

doi: 10.3969/j.issn.1674-4993.2012.05.060

谈国际商务谈判技巧

□ 陈 菲

(中国大连国际合作(集团)股份有限公司 辽宁 大连 116000)

【摘 要】文中作者结合 10 余年工程承包经历以及在国外项目实施的亲身实践,深入浅出的分析了国际商务谈判中的前期准备、谈判策略、谈判技巧等问题。

【关键词】国际商务; 谈判; 技巧

【中图分类号】 F740

【文献标识码】 B

【文章编号】 1674-4993(2012)05-0153-02

The Skill of International Business Negotiation

□ CHEN Fei

(China Dalian International Cooperation (Group) Holdings Ltd. Dalian 116000 ,China)

【Abstract】 The writer has been working in the field of international project contracting for more than ten years. Combining the 10 years of working experiences and the abroad site working practices ,the writer finds an easy way to illustrate and analyze the items of pre - preparation work ,negotiation strategy and negotiation skills of international business negotiation.

【Key words】 international business; negotiation; skill

经济全球化的浪潮席卷着世界,国际间的经济交流和交往不断地深入、扩大。作为全球化经济中的一员,中国也在商战中扮演着重要的角色。如何才能在商战中取胜呢?成功的国际商务谈判会起到举足轻重的作用。

说起谈判,大家一定会想起三国时期的卧龙先生:他只身入吴、舌战群儒,说吴主之连纵,救主公于危急。他的辩论成功完全取决于谙熟于胸的谈判技巧。我们今天想要在商务谈判中舌战群商,立于不败之地,要学习和掌握更多的谈判技巧和谈判策略。

1 谈判准备

晓对方之事:在国际商务谈判中,谈判的对象来自不同的国家和地区。各异的经济制度和文化背景造就了各国商人不同的价值观和谈判风格。做好充分前期调查,了解对方的民族文化特点,所在国家和地区的政策、法规、商务习俗、风土人情及参与谈判人员的状况,会在最大程度上避免由于文化差异而引起的笑话、误解。

清对方之底:在购买商品时,在谈判之前,尽可能的掌握对方原料、运输、人工、附加费用的价格水平,在合理的范围内,确定对方的成本价格,最后确定一个合理的最低买入价。在卖出商品时,在谈判之前,尽可能的了解所卖商品在进口商所在地的销售价格,运输、进口过程中产生的费用,计算对方的利润空间,为自己确定一个合理的最高售价。

知自身之短:在谈判之前,充分分析判断自身的优缺点。

对于谈判中的弱点,提前准备对策,确定回应预案;对于谈判中的强项,尽量引导对方的思路向这方面走,争取谈判的主动和优势。

选合适之人:商务谈判很大程度上是双方谈判人员实力的较量。谈判的结果往往取决于谈判人员的专业素质和心理素质。国际商务谈判所涉及的知识面非常广博,例如:国际贸易、市场营销、海事运输、国际商法、工程技术、心理学、经济学、财务、外语,以及相关国家的人文、商务习俗……所选的主谈最好能够是一个涉猎广泛、知识丰富的人。在配备谈判组人员时,也要分类别的选择相应的专业人员,最后形成一个合理、完善的谈判团队。队员之间可以通力合作、互补长短,提高谈判效率,一定程度上减轻主谈人员的压力。

定谈判之策:每次谈判都有自己的特点,我们要确定特定的策略和相应的战术。谈判中有时会有强势的施压,使对方感到很可能失去这宗大生意,有时会有婉约的让步,令对方感到合作的坦诚,选好施压和让步的时机,会促使谈判的顺利进行和圆满结束。谈判是不确定的、活的过程,其中变数很大。要提前制定几套谈判的策略,以便随机应对。

2 谈判策略

谈判的目的是形成双方都满意的合约文稿,使双方在交易中都取得自己的利益。把双方参与谈判的人称作谈判对手,双方确有了为了争取自身利益最大化的对抗关系,但最重要的还是合作。为了实现合作的目标,我们需要经历暂时对抗

【收稿日期】 2012-04-13

【作者简介】 陈 菲(1979—),女,汉族,国际商务师(中级),本科,学士,研究方向:国际工程承包的商务部分。

的过程。在谈判中恰当的使用一些谈判技巧,收放自如,避免势不两立的强烈冲突出现,避免不可破解的僵局出现是很重要的。

角色配合:谈判前,一定要定好角色:谁唱“红脸”,谁唱“白脸”。红脸者大刀阔斧,直揭对方敏感部位,杀价、砍价毫不留情,争得面红耳赤,甚至逐客断交;白脸者态度和蔼,彬彬有礼,处处留有余地,一旦出现僵局,马上出面拉住红脸者,劝说对方谈判人,仿佛自己是第三方,是旁观者一般,拉着双方重新坐下来谈。这种刚柔相济的谈判方式很值得大家去借鉴。

“再而衰,三而竭”:《左传·庄公十年》中的《曹刿论战》曾说过“一鼓作气,再而衰,三而竭。”讲得是两军对垒一定要一鼓作气,不然士兵就会丧失斗志,失去了作战的优势。在谈判中,如果遇到态度强硬、咄咄逼人的对手,我们就可以把老祖宗的东西拿来活用:拖延交战、虚与周旋,多次拉锯,最终使趾高气昂的谈判者心生厌烦,逐渐丧失锐气。同时也能给自己创造机会,使自己从被动中扭转过来,等到对手精疲力竭时一击制胜。

猫为虎师,留一手:猫教老虎的故事家喻户晓,把这个道理引申到谈判中,如果对方向你提出某项要求,即便你完全可以满足,也不要立即全部答应。先同意一部分表示自己的诚意,留下一部分回去研究,吊着对方的胃口,以备讨价还价之用。

收起拳头更有力:以前看过一个老电影:红军撤退时,一个小战士很是不解。年长的政委问他:是直接出拳打人力气大,还是将拳头收起来再出拳打人的力气大呢?小战士思忖半天,答道:“收起拳头。”谈判中也是这样。我们以退为进,让对方先开口说话,表明所有的要求。在耐心听完后,筛选出对方的破绽,再发起进攻,逼其就范。

断螯求生:螃蟹在遇到强敌和危险的时候会舍弃自己的前螯以换取生的机会。谈判时在局部不重要的问题上首先做出让步,可以换取对方在重大问题上的让步,将自己的利益最大化。

画饼充饥:笔者所经历的某国际工程项目,由于所需工程材料和驻地的缘故,和当地的矿主和土地所有者多有交往。为了最大限度的降低成本,我们在租用驻地土地时多选择平整土地和改善原地基等不直接付费的方式回报土地所有者。但有一次,一个难缠的“地主”就是不肯就范,除了上面提到的免费条件外,还提出了一个很高的现金租金。这个租金根本不可能接受,但他那块地的位置又是最利于作为项目临时驻地的。怎么办呢?此“地主”还在地的附近开了一个小卖部。前去谈判的人灵机一动,对他说:我们在这里建立驻地,会有150多个工人搬到这里住。他们来到这里会购买小食品、饮料等。这给你们带来了巨大的商机。如果我们不来这里驻扎,你的地还是荒的,你的商店也不会有这么大的客流。在我们的引导下,“地主”开窍了,答应了条件,签订了租地合同。在谈判遇到僵局的时候,想到对方想不到的可能的附加利益,给他画一张大饼,教会他向着这个方向去思考,展望美好的未来,最终实现谈判的预期效果。

利而诱之:是人就会有人情在。请客、吃饭、观光和赠礼等虽是生活中的家常便饭,但实际上是在向对方传递友好的讯号,是一种微妙的润滑剂。一句“你是我的朋友”往往会在谈判中无限的拉近双方的关系。

相互体谅:谈判中最忌讳索取无度、漫天要价或胡乱杀价。双方要将心比心,既保证自己的利益,又让对方有利可图,实现双赢,并取得皆大欢喜的结果。

3 谈判冲突

谈判中,双方都想获得最大的自身利益,尽管我们可以在一定程度上避免谈判陷入僵局而至最终破裂,但有时利益的冲突是难以避免的。只有采取有效地措施才能保障谈判的顺利完成。

将思维的差异和实质利益相区分:谈判的利益冲突往往不是由于客观事实,而是由于思维方式的差异。在商务谈判中,双方各执一词时,双方往往都在按照自己的思维定式在思考问题,最终导致双方观点没有交点,使谈判进入僵局。

在谈判中,如果双方出现意见不一致,不妨试试这样解决问题:①站在对方的立场上思考;②不要以自己为中心推论对方意图,否定对方的所有想法;③相互讨论彼此的见解和看法;④采取实际行动,抓住让对方吃惊的化解冲突的机会;⑤让对方感到谈判的整个过程是双方都在参与的,而不是由一方独自决定的;⑥协议达成时,给对方留足面子,尊重对方人格。

创造双赢的方案:双赢是谈判的最终、最好结局。创造性的解决方案可以满足双方的利益需要实现双赢的局面。以下几个方面可以有效地寻找双赢的方案:

①采取“头脑风暴”的小组讨论,创造出各种想法和主意,再对这些想法进行评估,选择最佳方案;

②扩大方案的选择范围,充分发挥想象力,尽量扩大谈判的可选择余地,不要拘泥于寻找最佳的方案;

③站在对方的角度,让对方更容易做出决定。如果你能让对方觉得方案是合法合理的,对双方都公平,那么对方就容易肯定你的方案,最终使用你的方案。

借助客观标准:谈判都想获得最大的利益,双方各执一词,争执不下时,一些客观存在的标准能起到很好的参考作用,例如:国际市场现行价格、替代成本、折旧账面价值等。此种方式在实际谈判中非常有效,可以不伤和气的快速取得谈判成果。在运用客观标准时,谈判者还要注意以下几个问题:

①选择公平的,双方都愿意的客观标准;

②采取公平的利益分割方法,为自己的利益分割方式寻找客观依据;

③善于阐述自己的理由,用严密的逻辑推理引导对方接受自己提出的客观标准;

④顶住对方压力,让对方陈述所遵从客观标准的依据,不要被对方的最后通牒、朋友信任和固定价格所吓倒。

“工欲善其事,必先利其器”。在国际商务谈判中,做好了充分的准备,运用了正确得当的谈判技巧,必然事半功倍,最终实现双赢的局面。