

# 商务礼仪基于谈判开局阶段的实践研究

杨萍 青岛酒店管理职业技术学院

**摘要:**谈判开局阶段实施礼仪,给对方留下良好的第一印象,营造轻松、愉快、融洽的谈判气氛,对谈判交往的深度和广度起着决定性的影响。“万事开头难”,为开辟谈判良好的新局面,谈判开局阶段应努力做到以礼感人、以礼待人、以情动人。

**关键词:**礼仪 开局 谈判

开局是谈判的序幕,开局的好坏对整个谈判的格局和前景的左右是决定性的。“万事开头难”,为开辟谈判良好的新局面,谈判开局阶段应努力做到以礼感人、以礼待人、以情动人。

## 一、第一印象塑造礼仪

双方互识,创造良好的第一印象是创造轻松愉快谈判氛围的前提。谈判双方在正式场合或非正式场合,经他人介绍或自我介绍,通过初次见面,双方互识,彼此的第一印象是相当重要的。它通过谈判者的体型、外貌、神态、仪表、谈吐、举止反映其素养。塑造良好的第一印象有利于取得双方信赖和友谊,即使在以后谈判有些失误,也会由于良好的第一印象而淡化,以减轻其不良影响。

1.仪容整洁。谈判人员的仪容仪表,不仅反映个人的精神面貌,更重要的是代表企业甚至国家形象。“面必净,发必理,衣必整,钮必结,头容正,肩容平,胸容宽,背容直,气象勿傲勿怠,颜色宜和、宜静、宜庄。”周恩来总理这一终生履行的“铜镜箴言”,字里行间都透着被世人敬仰的人格魅力与风度。

美观整洁的仪容还体现了一种安全感,一种认真的作风,一种自信、热情、向上的精神风貌。出席谈判的男士应理发,做到发际线整齐,头发长短适中;剃须,保持面部整洁,口无异味。女士要轻柔淡妆,发型要美观、端庄、整洁,香味不可过浓。

仪容的整齐与洁净是仪表美的基本要素,谈判人员应努力养成如下良好习惯:(1)勤洗澡,勤换衣。男士要经常修面,女士要适度使用化妆品,保持皮肤的细润、靓丽。(2)保持口腔清洁,养成勤刷牙勤漱口的习惯,防止口臭。(3)谈判前一般不要食用葱、蒜等有刺激性气味的食物。(4)不要浓妆艳抹和佩戴华贵的饰物,不应在众人面前炫耀自己。(5)头发要适时梳理,发型要大方得体,指甲要经常修剪,保持两手的清洁。

2.仪表端庄。“你永远没有第二次机会给人留下美好的第一印象。”在谈判开局交往中,人们首先是通过仪表开始相互认识的。在最初的交往中,仪表往往比一个人的档案、介绍信、证明、文凭等的作用更直接、更能产生直觉的效果。对方往往通过仪表来判断一个人的身份、地位、职业、学识、个性等等。外表给人的第一视觉印象常常会使人形成一种特殊的心理定势和情绪定势。修整得体的仪表能够给人留下深刻的印象,无形地左右着人们相互交往的进展与深度。

“人靠衣裳马靠鞍”,就像一本装帧精美的书更能吸引读者一样,穿着得体是赢得对方尊重的法宝。谈判着装要求庄重保守,一切以突出组织形象为出发点,出席谈判的人员应做到着装正式、简约、端庄、规范。男士以穿深色西服套装为宜,配以白色衬衫、素色或图案简单、色彩淡雅的领带,深色棉质袜子、黑色皮鞋。女士宜穿端庄、雅致的西装套裙、单色衬衫、配肉色连裤或长筒丝袜,高跟或半高跟皮鞋。

瑞士某财团副总裁率代表团来华洽谈,国内某国营药厂出面接待安排。第一天洽谈会,瑞方人员全部西装革履,穿着规范出席,而中方人员有穿夹克衫布鞋的,有穿牛仔褲运动鞋的,还有的干脆穿着毛衣外套。结果,当天的会谈草草结束后,瑞方连考察的现场都没去就打道回府了。谈判事关大局,规范得体的着装是自尊尊他、促进交流的需要。

3.以礼待人。除仪表美能产生美好的第一印象外,以礼待人的其他细节也不容忽视。

有一次巴西一家公司到美国去采购成套设备,巴西谈判小组成员因为上街购物耽误了时间,当他们到达谈判地点时,比预定时间晚了45分钟。美方代表对此极为不满,花了很长时间来指责巴西代表不遵守时间没有信用,如果老这样下去的话,以后很多工作很难合作。浪费时间就是浪费资源、浪费金钱,对此巴西代表感到理亏,只好不停地向美方代表道歉。谈判开始以后似乎还对巴西代表来迟一事耿耿于怀,一时间弄得巴西代表手足无措,说话处处被动,无心与美方代表讨价还价,对美方提出的许多要求也没有静下心来认真考虑,匆匆忙忙就签订了合同。尊时守约是谈判顺利进行的前提和要求,本案例中的巴西代表因上街购物而比约定的时间迟了45分钟,不仅引起了美方谈判代表的强烈不满,也使自己始终处于被动的地位,导致在匆忙中签订了合同,吃了大亏。

其他礼节不到位的情况还有:约会公司最高层领导却匆匆赴约;对前台说话随意无礼貌;把滴水的雨伞拿进办公室;见面后不寒暄不铺垫就直接进入正题等等。

“天下大事必作于细,天下难事必作于易”,良好的第一印象需要以一定的严格训练和修养为基础,包括:思想意志品质、伦理价值观、文化熏陶、社交技巧与艺术等方面的培养学习与实践。

## 二、洽谈氛围营造礼仪

谈判氛围的变化是直接影响谈判结果的重要因素。这就要求双方谈判人员都应该通过自身努力,采用各种办法营造轻松、愉快、融洽的谈判氛围。

美国总统尼克松1972年第一次访问中国时,为了在一开始就表达诚意,他让警卫人员把守机舱门,不让随同人员一起下来,以突出他一下飞机就主动和周总理握手的场面。其实两人握手的时间不过几秒,但尼克松的举动却一下拉近了两国领导人的距离,促使双方最终打破了多年的坚冰。可见,开局就创造良好的谈判气氛,可以为后面的谈判打下良好的基础。

洽谈氛围的营造离不开以下几点:

1.必要的寒暄。人们在见面之后,进入正式话题之前,往往避免不了相互的寒暄问候。如“您好,好久不见”、“您好,认识您很高兴”、“久仰,久仰,今天终于见到您了”、“今天天气真好”等。寒暄的内容因双方之间关系的亲疏远近及见面的原由而定。寒暄既是内心情感的一种流露,又是切入正题的铺垫和前奏。尤其对于初次见面的双方,适度的寒暄是双方打破僵局、避免尴尬、融洽气氛、拉近距离所不可缺少的,就如一篇精美的文章离不开良好的开端一样。

2.真诚的态度。与人交谈,很重要的一点是态度真诚,这既是个人的良好品德修养的反映,也是赢得对方信任、好感乃至合作的基础和前提。如果虚情假意、装腔作势、言不由衷,会让人感觉难受和反感,使交谈不欢而散。以诚待人,是交谈能否成功的关键。与人交谈,需要注意避免五种态度,即:傲慢的态度——会伤害对方的自尊心;慌乱的态度——对方会对自己缺乏信任;卑屈的态度——对方会瞧不起自己;冷漠的态度——对方会感到不亲切;随便的态度——对方会对自己产生不尊重感。

北京某区一位党委书记在同外商谈判时，发现对方对自己的身份持有强烈的戒备心理，这种状态妨碍了谈判的进行。于是，这位党委书记当机立断，站起来对对方说道：“我是党委书记，但也懂经济、搞经济，并且拥有决策权。我们摊子小，实力不大，但人实在，愿意真诚与贵方合作。咱们谈得成也好，谈不成也好，至少您这个外来的‘洋’先生可以交一个我这样的‘土’朋友。”寥寥几句肺腑之言打消了对方的疑惑，真诚的合作态度，使对方看到了我方谈判的信心和能力，谈判顺利地向纵深发展。

3.专注的神情。与人交谈，精力应集中，神情要专注。这主要表现在面部表情和眼神的运用上。如果对对方的话题感兴趣或是处于礼貌的要求，面部表情或凝重或轻松，往往应随着交谈内容的变化而变化，不要一脸茫然、木讷，也不可过分夸张。目光应专一，正视对方，不要东张西望、游移不定、上下扫描，也不应紧盯或呆滞无光。专注的神情，可以调动人的情绪，可以激发人的心智，可以坚定人的信心，可以鼓舞人的斗志，可以振作人的精神。专注的神情是自尊和尊重他人的体现，同时也反映出一个人的基本修养和内涵。

中国外交协会会长，中国驻德国大使卢秋田先生讲了自己亲历的这样一个故事：一次有个招商引资的代表团去荷兰访问，团长最后说这次招商引资非常成功，感谢大使们，回去会向领导报告。他离开后的下午，荷兰人就给我来电话，说：“这个团长下次再来荷兰，我不再接待。”我不解，说：“不会啊，他不懂外语，要说伤害也不可能啊。”他说：“他是伤害了我，当时我进来时，这个团长接见我，他握着我的手，眼睛却看着下一个人，最糟糕的是，他居然还和下一个人说话，那他到底当我这只手是什么。”这个团长回国了，他带着圆满成功喜讯回国了，可他却不知道这圆满成功背后他却失去了一个朋友。

4.恰当的语言。语言是思想、情感、信息交流的载体和工具。语言是一门艺术，运用是否得体、恰当，综合反映了一个人的知识、智慧、阅历、经验和心境，也将直接影响到交谈的氛围和交谈效果。所以与人交谈，语言应力求简洁精练、通俗易懂、恰当准确、生动幽默。简洁精练，意味着节省双方的时间，达到高效率；通俗易懂要求交谈者将深奥的道理用浅显的话语表达明白；恰当准确可以让听者把握真正意图，避免歧异；生动幽默则可以让让人感觉妙趣横生，轻松愉快。要做到轻松自如地驾驭语言，则需要一个人终生的学习和实践。

5.文明的举止。与人交谈时应做到举止文明、得体。“站有站相，坐有坐姿”，人们能通过语言交流信息，但在说话的同时，你的面部表情、身材姿态、手势和动作也在传递信息。对方在接受信息时，不仅在“听其言”，也在“观其行”。“此处无声胜有声”，仪态是一种无形的“名片”，也许你没有随身带着档案、介绍信，但人们却可以通过您的一举一动、一颦一笑，判断出你的身份、地位、学识、能力，并因此而影响对你信任的程度、交往的深度等。

“站如松、坐如钟、行如风”，谈判人员在交谈时应尽可能做到姿态端正、手势适当，切忌打哈欠、搔头皮、掏耳朵、抠鼻孔、剪指甲、弄衣角、压指节、出怪样、不停地看表等等不雅之举。

6.适宜的音量、语速、语调。交谈是一种有声语言，音量、语速、语调都至关重要。音量的大小往往受人员多少和周围环境的影响，人多的时候、周边环境嘈杂的时候，声音自然要大些，人少的时候，周边环境比较安静的时候，声音自然可以放轻一些，让对方听清即可。语速则应适中，语调应平和沉稳。毫无顾忌地高谈阔论、大声说话是缺乏修养的表现。

### 三、概说己方立场礼仪

谈判开局阶段的第三个任务就是要概说、明示己方的基本立场与态度，即让对方初步了解己方的谈判设想。此时应注意不要过早泄露其他的情报资料，只能言简意赅地说出自己的基本想法。应做到：初次发言时，应简短而重点突出，并能恰如其分地表达己方的感情倾

向。如“我们早就想与贵方合作，今天终于见面了”“认识您真高兴”等。概说时，要给对方流出时间表述其意见，同时要注意观察对方对自己概述的反应及所持态度，以寻求谈判对方目标和动机之间的差距。把握概说的措辞、口气，注意不要增加距离感，避免产生敌意。

在交谈中，交谈和聆听是一一对应关系，有谈者就有听者。相比较而言，学会聆听更重要。因为交谈是输出信息，展示自我，而聆听是输入信息，充实自我。聆听既是一种重要的学习手段，同时也是尊重他人的一种表现，是一个人应有的基本素养。在商务活动中，善于聆听能够更好地了解对方的意图，洞察对方的内心世界，稳定自己的情绪，理清自己的思路，找出自己的对策，做到以静制动。

有人说：上帝之所以给了人两只耳朵、一只嘴巴，就是让人少说多听。我国有句谚语：“用10秒钟讲，用10分钟听”。据研究，在人们日常语言交往活动（听、说、读、写）中，听的时间占55%，说的时间占29%，读的时间占7%，写的时间占9%。可见听在人们的交谈中是何等重要。

1.专注有礼。在与他人交谈时，应该用心、专心地倾听。礼貌的做法通常是：身体微微向对方倾斜，眼睛温和地看着对方，神情要专注，态度要诚恳，使对方能感受到您的友善和诚意，进而创造一种心理交融的气氛。即使对方谈一些自己不感兴趣或不符合自己观点的话题，也不要心不在焉或中途打断。如需要补充或纠正的话，则应等对方把话说完或私下交谈，且应注意方式和态度，以免使对方难堪或尴尬。中途打断、纠正、补充或质疑对方，通常被认为是失礼之举。

2.有所反应。在聆听他人交谈时，要有所反应，目光、表情乃至姿态方面应与交谈者进行必要的互动。或给以会心的微笑，或点头赞同。对一些新颖的思想、重要的内容可以边听边记。如果对方征求意见或想要表达自己的想法、观点时，则应大方地进行说明。

3.正确判断。在聆听他人交谈时，应注意理解和把握对方真实思想和意图，做出正确的判断。切不可随便附和或否定，更不可话听半截、断章取义、主观臆断、枉加猜测、枉下结论。例如：手臂或腿交叉，表示他正处于一种防御的状态；往后靠，表示厌倦；抬眉毛，表示惊讶，可能出乎他的意料；交换眼色，表示可能达到目的；身体向门口倾斜，表示他不喜欢这个地方，或者想离开、有急事等等。

4.有所收获。聆听的最终目的，是要有所收获。即了解他人的思想、观点、意见或建议，获取更多的信息，通过分析，吸收其有益的成分，使自己变得耳聪目明，以避免行事时无谓的失误。尤其是主谈人善于聆听，可以使其更有亲和力，更了解实际，做出的决策更趋合理和科学，执行起来也就越容易和顺利。

### 四、结语

谈判开局阶段实施礼仪，给对方留下良好的第一印象，营造轻松、愉快、融洽的谈判气氛，对谈判交往的深度和广度起着决定性的影响。举止庄重大方、谈吐文雅，在谈判交往之初就能使对方形成牢固的心理定势，可以对以后的交往产生积极的影响。用客观的方法清楚、简明地提出我们的建议和立场，通过积极的态度、专注的聆听与对方悉心沟通，可以为整个谈判创造良好的开端，为谈判目标的达成奠定良好的基础。

### 参考文献：

[1]麦斯特企业管理研究中心. 公司谈判签约用现查[M]. 北京：中国和平出版社，2004.4.

[2]杨萍，詹荣菊. 社交礼仪与形体训练[M]. 北京：中国科学技术出版社，2007.8.

作者简介：杨萍（1967—），女，山东青岛人，教授，青岛酒店管理职业技术学院职业素质教研室（266100），主要研究领域为职业素质、传统文化、公关礼仪。