# 商务谈判技巧论文（3000字） 商务谈判技巧论文3000字[精选集锦4篇]

来源：会员投稿 作者：心旷神怡 更新时间：2024-01-12

*《谈判技巧》分析了谈判的核心技巧以及切实可行、久经考验的谈判方式，从而为你的谈判奠定基础。同时书中还力求使这些技巧和方式易于理解和操作，从而让你迅速脱离新手的行列。考虑到培养谈判技能需要相当长的时间。以下是小编整理的商务谈判技巧论文（300...*

《谈判技巧》分析了谈判的核心技巧以及切实可行、久经考验的谈判方式，从而为你的谈判奠定基础。同时书中还力求使这些技巧和方式易于理解和操作，从而让你迅速脱离新手的行列。考虑到培养谈判技能需要相当长的时间。以下是小编整理的商务谈判技巧论文（3000字）(合集四篇)，欢迎阅读与收藏。

**商务谈判技巧论文（3000字）1（商务谈判技巧论文3000字）**

商务谈判技巧在实践中的具体运用

【摘要】随着我国经济的迅猛发展，尤其是加入wto后，我国的商务谈判业务越来越多。谈判中双方都希望获得最大利益，从而发生利益间的冲突。如何成功的开展商务谈判？本文通过做好谈判的准备工作，掌握谈判的工作要领，恰当的运用谈判策略等技巧，使谈判的双方获得双赢。

【关键词】商务谈判 原则 要领 策略

【引言】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。谈判的业务内容不仅包括产品，还包括资金、技术、信息、服务等，如商品供求谈判、技术引进与转让谈判、投资谈判等。通过商务谈判，其目的是改变相互间的关系并交换观点，以期达成协作的求同过程。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，因此，商务谈判犹如对弈，在方寸上厮杀，但又要共同联手合作，这是既矛盾又统一的，既个体又整体的利益所在。如何才能立于不败之地，是各商家的追求目标。    谈判的双方要充分认识到谈判应是互惠互利的，是基于双方(或多方)的需要，寻求共同利益的过程。在这一过程中，每一方都渴望满足自身直接与间接的需要，但同时必须顾及对方的需要，因为只有这样谈判才能最终成功。谈判中的互惠互利是各方先认定自身的需要，再探寻对方的需要，然后与对方共同寻找满足双方需要的条件和可行途径；满足自身需要和预测对方需要应成为整个谈判的中心，把对方视为问题的解决者，既给对方以温和，又给对方坚持原则，摆事实，讲道理，由互相对立的局面，变为同心协力的一体，在高效率和协调人际关系上达成协议。

谈判具有五方面的性质：

1具有利益性。谈判是以为己方谋取最大利益为目的的。

2具有平等性。必须遵守价值规律并根据等价交换的原则，谈判双方不论组织大小或实力强弱，在价值规律面前和相互关系上都是平等的。

3具有多样性。谈判的当事人是多种多样的，涉及的行业也是多方面的。 4有组织性。对于比较正规或大型的谈判，必须成立各方面的专家组成谈判小组，分工协作才会使谈判取得好的结局。

5具有约束性。在内容和结果上受环境的制约。商务谈判是由谈判当事人、谈判标的和谈判议题三个要素够成，三者缺一不可。   谈判当事人由谈判双方派出，当事人是谈判的主体，谈判的成败当事人起着很重要的作用，当事人只有对双方的情况有一个全盘了解，采取最佳的应对策略，才能在谈判过程中处于最优状态。谈判标的是谈判双方共同关注的东西，他可能是商品，技术，工程项目等等。而谈判的议题是双方所关心并且希望解决的问题，是希望通过谈判来达成一项协议从而使问题得到解决。   商务谈判是一项非常系统性的工作，需要谈判双方根据谈判内容，结合自身实际情况，采取科学的策略，才会使谈判顺利展开。同时也需要谈判双方真诚合作，相互协商，才会使谈判有一个圆满的结局。   一、做好商务谈判的准备工作

谈判桌上风云变幻莫测，谈判者要想左右谈判的局势，就必须做好各项的准备工作。这样才能在谈判中随机应变，灵活处理各种突发问题，从而避免谈判中利益冲突的激化。   （一）、确定谈判态度

在商业活动中面对的谈判对象多种多样，我们不能拿出同一样的态度对待所有谈判。我们需要根据谈判对象与谈判结果的重要程度来决定谈判时所要采取的态度。

如果谈判对象对企业很重要，比如长期合作的大客户，而此次谈判的内容与结果对公司并非很重要，那么就可以抱有让步的心态进行谈判，即在企业没有太大损失与影响的情况下满足对方，这样对于以后的合作会更加有力。

如果谈判对象对企业很重要，而谈判的结果对企业同样重要，那么就抱持一种友好合作的心态，尽可能达到双赢，将双方的矛盾转向第三方，比如市场区域的划分出现矛盾，那么可以建议双方一起或协助对方去开发新的市场，扩大区域面积，，将谈判的对立竞争转化为携手竞合。

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，甚至可以取消这样的谈判。

如果谈判对象对企业不重要，但谈判结果对企业非常重要，那么就以积极竞争的态度参与谈判，不用考虑谈判对手，完全以最佳谈判结果为导向。

（二）、充分了解谈判对手

正所谓，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，就好像我们预先知道了招标的底价一样，自然成本最低，成功的几率最高。

了解对手时不仅要了解对方的谈判目的、心里底线等，还要了解对方公司经营情况、行业情况、谈判人员的性格、对方公司的文化、谈判对手的习惯与禁忌等。这样便可以避免很多因文化、生活习惯等方面的矛盾，对谈判产生额外的障碍。还有一个非常重要的因素需要了解并掌握，那就是其它竞争对手的情况。比如，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，这样就可以适时给出相较其他供货商略微优惠一点的合作方式，那么将很容易达成协议。如果对手提出更加苛刻的要求，我们也就可以把其他采购商的信息拿出来，让对手知道，我们是知道底细的，同时暗示，我们有很多合作的选择。反之，我们作为采购商，也可以采用同样的反向策略。

（三）、准备多套谈判方案

谈判双方最初各自拿出的方案都是对自己非常有利的，而双方又都希望通过谈判获得更多的利益，因此，谈判结果肯定不会是双方最初拿出的那套方案，而是经过双方协商、妥协、变通后的结果。

在双方你推我拉的过程中常常容易迷失了最初的意愿，或被对方带入误区，此时篇四：国际商务谈判技巧课程论文

天津外国语大学《国际商务谈判技巧》课程论文

分析商务谈判中的倾听

专业名称：

班    级：

学    号：

学生姓名：

完成时间：   国际经济与贸易      胡梁       2024年12月16日

摘要

良好的倾听是商务谈判中让谈判得以双方互动的一项重要技巧。在人与人交谈中，了解把握对方立场和观点的主要途径就是通过倾听。具有良好的倾听能力和巧妙运用倾听技巧就会使谈判中沟通障碍得以消除或避免。理解对方言语所含有的真实意图，能让商务谈判更顺利地进行。

一、 引言

1.1选题的背景分析

1.2研究的方法与意义

本文结合商务技巧的基本知识，以理论分析为基础，对倾听的作用、方式、障碍以及倾听技巧进行分析。倾听理论作为商务谈判行为的基础，本文对认识和掌握商务谈判的倾听基本理论和基本技巧讨论，对提高谈判水平有指导意义,为谈判的成功打下良好的基础。

二、 倾听的作用

2.1倾听是了解对方需要的途径

在谈判中，潜心的听往往比滔滔不绝地谈更为重要。听的要旨在于探讨对方的心理，接受传递的信息和发掘事实的真相，以不断调整自己的行动。谈判者在谈判中彼此频繁地进行着微妙、复杂的信息交流，这些信息有许多是谈判者直接或者可以从分析中得到的。了解对方的立场、观点、态度，了解对方的沟通方式、内部关系、甚至是小组内成员的意见分歧，从而使你掌握谈判的主动权。

2.2倾听能了解对方态度的变化

有些时候，对方态度已经有了明显的改变，但是出于某种需要，却没有用语言明确地表达出来，但我们可以根据对方“怎么说”来推导其态度的变化。例如，

当谈判进行得很顺利，双方关系很融洽时，双方都可能在对方的称呼上加以简化，以表示关系的亲密。但是，如果突然间改变了称呼，在原有的称呼下加上职位、官阶等强调词，这种就是关系紧张的信号，预示着谈判将出现分歧或困难。

2.3 倾听能留下良好的印象

专注地倾听别人讲话，表示倾听者对讲活人的看法很重视。这样能使对方对你产生信赖和好感，使讲话者形成愉快、宽容的心理，变得不那么固执己见，推进了或改善了双方原本的关系，更有利于达成一个双方都妥协的协议，从而让谈判有一个满意的结果。

三、 倾听的方式

根据倾听方式，谈判者倾听的状态和认真度不同大致可以分为积极倾听和消极倾听。积极倾听就是在谈判中，听者全神贯注，充分调动自己的知识、经验以及感情等，使大脑处于紧张状态，以便在接受到信号后立即进行识别、归类、解码，并做出相应反应；而消极倾听就是在交谈中，听者处于较松弛的状态，也就是一种随意状态中接受信息。如家庭中的闲谈或非正式场合下的交流等。消极倾听往往不同时具有明显的姿势反馈和表情反馈。由于商务谈判的性质，谈判者在商务谈判中，必须始终处于积极的倾听状态，才能保持与对方同步思维，不断调整自己的思维分析系统，修正自己的理解。

四、 倾听的障碍

4.1判断性障碍

心理学家通过研究表明，人们都喜欢对别人的话进行判断、评价，然后决定赞成或不赞成，这是造成不能有效倾听的重要原因之一。人们喜欢判断耳闻目睹的一切，并且总是从自己的立场出发来判断别人的话。而根据个人的信念做出的反应往往是有效收听的严重障碍。一般说来，你的反应会干扰对方说话，打乱对方的思维过程，反过来迫使对方改变思维过程，这样就不可避免地引起对方采取防御手段。结果使对方难坚持自己的观点，力争隐藏自己的思想和感情。即使是赞美对方的话，也会造成听的障碍,因为赞美往往使人陶醉于其中，从而使人不能保持原来的思维过程。

引 言

每个企业、每个人拥有的资源总是有限的，要想在事业上获得巨大的成功，就得运用掌握在其他人手中的社会资源。他人不会无缘无故地信任你而将资源托付给你，你只有凭借良好的纪录和谈判技能才能赢得社会资源。生意场上无论是同盟者还是竞争者，为了协调利益就有谈判的需求。因此，在市场竞争日趋激烈的环境里，谈判能力成为合格的企业家和管理人员的必备素质，谈判策略和技能在很大程度上决定了经商能否成功。

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，从双方的最大利益出发，创造各种解决方案，用相对较小的让步来换得最大的利益，而对方也是遵循相同的原则来取得交换条件。在满足双方最大利益的基础上，如果还存在达成协议的障碍，那么就不妨站在对方的立场上，替对方着想，帮助扫清达成协议的一切障碍。这样，最终的协议是不难达成的。

**商务谈判技巧论文（3000字）2（商务谈判技巧论文2000字）**

商务谈判与推销技巧论文

专    业           工商管理

题    目        商务谈判与推销技巧论文

学生姓名             王娟

准考证号          014111253059

指导教师            曹基梅

2024年 3月 26 日

商务谈判与推销技巧论文

摘要：所谓谈判，又叫做会谈，它指的是有关各方为了各自的利益，进行有组织、有准备的正式协商及讨论，以便互让互谅，求同存异，以求最终达成某种协议的整个的过程。从实践上看，谈判并非人与人之间的一般性交谈，而是有备而至，方针即定，目标明确，志在必得，技巧性与策略性极强。虽然谈判讲究的是理智、利益、技巧和策略，但这并不意味着它绝对排斥人的思想、情感从中所起的作用。

关键词：谈判礼仪、谈判技巧、谈判价值、推销技巧、

Title：Business Negotiation And Marketing Skills Papers

Abstract：The so-called negotiations, also called the talks, which refers to the respective interests of the parties concerned in order to carry out organized, prepared a formal consultation and discussion, so that mutual understanding, seek common ground while reserving differences, in order to finally reach some sort of agreement throughout the process.  From a practical point of view, negotiation is not between people, but there are well prepared to guidelines that set clear objectives and extremely determined to win, skill and strategic. Negotiation is about intellect, interests, skills and strategies, but that does not mean that it is an absolute exclusion of people\"s thoughts and feelings from the starting role

Key Words：Negotiations etiquette Negotiation skills Negotiation value,                       Selling skills

目录

一 浅谈谈判礼仪

（1）谈判的地点

（2）谈判的座次

（3）谈判的表现

（4）签字的仪式

二 如何形成有效的谈判技巧

（一）有效谈判最重要的是要掌握技巧

（二）交谈是商务谈判活动的中心活动

三．如何让谈判变得有价值

（一）申明价值

（二）创造价值

（三）克服障碍

四 影响推销技巧的因素

（1）推销人员的内在动力

（2）推销人员严谨的工作作风

（3）完成推销的能力

（4）建立关系的能力

五 推销人员应具备的知识

（1）企业方面的知识

（2）产品方面的知识

（3）推销的专业知识

（4）顾客方面的知识

（5）竞争对手方面的知识

结论

参考文献

一、浅谈谈判礼仪

一般而言，谈判的礼仪重点涉及谈判地点、谈判座次、谈判表现、签字仪式等具体方面。

（一）谈判的地点

在正式谈判中，具体谈判地点的确定很有讲究。它不仅直接关系到谈判的最终结果，而且还直接涉及到礼仪的应用问题。具体而言，它又与谈判的分类、操作的细则等两个问题有关。

1．谈判分类

假如按照谈判地点的不同来进行划分，则谈判可分为以下四类。

（1）主座谈判。所谓主座谈判，指的是在东道主单位所在地所举行的谈判，通常认为，此种谈判往往使东道主一方拥有较大的主动性。

（2）客座谈判。所谓客座谈判，指的是在谈判对象单位所在地所举行的谈判。一般来说，这种谈判显然会使谈判对象占尽地主之利。

（3）主客座谈判。所谓主客座谈判，指的是在谈判双方单位所在地所轮流举行的谈判。这种谈判，对谈判双方都比较公正。

（4）第三地谈判。所谓第三地谈判，指的是谈判在不属于谈判双方所在单位所在地之外的第三地点进行。这种谈判，较主客座谈判更为公平，更少干扰。

显而易见，上述四类谈判对谈判的双方的利与弊往往不尽相同，因此各方均会主动争取有利于己方的选择。

2．操作细则

对参加谈判的每一方来说，确定谈判的具体地点均事关重大。从礼仪上来讲，具体确定谈判地点时，有两个方面的问题必须为有关各方所重视。

（1）商定谈判地点。在谈论、选择谈判地点时，既不应该对对手听之任之，也不应当固执己见。正确的做法，是应由各方各抒己见，最后再由大家协商确定。

（2）做好现场布置。在谈判之中，身为东道主时，应按照分工，自觉地做好谈判现场的布置工作，以尽地主之责。

（二）谈判的座次

举行正式谈判时，有关各方在谈判现场具体就座的位次，要求是非常严格的，礼仪性是很强的。从总体上讲，排列正式谈判的座次，可分为两种基本情况。

1．双边谈判

双边谈判，指的是由两个方面的人士所举行的谈判。在一般性的谈判中，双边谈判最为多见。

双边谈判的座次排列，主要有两种形式可供酌情选择。

（1）横桌式。横桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方的其他人士则应依其具体身份的高低，各自先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧之位，在国内谈判中可坐副手，而在涉外谈判中则应由译员就座

（2）竖桌式。竖桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内竖放。具体排位时以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿（见图二十四）。

2．多边谈判

多边谈判，在此是指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式。

（1）自由式。自由式座次排列，即各方人士在谈判时自由就座，而毋须事先正式安排座次。

（2）主席式。主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，亦须下台就座

（三）谈判的表现

举行正式谈判时，谈判者尤其是主谈者的临场表现，往往直接影响到谈判的现场气氛。一般认为，谈判者的临场表现中，最为关键的是讲究打扮、保持风度、礼待对手等三个问题。

1．讲究打扮

参加谈判时，基层公务员一定要讲究自己的穿着打扮。此举并非是为了招摇过市，而是为了表示自己对于谈判的高度重视。

（1）修饰仪表。参加谈判前，应认真修饰个人仪表，尤其是要选择端庄、雅致的发型。一般不宜染彩色发。男士通常还应当剃须。

（2）精心化妆。出席正式谈判时，女士通常应当认真进行化妆。但是，谈判时的化妆应当淡雅清新，自然大方。不可以浓妆艳抹。

（3）规范着装。基层公务员在参加正式谈判时的着装，一定要简约、庄重，切切不可“摩登前卫”、标新立异。一般而言，选择深色套装、套裙，白色衬衫，并配以黑色皮鞋，才是最正规的。

2．保持风度

在整个谈判进行期间，每一位谈判者都应当自觉地保持风度。

具体来说，在谈判桌上保持风度，应当主要兼顾以下两个方面。

（1）心平气和。在谈判桌上，每一位成功的谈判者均应做到心平气和，处变不惊，不急不躁，冷静处事。既不成心惹谈判对手生气，也不自己找气来生。在谈判中始终保持心平气和，是任何高明的谈判者所本应保持的风度。

（2）争取双赢。谈判往往是一种利益之争，因此谈判各方无不希望在谈判中最大限度地维护或者争取自身的利益。然而从本质上来讲，真正成功的谈判，应当以妥协即有关各方的相互让步为其结局。这也就是说，谈判不应当以“你死我活”为目标，而是应当使有关各方互利互惠，互有所得，实现双赢。在谈判中，只注意争利而不懂得适当地让利于人；只顾己方目标的实现，而指望对方一无所得，是既没有风度，也不会真正赢得谈判的。

3．礼待对手

在谈判期间，基层公务员一定要礼待自己的谈判对手。具体来讲，主要需要注意以下两点。

（1）人事分开。在谈判中，必须明白对手之间的关系是“两国交兵，各为其主”的。指望谈判对手对自己手下留情，甚至“里通外国”，不是自欺欺人，便是白日做梦。因此，要正确地处理己方人员与谈判对手之间的关系，就是要做到人与事分别而论。也就是说，大家朋友归朋友，谈判归谈判。在谈判之外，对手可以成为朋友。在谈判之中，朋友也会成为对手。二者不容混为一谈。

（2）讲究礼貌。在谈判过程中，基层公务员不论身处顺境还是逆境，都切切不可意气用事、举止粗鲁、表情冷漠、语言放肆、不懂得尊重谈判对手。在任何情况下，谈判者都应该待人谦和，彬彬有礼，对谈判对手友善相待。即使与对方存在严重的利益之争，也切莫对对方进行人身攻击、恶语相加、讽刺挖苦，不尊重对方的人格。

（四）签字的仪式

签字仪式，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所正式举行的仪式。举行签字仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

1．位次排列

从礼仪上来讲，举行签字仪式时，在力所能及的条件下，一定要郑重其事，认认真真。其中最为引人注目者，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。

一般而言，举行签字仪式时，座次排列的具体方式共有三种基本形式，它们分别适用于不同的具体情况。

（1）并列式。并列式排座，是举行双边签字仪式时最常见的形式。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在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

（2）相对式。相对式签字仪式的排座，与并列式签字仪式的排座基本相同。二者之间的主要差别，只是相对式排座将双边参加签字仪式的随员席移至签字人的对面

（3）主席式。主席式排座，主要适用于多边签字仪式。其操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字席仍须设在桌后面对正门，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，皆应背对正门、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

2．基本程序

基层公务员在具体操作签字仪式时，可以依据下述基本程序进行运作。

（1）宣布开始。此时，有关各方人员应先后步入签字厅，在各自既定的位置上正式就位。

（2）签署文件。通常的做法，是首先签署应由己方所保存的文本，然后再签署应由他方所保存的文本。

依照礼仪规范，每一位签字人在己方所保留的文本上签字时，应当名列首位。因此，每一位签字人均须首先签署将由己方所保存的文本，然后再交由他方签字人签署。此种做法，通常称为“轮换制”。它的含义是：在文本签名的具体排列顺序上，应轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以示各方完全平等。

（3）交换文本。各方签字人此时应热烈握手，互致祝贺，并互换方才用过的签字笔，以志纪念。全场人员应热烈鼓掌，以表示祝贺之意。

（4）饮酒庆贺。有关各方人员一般应在交换文本后当场饮上一杯香槟酒，并与其他方面的人士一一干杯。这是国际上所通行的增加签字仪式喜庆色彩的一种常规性做法。

二、如何形成有效的谈判技巧

（一）有效谈判最重要的是要掌握技巧

美国夏威夷大学教授亨登总结出了一些行之有效的谈判技巧，其中最常用的14条是：1．要有感染力：通过你的举止来表现你的信心和决心。这能够提升你的可信度，让对手有理由接受你的建议。2．起点高：最初提出的要求要高一些，给自己留出回旋的余地。在经过让步之后，你所处的地位一定比低起点要好得多。3．不要动摇：确定一个立场之后就要明确表示不会再让步。4．权力有限：要诚心诚意地参与谈判，当必须敲定某项规则时，可以说你还需要得到上司的批准。

5．各个击破：如果你正和一群对手进行谈判，设法说服其中一个对手接受你的建议。此人会帮助你说服其他人。6．中断谈判或赢得时间：在一定的时间内中止谈判。当情况好转之后再回来重新谈判。这段时间可以很短牗出去想一想牘，也可以很长牗离开这座城市牘。7．面无表情，沉着应对：不要用有感情色彩的词汇回答你的对手。不要回应对方的压力，坐在那里听着，脸上不要有任何表情。8．耐心：如果时间掌握在你手里，你就可以延长谈判时间，提高胜算。你的对手时间越少，接受你的条件的压力就越大。

9．缩小分歧：建议在两种立场中找到一个折衷点，一般来说，最先提出这一建议的人，在让步过程中的损失最小。10．当一回老练的大律师：在反驳对方提议的时候不妨这样说：“在我们接受或者否决这项建议之前，让我们看看如果采纳了另外一方的建议会有哪些负面效果。”这样做可以在不直接否定对手建议的情况下，让对方意识到自己的提议是经不起推敲的。11．先行试探：在做出决定之前，可以通过某个人或者某个可靠的渠道将你的意图间接传达给对手，试探一下对手的反应。12．出其不意：要通过出人意料地改变谈判方式来破坏对手的心理平衡。永远不要让对手猜出你下一步的策略。13．找一个威望较高的合作伙伴：设法得到一个有威望的人的支持，这个人既要受到谈判对手的尊重，也要支持你的立场。

14．讨价还价：如果你在同时和几个竞争者谈判，就要让他们都了解这一情况。将同这些竞争者之间的谈判安排在比较相近的时间，并让他们在会晤前等候片刻，这样他们就能够意识到有人在和自己竞争。

（二）交谈是商务谈判活动的中心活动1、尊重对方，谅解对方  在交谈活动中，只有尊重对方，理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。因此，谈判人员在交谈之前，应当调查研究对方的心理状态，考虑和选择令对方容易接受的方法和态度；了解对方讲话的习惯、文化程度、生活阅历等因素对谈判可能造成的种种影响，做到多手准备，有的放矢。交谈时应当意识到，说和听是相互的、平等的，双方发言时都要掌握各自所占有的时间，不能出现一方独霸的局面。2、及时肯定对方  在谈判过程中，当双方的观点出现类似或基本一致的情况时，谈判者应当迅速抓住时机，用溢美的言词，中肯的肯定这些共同点。赞同、肯定的语言在交谈中常常会产生异乎寻常的积极作用。当交谈一方适时中肯地确认另一方的观点之后，会使整个交谈气氛变得活跃、和谐起来，陌生的双方从众多差异中开始产生了一致感，进而十分微妙地将心理距离接近。当对方赞同或肯定我方的意见和观点时，我方应以动作、语言进行反馈交流。这种有来有往的双向交流，易于双方谈判人员感情融洽，从而为达成一致协议奠定良好基础。

3、态度和气，语言得体

交谈时要自然，要充满自信。态度要和气，语言表达要得体，手势不要过多，谈话距离要适当，内容一般不要涉及不愉快的事情。4、注意语速、语调和音量    在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。在特定的场合下，可以通过改变语速来引起对方的注意，加强表达的效果。一般问题的阐述应使用正常的语调，保持能让对方清晰听见而不引起反感的高低适中的音量。

三、如何让谈判变得有价值

在谈判双方彼此存在长期合作诚意的前提条件下，我们在此提出一个“商务谈判三步曲”的概念，即谈判的步骤应该为申明价值（Claiming value），创造价值（Creating value）和克服障碍（overcoming barriers to agreement）三个进程。我们的目的就是给每一为商务谈判者提供一个有效掌握谈判进程的框架。许多国外的著名商学院都是遵循这样的“三步曲”训练学生的谈判技巧与能力。国外许多成功的谈判也是遵循这样一个谈判的步骤与原则。下面将“谈判三步曲”分述如下：

1.申明价值。

此阶段为谈判的初级阶段，谈判双方彼此应充分沟通各自的利益需要，申明能够满足对方需要的方法与优势所在。此阶段的关键步骤是弄清对方的真正需求，因此其主要的技巧就是多向对方提出问题，探询对方的实际需要；与此同时也要根据情况申明我方的利益所在。因为你越了解对方的真正实际需求，越能够知道如何才能满足对方的要求；同时对方知道了你的利益所在，才能满足你的要求。

然而，我们也看到有许多所谓“商务谈判技巧”诱导谈判者在谈判过程中迷惑对方，让对方不知道你的底细，不知道你的真正需要和利益所在，甚至想方设法误导对方，生怕对方知道了你的底细，会向你漫天要价。我们认为，这并不是谈判的一般原则，如果你总是误导对方，那么可能最终吃亏的是你自己。2.创造价值

此阶段为谈判的中级阶段，双方彼此沟通，往往申明了各自的利益所在，了解的对方的实际需要。但是，以此达成的协议并不一定对双方都是利益最大化。也就是，利益在此并往往并不能有效地达到平衡。即使达到了平衡，此协议也可能并不是最佳方案。因此，谈判中双方需要想方设法去寻求更佳的方案，为谈判各方找到最大的利益，这一步骤就是创造价值。  创造价值的阶段，往往是商务谈判最容易忽略的阶段。一般的商务谈判很少有谈判者能从全局的角度出发去充分创造、比较与衡量最佳的解决方案。因此，也就使得谈判者往往总觉得谈判结果不尽人意，没有能够达到“赢”的感觉，或者总有一点遗憾。由此看来，采取什么样的方法使谈判双方达到利益最大化，寻求最佳方案就显的非常重要。3.克服障碍

此阶段往往是谈判的攻坚阶段。谈判的障碍一般来自于两个方面：一个是谈判双方彼此利益存在冲突；另一个是谈判者自身在决策程序上存在障碍。前一种障碍是需要双方按照公平合理的客观原则来协调利益；后者就需要谈判无障碍的一方主动去帮助另一方能够顺利决策。

四、影响推销技巧的因素

（一）推销人员的内在动力

“不同的人有不同的动力——自尊心、幸福、金钱，你什么都可以列举，”一位专家说，“但是所有优秀的推销员都有一个共同点：有成为杰出 之士的无尽动力。”这种强烈的内在动力可以通过锤炼和磨练形成，但却不是能教会的。动力的源泉各不相同——有受金钱的驱使，有的渴望得到承认，有的喜欢广 泛的交际。盖洛普研究揭示了四种性别类型（竞争型、成就型、自我实现型或关系型），这四种人都是优秀的推销员，但有各自不同的源泉。竞争型的人不仅想要成 功，而且渴望战胜对手——其他公司和其他推销员——的满足感。他们能站出来对一个同行说，“你是本年度最佳推销员，我不是对你不恭，但我会与你一争高低 的。”追求自我实现的推销员就是为了想体验一下获胜的荣耀。他们不论竞争如何，就想把自己的目标定得比自能做到的要高。他们一般能成为最好的营销经理，因 为他们只要能使自己的机构完成任务，对他人的成败与否看得不重。最后一种是善于交际型的推销员，他们的长处在于他们能否客户建立和发展好业务关系。他们为 人慷慨、周到、做事尽力。“这样的推销员是非常难得的，”美能达公司商务部国内培训经理说，“我们需要那种能够耐心回答顾客可能提出的第十个问题的推销 员，那种愿意和客户在一起的推销员。”

没有谁是单纯的竞争型、成就型、自我实现型或关系型推销员。多数优秀的推销员或多或少属于其中的某一种类型。“竞争型的推销员如果有 一些关系意识，他可能除在照顾客户方面干得很好外，还能得到大笔业务。”盖洛普管理咨询公司主任认为，“对这样的人，谁还能苛求更多呢？”

（二）推销人员严谨的工作作风

不管他们的动机如何，如果销售人员组织不好，凝聚力不强，工作不尽力，他们就不能满足现在的客户越来越多的要求。优秀的推销员能坚持制 定详细周密的计划，然后坚决执行。在推销工作中没有什么神奇的方法，有的只有严密的组织和勤奋的工作。“我们最棒的推销员从不稀稀拉拉，”一家小型物资贸 易公司的总裁说，“如果他们说他们将在六个月后续会面，那么你可以相信六个月之后他们肯定会到客户门前的。”优秀的推销员依靠的是勤奋的工作，而不是运气 或是雕虫小技。“有人说他们能碰到好运气，但那是因为他们早出晚归，有时为一项计划要工作到凌晨两点，或是在一天的工作快结束、人们都要离开办公室时还要 与人商谈。”

（三）完成推销的能力

如果一个推销员不能让客户订货，其他技巧都是空谈。不能成交就称不上推销。因此，如何才能成为一名优秀的推销员呢？经理们和推销事务顾 问们认为有一点很重要，即一种百折不挠、坚持到底的精神。他们其中有一位认为，“优秀的推销员和优秀的运动员一样。他们不畏惧失败，直到最后一刻也不会放 弃努力。”优秀的推销员失败率较低的原因就是他们对自己和推销的产品深信不疑。优秀的推销员非常自信，认为他们的决策是正确的。他们十分渴望做成交易—— 在法律和道德允许的范围内无论采用何种方法也要使交易成功。               （四）建立关系的能力

在当今的关系营销环境中，优秀的推销员最重要的一点就是成为解决客户问题的能手和与客户拉关系的行家。他们能本能地理解到客户的需求。 如果你和营销主管谈谈，他们会给你这样描述优秀的推销员：全神贯注、有耐心、够周到、反应迅速、能听进话、十分真诚。优秀的推销员能够站在顾客的立场上， 用客户的眼光看问题。当今的客户寻求的是业务伙伴，而不是打高尔夫的伙伴。“问题的根本在于，”达拉斯的一位推销顾问说，“要目的明确。优秀的推销员不是 讨别人的喜欢，他们要的就是盈利。”他还补充道：“优秀的推销员总是想到大事情，客户的业务将向何处发展，他们怎样才能帮上客户的忙。”

五、推销人员应具备的知识

（一）企业方面的知识：我们的推销历程都大多是从公司企业中开始。所以我们应该对于这个企业有一个充分的了解，了解它的企业文化，主要的面向对象等等，才能够让自己扎扎实实的做好第一步。

（二）产品方面的知识：我们推荐我们的产品，或者服务的时候，都应该充分了解我们的自己的产品的每一处地方。产品的物理属性，生产流程，功能都不具大少的了解清楚，才能够有一个准确的思维来推销。

（三）推销的专业知识：在学习的过程中应该不断的学习，在实践推销的过程，我们应该不断的总结经验，不断学习，不断思考，才会有进步的。

（四）顾客方面的知识：只有知己知彼，才能无往不胜。从顾客的习惯，喜好等等对口下手。才能够推销出我们的产品。

（五）竞争对手方面的知识：对手既是敌人，也可以是朋友，当更多的是敌人。充分了解敌人的知识。才能够坐到知己知彼，无往不胜。

总 结

每一个人都有一个梦想，我们都想成功。但是不是每一个人都有成功的潜质，这需要我们不懈的奋斗，拼搏。不是每一个人都是天才，爱迪生曾经说过：“天才，百分之一是灵感，百分之九十九是汗水。那百分之一的灵感居然重要的，但是没有百分之九十九的汗水我们怎样通向成功彼岸，是不懈的追求，是不懈的执着，是不懈的奋斗。”在国际发展的今天,商业在迅速发展,商务谈判桌上的人越来越来国际化,商务谈判技巧和推销技巧以及能力也不在是局限于中国,换言之,我们要学的不在是和国内人员谈判和推销的技巧,还要学习国际技巧,了解不同国家的商务谈判和推销方案,真正的做到在商场上游刃有余!

**商务谈判技巧论文（3000字）3（商务谈判谈判技巧策略论文）**

论国际商务谈判技巧

第一章 绪论    1

第二章 国际商务谈判中“听”的技巧    2

2.1 倾听前的准备    2

2.2 如何有效的倾听    2

2.3 倾听的技巧    3

第三章 国际商务谈判中“问”的技巧    6

3.1提问的类型    6

3.2提问的时机    8

3.3提问的要诀    8

第四章 国际商务谈判中“答”的技巧    10

4.1 先思后答    10

4.2 正面回答    11

4.3 侧面回答    11

第五章 国际商务谈判中“辩”的技巧    12

5.1 理清思路，立场坚定    12

5.2 分析形势，措辞严谨    12

5.3注意个人举止和气度    13

第六章 国际商务谈判中“说服”的技巧    14

6.1 说服他人的基本技巧    14

6.2 说服顽固者的技巧    15

第七章 结论    17

参考文献    18

致谢    19

论国际商务谈判技巧

第一章绪论

随着我国改革开放和经济全球化的深入和发展,国际间的贸易交往日益频繁,商务谈判已经成为中国与其他国家交往和沟通的方式。在国际商务谈判过程中，为了使谈判能够顺利地进行和取得成功，谈判者应注意在主客观上利用对方的弱点和充分发挥己方的优势，根据具体情况，灵活地运用恰当的策略，使双方的分歧能够合理地、快速地解决。由于参与谈判的人员有不同的社会文化背景和政治经济体制，使得影响谈判的因素大大增加，导致谈判难度加大；资产的跨国转移要涉及国际贸易、国际金融、国际保险、国际运输等一系列问题。因此，进出口贸易商要想成功谈判就得掌握谈判技巧。

谈判是借助于谈判双方的信息交流来完成的，而谈判中的信息传递与接收则需要通过谈判人员之间的听、问、答、辩以及说服等方法来完成。一位谈判行家曾指出：谈判人员必须十分注意捕捉对方思维过程的蛛丝马迹，以便及时了解对方需求动机线索；必须仔细倾听对方的发言，注意观察对方每一个细微动作。因为对方的仪态举止、神情姿势、重复语句以及说话的语气等，所有这些都是反映其思想、愿望和隐蔽的需要的线索。

本文的主题是际商务谈判的“听”、“问”、“答”、“辩”、“说服”的技巧。谈判者在谈判中如何去听，问，答，辩，说服对方，都需要掌握技巧与方法。围绕谈判中的“听”、“问”、“答”、“辩”、“说服”的技巧展开阐述，着重说明国际商务谈判的技巧。

国际商务谈判的成败对于每一位商人来说意义是重大的，面对不同国度的人来谈判，我们需要不同的技巧。所以作为一名专业的谈判者不仅仅口才要好，而且要对不同国家的商人有所了解。国际商务谈判的过程复杂多变，为了取得令人满意的效果，保证实现利益目标，谈判人员必须在谈判中适时而灵活地实施战略技巧。

所以我们必须了解商务谈判的“听”、“问”、“答”、“辩”、“说服”的技巧，为我们的谈判取得成功做铺垫。在谈判桌上，仔细倾听，适时发问，巧妙回答对方的问题，跟对方雄辩，最终说服对方，达到双赢。

第二章 国际商务谈判中“听”的技巧

国际商务谈判的过程复杂多变，为了取得令人满意的效果，保证实现利益目标，谈判人员必须在谈判中适时而灵活地实施战略方案。本章将从国际商务谈判技巧入手，分析国际商务谈判中倾听的技巧以及运用。

2.1倾听前的准备

谈判者在谈判中要认真倾听对方说话，这是一个很基本的问题。但是如何倾听呢，倾听前要做什么准备呢？

我们了解和把握对方观点与立场的主要手段和途径就是听。实践证明，只有在清楚地了解对方观点和立场的真实含义之后，我们才能准确地提出己方的方针和策略。从心理学的日常生活经验来看，当我们专注地倾听别人讲话的时候，就表示我们对讲话者所表达的观点很感兴趣或者很重视，从而给对方以一种满足感，这样就在双方之间产生一定的信赖感。正如美国早期的以为科学家富兰克林所说：“与人交谈取得成功的重要秘诀，就是多听，永远不要不懂装懂。”因此，作为商务谈判人员，一定要学会如何“听”，在认真、专注地倾听的同时，积极地对讲话者的语言做出反应，以便获得较好的倾听效果。

所以在对方发言的时候，我们应该在旁边不带任何主观意见的去倾听对方的发言。不能因为对方是我们的谈判对手而对对方的发言不屑一顾，听不进去。我们要做到有效的倾听。

2.2如何有效的倾听

1.对自己听的习惯要有一定了解

首先要了解，你在听别人讲话方面有哪些不好的习惯，你是否对别人的话匆忙做出判断，是否经常打断别人的话，是否经常制造交往的障碍。了解自己听的习惯是正确运用听的技巧和前提。

2.全身心地投入去听

要面对说话者，同他保持目光交流，要以你的姿势和手势证明你在倾听。无论你是站着还是坐着，都要与对方保持最适宜的距离。说话者都愿与认真听的人交往。

3.要把注意力集中在对方所说的话上

不仅要努力理解对方语言含义，而且要努力理解对方的感情。要思考对方的语言

含义，抓住重点的听。

4.要努力表达出理解

在与对方交谈时，要利用有反射地听的做法，努力弄明白对方的感觉如何，他到底想说什么。如果你能全神贯注地听对方的讲话，不仅表明你对他持称赞态度，使他感到你理解他的情感，而且有助于你更准确地理解对方的信息。

5.要倾听自己的讲话

倾听自己的讲话对培养倾听他人讲话的能力是特别重要的。倾听自己讲话可以使你了解自己，一个不了解自己的人，是很难真正了解别人的。倾听自己对别人讲什么是了解自己、改变和改善自己听的习惯与态度的手段，如果你不倾听自己识如何对别人讲话的，你就不会知道别人如何对你讲话，当然也无法改变和改善自己的习惯和态度。

2.3倾听的技巧

可以将听的技巧归纳为“五要”、“五不要”。其中“五要”是：1.要专心致志、集中精力地听。专心致志倾听讲话者讲话，要求谈判人员在听对方发言时要特别聚精会神，同时，还要配以积极的态度去倾听。为了专心致志，就要避免出现心不在焉、“开小差”的现象发生。因为对方的发言只说一遍，你没有认真听的话，过了就过了，没有再来一次的机会。所以即使自己已经熟知的话题，也不可充耳不闻，万万不可将注意力分散到研究对策问题上去，因为这样非常容易出现万一讲话者的内容为隐含意义时，就没有领会到或理解错误，造成事倍功半的的效果。精力集中地听，是倾听艺术最基本、最重要的问题。作为一名商务谈判人员，应该养成有耐心地倾听对方讲话的习惯，这也是一个合格的谈判人员个人修养的标志。在商务谈判过程中，当对方的发言有时我们不太理解甚至难以接受时，千万不可表示出拒绝的态度，因为这样做对谈判非常不利。2.要通过记笔记来集中精力。通常，人们即席记忆并保持的能力是有限的，为了弥补这一不足，应该在听讲时做大量的笔记。俗话说得好，好记性不如烂笔头。实践证明，即便记忆力再好也只能记住一个大概内容，有的干脆忘得干干净净。因此，记笔记是不可少的，也是比较容易做到的用以清除倾听障碍的好方法。3.要有鉴别地倾听对手发言。在专心倾听的基础上，为了达到良好的倾听效果，采取有鉴别的方法来倾听对手发言。通常情况下，人们说话时是边说边想、来不

及整理，有时表达一个意思要绕着弯子讲许多内容，从表面上听，根本谈不上什么重点突出。因此，听话者就需要在用心倾听的基础上，鉴别收听过来的信息的真伪，去粗取精、去伪存真，这样才能抓住重点，收到良好的听的效果。4.要克服先入为主的倾听做法。先入为主的倾听，往往会扭曲说话者的本意，忽视或拒绝与自己心愿不符的意见，这种做法实为不利。因为这种听话者不是从谈话者的立场出发来分析对方的讲话，而是按照自己的主观框框来听取对方的谈话。其结果往往是听到的信息变形地反映到自己的脑中，导致本方接受的信息不准确、判断失误，从而造成行为选择上的失误。将讲话者的意思听全、听透是倾听的关键。5.要创造良好的谈判环境，使谈判双方能够愉快地交流。人们都有这样一种心理，即在自己所属的领域里交谈，无需分心于熟悉环境或适应环境。如果能够进行主场谈判是最为理想的，因为这种环境下会有利于己方谈判人员发挥出较好的谈判水平。如果不能争取到主场谈判，至少也应选择一个双方都不十分熟悉的中性场所，这样也可避免由于“场地优势”给对方带来便利和给己方带来的不便。五个“不要”分别是：1.不要因轻视对方而抢话、急于反驳而放弃听。抢话不同于问话，问话是由于某个信息或意思未能记住或理解而要求对方给予解释或重复，因此问话是必要的。急于抢话纠正别人说话的错误，或用自己的观点来取代别人的观点，是一种不尊重他人的行为。因此，抢话往往会阻塞双方的思想和感情交流的渠道，对创造良好的谈判气氛非常不利，对良好的收听更是不利。另外，谈判人员在没有听完对方讲话的时候，就急于反驳对方某些观点，这样也会影响到收听效果。2.不要使自己陷入争论。当你内心不同意讲话者的观点时，对他的话不能充耳不闻而只想着自己发言。一旦发生争吵，也不能一心只为自己的观点寻找根据而把对方的话当成耳旁风。如果你不同意对方的观点，也应等对方说完以后，再阐述自己的观点。3.不要为了急于判断问题而耽误听。当听了对方讲述的有关内容时，不要急于判断其正误，因为这样会分散精力而耽误倾听其下文。虽然人的思维速度快于说话的速度，但是如果在对方还没有讲完的时候就去判断其正误，无疑会削弱本方听

话的能力，从而影响倾听效果。因此，切记不可为了急于判断问题而耽误听。4.不要回避难以应付的话题。在准备谈判中，往往会涉及到一些诸如政治、技术、经济以及人际关系等方面的问题，可能会令谈判人员一时回答不上来，但在这时，切记不可持充耳不闻的态度。因为这样回避对方，恰恰是暴露了本方的弱点。5.不要逃避交往的责任。交往的双方缺一不可，既要有说话者，又要有听话者，而且每个人都应轮流扮演听话者的角色。作为一个听话者，不管是在什么情况下，如果你不明白对方说出的话是什么意思，你就应该用各种方法使他知道这一点。在这里，你可以向对方提出问题加以核实，或者积极地表达出你听到了什么，或者虚心让对方纠正你听错之处。如果能从以上几个方面进行努力，谈判过程中“听”的障碍就可以减轻或消除，也就很少或不会发生因听不见、听不清、没听懂而使双方相互猜忌、争执不下的现象。商务谈判的倾听理论是商务谈判行为的基础，因此，充分认识和掌握商务谈判的倾听基本理论和基本技巧，将为提高谈判水平，为谈判的成功打下一个良好的基础。

第三章 国际商务谈判中“问”的技巧

3.1提问的类型

国际商务谈判中常运用“问”作为摸清对方需要、掌握对方心理、表达自己情感的手段。如何“问”是很有讲究的，重视和灵活运用提问的技巧，不仅可以引起双方的讨论，获取信息，而且还可以控制谈判的方向：到底哪些问题可以问，哪些问题不可以问，为了达到某一个目的应该怎样问，以及问的时机、场合、环境等等。这里有许多基本常识和技巧需要了解和掌握。

“问”一般包括三个因素：问什么问题，何时发问，怎样发问。

提问的类型有：

（1）封闭式发问

封闭式发问是指在特定的领域中能带出特定的答复（如“是”或者“否”）的问句。例如“您是否认为售后服务没有改进的可能”，“您第一次发现商品有问题是在什么时候”等。封闭式问句可令发问者获得特定的资料，而答复这种问句有时会有相当程度的威胁性。

（2)澄清式发问

澄清式发问是针对对方的答复提出问题，以使对方进一步澄清或补充其原先答复的一种问句。例如，“您刚才说对目前进行的这一宗买卖可以取舍，这是不是说您拥有全权跟我们进行谈判？”澄清式提问的作用在于：它可以确保谈判各方面在叙述“同一语言”的基础上进行沟通，而且还是针对对方的话语进行信息反馈的有效方法，是双方密切配合的理想方式。

（3）强调式发问

强调式发问旨在强调自己的观点和己方的立场。例如，“这个协议不是要经过公证后才能生效吗？”“怎么能够忘记我们上次合作得十分愉快呢？”“按照贵方要求，我们的观点不是已经阐述清楚了吗？

（4)探索性发问

探索性发问是针对对方答复要求引申或举例说明，以便探索新问题、找出新方法的一种发问方式。例如，“这样行得通吗?” “您说可以如期履约，有什么事实可以说明吗？”“假设我们运用这种方案会怎样？”探索式发问不但可以进一步发掘较为充分的信息，而且还可以显示发问者对对方答复的重视。

（5）借助式发问

借助式发问是一种借助第三者意见来影响或改变对方意见的发问方式。例如，“某某先生对你方能否如期履约关注吗？”“某某先生是怎么认为的呢？”采取这种提问方式时，应该注意提出意见的第三者，必须是对方熟悉而且是尊重的人，这种问句会对对方产生很大的影响力。否则，运用一个对方不知晓且谈不上感情的人作为第三者加以引用，则很可能会引起对方的反感。因此，这种提问方式应当慎用。

（6）强迫式发问

强迫式发问旨在将己方的意见抛给对方，让对方在一个规定的范围内进行选择回答。例如，“付佣金是符合国际贸易惯例的，我们从法国供应商那里一般可以得到3%-5%的佣金，请贵方予以注意。”按理说，在提出这一问题前，发问者至少应先取得对方将付佣金的承诺。但是，这种提问却把这一前提去掉，直接强迫对方在狭小的范围内进行选择，可谓咄咄逼人。运用这种提问方式要特别慎重，一般应在己方掌握充分的主动权的情况下使用，否则很容易使谈判陷入僵局，甚至破裂。需要注意的是，在使用强迫选择式发问时，要尽量语言柔和、措辞达意得体，以免给对方留下专横跋扈、强加于人的不良印象。

（7）证明式发问

证明式发问旨在通过己方的提问，使对方对问题作出证明或理解。例如，“为什么要更改原计划呢，请说明道理好吗？”

（8）多层次发问

多层次发问是指含有多种主题的问句，即一个问句中包含有多种内容。例如，“贵国当地的水质、电力资源、运输状况以及自然资源情况怎样？”“你是否就改协议产生的背景、履约情况、违约的责任以及双方的看法和态度谈一谈？”

这类问句因包含过多主题而使对方难于周全把握，许多心理学家认为，一个问题最好包括一个主题，最多不能超过三个主题。

（9)诱导式发问

诱导式发问旨在开渠引水，对对方的答案给予强烈暗示，使对方的回答符合自己预期的目的。例如，“贵方如果违约是应该承担责任的，对不对？”“谈到现在，我看给我方的折扣可以定位4%，你方一定同意的，对吗？”这类的问题几乎毫

无选择余地而按发问者所设计好的答案回答。

（10）协商式发问

协商式发问是指为使对方同意自己的观点，采用商量的口吻向对方发问。例如，“你看给我方的折扣定位3%是否妥当？”这种提问语气平和，对方容易接受。而且，即使对方没有接受你的条件，但是谈判的气氛仍能够保持融洽，双方仍有继续合作的可能。

3.2提问的时机

商务谈判中，谈判者通过姿势、手势、眼神、表情等非发音器官来表达的无声语言，往往在谈判过程中发挥重要的作用。在有些特殊环境里，有时需要沉默，恰到好处的沉默可以取得意想不到的良好效果。所以在谈判中，提问的时机要恰当。

1.在对方发言完毕之后提问。在对方发言的时候一般不要急于提问，因为打断别人的发言是不礼貌的，容易引起对方的反感。可以先认真聆听，发现对方的问题，应该记录下来，待对方发言完毕后再提问。

2.在对方发言停顿或间歇时提问。如果对方发言不得要领、纠结细节或离题太远而影响到谈判的进程，那么就可以借机提问，这是掌握谈判进程、争取主动的必然要求。例如，当对方停顿时可以借机提问：“您刚才说的意思是？”或者：“细节问题我们以后再谈，现在请您谈谈您的主要观点好吗？”

3.在自己发言前后提问。谈判中，当轮到己方发言的时候，可以先谈己方的观点之前对对方的发言进行提问，不必要求对方回答，而是自问自答。这样可以争取主动，防止对方接过话茬，影响己方的发言。例如：“您刚才的发言想说明什么问题呢？我的理解是……对这个问题我有几点看法……”。在充分表达己方观点后，为了使谈判沿着己方的思路发展，通常要进一步提问，让对方回答。例如：“我们的基本立场和观点就是这些，您对此有何看法呢？”

3.3提问的要诀

1.要预先做好充分的准备。谈判的时候，应该对对手的叙述时没有提到或没有解释清楚的东西列举清单，这样提问时才能有的放矢。不要问得漫无边际，以免引起对手的误解。准备好的问题最好是对手不能立刻想到答案的问题，这样就可以让对手措手不及，己方收到出其不意的效果。

2.不得强行提问。如果对手的回答不完整或避而不答，这时就不要追问，而是要

有耐心和毅力，等待时机继续追问。这样就尊重了对方，不至于引起对方的厌烦而不愿回答。

3.提出问题后闭口不言，等待对手回答。因为问题是己方提出的，对方有义务回答问题或打破沉默。如果对方不回答或不打破沉默说明对方此时已陷入弱势。

第四章 国际商务谈判中“答”的技巧

4.1先思后答

有问必答，人们的语言交流就是这样进行的。问有艺术，答也有技巧，问得不好不利于谈判；答得不好同样会使自己陷入被动。谈判人员的每一句话都负有责任，都将被对方认为是一种承诺，给回答问题的人带来一定的精神负担和压力。因此，一个谈判人员水平的高低，在很大的程度上取决于其答复问题的水平

在回答问题之前要给自己留有思考的时间，千万不要嘴巴比脑子还快，三思而行总是没有错的。谈判者在谈判桌上提出问题的目的往往是多样的，动机也往往是复杂的，如果在没有经过缜密思考，准确判断对方的用意，便可作出一个高水准的回答，对于一些不知道的问题，不要回答，有些问题可以答非所问。有时可以采取推卸责任的方法，比如大约、大概、或者等。

回答的技巧

1.回答之前给自己留有思考的时间。在谈判的过程中，对于对手的问题没必要急着回答，在经过慎重考虑后再进行回答。谈判时，如果遇到刁钻的问题，必须冷静思考，慎重应付。即使对方在催，也要思考后再答复。在对方提出问题后，可以通过喝口水或调整一下自己的坐姿和椅子的位置，整理一下桌上的文件等动作以拖延时间来考虑对方的问题。这样既显得自然得体，又有了思考问题的时间。此外还可以对对方说：“先生，请您把您的问题重复一遍好吗？”这样也可以为自己思考问题争取时间。

2.以反问回答。一些比较难回答的问题可以踢给对方回答。例如在谈判进行不顺时对方问：“请问您对双方合作前景的看法如何？”这时己方就可以反问：“那么，请问您对我们双方合作前景的看法又如何呢？”这种方面最适合用在不便回答的问题上。

3.有意避正答偏。当遇到正面难以回答的问题的时候，却又不能拒绝回答，此时采取避正答偏的方法。例如一次记者招待会上，一西方记者问周总理：“请问中国人民银行有多少资金？”这个问题涉及国家机密，周总理说：“只有十八元八角八分，十元五元二元一元五角贰角一角五分二分一分加起来十八元八角八分。”总理的回答既没泄密又极度幽默的回答了问题，赢得满堂喝彩。

4.2 正面回答

谈判者在谈判桌上提出的问题的目的往往是多样的，动机往往也是复杂的，如果我们在没有深思熟虑，弄清对方的动机之前，就按常规做出回答，结果往往是效果不佳的。如果我们经过周密思考，准确判断对方的用意，便可以做出一个高水准的回答。

对于我们能够掌控的问题，我们可以做出一个明确的正面回答。比如货期，质量等问题，我们应该给与对方一个正面的，准确的回答。让对方对我方有信任。

参与谈判的所有人都并非全能全知，谈判中，尽管我们准备得很充分，但也会经常遇到陌生难解的问题。

4.3 侧面回答

商务洽谈中并非任何问题都要回答，要知道有些问题并不值得回答。有时，对方提出的某个问题我方可能很难直接从正面回答，但又不可以不回答，逃避问题。这时，谈判高手往往避正答偏的办法来回答，即在回答这类问题时，故意避开问题的实质，而将话题引向歧路，借以破解对方的进攻。比如，可跟对方讲一些与此问题既有关系又无关系的问题，东拉西扯，不找边际，说一大堆话，看上去似乎回答了问题，其实并没有回答，因为其中没有几句话是有用处的。经验丰富的谈判人员往往会在谈判中运用这一方法。此法看上去似乎头脑糊涂、思维有问题，其实这种人高明得很，对方拿这类人也毫无办法。

第五章 国际商务谈判中“辩”的技巧

“辩”最能体现商务谈判的特征，在谈判中讨价还价就集中体现在“辩”字上。作为一名外贸谈判人员，想要训练自己的辩论能力，就要注意一下几点有关于“辩”的技巧。

5.1 理清思路，立场坚定

商务洽谈就是通过摆事实，讲道理，说明自己的观点和立场。所以，我们在辩论之前，不要急于辩论。首先要理清思路，把自己想要表达的组织好，要有条理的组织好，让对方清晰的指导你的立场。而且，立场要坚定，不能听完人家辩论后，被人家的观点左右了，我们是什么立场的，始终要坚定自己的立场。为了能更清晰的论证自己的观点和立场的正确性和公证性，在辩论时要运用客观材料以及所有能支持己方论点的证据，以增强自己的辩论效果，反驳对方的的观点。

5.2 分析形势，措辞严谨

在商务洽谈的辩论中，双方可能在某一阶段你占优势、我居劣势，可过一阶段又有可能你处劣势、我占优势，那么当我们处于两种不同状况时，就必须处理好辩论中的优劣势，这是衡量商务洽谈是否合格的一个条件。

当我们处于优势状态时，谈判人员要注意以优势压顶，并注意借助语调、手势的配合，渲染己方的观点，以维护己方立场，切忌当己方处于劣势的时候，表现出轻狂、放纵和得意忘形。要时刻牢记：谈判中的优势与劣势是相对而言的，而且是可以转化的。相反，当我们处于劣势状态时，要记住这是暂时的，应沉着冷静，从容不迫，既不可怄气，得理不让人，又不可以沮丧、泄气、慌张不乱。因为这样对于挽救己方劣势是毫无帮助的。在劣势状态下，只有沉着冷静，思考对策，保持己方阵脚不乱，才会对对方的优势潜在威胁，从而使对方不敢贸然进犯。

商务谈判的辩论中，往往是双方在进行磋商遇到难解的问题时才发生的。一个优秀的辩手，应该是头脑冷静，思维敏捷，讲辩严谨且富有逻辑性，只有具有这种素质的人才能应付各种各样的困难，摆脱困境。任何一个成功的论辩，都具有论辩敏捷、逻辑性强的特点。为此，商务洽谈人员应该加强这方面基本的训练，培养自己的逻辑思维能力，以便在商务谈判中以不变应万辩。特别是在谈判条件相当的情况下，在互相辩驳过程中思路敏捷、严密、逻辑性强，才能在谈判中立于

不败之地。

我们要文明谈判，不论对方如何针锋相对，争论多么的激烈，谈判双方都必须持客观公正的态度，措辞要准确严密，切忌用侮辱、诽谤、尖酸刻薄的语言进行人身攻击。如果，某一方违背了这一准则，其结果是损害了自己的形象，降低己方的谈判质量和谈判实力，不会给谈判带来丝毫的帮助，反而可能置谈判于破裂的边缘。

5.3注意个人举止和气度

在辩论中，一定要注意自己的举止和气度。有些行为，比如，语调高亢、吐沫四溅、指手画脚等，都是没有气质的表现，更无气度可言。辩论中良好的举止和气度，不仅会在谈判桌上给人留下良好的印象，而且在一定程度上可以左右辩论气氛的健康发展。

第六章 国际商务谈判中“说服”的技巧

6.1 说服他人的基本技巧

说服对方使其改变原来的想法或打算，而甘愿接受自己的意见与建议。要向对方阐明，一旦接纳了自己的意见，将会有什么样的利弊得失；要向对方讲明，双方合作的必要性和共同的利益，说服是为了尊重与善交。如果意见被采纳后，各方从中得到的好处。要强调双方立场的一致性及合作后的双方益处。说服他人的要领有以下几个方面。

1、站在他人的角度设身处地的考虑问题

要想说服他人，就要考虑到对方的观点或行为存在的客观理由，即要设身处地的为对方想一想，从而让那个对方对你产生一种“自己人”的感觉。人都是自私的，当你可以站在高度看着所有的一切的时候就会让他人觉的你与众人的不一样，如你真实的讲出了对方的疑虑、难处，那样对方会觉得你们真的很有共同点呢，很快就会产生共鸣，这样可以聊得也就会变得很多、范围会变得很广。

例如，在菜市场里，你看到菜叶子上有一条菜虫，你会跟卖菜的阿姨讨价还价。这时候，卖菜阿姨告诉你，这个草叶子长虫子了证明只是很健康的菜呢，虫子都赶吃菜那么这个才肯定是很新鲜很健康的了、是没有农药的有机蔬菜呢。

2、消除对方的戒心，不用强迫、威胁的话语

在谈判中，要尽量避免说道“不”字，能用其他的字来代替就用其他的字眼来代替；我们最希望的就是创造一个说“是”的氛围，让一切都能够按照自己的想法进行着。谈判实例证明，从积极的、主动的角度去启发对方、鼓励对方，就会帮助对方提高自信心，并接受己方的意见。在这一点上我们肯定是不能使用强迫等比较强势的词语的，那样会让整个谈判都付诸东流，即使你是处在绝对的优势之下也是不可以的。

在让对方说“是”的原则上，美国著名的学者霍华指出了30条，我在这里摘录了几条：要照顾到对方的情绪；找出引起对方兴趣的话题，并使他继续感兴趣；切忌以高压的手段强迫对方；让那个对方自由发表意见；让那个对方知道，你只要在他身边变觉得很快乐。

3、仔细思考说服语

说话是一本学问，说服用语是在这一门学问中的精华内容，他是所有智慧的精华。

一样的话但是用不一样的词语、语序表达出来就会产生很大的区别。例如，有一位教徒问神父：“我可以在祈祷时吸烟吗？”他的请求遭到了神父的眼里斥责；而另一位教徒问神父：“我可以在吸烟时祈祷吗？”后一个教徒的请求却得到了允许。一样的话、一样的事情但是就是因为另一个教徒语言表达上不一样，就得到了截然不同的结果。看来说话真的是需要好好的推敲的那，不仅仅是文学上需要构词精美，在说服他人上也是需要好好的思考的。

6.2 说服顽固者的技巧

1.下台阶法

有些性格的人，自尊心特别的强烈，当他碰到自己错的时候也是不肯承认的，所以若是碰到了这样性格的人，不妨主动给个台阶给他。例如，某饭店的工作人员发现有704的顾客偷走了饭店的烟灰缸，向大堂副理汇报。当704房间的客人结帐时，大堂副理彬彬有礼地把他请到一处比较僻静的地方。大堂副理：“先生，房务员刚才知悉您房里缺少了一只烟灰缸。”客人：“你的意思是说我拿的？真是岂有此理！”大堂副理：“我希望您回忆一下，今天早晨或是昨晚是否有朋友来看过您？”客人：“根本用不着想，肯定没有客人来看过我。”大堂副理：“我认为象您这样有身份的人是不会拿客房里的东西的，但是想请您回忆一下，是否把烟灰放在房间里哪个角落了，以前我们也曾遇到地这样的情况，按理发生了这类事，应该由我店保安员进行查明处理，我想还是麻烦您回房间自己找一下好吗？”客人此刻总算变得聪明起来，于是提着箱子又上了电梯，大堂副理立即打电话给七楼房务员，要他把704房门找开让客人单独进去。过了不多久，客人下来了，面孔上显出一副怒气未消的样子，找到大堂副理说：“你们的服务员太粗心了，烟灰缸不是明明放在窗台上面，窗帘的后面吗？”大堂副理听见客人这样说，心弦完全放松了，可能发生的一场不愉快的风波得以避免了。给对方一个台阶下可以避免一场风波同时也达到自己的目的当然是最好的结果了。

2.等待、沉默法

对方可能一时难以说服，不妨多等待一段时间，对方谁然表面没有发生任何的变化，但是对你的态度和你所讲的话，事后他会仔细的回忆、思考的。等绝对不是放弃，而是给大家一个希望，重新开始的机会；现在讲可能时机还没有成熟，需

要时间来思考，那样到时候讲或许效果会更加的好。但对方也有可能真的是很难说服或者还有意的为难，所以这个时候激动的反驳却是最愚蠢的事情了，也可以适当的选择沉默，让双方都冷静下来。从火山到冰山的强烈变化会让双方的思维瞬间的冷却、开阔，发现好像真的没有在激动的情况下那么的剑拔弩张，这一切还是有商量的余地的，那样就给大家一个新的机会吧。

3.迂回法

当对方很难听进去正面道理的时候，不要强行的逼迫，反而适合采取迂回的方法。设法找到对方的弱点，一并击破对方的防守。可以转移对方的视线，不要再在主题上纠结了，暂时的避开将一些大家都能认同的事情，在潜移默化中改变对方的想法，让他重新信任你，这样再次进入主题的时候你们又站在起跑点——营造了良好的氛围。相信再次谈判你已经有了经验，也有了对对方的一定了解，不会再像第一次一样陷入困境了。他也会在你的晓之以情中冷静的思考。

第七章 总结

国际商务谈判的成败对于每一位商人来说意义是重大的，面对不同国度的人来谈判，我们需要不同的技巧。所以作为一名专业的谈判者不仅仅口才要好，而且要对不同国家的商人有所了解。国际商务谈判的过程复杂多变，为了取得令人满意的效果，保证实现利益目标，谈判人员必须在谈判中适时而灵活地实施战略技巧。

所以我们必须了解商务谈判的“听”、“问”、“答”、“辩”、“说服”的技巧，为我们的谈判取得成功做铺垫。在谈判桌上，仔细倾听，适时发问，巧妙回答对方的问题，跟对方雄辩，最终说服对方，达到双赢。

在商务谈判中要想说服对方，取得完满成功，就必须要赢得对方的信任，这是必备条件。双反能对主题问题得到共识是谈判继续下去的客观要求，所以谈判人员要巧妙的挖掘双方的共鸣点，然后经过语言的技巧准确的表达出来，这样就可以让谈判事倍功半了。所以掌握了谈判技巧是很重要的，尤其是在21世界经济主导世界的时代，生活随处存在着商务，也就随处有着谈判，那就看谈判技巧的掌握程度。注意灵活运用谈判中听”、“问”、“答”、“辩”、“说服”的技巧，使谈判能够取得双赢。

参考文献

[1]汤秀莲:国际商务谈判[M].天津：南开大学出版社.2008年

[2]窦然:国际商务谈判与沟通技巧[M].上海：复旦大学出版社.2009年，5.

[3]罗树民：国际商务谈判[M].上海：上海财经大学出版社.2004年

[4]吴建伟：商务谈判策略[M].北京：中国人民大学出版社.2004年

[5]邹建华：现代国际商务谈判实务[M].广州：中山大学出版社.2000年

[6]刘园：现代国际商务谈判[M].北京：对外经济贸易大学出版社.2006年,11.

[7]李品媛：现代商务谈判[M].大连：东北财经大学出版社.2005年,11.

致 谢

感谢各位评委老师在百忙之中抽出宝贵的时间为我们审稿。你们的审阅是对我们论文成果的一种肯定与负责，让我在此向你们表示最诚挚的问候：老师，您辛苦了﹗

光阴似箭，转眼间两年的本科以及学士学习生活已接近尾声，回首这两年来走过的路程，我有太多的感触。在我毕业论文完稿之际，我要深深地感谢攻读学士学位期间所有在学习和生活上给予过关心和帮助的人们。特别感谢广东外语外贸大学的全体领导和老师，在一年多的学习过程中，给我们提供了一个良好的学习机会。学院的老师给予我丰富的专业知识与技能，使自己能够顺利地完成整个阶段的学习。他们对我的循循善诱，对我的语重心长的教诲，让我在受益良多。

此外，感谢父母的养育之恩和无私的支持。十数载寒窗苦读，永不忘家人在此间作出的牺牲和无私的奉献。

本文参考了大量的文献资料，在此，向各学术界的前辈们致敬。

感激之情，述之不尽，只好言止于此。

毕业设计（论文）原创性声明和使用授权说明

原创性声明

本人郑重承诺：所呈交的毕业设计（论文），是我个人在指导教师的指导下进行的研究工作及取得的成果。尽我所知，除文中特别加以标注和致谢的地方外，不包含其他人或组织已经发表或公布过的研究成果，也不包含我为获得          及其它教育机构的学位或学历而使用过的材料。对本研究提供过帮助和做出过贡献的个人或集体，均已在文中作了明确的说明并表示了谢意。

作 者  签 名：　　 　    　　日　  期：

指导教师签名：　　 　 　　   日　　期：

使用授权说明

本人完全了解       大学关于收集、保存、使用毕业设计（论文）的规定，即：按照学校要求提交毕业设计（论文）的印刷本和电子版本；学校有权保存毕业设计（论文）的印刷本和电子版，并提供目录检索与阅览服务；学校可以采用影印、缩印、数字化或其它复制手段保存论文；在不以赢利为目的前提下，学校可以公布论文的部分或全部内容。

作者签名：　　 　    　　    日　  期：

学位论文原创性声明

本人郑重声明：所呈交的论文是本人在导师的指导下独立进行研究所取得的研究成果。除了文中特别加以标注引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写的成果作品。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中以明确方式标明。本人完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

作者签名：                 日期：   年    月    日

学位论文版权使用授权书

本学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅。本人授权　　 　    　大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

涉密论文按学校规定处理。

作者签名：                    日期：   年    月    日

导师签名：            日期：   年    月    日

独 创 声 明

本人郑重声明：所呈交的毕业设计(论文)，是本人在指导老师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果，成果不存在知识产权争议。尽我所知，除文中已经注明引用的内容外，本设计（论文）不含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体均已在文中以明确方式标明。

本声明的法律后果由本人承担。

作者签名:

二〇一〇年九月二十日

毕业设计（论文）使用授权声明

本人完全了解\*\*学院关于收集、保存、使用毕业设计（论文）的规定。

本人愿意按照学校要求提交学位论文的印刷本和电子版，同意学校保存学位论文的印刷本和电子版，或采用影印、数字化或其它复制手段保存设计（论文）；同意学校在不以营利为目的的前提下，建立目录检索与阅览服务系统，公布设计（论文）的部分或全部内容，允许他人依法合理使用。

（保密论文在解密后遵守此规定）

作者签名:

二〇一〇年九月二十日

基本要求：写毕业论文主要目的是培养学生综合运用所学知识和技能，理论联系实际，独立分析，解决实际问题的能力，使学生得到从事本专业工作和进行相关的基本训练。毕业论文应反映出作者能够准确地掌握所学的专业基础知识，基本学会综合运用所学知识进行科学研究的方法，对所研究的题目有一定的心得体会，论文题目的范围不宜过宽，一般选择本学科某一重要问题的一个侧面。

毕业论文的基本教学要求是：

1、培养学生综合运用、巩固与扩展所学的基础理论和专业知识，培养学生独立分析、解决实际问题能力、培养学生处理数据和信息的能力。2、培养学生正确的理论联系实际的工作作风，严肃认真的科学态度。3、培养学生进行社会调查研究；文献资料收集、阅读和整理、使用；提出论点、综合论证、总结写作等基本技能。

毕业论文是毕业生总结性的独立作业，是学生运用在校学习的基本知识和基础理论，去分析、解决一两个实际问题的实践锻炼过程，也是学生在校学习期间学习成果的综合性总结，是整个教学活动中不可缺少的重要环节。撰写毕业论文对于培养学生初步的科学研究能力，提高其综合运用所学知识分析问题、解决问题能力有着重要意义。

毕业论文在进行编写的过程中，需要经过开题报告、论文编写、论文上交评定、论文答辩以及论文评分五个过程，其中开题报告是论文进行的最重要的一个过程，也是论文能否进行的一个重要指标。

撰写意义：1.撰写毕业论文是检验学生在校学习成果的重要措施，也是提高教学质量的重要环节。大学生在毕业前都必须完成毕业论文的撰写任务。申请学位必须提交相应的学位论文，经答辩通过后，方可取得学位。可以这么说，毕业论文是结束大学学习生活走向社会的一个中介和桥梁。毕业论文是大学生才华的第一次显露，是向祖国和人民所交的一份有份量的答卷，是投身社会主义现代化建设事业的报到书。一篇毕业论文虽然不能全面地反映出一个人的才华，也不一定能对社会直接带来巨大的效益，对专业产生开拓性的影响。但是，实践证明，撰写毕业论文是提高教学质量的重要环节，是保证出好人才的重要措施。

2.通过撰写毕业论文，提高写作水平是干部队伍“四化”建设的需要。党中央要求，为了适应现代化建设的需要，领导班子成员应当逐步实现“革命化、年轻化、知识化、专业化”。这个“四化”的要求，也包含了对干部写作能力和写作水平的要求。

3.提高大学生的写作水平是社会主义物质文明和精神文明建设的需要。在新的历史时期，无论是提高全族的科学文化水平，掌握现代科技知识和科学管理方法，还是培养社会主义新人，都要求我们的干部具有较高的写作能力。在经济建设中，作为领导人员和机关的办事人员，要写指示、通知、总结、调查报告等应用文；要写说明书、广告、解说词等说明文；还要写科学论文、经济评论等议论文。在当今信息社会中，信息对于加快经济发展速度，取得良好的经济效益发挥着愈来愈大的作用。写作是以语言文字为信号，是传达信息的方式。信息的来源、信息的收集、信息的储存、整理、传播等等都离不开写作。

论文种类：毕业论文是学术论文的一种形式，为了进一步探讨和掌握毕业论文的写作规律和特点，需要对毕业论文进行分类。由于毕业论文本身的内容和性质不同，研究领域、对象、方法、表现方式不同，因此，毕业论文就有不同的分类方法。

按内容性质和研究方法的不同可以把毕业论文分为理论性论文、实验性论文、描述性论文和设计性论文。后三种论文主要是理工科大学生可以选择的论文形式，这里不作介绍。文科大学生一般写的是理论性论文。理论性论文具体又可分成两种：一种是以纯粹的抽象理论为研究对象，研究方法是严密的理论推导和数学运算，有的也涉及实验与观测，用以验证论点的正确性。另一种是以对客观事物和现象的调查、考察所得观测资料以及有关文献资料数据为研究对象，研究方法是对有关资料进行分析、综合、概括、抽象，通过归纳、演绎、类比，提出某种新的理论和新的见解。

按议论的性质不同可以把毕业论文分为立论文和驳论文。立论性的毕业论文是指从正面阐述论证自己的观点和主张。一篇论文侧重于以立论为主，就属于立论性论文。立论文要求论点鲜明，论据充分，论证严密，以理和事实服人。驳论性毕业论文是指通过反驳别人的论点来树立自己的论点和主张。如果毕业论文侧重于以驳论为主，批驳某些错误的观点、见解、理论，就属于驳论性毕业论文。驳论文除按立论文对论点、论据、论证的要求以外，还要求针锋相对，据理力争。

按研究问题的大小不同可以把毕业论文分为宏观论文和微观论文。凡届国家全局性、带有普遍性并对局部工作有一定指导意义的论文，称为宏观论文。它研究的面比较宽广，具有较大范围的影响。反之，研究局部性、具体问题的论文，是微观论文。它对具体工作有指导意义，影响的面窄一些。

另外还有一种综合型的分类方法，即把毕业论文分为专题型、论辩型、综述型和综合型四大类：

1．专题型论文。这是分析前人研究成果的基础上，以直接论述的形式发表见解，从正面提出某学科中某一学术问题的一种论文。如本书第十二章例文中的《浅析领导者突出工作重点的方法与艺术》一文，从正面论述了突出重点的工作方法的意义、方法和原则，它表明了作者对突出工作重点方法的肯定和理解。2．论辩型论文。这是针对他人在某学科中某一学术问题的见解，凭借充分的论据，着重揭露其不足或错误之处，通过论辩形式来发表见解的一种论文。3．综述型论文。这是在归纳、总结前人或今人对某学科中某一学术问题已有研究成果的基础上，加以介绍或评论，从而发表自己见解的一种论文。4．综合型论文。这是一种将综述型和论辩型两种形式有机结合起来写成的一种论文。如《关于中国民族关系史上的几个问题》一文既介绍了研究民族关系史的现状，又提出了几个值得研究的问题。因此，它是一篇综合型的论文。

写作步骤：毕业论文是高等教育自学考试本科专业应考者完成本科阶段学业的最后一个环节，它是应考者的 总结 性独立作业，目的在于总结学习专业的成果，培养综合运用所学知识解决实际 问题 的能力。从文体而言，它也是对某一专业领域的现实问题或 理论 问题进行 科学 研究 探索的具有一定意义的论说文。完成毕业论文的撰写可以分两个步骤，即选择课题和研究课题。

首先是选择课题。选题是论文撰写成败的关键。因为，选题是毕业论文撰写的第一步，它实际上就是确定“写什么”的问题，亦即确定科学研究的方向。如果“写什么”不明确，“怎么写”就无从谈起。

教育部自学考试办公室有关对毕业论文选题的途径和要求是“为鼓励理论与工作实践结合，应考者可结合本单位或本人从事的工作提出论文题目，报主考学校审查同意后确立。也可由主考学校公布论文题目，由应考者选择。毕业论文的总体要求应与普通全日制高等学校相一致，做到通过论文写作和答辩考核，检验应考者综合运用专业知识的能力”。但不管考生是自己任意选择课题，还是在主考院校公布的指定课题中选择课题，都要坚持选择有科学价值和现实意义的、切实可行的课题。选好课题是毕业论文成功的一半。

第一、要坚持选择有科学价值和现实意义的课题。科学研究的目的是为了更好地认识世界、改造世界，以推动社会的不断进步和发展 。因此，毕业论文的选题，必须紧密结合社会主义物质文明和精神文明建设的需要，以促进科学事业发展和解决现实存在问题作为出发点和落脚点。选题要符合科学研究的正确方向，要具有新颖性，有创新、有理论价值和现实的指导意义或推动作用，一项毫无意义的研究，即使花很大的精力，表达再完善，也将没有丝毫价值。具体地说，考生可从以下三个方面来选题。首先，要从现实的弊端中选题，学习了专业知识，不能仅停留在书本上和理论上，还要下一番功夫，理论联系实际，用已掌握的专业知识，去寻找和解决工作实践中急待解决的问题。其次，要从寻找科学研究的空白处和边缘领域中选题，科学研究。还有许多没有被开垦的处女地，还有许多缺陷和空白，这些都需要填补。应考者应有独特的眼光和超前的意识去思索，去发现，去研究。最后，要从寻找前人研究的不足处和错误处选题，在前人已提出来的研究课题中，许多虽已有初步的研究成果，但随着社会的不断发展，还有待于丰富、完整和发展，这种补充性或纠正性的研究课题，也是有科学价值和现实指导意义的。

第二、要根据自己的能力选择切实可行的课题。毕业论文的写作是一种创造性劳动，不但要有考生个人的见解和主张，同时还需要具备一定的客观条件。由于考生个人的主观、客观条件都是各不相同的，因此在选题时，还应结合自己的特长、兴趣及所具备的客观条件来选题。具体地说，考生可从以下三个方面来综合考虑。首先，要有充足的资料来源。“巧妇难为无米之炊”，在缺少资料的情况下，是很难写出高质量的论文的。选择一个具有丰富资料来源的课题，对课题深入研究与开展很有帮助。其次，要有浓厚的研究兴趣，选择自己感兴趣的课题，可以激发自己研究的热情，调动自己的主动性和积极性，能够以专心、细心、恒心和耐心的积极心态去完成。最后，要能结合发挥自己的业务专长，每个考生无论能力水平高低，工作岗位如何，都有自己的业务专长，选择那些能结合自己工作、发挥自己业务专长的课题，对顺利完成课题的研究大有益处。

致  谢

这次论文的完成，不止是我自己的努力，同时也有老师的指导，同学的帮助，以及那些无私奉献的前辈，正所谓你知道的越多的时候你才发现你知道的越少，通过这次论文，我想我成长了很多，不只是磨练了我的知识厚度，也使我更加确定了我今后的目标：为今后的计算机事业奋斗。在此我要感谢我的指导老师——\*\*\*老师，感谢您的指导，才让我有了今天这篇论文，您不仅是我的论文导师，也是我人生的导师，谢谢您！我还要感谢我的同学，四年的相处，虽然我未必记得住每分每秒，但是我记得每一个有你们的精彩瞬间，我相信通过大学的历练，我们都已经长大，变成一个有担当，有能力的新时代青年，感谢你们的陪伴，感谢有你们，这篇论文也有你们的功劳，我想毕业不是我们的相处的结束，它是我们更好相处的开头，祝福你们！我也要感谢父母，这是他们给我的，所有的一切；感谢母校，尽管您不以我为荣，但我一直会以我是一名农大人为荣。

通过这次毕业设计，我学习了很多新知识，也对很多以前的东西有了更深的记忆与理解。漫漫求学路，过程很快乐。我要感谢信息与管理科学学院的老师，我从他们那里学到了许多珍贵的知识和做人处事的道理，以及科学严谨的学术态度，令我受益良多。同时还要感谢学院给了我一个可以认真学习，天天向上的学习环境和机会。

即将结束\*大学习生活，我感谢\*\*\*\*大学提供了一次在\*\*大接受教育的机会，感谢院校老师的无私教导。感谢各位老师审阅我的论文。

**商务谈判技巧论文（3000字）4（商务谈判论文范文）**

商务谈判决胜法宝——语言技巧

市场营销0902班

摘要：凡是从事商业的人都对商务谈判应该不陌生。大部分商业贸易以及商业合作都是通过不同形式的谈判完成的。商务谈判的过程是谈判双方语言交流的过程。语言在商务谈判中，像桥梁一样，占据着非常重要的位置，往往它能决定谈判的成败。因此在谈判过程中，如何正确地运用语言技巧是我们谋求成功谈判必须考虑的因素。

关键词：叙述、提问、回答、拒绝、说服

商务谈判中语言技巧的重要性

商务谈判是借助于谈判双方的信息交流而完成的，而谈判中信息的传递与接收需要通过谈判者之间的叙述、提问、回答、拒绝、说服等方式完成的。在谈判的时候，谈判人员必须随时注意这些信息沟通技巧的运用，以便顺利的完成谈判任务。所以全面了解并掌握叙述、提问、回答、拒绝、说服中的语言技巧是在商务谈判中取得主动权以及取得胜利的重要因素。

商务谈判语言是一种艺术，又是一种工具，在谈判桌上起着关键性作用。

第一，语言技巧是通过成功谈判的成功桥梁。

恰当的运用语言艺术，可以使对方对你的话题感兴趣，并且乐于听下去；陈词滥调则会令人反感，然后失去与你交谈的兴趣。面对冷漠的或者不诚心合作的谈判对手，通过语言技巧的运用，会使对手变得热心起来。

第二，语言技巧是处理谈判中人际关系处理的关键。

在商务谈判中，谈判双反的人际关系的变化主要是通过语言交流体现的。双反各自的语言都是用来表达自己的愿望和要求的。当语言表达的这种愿望与要求和双反的实际努力一致的时候，就有利于维持并发展双反良好的人际关系；反之，则会令双方某种良好的关系发生解体，严重时，还会导致谈判双方关系破裂。

第三，语言技巧能有效的表达己方的观点。

在谈判的过程中，谈判者要想把自己的判断、推理、论证的思维成果准确地表达出来，就必须出色地运用语言技巧。同样的观点，经过不同的语言处理达到的效果会大不一样。

第四．语言技巧的实施谈判策略的主要途径。

比如在运用红白脸策略的时候，那么扮演“白脸”的人要做到态度强硬、寸步不让，又要以理服人，言出有据，保持良好的形象。这时，语言技巧就显得十分重要了。态度强硬并不等于蛮不讲理，平和的语气、稳重的语调以及得体的语言往往比蛮横无礼更具有震撼力，所以谈判的过程中也必须讲求语言的艺术。

商务谈判中语言技巧地运用

叙述中语言技巧地运用

叙述就是陈诉自己的观点或问题的过程。在商务谈判的各个阶段都离不开叙述。

一，叙述技巧。谈判入题后接下来便是双方进行开场阐述这是谈判的一个重要环节。

1、陈诉要点技巧

一是开宗明义，明确本次会谈所要解决的主题以集中双方注意力统一双方的认识。

二是表明我方通过洽谈应当得到的利益，尤其是对我方至关重要的利益。

三是表明我方的基本立场可以回顾双方以前合作的成果说明我方在对方所享有的信誉也可以展望或预测今后双方合作中可能出现的机遇或挑战还可以表示我方可采取何种方式为双方共同获得利益做出贡献等。

四是开场阐述应是原则的而不是具体的，应尽可能简明扼要。

五是开场阐述的目的是让对方明白我方的意图以创造协调的洽谈气氛。因此阐述应以诚挚和轻松的方式来表达。

2、对对方开场阐述的反应。

一是认真耐心地倾听对方的开场阐述归纳弄懂对方开场阐述的内容思考和理解对方阐述的关键问题以免产生误会。

二是如果对方开场阐述内容与我方意见差距较大不要打断对方的阐述更不要立即与对方争执而应当先让对方说完认同对方之后再巧妙地转换话题从侧面进行反驳。

二，提问的技巧

商务谈判中，运用的较多的是了解对方的想法和意图。掌握更多信息的重要手段和重要途径。

一，提问的时机要恰当。

1在对方发言完毕之后提问。在对方发言的时候一般不要急于提问，因为打断别人的发言是不礼貌的，容易引起对方的反感。可以先认真聆听，发现对方的问题，应该记录下来，待对方发言完毕后再提问。

2在对方发言停顿或间歇时提问。如果对方发言不得要领、纠结细节或离题太远而影响到谈判的进程，那么就可以借机提问，这是掌握谈判进程、争取主动的必然要求。例如，当对方停顿时可以借机提问：“您刚才说的意思是？”或者：“细节问题我们以后再谈，现在请您谈谈您的主要观点好吗？”

3在自己发言前后提问。谈判中，当轮到己方发言的时候，可以先谈己方的观点之前对对方的发言进行提问，不必要求对方回答，而是自问自答。这样可以争取主动，防止对方接过话茬，影响己方的发言。例如：“您刚才的发言想说明什么问题呢？我的理解是……对这个问题我有几点看法……”。在充分表达己方观点后，为了使谈判沿着己方的思路发展，通常要进一步提问，让对方回答。例如：“我们的基本立场和观点就是这些，您对此有何看法呢？”

二，提问的要领

1要预先做好充分的准备。。谈判的时候，应该对对手的叙述时没有提到或没有解释清楚的东西列举清单，这样提问时才能有的放矢。不要问得漫无边际，以免引起对手的误解。准备好的问题最好是对手不能立刻想到答案的问题，这样就可以让对手措手不及，己方收到出其不意的效果。

2不得强行提问。如果对手的回答不完整或避而不答，这时就不要追问，而是要有耐心和毅力，等待时机继续追问。这样就尊重了对方，不至于引起对方的厌烦而不愿回答。

3提出问题后闭口不言，等待对手回答。因为问题是己方提出的，对方有义务回答问题或打破沉默。如果对方不回答或不打破沉默说明对方此时已陷入弱势。

三，回答的技巧

1回答之前给自己留有思考的时间。在谈判的过程中，对于对手的问题没必要急着回答，在经过慎重考虑后再进行回答。谈判时，如果遇到刁钻的问题，必须冷静思考，慎重应付。即使对方在催，也要思考后再答复。在对方提出问题后，可以通过喝口水或调整一下自己的坐姿和椅子的位置，整理一下桌上的文件等动作以拖延时间来考虑对方的问题。这样既显得自然得体，又有了思考问题的时间。此外还可以对对方说：“先生，请您把您的问题重复一遍好吗？”这样也可以为自己思考问题争取时间。

2以反问回答。一些比较难回答的问题可以踢给对方回答。例如在谈判进行不顺时对方问：“请问您对双方合作前景的看法如何？”这时己方就可以反问：“那么，请问您对我们双方合作前景的看法又如何呢？”这种方面最适合用在不便回答的问题上。

3有意避正答偏。当遇到正面难以回答的问题的时候，却又不能拒绝回答，此时采取避正答偏的方法。例如一次记者招待会上，一西方记者问周总理：“请问中国人民银行有多少资金？”这个问题涉及国家机密，周总理说：“只有十八元八角八分，十元五元二元一元五角贰角一角五分二分一分加起来十八元八角八分。”总理的回答既没泄密又极度幽默的回答了问题，赢得满堂喝彩。

四，拒绝的技巧

商务谈判中，不免会出现拒绝对方的情况，但是拒绝并非生硬地回绝对方，而是要运用一定的语言技巧。拒绝是谈判的一种手段，最终是为谈判的成功服务的，拒绝并非表示谈判破裂，而是争取更多的利益。当遇到老朋友、老熟人、老客户时，该拒绝的时候又不好意思拒绝，这是最好恰当的运用语言技巧。下面介绍几种谈判中常见的几种拒绝技巧。

1预言法

心理学家证明，人都有看透别人，了解别人的嗜好，但是又不喜欢别人让看穿内心，往往会做与自己内心相反的行为来伪装自己，科学上成为“文饰心理”。这种现象在那些自尊心极强，爱挑毛病的人身上表现提别明显。对付这种人就适合用预言发。就是表面让对方觉得你不希望他出现那种行为，而那种行为的反方面正是你希望看到的。例如一主管想给一工厂提供一种新设备，他与厂长谈判时，故意新设备图纸放在怀里而不提新设备的事，而是跟他聊其他的。然后不小心把图纸掉到地上了。厂长很好奇，就问那是什么。那主管就模模糊糊说了些。那厂长非要看。主管说：“这是给其他工厂准备的，你们厂不需要。”那厂长就要得起劲。然后主管就很“无奈”的那设备卖给他了，而厂长也得意的笑了。

2问题法。

问题法就是对对方的要求提出一系列的问题，这样对手就明白了你方不是任人欺骗的笨蛋。无论对方的承认与否，都足以表明你方觉得对方要求太高，这样的拒绝要求就比较委婉。这种方法对于那种自顾自己利益，不顾对方死活而提出高要求的对手很有效。但是要注意的是，在提一系列问题的时候要注意语气。不要带有挖苦，嘲弄或教训的语气提问。否则就会激怒对方增加新的对立成分。

3转折法。这种方法渗透了说服的原理，就是拒绝之前不亮出自己的观点，而是从对方的观点意见中找出共同点，加以肯定赞美或站在第三者的立场表示对对方的理解，从而减少对方的对抗心理然后委婉的陈诉己方的观点以拒绝对方要求。

五，说服的技巧

谈判中常常会出现观点不一致，这时就需要运用说服技巧以促成谈判。对付不同的对手要采用不同的语言技巧。

1强硬型的

1下台阶法。当对方自尊心很强时不愿承认错误从而导致你的说服无济于事，首先不妨给对方台阶，说说他正确的地方给对方一些自我欣慰的条件和机会，这样对方感到没丢面子而乐意听取你善意的说服。

2等待法。有时候对手可能已经慢慢的接受了你的观点，但是不愿承认，你可以沉默，等待一下，让对手自己想想。

2不合作型

1感化。首先用坦诚的态度和诚恳的语言打动对方；其次语气要温和，不作无谓争论；最后少说多听，在对方发言时不要打岔。

2制造僵局。该技巧要慎用。只有当己方处于有利时或事先设计好推出僵局的计策抑或对方相信是他们制造僵局的情况下才适合用。这时对方为打破僵局就会慢慢让步。

3出其不意。在谈判的过程中突然改变己方的方法、观点和提议，让对方惊奇和震惊。例如在中途提出截止时间或不停打岔或退出谈判等。

参考文献

《商务谈判》毛晶莹

《商务谈判语言技巧》

以上就是关于商务谈判技巧论文3000字,商务谈判技巧论文2000字,商务谈判谈判技巧策略论文,商务谈判论文范文,商务谈判过程论文3000字,商务谈判技巧论文1000字,商务谈判技巧论文1500,商务谈判技巧的论文,商务谈判技巧论文5000,商务谈判中的技巧论文,的相关文章内容，希望能够给你的工作提供一些帮助，为您的事业锦上添花！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！