

浅议商务谈判的礼仪

张金鑫

(渤海大学外国语学院, 辽宁 锦州 121000)

[摘要]近年来,基于商务谈判礼仪应用越来越广泛的现状,本文将从商务谈判和礼仪的概念,商务谈判礼仪中现存的问题,中西方商务礼仪的差异以及商务谈判礼仪的重要性等方面进行分析探讨,希望对该领域的研究提供一定的借鉴。

关键词:商务;谈判;礼仪

1 前言

关于商务谈判的探讨在我国相关领域一直占据着十分重要的地位,虽然已经取得了一定的成绩,但在实际应用,特别是商务谈判的礼仪问题中还存在着一定的问题,有必要从商务谈判和礼仪的概念,商务谈判礼仪中现存的问题,中西方商务礼仪的差异以及商务谈判礼仪的重要性等方面进行更加深入的探讨。

2 商务谈判和礼仪的概念探讨

所谓礼仪,即指在人际交往中,以固定的、公众认可的一种方式来实现自己对于别人尊重的一个过程。礼仪涉及穿着、谈吐、沟通方式等内容。简单来说,礼仪就是人们在与他人交往时一项理应共同遵守的道德准则。

所谓商务谈判,则是指在某些商务活动中代表不同利益的两个主体,为了达成某项交易,而通过交易的条件和相关附加问题而进行的一次协商。并且,商务谈判在对外经济贸易的活动中也是十分重要的。

3 商务谈判礼仪中现存的问题

3.1 不注意谈判的具体安排

1.不注意谈判时间的选择,谈判实践的决定应该是在双方商量之后确定的,不能一方擅自决定。因为时间的选择会涉及到双方的利益,如果擅自将时间定在对方身心低落的时候,很明显形势对对方十分不利。双方商榷后在确定谈判时间,既是一种礼貌的表现,也是一种重视谈判的表现。

2.不注意谈判地点的选择,谈判地点的选择,不能盲目指定,应该尽量选择熟悉的环境中进行,现在的商业谈判多是进行两次及以上,那么就应该双方各自选择一个地方,以示公允。

3.不注意谈判人手的选择,谈判人手,一般包括主要谈判负责人,助手,以及相关专业方面的专家。如果随便选择谈判人手,导致谈判中出现突发情况,是对对方不尊重的表现。

3.2 交谈礼仪的问题

交谈才是整个商务谈判的重要活动,没有交谈就没有谈判,所以交谈的礼仪是最终要的。而如果想达到交谈活动圆满结束的效果,就必须遵守交谈的礼仪,不能出现以下的问题:

1.不了解对方的谈话形式。这种情况主要指谈话人事先没有对谈判对手的心理和日常谈话习惯有足够的了解,也没有充分考虑到实际场合中可能出现的影响因素,其中的危害主要表现在谈话过程中不能够给对方足够的尊重与理解,或者盲目的与对方攀关系,造成谈判对手的心理压力。

2.否定谈判对手。这种情况主要指谈判人为了争取己方的利益或者因为一些个人情感,没有及时把握双方观点相似的地方,没有及时的拉近双方情感上的关系。甚至于一些谈判人生硬的反驳对方的观点,这都会造成很严重的后果,以至于导致整个商务谈判的失败。

3.态度、语言使用失当。这种情况主要指谈判人在谈判过程中由于信心缺失等个人因素,无意识的使用一些不必要的手势,或者莫名的与对手过于接近,给人一种咄咄逼人的错觉。

4.语速、语调保持失当。这种情况主要指谈判人在谈判过

程中没有注意自己该强调的地方,只是一味的提高音量,或者莫名其妙的改变语速,给对方造成心理压力。

4 中西方商务礼仪差异

4.1 问候差异

商务会面谈判的第一件事就是问候对方,如果不了解对方的称呼习惯,在第一句话就会露怯。中国人讲究“尊卑有别”“长幼有序”,习惯根据辈分或者官衔等称谓他人,应该充分反映出对方的职务,地位,并且以此为基础拉近双方的关系。而西方社会讲究平等,称呼规则没有那么复杂,除了针对某些身份特殊的人群,一般很少用头衔称呼别人,在商务活动场合下,西方人以 Mr.称呼男士,以 Miss 或 Ms 称呼女士,这已经是一个约定俗成的习惯。不过有时为了表示亲切也会直接叫对方的名字。

4.2 时间观念差异

这种差异并不是体现在是否守时上,因为在商务谈判的礼仪中,中西方对守时同样重视,这里要讨论的是时间观念的差异。

1.对于守时概念的理解差异,在中国,对守时概念的理解是提前赴约,也就是等候对方,这是对对方身份的一种认可和尊重。然而在西方,提前赴约这种行为被认为是不合礼仪的,会引起对方的不快。

2.对于邀约的理解差异,在西方国家,邀请对方参加商务谈判活动都要事先通知,即在活动开始前的一周甚至更长时间前发出邀请。临时的邀请,比如当天的邀请,会被认为是一种怠慢,基本上都会被拒绝。在中国现代商务交往中,邀请与会面也会提前预约,但是对于提出邀请的时间要求并不严格。

3.对于谈话中时间的掌握,中国人在商务谈判中,首先进行的是感情投资,在交谈中长时间不进入主题,往往先进行很长时间对其他事情的讨论,这样的好处就是可以摸清楚对方的态度,也显得比较亲近。但是西方人却难以理解这种行为,西方人会认为对方不进入主题是因为对方没有做充足的准备。反之,中国人认为,西方人简单快捷的谈判方式显得傲慢无礼。

4.3 送礼方式差异

送礼是一种重要的人际交往,中外商务人士都讲究送礼以增进友谊。不过,中西方在送礼问题上的理解差异很大。中国人更在意的实用性,也就是这件礼品本身的价值,礼品越贵重越能表现感情。西方商务人士虽然也认为礼物可以传达感情,但是他们不是很在意礼品本身的价值,他们更在意礼品包含的意义,即衍生出来的文化价值。这是一种贵族式浪漫思维的表现。

5 探讨商务谈判礼仪的重要性

(1)良好的谈判礼仪创造良好的氛围,而良好的礼仪氛围则是谈判成功的重要条件。剑拔弩张,解决不了现代谈判的问题。一个公司,如果做不到得体接待客户,在细节上尊重对方,根本不可能使客户产生信任感,更遑论和你合作。人都是有感情的动物,如果在一个相对和谐的氛围中谈判,双方的关系很容易被拉近,这样就可以很容易的找到双方礼仪的结合点。

(2)为商务谈判进行中变通策略提供可能。语言交际和策略是多变的,比如模糊语言就是商务谈判中的一种谈判策略,能

够促成谈判的顺利进行。当双方因为一些问题产生分歧时,针锋相对很容易导致谈判失败。这时候就应该使用模糊语言,尽量避开双方都十分在意的矛盾,通过一些别的优势,掩盖矛盾。这样既表达了自己的诚意,给足了对方面子,也可以给对方心理上一个缓冲,让他更容易接受你的提议。

(3)有利于在谈判中塑造企业的良好现象。企业形象往往就是一个企业的品牌,无论是面对业内人士的谈判还是与业外人士的沟通,员工的举手投足,穿衣打扮都彰显着这个企业的形象。谈判者往往会通过对方的外表、谈吐去确定这个人的思维方式、道德水准,进而从主观上形成一种是否与你合作的想法。这就是第一印象的作用。如果对方对你产生好感,交易必然会十分轻松,反之,阻力则会特别大。

(4)有助于双方产生友谊,为长期合作打下坚实的基础。尊重别人,必然获得别人的尊重,双方在一定时间的接洽中,如果互有好感,很容易形成友好的合作关系,这对将来长期合作会有不可估量的好处。即使在后来的合作过程中出现了一些利益上的冲突,我们也应该保持友好合作的态度,努力解决问题,争取求同存异,以达到友好合作的最终目的。所以我们必须要重视礼仪在商务谈判中的重要性。

(上接第 212 页)

基础单元,因而学生需要具备将宽阔的词汇量。首先,学生扩大词汇量需要教师的积极引导,即对于单词方向、单词记忆技巧等的一些认识,如,对于单词“associate”的讲解时,首先阐述其含义:其可以指联系、有关,同时在职称前使用时便是指“副的,副职称”,如“associate professor”指的是副教授;其次教会学生如何简单有效记忆,例可将单词分解为认识的单词“as”+“so”+“ate”(eat 过去式)来加以记忆。

4.3 文化背景知识。由于英语是一门语言,语言的形成必然有其社会环境、文化背景因素的影响,因而,在翻译教学的过程中要极度注意文化背景知识的差异。虽然说四六级翻译题型的改革主要是涉及到中国的一些背景知识,但是要将中文翻译成英文必定要运用英文的一些习惯表达,因而,这个过程中文化背景知识的积累也是极其重要的。例如,在汉语“生死有命,富贵在天”、“天命不可违”的翻译时,很多同学都无从下手,倘若知道中西方的宗教信仰上的差异,即中国信仰“老天爷”,而西方信仰“上帝”,这两句话的翻译与英文中的“Heaven is above all”有异曲同工之妙,则会容易下手多了。

5 结论

(上接第 213 页)

产生动力后,要不断确定目标,把可能的一些枯燥学习过程转化为自身目标价值的实现过程。同时注意积累和保持。发挥自身主观能动性和意识的能动作用,在思想和行为上两方面共同促进英语学习的进步。由于学习不受时间和地点的限制,存在着很大的自主性。成人学习者根据工作应用、应试学习、出国生活等不同的学习目的可以采用不同的学习对策,对难点、重点加以优先突破。以提供持续的动力源泉。提高自主学习英语的能力,提高在职人员自身综合素质,提升职场信心,实现自我发展和自我价值体现的需要。讲学习成为一种习惯,将自主成为一种态度。随着社会的发展,当这个群体越来越大成为自然的时候,使得更多人都在使用英语的时候,我们也会随之成功。

参考文献:

- [1](爱尔兰)David Little 等.自主学习方法与途径.福建教育出版社,2010-4-1
- [2]肖惜.信息化外语自主学习导航.武汉大学出版社.2010-9-1

6 结束语

综上所述,加强商务谈判礼仪的研究分析,对于提高整个商务谈判领域的技术水平都具有十分重要的意义,因此在今后的研究中,应该更加重视对商务谈判礼仪的探讨。

参考文献:

- [1]张佳.浅析国际商务谈判的技巧.《科技信息》2009
- [2]黄向珍.浅议商务谈判中的礼仪.《青年文学家》2011
- [3]胡敏.文化差异对国际商务谈判的影响和对策研究.《安徽大学》2011
- [4]周曼玉.商务英语谈判中的礼仪策略研究.《青春岁月》2010
- [5]张甜.影响国际商务谈判的跨文化变量.《当代经济》2013
- [6]吴国华,胡立莉,练续艳.国际商务谈判的言行礼仪分析.《中国校外教育》2010

作者简介:

张金鑫(1991-03),女,汉族,天津人,渤海大学外国语学院,应用英语系,商务英语专业。

英语四六级的改革已将翻译教学提上了英语教学的议程,是大势所趋。这种改革对现阶段的翻译教学即是机遇又是挑战,教师与学生都应作出积极努力,扩充翻译所需的词汇知识、文化知识,以及语法知识,认真学习翻译理论与翻译技巧,在现实生活中将所学知识用于实践,提高知识的综合运用能力,为我国积极融入世界,立于世界民族之林作出积极贡献。

参考文献:

- [1]田品德.大学英语教学翻译的能力培养与文化疏导[J].教育教学,2013,(11).
- [2]曾爱华.构建主义理论下的大学英语翻译教学改革[J].吉林省教育学院学报,2013,(12).
- [3]刘剑.译在人为——大学英语翻译教学探究[J].长春教育学院学报,2013,(12).

作者简介:

吴思美,女,辽宁辽阳人,渤海大学外国语学院,英语师范专业。

- [3]黄希庭.《心理学导论》.人民教育出版社.2007-8
- [4]黄国文,语篇与语言的功能?北京:外语教学与研究出版社,2002
- [5]李运兴,语篇翻译引论?北京:中国对外翻译出版公司,2000
- [6]刘润清,西方语言学流派北京:外语教学与研究出版社,1999
- [7]刘润清等,现代语言学名著选读(上下册)北京:测绘出版社,1988
- [8]刘润清等,语言学入门?北京:人民教育出版社,1990
- [9]陆国强,现代英语词汇学(新版)上海:上海外语教育出版社,1999
- [10]戚雨村,现代语言学的特点和发展趋势?上海外语教育出版社,1997

作者简介:

辛惠(1993-04)女,甘肃天水人,渤海大学文理学院外语系。