

浅议商务谈判中的礼仪

黄向真 广西外国语学院 广西 南宁 530222

摘要:了解商务谈判礼仪有利于提高谈判的成功率。本文着重分析其中的服饰礼仪、见面礼仪、谈吐礼仪和签约礼仪对于谈判成功的重要性。

关键词:商务谈判; 服饰礼仪; 见面礼仪; 餐桌礼仪; 谈吐礼仪; 签约礼仪

[中图分类号]: K825.4 [文献标识码]: A

[文章编号]: 1002-2139(2012)-08-0189-01

1、前言

随着中国经济的不断发展,商务活动日益增多。商务谈判作为一项为切磋商达成合作关系而进行的商务活动是一个严谨重要的过程。不了解这些礼仪,随时会陷入麻烦,甚至危及公司的形象和利益或是破坏公司关键的商务关系。熟练掌握一定的商务谈判礼仪有助于在商务谈判中获得赏识,提高谈判的成功率。

2、商务谈判礼仪

2.1、服饰礼仪

得体的服饰,在一定程度上反映了一个国家一个民族的文化程度和社会风尚也是对他人的尊重。商界历来重视服饰规范,所以谈判前应注意自己的仪容仪表,穿着整洁正式庄重。男士的应该穿西装打领带,衬衫的搭配要适宜。男士的西装一般以深色的为主避免有花格子或者颜色艳丽的西服。男士的西装一般分为单排扣和双排扣。穿单排扣的西装时要特别注意:系扣子的时候,两粒扣子的一般只系上面的一粒;三粒扣子一般只系上面的两粒。穿双排扣的西装时则应该系好所有的纽扣。对于在商务场合的女士,面部修饰应该以淡妆为主,香水味不宜太重,衣服上的配件不宜太夸张,指甲不宜涂得太红,首饰不宜太炫耀。女人化的妆和身上的配件,很容易让人起联想,因此要特别注意。

2.2、见面礼仪

谈判之初,双方接触的第一印象十分重要,要尽可能创造出友好、轻松的谈判气氛。自我介绍时要自然大方,不可露傲慢之意。双方主谈介绍自己小组的成员的顺序是女士优先,职位高的优先。被介绍的人应微笑示意或礼貌地道:“幸会、请多关照”之类的客套话,称呼通常为“女士”“小姐”“先生”。

握手是见面礼仪的礼节。握手貌似简单,但这小小的动作却关系着个人及公司的形象,影响到谈判的成功。中国人初次见面,通常是握到为止,一般不会过重,而欧美人则喜欢用力握对方的手,握得太轻则被认为是软弱,没信心的表现。握手的时间标准是三秒,但谈判中达成协议或是谈判成功签字后握手的时间相对略长。一般是女士先伸手。握手时东张西望或面无表情都是对别人不尊重的表现。有些国家见面并不握手:法国人采用亲吻方式。至于选择何种见面礼仪,应视不同文化而定,入乡随俗是上策。

2.3、谈吐礼仪

谈话中要使用礼貌语言,如“你好”,“请”,“打扰了”,“再见”等。在与外商谈话时表情要自然,语言和气亲切,表达得体。谈话时可适当做些手势,但动作不要过大。谈话时的距离要适中,太远太近均不适合,不要拖拖拉拉、拍拍打打。若谈话中有急事需离开,应向对方打招呼,表示歉意。这一谈判过程主要是报价、查询、磋商、解决矛盾、处理冷场。报价——要明确无误,恪守信用,不欺蒙对方。查询——事先要准备好有关问题,选择气氛和谐时提出,态度要开诚布公。切忌言辞过激或追问不休。但对原则性问题应当力争不让。对方回答查询时不宜随意打断,答完时要向解答者表示谢意。磋商——讨价还价事关双方利益,

容易因情急而失礼,故更要注意保持风度心平气和,求大同存小异。解决矛盾——要就事论事,耐心、冷静,不可因发生矛盾就怒气冲冲,甚至进行人身攻击或侮辱对方。处理冷场——此时主方要灵活,可以暂时转移话题,稍作松弛。如果确实已无话可说则应当机立断,暂时中止谈判,稍作休息后再重新进行。主方要主动提出话题,不要让冷场持续过长。其实商务谈判中的真诚待人必将为谈判锦上添花。一位谈判能手曾说:“多数交易是50%的感情,50%的经济学。”很多时候,在谈判中占主导地位的是关系而不是交易本身。

礼貌用语的具体策略如下:间接提问:使表达更客气,更礼貌。在商务谈判中,提问几乎贯穿谈判的全过程,大多数提问的目的都是力求获得更多信息。根据礼貌等级,提问越间接表达越礼貌;设身处地:这种语言表达是说话人通过表示理解或关心对方的新问题来改善谈判气氛的巧妙用法。从语用学的角度看,在谈判气氛紧张或缺乏信任的条件下,说话人巧妙使用这种方法时更易于赢得对方的心理认同,在一定程度上防止谈判破裂从而达到协议;委婉表达:谈判中有些话语虽然正确但对方却觉得难以接受。若把言语的“棱角”磨去,对方就能愉快地接受。因此,在谈判中需要使用委婉语来达到非凡的语用效果。如:不用“无疑、肯定、必然”等绝对性词语,改用“我认为、也许、我估计”;拒绝别人的观点不用“不、不行”等直接否定而是找托辞:“这件事,我没有意见,可得请示一下领导。”,巧妙应答对于谈判过程中对方提出的新问题。

2.4、签字礼仪

商务谈判最后的阶段是签字仪式。举行签字仪式时,一定要郑重其事认认真真。其中最为引人注目的,当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。一是并列式,它的基本做法是:签字桌在室内面门横放。双方出席仪式的全体人员签字桌之后并排排列,双方签字人员居中面门而坐,客方居右,主方居左。二是主席式。主要适用于多边签字仪。其操作特点是:签字桌仍须在室内横放,签字席仍须设在后面正对门,但只设一个,并且不固定其就座者。举行仪式时,所有各方人员,包括签字人在内,正门、面向签字席就座。签字时,各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字,然后即应退回原处就座。签字完毕后,双方应同时起立,交换文本,并相互握手,祝贺作成功。最后是迎送工作,要安排专人欢送或是馈赠礼品。

3、结语

“夫未战而庙算胜者,得算多也;未战而庙算不胜者,得算少也”。准备得越多,胜算就越大。深入了解商务谈判中的文化差异,才能正确无误地传递和接收信息;所谓细节决定成败,这些差异也是我们必须面对的问题,熟悉然后遵守谈判礼仪,才有洽谈成功的可能,这些礼仪礼节是影响谈判整个过程是否得势,失利的重要程序,所以我们务必要了解谈判礼仪中的每一个细节,才会离成功的距离又近一些。

参考文献:

- [1]李葆阳,2000,商务英语(上篇)从基础到实践[M].广州:广东省出版集团广东经济出版社
- [2]、蹇然,2008,国际商务谈判(英语)[M].上海:复旦大学出版社
- [3]、何伶俐,2003,高级商务礼仪指南[M].北京:企业管理出版社。
- [4]、常桦,2004,CEO的谈判艺术[M].天津:天津古籍出版社。
- [5]、董耀会 国辉,2004,谈判术[M].北京:中国经济出版社。