

商务谈判的语言和非语言技巧

乔泽慧 肖文科

(北京林业大学 北京 100083)

摘要:随着经济全球化的发展,国际贸易也越来越发达。国际贸易中跨国的商务谈判在所难免。商务谈判的内容涉及到谈判双方的利益,谈判的结果对双方或各方的业务发展可能产生较大的影响,因此,在谈判中应尽可能把握好商务谈判的语言和非语言技巧,顺利达到谈判的目的。

关键词:商务谈判;语言;非语言

中图分类号: H0-0 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-6757(2010)05-0145-02

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。这是一个较为复杂的过程,既要确定各自的权利与利益,又要考虑他方的惠利方面,一个优秀的英语商务谈判人员不仅要熟练地运用语言技巧,即灵活运用语言的表达、手段、技巧等以实现预期的谈判目标,而且还要成功地运用非语言的技巧,如心理技巧、礼仪技巧和谈判技巧来达成满意的协议。

一、商务谈判的语言技巧

语言,是人类沟通思想、交流感情的工具。商务谈判的过程,其实就是谈判各方运用各种语言进行洽谈、沟通的过程。在商务谈判中,同样一个问题,恰当地运用语言技巧可以使双方听来饶有兴趣,而且乐于合作;否则可能让对方觉得是陈词滥调,产生反感情绪,甚至导致谈判破裂。商务谈判中语言技巧主要体现在以下五个方面:

(一)语言客观性要强

谈判语言的客观性是指在商务谈判中表达思想、传递信息时,必须以客观事实为依据,尊重事实、反映事实,不弄虚作假、凭空想象,并且运用恰当的语言,向对方提供令人信服的依据。如果谈判双方均能遵循客观性原则,就能给对方真实可信和“以诚相待”的印象,就可以缩小双方立场的差距,使谈判的可能性增加,并为今后长期合作奠定良好的基础。

(二)语言针对性要强

在商务谈判中,双方各自的语言,都是表达自己的愿望和要求的,因此谈判语言的针对性要强,语言要围绕主题,对准目标,有的放矢。谈判语言的针对性具体来说包括:针对某次谈判、针对某项具体内容、针对某个具体对手、针对对手的具体方面等。例如针对某次谈判来说,谈判内容一旦确定之后,就要认真准备有关资料,同时还要充分考虑到谈判时将要使用的相关语言甚至行话。要有选择地、有针对性地使用谈判语言,才能有益于谈判活动的顺利进行。

(三)语言论辩性要强

谈判语言论辩性在某种程度上就是论辩的艺术,通过对谈判议题的辩论,才能拓展问题的外延和内涵,使问题更加明晰,便于找到双方差距,进而找出解决办法。因此,谈判语言的论辩从一开始便融入谈判的本质中,谈判者为此必须要掌握语言的运用技术,才能在辩论中取胜,才能迈向谈判成功的彼岸。

(四)表达方式要委婉

商务谈判有些话语虽然正确,但却令对方难以接受,不能取得较好的效果。比如,在否决对方要求时,可以这样说,“您说的有一定道理,但实际情况稍微有些出入”然后不再露痕迹地提出自己

的观点。这样做既不会有损了对方的面子,又可以让对方心平气和地认真倾听自己的意见。谈判人员还可以把自己的意见用委婉的方式伪装成对方的见解,提高说服力。在自己的意见提出之前,先问对手如何解决。当对方提出以后,若和自己的意见一致,要让对方相信这是他自己的观点。在这种情况下,谈判对手有被尊重的感觉,他就会认为反对这个方案就是反对他自己,因而容易达成一致,获得谈判成功。

(五)言语要幽默

在商务谈判中,诙谐幽默的语言能创造良好的谈判气氛,传递感情,使谈判人员在心理上得到了享受,提高谈判的效率,使错综复杂的谈判活动在愉快的气氛中顺利进行。即使在唇枪舌剑的论辩和激烈竞争的讨价还价中,幽默的言语也能极为有利地说服对方。

二、商务谈判的心理技巧

谈判的成功与否还要看谈判的过程能否如实的把握好客户心理,尤其是客户的情绪。如果谈判对手表示出非常生气,那么一定要密切注意对方的情绪变动。谈判人员首先应弄清楚对方生气的理由。但是在对方情绪不稳的情况下,不宜急于做出解释和澄清。在对方情绪还在发泄时,并不是解决问题的最好时机。这时,最好的办法就是静静地倾听对方,千万不要还击。为了能够让对方的情绪稳定下来,应引导对方将理由讲清楚,让对方继续发泄到最后一刻。

在交涉、谈判的过程中,不管是什么样的谈判对手,要让他不说“不”,或从说“不”到说“是”,有五个心理技巧:第一,控制你自身的情绪和态度,不为对方偏激的情绪所影响;第二,让谈判对方的情绪保持冷静,消除双方之间的不信任;第三,多与交涉对方寻找共同点;第四,在交涉、谈判过程中,让对方保住面子;第五,让谈判对方理解“相互协调,相互合作”。

三、商务谈判的礼仪技巧

商务谈判礼仪,是在长期的商务谈判交往过程中,满足迎合文化的适应性而形成的行为或活动的规范。得体的礼仪也是促成谈判成功的重要因素。商务礼仪主要包括服饰礼仪、见面礼仪、以及馈赠礼品礼仪。

服饰礼仪是国际商务谈判中最基本的礼仪。得体的服饰,不仅是个人仪表美、素质高的表现,而且是对他人的尊重。商界历来最重视服饰规范,服饰是商人成功的关键。对国际商务谈判这种正规场合更是要求穿得传统、庄重、高雅。见面是商务谈判中的一项重要活动。见面礼仪主要包括介绍礼仪和握手礼仪。介绍一般是双方主谈各自介绍自己小组的成员。顺序是女士优先,职位高的优先。

收稿日期:2010-07-22

作者简介:乔泽慧(1982-),女,山西长治人,从事商务英语方向的研究。
肖文科(1950-),男,北京人,从事外国语言文学方向的研究。

握手也是国际上通用的礼节。握手貌似简单,但这个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。握手时一定要把握好握手的力度、时间、顺序以及握手时伴随的动作。馈赠礼品既是国际商务谈判中的一种润滑剂,又是一种文化地雷阵,因为它一方面能加深感情,促进与客户的关系,另一方面却又由于文化差异而犯种种禁忌,谈判人员应多了解各国文化差异,避免馈赠礼品时触犯他国的禁忌。总之,作为成功的商务谈判人员,无论面对哪种文化,都要了解对方的文化习俗,熟悉文化差异,以免失礼,冒犯对方,或产生不愉快,导致商务谈判失败。

四、商务谈判的谈判技巧

谈判的直接目的是为了达成各方满意的协议。在谈判中,双方既有为争取自身利益最大化的对抗关系,又存在着重要的合作关系,在谈判中,要恰当运用谈判策略,才能避免利益间的冲突,从而避免使谈判陷入僵局。

(一)迂回战术

谈判刚刚开始时,双方的谈判人员都有一种紧张的心理,尤其是一些重大谈判项目或是谈判新手,都会感到心理负担很重。在这种情况下往往会出现冷场,或突然入题使双方不知所措,使谈判陷入僵局。为了避免这种情况的发生,在谈判刚开始的时候可以采取如下技巧:第一,迂回入题的方法,如从介绍本企业情况入题,也可以从谈判本行业现状甚至于谈论天气、新闻等方面入题;第二,先谈细节,后谈原则性问题,如当我们谈到重大原则问题时心情都比较紧张时,可以先谈一些具体细节问题,使双方比较平和地进入谈判过程,为谈判的后期工作创造较好的气氛;第三,先谈一般原则,后谈细节问题,如一些大型的经贸谈判,由于需要洽谈的问题很多,这样往往需要双方高级人员先谈判原则问题,然后基层人员就其细节问题进行谈判。

(二)留有余地

在谈判桌上谈判人员回答的每一句话都有重要意义,对别人来说都认为是一种承诺,对谈判都起着至关重要的作用。回答问题之前,要给自己留有思考的时间;其次,把握答复提问的目的和动机,针对提问者的真实心理答复;第三,不要彻底地回答对方的提问;第四,对于不知道的问题不要回答;第五,有些问题可以通过答非所问、以问代答来给自己解围。

(三)让步原则

在商务谈判中,为了达成协议,让步是必要的。但是,让步不是轻率的行动,必须慎重处理。成功的让步策略可以起到以局部小利益的牺牲来换取整体利益的作用,甚至在有些时候可以达到“四两拨千斤”的效果。如果迫不得已,己方再不做出让步就有可能使谈判夭折的话,也必须把握住“此失彼补”这一原则。即这一方面(或此问题)虽然己方给了对方优惠,但在另一方面(或其他地方)必须加倍地,至少均等地获取回报。当然,在谈判时,如果发觉此问题己方若是让步可以换取彼处更大的好处时,也应毫不犹豫地给其让步,以保持全盘的优势。局部问题上可首先做出让步,以换取对方在重大问题上的让步。

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、行为和心理等多方面的、多维度的互动。因此,谈判人员必须要了解并掌握好商务谈判中语言和非语言的技巧,使谈判双方都能实现互赢。

参考文献:

- [1] 佟 彤.商务谈判话语与合作问题研究[J].现代经济信息, 2009(22):266.
- [2] 赵 艳.浅议商务礼仪与商务谈判[J].科教文汇(下旬刊), 2009(12):282.
- [3] 汪丽萍.浅谈销售人员说话的语言技巧[J].现代交际, 2009(11):143.
- [4] 赵银德.国际商务谈判技巧[J].企业管理, 2002(11):14.

Language and nonverbal skills of business negotiation

Qiao Ze-hui, Xiao Wen-ke

(Beijing Forestry University, Beijing, 100083, China)

Abstract: With the development of economic globalization, international trade is more and more developed. International trade negotiations is inevitable cross-border business. The content of business negotiations concerning the interests of both the results of the negotiations or both parties may have a greater business impact, therefore, the negotiations should take a good business negotiations as verbal and nonverbal skills, successfully reached the purpose of negotiations.

Key words: Business negotiations; language; nonverbal

[责任编辑:胡 勇]

(上接第140页)

参考文献:

- [1] 宋 华.浅议文化差异对翻译的影响[J].山西医科大学学报, 2004.
- [2] 王佐良.翻译中的文化比较[J].中国翻译, 1984.
- [3] 商 珍.跨文化因素对商务英语翻译准确性的影响[J].现代企业教育, 2007(01): 173-174.
- [4] 刘丽华.论中西方文化差异对翻译的影响[J].重庆教育学院学报, 2007(01): 89-92.

Discuss affect of cultural differences on business English translation

Liu Qing, Gao Li-na

(Chinese Mining Industry University, Foreign Language Institute, Xuzhou Jiangsu, 221116, China)

Abstract: This paper main discuss cultural differences between China and the West as well as the influence to the commercial English translation. The article first discussed the primary cause of China and the West cultural difference, then enumerated a series of examples to explain how to translate good commercial English under the cultural context, and gave some suggestions finally.

Key words: cultural difference; commercial English; translation

[责任编辑:周志媛]