚至是完全陌生的,所以在合同订立过程中本国当事人一般尽量约定适用本国法律,这样对本国当事人来说是有利的。

关于争议管辖权,公平与公正是当事人考虑最多的问题之一。在国际民商事交往中特别是国际投资领域,一方当事人一般不了解对方所属国诉讼程序,更不希望将来争议解决受到对方所属国司法

公正性的影响。所以,双方均试图避免未来争议提交对方所属国法院管辖,并趋向于建立各种保护性手段以减少争端解决的不确定性。

3. 使用语言

适用语言对谈判协议也是至关重要,除了影响一般主权、合同解释争议外还涉及更多的管辖、仲裁文书和庭辩用语等程序法内容,并且可能由程序而影响争议实体裁决结果。由于分处不同母语的地区,双方必须同时使用中英文两种文本,也就面临着一旦中英文本发生差异时何者优先的问题。外国投资者一般均以英语为工作用语,在其跨国投资项目中也不可能通晓和熟练运用所有东道国的语言,所以他们一开始通常会坚决要求协议不仅需要制作英文文本,还必须赋予英文文本与东道国语言文本同等且在发生差异时优先的法律效力。作为中方企业由于注册地和营业住所均在中国境内,如果谈判标的也发生在中国,所适用法律和提请官方核准的文件都必须使用中文,所以坚持中文文本的优先效力非常重要。

五、国际商务谈判中的风险管理

商务谈判中的风险管理直接影响谈判收益的大小和谈判收益的最终实现问题。它是确保谈判成功的关键因素之一。谈判人员有必要对商务谈判中的风险有一个深入认识,对风险能进行预见和控制,掌握规避风险的方法和技术,通过灵活运用,在商务谈判中确保己方利益,减少经济损失。

(一) 国际商务谈判中的风险分析

1. 政治风险

政治因素与商务活动有着千丝万缕的联系,而且它所产生的消极影响和损失难以弥补。商务活动中的政治风险首先是指由于政治局势的变化或地区冲突、国际冲突给有关商务谈判活动的参与者带来的可能的危害和损失。其次,政治风险也包括由于商务合作上的不当或者误会给国家间的政治关系蒙上阴影。因此提高预见和防范政治性风险的能力是开展国际商务合作的重要问题,必须予以高度重视。

2. 市场风险

国际金融市场上的行情瞬息万变,各类价格波动频繁,这就不可避免地给市场参与者带来各种损益的可能性,其风险主要有:汇率风险、利率风险和价格风险。汇率风险是指在较长的付款期中,由于汇率变动而造成结汇损失的风险。利率风险是指由于各种商业贷款利率的变动而可能给当事人带来损失的风险。这里谈的价格风险是狭义的价格风险,它撇开了作为外汇价格的汇率和作为资金价格的利率的风险问题。它主要是对于投资规模较大,延续时间较长的项目而言的。

3. 技术风险

谈判中的技术风险主要包括:首先,过分奢求引起的风险。在项目合作中我方在向外方提出任何技术要求时,都要有承受相应费用的准备,这些费用的上升幅度有时会大大超过功能的提高幅度。其次,合作伙伴选择不当引起的风险。合作伙伴选择不当,会使项目在合作进程中出现一些难以预料甚至难以逆转的困难,也会蒙受机会成本的损失。第三,强迫性要求造成的风险。大企业凭借自己的实力强迫弱小企业与其签订不平等的合作协议。

【参考文献】

- [1] 玉龙. 国际商业谈判学. 神州学人, 1997. 5. P885.
- [2] 汪清园. 国际商务谈判中文化差异的影响及对策. 江西社会科学, 2006. 6.
- [3] 曹顺发, 冯波. 《国际商务谈判》[M], 沈阳: 辽宁教育出版社, 2001.
- [4] 衡祁, 张静. 《商务谈判英语——语言技巧与商业习俗》[M]. 北京: 对外经济贸易大学出版社, 2005.