

<<商务谈判与礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务谈判与礼仪>>

13位ISBN编号：9787030174505

10位ISBN编号：703017450X

出版时间：1970-1

出版时间：科学出版社

作者：方明亮

页数：348

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;商务谈判与礼仪&gt;&gt;

## 前言

当前,我国经济正高速地向前发展,我国企业已步入世界贸易的大潮,我国商品正在迅速流向世界的各个角落。

随着我国经济的蓬勃发展,各种层次、各种类型、各种规模的商务谈判与日俱增,商务谈判已经渗透到商务活动的每一个角落。

商务谈判是国家和企业必不可少的经济交往活动,商务谈判的成败,不仅关系到企业的生存与发展,而且还关系到国家经济的发展。

商务谈判是充满挑战的特殊交际活动,它需要品格上、心理上、才能上都出类拔萃的优秀人才。

人才不是一朝一夕就能造就的,除了自我学习、自我磨练之外,教育具有重要的作用。

怎样使学生通过学习,真正懂得谈判的原理,掌握一定的谈判技能,并为以后的自我提高建立良好的机制,这是高等职业教育的一大课题,也是我们义不容辞的职责。

商务谈判是一门科学,更是一门艺术,它所涉及的知识极其广阔,包括市场营销、国际贸易、法律、语言、心理、艺术、演讲、公共关系、投资、财务、金融、会计、政治、经济、文化等多门学科,是一门综合性很强的应用型学科。

只有在全面掌握基本理论的基础上,深刻领会这门学科的操作技巧,才能在竞争激烈的现代商战中取得胜利。

为了满足高职高专院校教学和政府机构、经济、外贸及工商管理人员、营销人员实践的需要,我们组织长期在市场营销、电子商务、工商管理等专业从事商务谈判的教学和研究人员编写了本书,全书分总论篇、策略技巧篇、组织篇和礼仪篇等四个部分。

为了切实培养和提高学生的商务谈判素质和技能,本书从“实际、实用、实效”的宗旨出发,总结多年商务谈判教学和实践经验教训,结合众多谈判人员的体会,努力选择当今最实用的谈判原理以及相关的谈判案例,用以说明商务谈判成败的要点。

本书还突出商务谈判实用的方法和技巧,并穿插了大量阅读材料,以帮助学生理解和运用有关知识。

本书还从不同的角度选择了一定量的谈判案例,并在附录中介绍了案例分析的方法,为学习者提供体验谈判实战、分析谈判得失、借鉴他人谈判经验的机会。

我们希望本书能对有志于培养、提高谈判素质和技能的学生、谈判工作者有真正的帮助。

本书由湖北鄂州大学方明亮、刘华主编,金丽娟、左剑君、笱永莉、夏宁副主编。

具体编写分工是:第1、8章由方明亮编写,第2、3章由杨杰、左剑君编写,第4、5章由夏宁编写,第6、7章由刘华编写,第9、10章由笱永莉编写,第11~13章由金丽娟编写,第14章由梁树新编写。

主编负责总体框架的设计、编写大纲的审定、各章初稿的修订和全书的总纂与定稿。

## <<商务谈判与礼仪>>

### 内容概要

《商务谈判与礼仪》是讲述商务谈判实用的方法和技巧的教材。全书共分4篇14章，主要包括商务谈判的概述，商务谈判的过程、工具，商务谈判的策略，商务谈判的沟通、语言、价格技巧，商务谈判障碍的排除，商务谈判的心理，商务谈判的组织，个人礼仪、社交礼仪和商务礼仪等。

《商务谈判与礼仪》可供高职高专院校电子商务、市场营销、工商管理等专业作为教材，也可供政府机构、经济贸易部门作为培训教材，还可供工商管理人员、营销人员参考。

## &lt;&lt;商务谈判与礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 总论第1章 商务谈判概述1.1 商务谈判的概念与特点1.1.1 谈判的普遍性1.1.2 谈判的概念与特点1.1.3 商务谈判的概念、特点与作用1.2 谈判理论1.2.1 博弈论与谈判1.2.2 公平理论与谈判1.2.3 控制论与谈判1.2.4 信息论与谈判1.3 商务谈判的基本原则1.3.1 合作原则1.3.2 互利互惠原则1.3.3 立场服从利益原则1.3.4 对事不对人原则1.3.5 坚持使用客观标准原则1.3.6 遵守法律原则1.4 谈判的类型1.4.1 纵向谈判与横向谈判1.4.2 一对一谈判与小组谈判1.4.3 工程项目、技术贸易、机器设备、服务协议、产品交易、资金谈判1.4.4 合同谈判与非合同谈判1.4.5 国际商务谈判与国内商务谈判复习思考题案例分析第2章 商务谈判的过程2.1 谈判的构成2.2 谈判的准备2.2.1 收集情报信息2.2.2 确定谈判目标2.2.3 制定谈判计划2.2.4 谈判人员的准备2.2.5 模拟谈判2.3 谈判的过程2.3.1 开局阶段2.3.2 报价阶段2.3.3 磋商阶段2.3.4 协议达成阶段复习思考题案例分析第3章 商务谈判的工具3.1 法律与政策知识3.2 专业技术知识3.3 策略知识、思维与语言工具3.3.1 谈判的策略知识3.3.2 谈判的思维艺术3.3.3 谈判的语言工具复习思考题案例分析第二篇 策略技巧第4章 商务谈判策略4.1 策略概述4.2 商务谈判的目标与策略案例分析第5章 商务谈判的沟通技巧5.1 沟通概述5.2 与不同类型企业沟通的技巧5.2.1 与公司制企业的沟通技巧5.2.2 与合作制企业的沟通技巧5.2.3 与个人业主制企业的沟通技巧5.3 与外商沟通的技巧5.3.1 与美国商人沟通的技巧5.3.2 与英国商人沟通的技巧5.3.3 与法国商人沟通的技巧5.3.4 与加拿大商人沟通的技巧5.3.5 与德国商人沟通的技巧5.3.6 与俄罗斯商人沟通的技巧5.3.7 与日本商人沟通的技巧5.3.8 与阿拉伯商人沟通的技巧5.3.9 与韩国商人沟通的技巧5.3.10 与非洲商人沟通的技巧复习思考题案例分析第6章 商务谈判的语言技巧6.1 语言谈判概述6.2 陈述的技巧6.3 发问的技巧6.4 说服的技巧6.5 答复的技巧复习思考题案例分析第7章 商务谈判的价格技巧7.1 价格谈判概述7.1.1 影响价格的因素7.1.2 价格谈判中的价格关系7.1.3 价格谈判的合理范围7.2 报价的依据与技巧7.2.1 报价的形式7.2.2 报价应遵循的一般原则7.2.3 先报价的利弊与技巧7.3 价格解评的技巧7.3.1 价格解释7.3.2 价格评论7.4 讨价还价的技巧7.4.1 讨价的技巧7.4.2 还价的技巧复习思考题案例分析第8章 商务谈判障碍的排除8.1 商务谈判障碍概述8.1.1 商务谈判僵局产生的原因8.1.2 商务谈判僵局处理的原则8.1.3 商务谈判僵局的利用与制造8.2 打破谈判僵局的方法8.3 变被动为主动的方法8.3.1 正视谈判中的劣势8.3.2 改变谈判中的劣势的方法8.4 反对意见的处理8.4.1 不同类型的反对意见8.4.2 处理反对意见的技巧8.5 谈判气氛的控制8.5.1 积极主动地创造和谐的谈判气氛8.5.2 随着谈判的进展调节不同的谈判气氛8.5.3 利用谈判气氛调节谈判人员的情绪复习思考题案例分析第三篇 组织第9章 商务谈判的心理9.1 谈判心理概述.....第10章 商务谈判的组织第四篇 礼仪第11章 礼仪概述第12章 个人礼仪第13章 社交礼仪第14章 商务礼仪附录参考文献

## <<商务谈判与礼仪>>

### 章节摘录

商务谈判是一种重要的社会活动，要求参与谈判者必须掌握十分准确的信息，因此，对所接收的信息必须要反复核对，一定要掌握第一手材料，切忌道听途说，捕风捉影。

2.主、客方关系论 美国心理学家福里茨·海德通过主方、客方与信息关系的研究指出：从主、客方关系来分析信息的传递及作用，会出现如下四种情况。

1) 如果主方与客方存在着彼此的信赖关系，而且客方对主方传递的信息也持赞成的态度，即高信誉、高赞同，信息传递效果更佳，客方也会做出积极的响应。

2) 客方对主方有好感，但却对信息传递的立场持否定态度，即高信誉、低赞同，主方可利用客方对自己的感情倾向说服客方转变立场，使传递的信息发挥更大的作用。

3) 客方对主方没有好感，但对所传递的信息持赞同的态度，即低信誉、高赞同，这会对信息的传递造成很大的扭曲。

如与不熟悉的企业做生意往往是找中间人，但如果对方对中间人有恶感，结果会适得其反。

4) 客户既不支持说服者，又对主方传递信息反感，即低信誉、低赞同，在这种情况下，信息传递最为困难。

3.认知结构论 认知结构是指人们由过去经验所形成的一整套思维或归纳方式。

它在某种程度上反映了人的信念、情感和态度。

因此，认知结构是具有多种特征的心理机制，如行为归纳机制、自我认知机制、原形概括机制等。

当人们面临某种信息刺激时，可以用若干不同的认知结构来解读这些信息，最典型的是同一种外界信息会引起人们不同的心理反应，既有赞同的，又有反对的。

影响人们认知结构的因素主要有两大方面，即内因和外因。

由于人们的个性、智商和能力等方面的差异，使人的认知机制作用倾向有很大的区别。

就外因讲，信息的发出者、环境因素等都会对信息接收者的认知机制选择有一定的影响。

4.有关信息特征的研究人们对信息的接收，或者说是信息对人们行动的作用，主要与下列四项因素相关。

1) 信息的稀缺程度。

如果对某类信息，许多人感兴趣，但又只有少数人能获得它，那么，就可以认为这一信息的稀缺程度高；反之则低。

就谈判行为来说，越是稀缺的信息，对谈判当事者的价值就越大，人们愿意以较高的代价获得它。

2) 获取信息的代价。

获得信息的代价与获取的信息价值成正比。

## <<商务谈判与礼仪>>

### 编辑推荐

《商务谈判与礼仪》从“实际、实用、实效”的宗旨出发，总结多年商务谈判教学和实践经验教训，结合众多谈判人员的体会，努力选择当今最实用的谈判原理以及相关的谈判案例，用以说明商务谈判成败的要点。

《商务谈判与礼仪》还突出商务谈判实用的方法和技巧，并穿插了大量阅读材料，以帮助学生理解和运用有关知识。

《商务谈判与礼仪》还从不同的角度选择了一定量的谈判案例，并在附录中介绍了案例分析的方法，为学习者提供体验谈判实战、分析谈判得失、借鉴他人谈判经验的机会。

我们希望《商务谈判与礼仪》能对有志于培养、提高谈判素质和技能的学生、谈判工作者有真正的帮助。

<<商务谈判与礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>