

# 国际业务谈判博弈

## 课程背景：

随着我国经济的迅猛发展以及加入世贸组织对我国经济的影响，各种国际商务活动日趋频繁。在与各国企业的频繁交往中，国际商务谈判是必不可少的环节。因此，本课程从国际商务谈判的基础开始，逐一介绍了国际商务谈判中各个阶段重要环节，来教授学员建立对谈判的总体认识，了解双赢的基本理念，学习谈判时采用的技巧，把握谈判的过程。本培训课程的形式科学，内容新颖，通过 2 天的学习和模拟训练，结合大量的实战演练、案例分析、现场讨论和老师点评指导，从而使学员自信地应对--复杂的国际商务谈判。

## 课程收益：

- 了解国际业务商务谈判及其基本原则，明确商务谈判目标；
- 了解国际业务商务谈判前的相关准备工作，打有准备的仗；
- 掌握一般国际商务谈判各个阶段中需要用到的策略，并且能灵活运用；
- 了解不同文化之间商务谈判中存在的差异，知己知彼；
- 明确在国际业务谈判中可能遇到的风险，及时规避；
- 通过实际案例，更加直观地模拟国际商务谈判现场。

**课程时间：**1-2 天，6 小时/天

**课程对象：**涉外业务相关企业中高层管理者及骨干员工

**课程方式：**讲演结合、全程互动、案例丰富、情景操练

## 课程大纲

### 第一讲：国际业务商务谈判基础

#### 一、国际商务谈判的概念及特点

案例导入：不光用嘴，更要用心和脑袋

##### 1. 谈判的概念

- 1) 谈判是愿望的满足——交换观点
- 2) 谈判是利益的均衡——谋求妥协
- 3) 谈判是协调的手段——应用广泛

##### 2. 商务谈判的概念

- 1) 商务谈判的要素
- 2) 商务谈判是当代企业最基本最重要的活动

##### 3. 什么是国际商务谈判

- 1) 国际商务谈判的四层含义
- 2) 国际商务谈判的特点
- 3) 国际公约和国际贸易惯例

案例：中国一汽和美国克莱斯勒汽车公司谈判引进道奇汽车

#### 二、国际业务商务谈判的种类

##### 1. 按参加谈判的人数规模划分

- 1) 个体谈判——一对一
- 2) 集体谈判——各方多人参加

##### 2. 按参加谈判的利益主体的数量划分

- 1) 双方谈判——两个利益主体
- 2) 多方谈判——多个利益主体

### 3. 按谈判双方接触的方式划分

- 1) 口头谈判——面对面
- 2) 书面谈判——间接谈判

### 4. 按谈判进行的地点划分

- 1) 主场谈判——在谈判某一方所在地进行
- 2) 客场谈判——以宾客身份在对方所在地进行谈判
- 3) 中立地谈判——在谈判双所在地以外地点进行的谈判

### 5. 按谈判双方所采取的态度划分

- 1) 让步型谈判——注重双方关系，适用于谈判双方关系密切的情形
- 2) 立场型谈判——很难达成协议
- 3) 原则型谈判——既坚持立场，又能够在必要时求同存异

### 6. 按谈判内容划分

- 1) 投资谈判
- 2) 租赁谈判
- 3) 货物买卖谈判
- 4) 劳务买卖谈判
- 5) 技术贸易谈判
- 6) 损害及赔偿谈判

## 三、国际业务商务谈判的基本原则

1. 平等互利的原则——互通有无，实现双赢
2. 灵活机动的原则——具体问题具体分析
3. 友好协商的原则——谈判不可轻易开始，亦忌草率中止
4. 依法办事的原则——对外谈判最终签署的各种文件都具有法律效力

## 四、国际业务商务谈判的基本程序

1. 准备阶段——分析、收集信息、明确目标、模拟谈判
2. 开局阶段——营造良好氛围
3. 正式谈判阶段——询盘、发盘、还盘，接受

工具使用：博弈论在谈判中的应用（囚徒的困境）

## 第二讲：国际业务商务谈判会议前的准备工作

### 一、国际业务商务谈判团队的组建

1. 国际业务商务谈判人员的个体素质要求
2. 国际业务商务谈判团队成员的群体构成
  - 1) 谈判组织合理的成员结构（规模适度）
  - 2) 是否需要赋予谈判主要人员法人或法人代表资格
  - 3) 谈判成员分工清晰
3. 国际业务商务谈判团队成员的管理

### 二、国际商务谈判前的信息准备

1. 谈判信息的作用
2. 谈判信息的分类
  - 1) 自然环境信息
  - 2) 社会环境信息
  - 3) 竞争对手信息
  - 4) 购买力及投向信息
  - 5) 产品信息
  - 6) 消费需求信息

### 3. 谈判信息的收集内容

- 1) 市场信息的收集
- 2) 谈判对手的信息
- 3) 科技信息的收集
- 4) 政策法规方面的信息收集
- 5) 金融方面的信息收集

#### 4. 谈判信息资料的处理

**案例分享：**宇龙计算机有限公司与法国电信 Orange 集团关于 3G 手机采购的一次商务谈判分析，包括团队的构成，谈判的流程等。

### 三、国际商务谈判目标的确定

#### 1. 谈判主题的确

#### 2. 谈判目标的确定

- 1) 目标的具体化
- 2) 目标的层次
- 3) 确定目标的原则
- 4) 谈判目标的优化及其方法

### 三、国际商务谈判方案的制定

1. 制定谈判方案的基本要求
2. 谈判方案的主要内容
3. 拟定谈判议程
4. 模拟谈判过程

**案例：**荷兰某精密仪器厂与中方某厂家合作谈判案例及问题分析

## 第三讲：国际商务谈判各阶段的策略

### 一、国际商务谈判开局阶段策略

#### 1. 开局阶段的特点和重要性

#### 2. 创造良好的谈判气氛

- 1) 如何营造开局气氛
- 2) 开局破冰五大技巧
3. 交换意见

#### 4. 开场陈述

- 1) 陈述内容
- 2) 陈述时间
- 3) 陈述结尾

#### 5. 开局阶段需要考虑的其他因素

- 1) 谈判双方的关系
- 2) 谈判双方的实力

**小组活动：**分组练习如何进行良好的谈判开局。

### 二、国际商务谈判报价阶段策略

#### 1. 报价的先后顺序

- 1) 先报价的优势分析
- 2) 先报价的劣势分析

#### 2. 报价的原则

- 1) 掌握报价的基础
- 2) 报价基本原则
- 3) 最低可接受水平

- 4) 报价的确定
- 5) 如何对待对方的报价

案例分享：中方与美国某科技公司关于采购其产品的价格谈判案例分析

### 三、国际商务谈判磋商阶段策略—讨价还价阶段

#### 1. 还价前的准备：分清双方的分歧要点

- 1) 双方具有实质性分歧
- 2) 双方假性分歧

#### 2. 让步策略

- 1) 注意对方的反应
- 2) 考虑让步的原则
- 3) 选择合理的让步方式
- 4) 迫使对方让步
- 5) 阻止对方的进攻

### 四、国际商务谈判成交阶段策略

#### 1. 成交阶段的主要目标

- 1) 确保协议的尽快达成
- 2) 保证己方以获得利益的不丧失
- 3) 争取最后的利益收获

#### 2. 场外的交易

#### 3. 最后的让步

#### 4. 严格审核协议与合同

#### 5. 为双方合作成功的庆祝

### 五、国际商务谈判处理僵局阶段策略

#### 1. 谈判僵局的种类

#### 2. 谈判僵局的形成原因分析

#### 3. 谈判僵局的处理办法

案例分享：中方与美国某科技公司关于采购其产品的价格谈判

## 第五讲：文化差异对国际商务谈判的影响

### 一、影响国际商务谈判的文化因素

1. 语言及行为的影响
2. 不同的风俗习惯影响
3. 东西方不同的思维方式
4. 不同的时间观念
5. 不同的宗教观念
6. 不同的价值观念

案例分析：印度人的时间观念与谈判会议的安排

### 二、不同国家与地区客户举行商务谈判的风格、礼仪与禁忌

#### 1. 美洲地区

- 1) 美国人谈判风格与禁忌
- 2) 加拿大人谈判风格与禁忌
- 3) 南美洲国家谈判风格与禁忌

#### 2. 欧洲国家

- 1) 英国人谈判风格与禁忌
- 2) 德国人谈判风格与禁忌
- 3) 法国人谈判风格与禁忌

- 4) 意大利人谈判风格与禁忌
- 5) 西班牙人谈判风格与禁忌
- 6) 俄罗斯人谈判风格与禁忌
- 7) 北欧国家谈判风格与禁忌

### **3. 亚洲国家**

- 1) 印度人谈判风格与禁忌
- 2) 巴基斯坦人谈判风格与禁忌
- 3) 日本人谈判风格与禁忌
- 4) 韩国人谈判风格与禁忌
- 5) 中东地区谈判风格与禁忌
- 6) 东南亚谈判风格与禁忌

### **4. 非洲国家**

- 1) 东非国家谈判风格与禁忌
- 2) 西非国家谈判风格与禁忌
- 3) 南非谈判风格与禁忌
- 4) 北非国家谈判风格与禁忌

**案例：**美国一家石油公司与中东某国谈判时，由于对方距离过近导致美方代表表现出不满情绪，差一点导致谈判失败的案例。对该案例中出现的问题加以解释说明，谈判时需要理解双方的礼仪和禁忌。

## **第六讲：国际业务商务谈判的风险及应对**

### **一、国际商务谈判中的风险分析**

1. 政治风险：政局的变化或相关方面的国际冲突带来的影响

#### **2. 市场风险**

- 1) 汇率风险：包含交易风险，外汇买卖风险，会计风险
- 2) 利率风险
- 3) 价格风险

#### **3. 技术风险**

- 1) 提出对方无法达到的技术要求
- 2) 技术方面的漏洞查缺

#### **4. 合同风险分析**

- 1) 质量和数量方面的风险
- 2) 交货风险

5. 其他风险：谈判人员素质风险

### **二、国际商务谈判中的风险应对措施**

1. 风险规避的内涵

#### **2. 规避风险措施的性质**

- 1) 完全回避风险
- 2) 风险损失的控制
- 3) 风险的转移

#### **3. 风险的应对措施**

- 1) 咨询专家
- 2) 保险和信贷担保工具
- 3) 财务和技术手段的运用
- 4) 谈判人员素质的提高