

# 谈商务谈判技巧

■徐雪婷 黑龙江大学应用外语学院

**摘要:**商场如战场,商务谈判场更如同战火前线,得体的商务谈判礼仪,灵活的商务谈判技巧,足以令您把握商务谈判的主动权。随着我国加入WTO,国际贸易和对外交往将日益频繁,各种类型、各种层次的外贸、外经、外交谈判也越来越显示其在社会、政治、经济生活中的重要地位,如何进行有效的谈判被提到了议事日程。笔者就如何提高商务谈判技巧进行了相关分析,从而使谈判的双方获得双赢。

**关键词:**商务 谈判 技巧

商务谈判是人们在各类经济业务中,为使双方(或多方)的意见趋于一致而进行的洽谈磋商。从事商业贸易或商业合作的人士,对商业谈判应该都不陌生。在商务谈判过程中,如何正确的发问也是一个技巧,一个正确的发问技巧对于谈判有着意想不到的效果,对于谈判者来说,要正确的把握谈判的发问诀窍,才能赢得这次谈判。

## 一、做好商务谈判的准备工作

1.充分了解对手,做到知己知彼。通过各种渠道去了解合作项目中对方和己方的优势、劣势信息及预期目标和底线,做好汇总分析表,围绕目标,制定预案。所谓,知己知彼,百战不殆,在商务谈判中这一点尤为重要,对对手的了解越多,越能把握谈判的主动权。谈判是一个不断达成共识的过程,一个妥协的过程,所以你需要考虑对方的出发点,评估他们的实力;研究他们提出来的条件。了解你的谈判对手愈多,在谈判中你获胜的机会愈大。由于在谈判中,双方最关心的就是利益问题,一切都不得是围绕着利益展开的。所以,谈判前首先要对谈判对手的需要进行分析。了解了对手需要,才能找到对方的“底牌”。例如,一场采购谈判,我们作为供货商,要了解其他可能和我们谈判的采购商进行合作的供货商的情况,还有其他可能和自己合作的其它采购商的情况。因此,宁愿没有情报,也不要错误的情报。同时要掌握对方拥有的情报可能有哪些,但情报也不能太多,太多的情报只会弄巧成拙。从而使谈判结果朝着对自己有利的局势进展。

2.遵循平等互利、友好协商的原则。在现代的商业社会中,商务谈判越来越多,对企业的经营活动也起着越来越重要的作用。平等是一切正常交往的基础,任何失去了平等为前提的情感关系都不可能获得正常的沟通方式和沟通效果。所以,我们必须真诚、尊重对方,真正把对方所说的话听进去,然后才能在互动的过程中恰当提出自己的见解。如果你希望你的客户或客户团队稳定,请采用平等的分配原则,并以此指导你们之间的管理谈判。另外,要给双方留有余地,不要把对方逼进死胡同。不要自显太聪明,也不要自以为是,因为对方不愿意跟自以为特别精明又斤斤计较的人打交道。因此,要把谈判的重点和求同的指向放在各方的利益上,不断的思考,不断的提高来完善它。

## 二、出色运用语言艺术

1.谈判是公关的一种技术手段,也是一种艺术。谈判的魅力在于它是一种创造性的谋略和精致的社交活动。谈判是有关方面就共同关心的问题互相磋商,交换意见,寻求解决的途径和达成协议的过程。谈判是化解对抗、达成谅解、连接理想和现实的桥梁。谈判的关键就是如何达成谈判双方的心里平衡,达成协议的时候就是双方心里都达到平衡点的时候。人们不能单凭自己的意愿行事,单方意愿要争取到或者要换取别人的同意就需要谈判。商务谈判的过程实际上也是一样,好的谈判者并不是一味固守立场,追求寸步不让,而是要与对方充分交流,高明的谈判是有一套规则的,就像下棋一样。谈判和下棋之间最大的区别是:在谈判中,对方不必懂得规则,对方会跟着你的屁股后头跑,从对方多次的表现中,我们知道他会做出怎样的反应。虽然不是次次如此,但大多数时候谈判成为一种科学而不只是一种艺术。所以,如果谈判对象对企业不重要,谈判结果对企业也是无

足轻重,可有可无,那么就可以轻松上阵,不要把太多精力消耗在这样的谈判上。否则以“决不让步”这样的威胁手段来迫使对手让步。因此,在商务谈判中语言运用的成功与否,对谈判的进程与结果起着举足轻重的作用。

2.语言要灵活多变。语言在商务谈判过程中犹如桥梁,拥有谈判过程中对客户最直接、最大的影响力,无论对谈判的进程还是结果都起着举足轻重的作用。商业活动需要与人打交道,商务谈判是使用最为广泛的一项管理技能。谈判的水平高超,就能获得超常的回报和成功。因此,语言叙述条理清晰、论点鲜明、论据充分的语言表述,更能让对方信服,达成双方的共识,协调彼此间的目标和利益,从而使谈判圆满成功。谈判方通过语言把己方所要表达的信息传递给对方的过程中,语气、语态及词语的选用上都应该十分考究,因为这些都影响着谈判的进程与效果。例如,当我们无法满足对方提出的不合理要求,在轻松诙谐的话语中设一个否定之间或讲述一个精彩的故事让对方听出弦外之音,既避免了对方的难堪,又转移了对方被拒绝的不快。要避免提出那些可能会阻碍对方让步的问题,这些问题会明显影响谈判效果。事实上,这类问题往往会给谈判的结局带来麻烦。提问时,不仅要考虑自己的退路,同时也要考虑对方的退路,要把握好时机和火候。

## 三、运用灵活多变的谈判技巧

1.具备丰富的经验。谈判行为是一项很复杂的人类交际行为,它伴随着谈判者的言语互动、行为互动和心理互动等多方面的、多维度的错综交往。经验是实践知识与能力的结晶。商务谈判是一种具有实践性、应用性的艺术。因此,谈判时语言要做到简练,针对性强,争取让对方大脑处在最佳接收信息状态时表述清楚自己的信息。对商务谈判人员要做到在谈判中炉火纯青,还需要谈判者经过多方面的反复实践。谈判者只有书本知识,没有实践经验,只能使谈判成为纸上谈兵。

2.明确谈判步骤,条理中不乏灵活。谈判过程中,需要解决哪些问题,如何解决,都需要事先明确好谈判步骤,这样才能有的放矢。具体分析,合理正确使用不同的语言技巧,才能使谈判双方取得共识,求同存异,解决分歧。同时,做到有针对性地解决问题。因此,谈判者在谈判前要掌握大量的相关资料,并加以分析整理。只有通过具有逻辑规律的语言表达出来,才能为谈判对手所理解和认同。

## 三、结束语

综上所述,在现代的商业社会中,商务谈判越来越多,对企业的经营活动也起着越来越重要的作用。它要求谈判人员在复杂多变的谈判环境中,能辨明真相,认准目标,掌握要领,灵活运用一切谈判手段维护和争取自己的利益。

## 参考文献:

- [1]赵吉存.企业技术引进的谈判技巧[J].经济管理(经济与管理杂志社),2012.9
- [2]陈文汉.《商务谈判实务》[M].北京:电子工业出版社,2009.8
- [3]刘文广.《商务谈判》[M].北京:高等教育出版社,2011.8