《商务谈判》作业

一、选择题

1、在商务谈判活动中，谈判双方实力相当，谁都没有明显的优势时，可以运用( ) 技巧，以达到打破相持不下局面的目的。

A、 均势谈判

B、 劣势谈判

C、 综合谈判

D、 优势谈判

答案：A

2、下列关于涉外商务谈判论述正确的是（ ）。

A 、涉外商务谈判在国家商务活动中占据比例很小

B、 涉外商务谈判在国家商务活动中地位不重要

C、 涉外商务谈判在商务活动中占据相当的比重，而且具有相当重要的地位

D、 涉外商务谈判与国家商务活动无关

答案：C

3、下列属于公正实用原则的是（ ）。

A、 语言性和动作性

B、 合法性和均衡性

C、 口头性和文字性

D、 规定性和约束性

答案：B

4、下列选项中正确的是（ ）。

A、 提前十分钟左右到达谈判地点

B、 谈判成员着装风格各异

C、 谈判座次安排随意

D、 谈判过程中咄咄逼人，据理力争

答案：A

5、商务谈判的要素包括（ ）。

A、 谈判的主体

B、 谈判的客体

C、 谈判的目标

D、 谈判的过程

答案：ABC

6、谈判的需要分为几类？（ ）

A、 谈判具体需要

B、 谈判过程的需要

C、 谈判形式的需要

D、 谈判者的需要

答案：AD

7、商务谈判信息情报搜集的主要内容包括（ ）。

A、 与谈判有关的环境因素

B、 谈判对手的情报

C、 竞争者的情况

D、 己方的情况

答案：ABCD

8、阶段划分法认为，完整的商务谈判包括（ ）部分。

A、 谈判前的准备活动

B、 谈判中的正式活动

C、 谈判的协议签订

D、 谈判的总结

答案：ABC

9、下列属于严重僵局处理办法的是（ ）。

A、 反问劝导法

B、 幽默方法

C、 放弃谈判

D、 调解和仲裁

答案：D

10、商务谈判策略运用的基本原则是（ ）。

A、 周密谋划原则

B、 随机应变原则

C、 重视对手原则

D、 有理、有利、有节原则

答案：AB

11、在国际商务谈判中，绝不口头说“不”，认为是失礼的表现。具有这种谈判风格的是（ ）

A、 俄罗斯人

B、 西班牙人

C、 犹太人

D、 巴西人

答案：B

12、下列符合谈判让步原则的是（ ）

A、 让步要果断 B、 先小幅让步，再逐步加大让步幅度

C、 同等让步 D、 每次让步，都要求对方回报

答案：D

13、倾听时，瞪大眼睛看着对方是（ ）

A、 对其有很大兴趣的表示

 B、 试图掩饰的表现

C、 对其不屑一顾的表现

 D、 对其厌烦的表现

答案：A

14、“贵方如果违约是应该承担违约责任的，对不对？”谈判中的这种发问类型属于（ ）

A、 证明式发问

B、 探索式发问

C、 强调式发问

D、 诱导式发问

答案：C

15、进行报价解释时必须遵循的原则是（ )

A、 知无不言

B、 有问必答

C、 避实就虚

D、 能言不书

E、 不问不答

答案：BCDE

16、按谈判中双方所采取的的态度，可以将谈判分为立场型谈判、原则型谈判和( )

A、 软式谈判

B、 集体谈判

C、 横向谈判

D、 投资谈判

答案：A

17、在商务谈判中，双方地位平等是指双方在\_\_\_上的平等。( )

A、 实力

B、 经济利益

C、 法律

D、 级别

答案：C

18、价格条款的谈判应由\_\_\_\_承提。( )

A、.法律人员

B、 商务人员

C、 财务人员

D、 技术人员

答案：B

19、市场信息的语言组织结构包括文字式结构和\_\_\_\_结构。( )

A、 图形式 B、 数据式 C、 表格式 D、 组合式

答案：B

20、根据谈判者让步的程度，谈判风格可分为软弱型模式、强有力模式和( )

A、 合作型模式

B、 对立型模式

C、 温和型模式

D、 中立型模式

答案：A

21、在国际商务谈判中，有两种典型的报价战术，即西欧式报价和( )

A、 中国式报价

B、 日本式报价

C、 东欧式报价

D、 中东式报价

答案：B

22、在缺乏谈判经验的情况下，进行一些较为陌生的谈判，谈判人员应采取\_\_\_\_\_的让步方式。 ( )

A、 坚定

B、 等额

C、 风险性

D、 不平衡

答案：B

23、商务谈判中，作为摸清对方需要，掌握对方心理的手段是( )

A、 问

B、 听

C 、看

D、 说

答案：A

24、谈判中的讨价还价主要体现在\_\_\_上。( )

A、 叙

B、 答

C、 问

 D、 辩

答案：D

25、谈判中最为纷繁多变，也是经常发生破裂的阶段是谈判( )

A、 初期

B、 中期

C、 协议期

D、 后期

答案：B

26、国际商务谈判中，非人员风险主要有政治风险、自然风险和( )

A、 技术风险

B、 市场风险

C、 经济风险

D、 素质风险

答案：B

27、谈判中，双方互赠礼品时，西方人较为重视礼物的意义和( )

A、 礼物价值

B、 礼物包装

C、 礼物类型

 D、 感情价值

答案：D

28、谈判中以与别人保持良好关系为满足的谈判心理属于是( )

A、 进取型 B、 关系型 C、 权力型 D、 自我型

答案：B

29、选择自己所在单位作为谈判地点的优势有( )

A、 便于侦察对方

B、 容易寻找借口

C、 易向上级请示汇报

D、 方便查找资料与信息

答案：CD

30、关于国际货物买卖的国际惯例主要有( )

A、 《国际贸易术语解释通则》

B、 《华沙--牛津规则》

C、 《海牙规则》

D、 《美国1941年修订的国际贸易定义》

答案：ABD

二、问答题

1、商务谈判具有哪些基本原则？

答案：1）、谈判的基本原则是谈判的指导思想和基本准则，它决定了谈判者在谈判中采用什么谈判策略和谈判技巧，以及怎样运用这些策略和技巧。商务谈判的基本原则主要体现在八个方面：

(1合作原则；(2互利互惠原则；(3立场服从利益原则；(4对事不对人原则；(5坚持使用客观标准原则；(6遵守法律原则；(7讲究诚信原则；(8本土化原则。

2、商务谈判的类型有哪些？

答案：商务谈判是现代谈判活动中数量最多、范围最广的一种谈判形式。按照不同的要求，商务谈判可以划分为不同的类型：按照商务谈判是否跨越国境划分，可以分为国内商务谈判和国际商务谈判；根据商务谈判的内容不同，可分为商品贸易谈判和非商品贸易谈判；根据谈判人员数量的多少，商务谈判可以分为一对一谈判、小组谈判和大型谈判；根据谈判地域不同，商务谈判可分为主座谈判、客座谈判、主客座轮流谈判和中立地点谈判；按谈判目标可分为

不求结果的谈判、意向书与合同书的谈判、准合同与合同的谈判和索赔谈判；按交易地位可以划分为买方谈判、卖方谈判和代理谈判；按谈判的态度可分为软式谈判、硬式谈判和原则式谈判。

3、正确运用商务谈判语言的原则是什么？

答案：正确运用谈判语言技巧，须遵循以下原则：

（1客观性原则；（2针对性原则；（3逻辑性原则；（4隐含性原则；（5规范性原则。上述语言技巧的几个原则，都是在商务谈判中必须遵守的，旨在提高语言技巧的说服力。在商务谈判的实践中，不能将其绝对化，单纯强调一个方面或偏废其他原则，须坚持上述几个原则的有机结合和辩证统一。只有这样，才能达到提高语言说服力的目的。

4、简述规避谈判风险的具体策略？

答案：(1提高谈判人员的素质；(2请教专家，主动咨询； (3审时度势，当机立断； (4规避风险的技术手段；(5利用保险市场和信贷担保工具；(6公平负担。

5、试述形成谈判僵局的主要原因？

答案：(1谈判中形成一言堂；(2过分沉默与反应迟钝；(3观点的争执；(4偏激的感情色彩；(5人员素质的低下；(6信息沟通的障碍；(7软磨硬抗式的拖延；(8外部环境发生变化。

6、试述制定国际商务谈判策略的主要步骤？

答案：(1了解影响谈判的因素；(2寻找关键问题；(3确定具体目标；(4形成假设性方法；(5深度分析和比较假设方法；(6形成具体的谈判策略；(7拟定行动计划草案。

三、案例分析题

1、一位顾客要求美国一家保险公司偿付一笔赔偿费。保险公司答应给他一笔慷慨的赔偿费，同时，该公司具体负责清算赔偿的人士也告诉他说，自己下星期就要去度假，要求这位顾客在星期五之前把所有资料送来核查，否则赔偿将无法实施。于是这位顾客加班加点，终于在星期五下午把所有资料都准备妥当。但当他把资料送到保险公司后，对方却答复说：经请示上级，公司只能偿付一半的赔偿费。这位顾客不知所措，为了要赶上星期五这个时间期限，他在焦急中暴露出了不利于自己的弱点。而根本没有打算去度假的保险公司人士却利用了一个虚假的时间限制，便轻松地赢得了这场谈判。

问题：

（1该保险公司采用了哪种迫使对方让步的策略？

（2这种策略在何种谈判情形下最有效？

（3运用这种策略时应注意哪些问题？

答案：（1保险公司采用了最后通牒的策略。

 （2在谈判过程中，谈判人员往往寄希望于未来能有更大利益而对现实的讨价还价不肯放弃，打破对方的奢望，就能击败犹豫中的对方。最后通牒在这方面极为有效。

 （3注意以下几点：①谈判人员知道自己处于一个强有力的地位，特别是该笔交易对对方来讲要比对己方更为重要；②谈判的最后阶段或关键时刻才宜使用这种策略；③“最后通牒”的提出必须非常坚定明确、毫不含糊。

2、某饮料厂欲购买固体橘汁饮料酶生产技术与设备，当时能提供这种技术与设备的有甲、乙、丙三个厂家。该饮料厂经过初步调查，得知甲厂的报价最低，于是该饮料厂就决定与甲厂进行谈判。经过几轮谈判，该饮料厂发现他们的很多要求不能得到满足，如果想改变条件满足自己的要求，甲厂就会提高价格。最后该饮料厂以高于原价格15%的价格购买了技术与设备。

问题：（1甲厂采用了哪种报价战术？

（2该种报价的一般模式是什么？

（3对卖方来说该种报价的优点是什么？

答案：（1甲厂采用了日本式报价战术。

 （2这种报价战术的一般模式是：将最低价格列在价格表上，以求首先引起买主的兴趣，由于这种价格一般是以卖方最有力的结算条件为前提，并且，在这种价格交易条件下，各个方面都很难全部满足买方的需要，如果买主要求改变有关条件，则卖主就会相应提高价格。

 （3这种报价一方面可以排斥竞争对手而将买方吸引过来，取得与其他卖主竞争中的优势和胜利；另一方面，当其他卖主败下阵来纷纷走掉时，这时买方原有的市场优势就不复存在了。如果买方想要达到一定需求，只好任卖方一点一点地把价格抬高才能实现。

3、 我国某冶金公司要向美国购买一套先进的组合炉，派一高级工程师与美商谈判，为了不负使命，这位高工作了充分地准备工作，他查找了大量有关冶炼组合炉的资料，花了很大的精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况了解的一清二楚。谈判开始，美商一开口要价150万美元。中方工程师列举各国成交价格，使美商目瞪口呆，终于以80万美元达成协议。

 当谈判购买冶炼自动设备时，美商报价230万美元，经过讨价还价压到130万美元，中方仍然不同意，坚持出价100万美元。美商表示不愿继续谈下去了，把合同往中方工程师面前一扔，说：“我们已经作了这么大的让步，贵公司仍不能合作，看来你们没有诚意，这笔生意就算了，明天我们回国了”，中方工程师闻言轻轻一笑，把手一伸，做了一个优雅的请的动作。美商真的走了，冶金公司的其他人有些着急，甚至埋怨工程师不该抠得这么紧。工程师说：“放心吧，他们会回来的。同样的设备，去年他们卖给法国只有95万美元，国际市场上这种设备的价格100万美元是正常的。”果不出所料，一个星期后美方又回来继续谈判了。工程师向美商点明了他们与法国的成交价格，美商又愣住了，没有想到眼前这位中国商人如此精明，于是不敢再报虚价，只得说：“现在物价上涨的利害，比不了去年。”工程师说：“每年物价上涨指数没有超过6%。一年时间，你们算算，该涨多少?”美商被问得哑口无言，在事实面前，不得不让步，最终以101万美元达成了这笔交易。

思考题：分析中方在谈判中取得成功的原因及美方处于不利地位的原因?

答案：对于这个案例，明显的可以看出，中方工程师对于谈判技巧的运用更为恰当准确，赢得有利于己方利益的谈判结果也是一种必然，下面我分别从中美各方谈判人员的表现来进行分析：

首先，从美方来看，可以说存在以下这么几个问题，或者是其谈判败笔所在。

1）、收集整理对方信息上没有做到准确、详尽、全面。从文中来看，重要的原因可能是：没认清谈判对象的位置。美商凭借其技术的优势性以及多次进行相类似交易的大量经验，轻视对手，谈判前就没有做好信息收集工作，于是在谈判中步步在对方大量信息的面前陷于被动，一开始就丧失了整个谈判的主动权。

2）、谈判方案的设计上，没有做到多样与多种。在对方的多次反击中，仓促应对。针对其谈判方式设计的单一化，估计有着以下几个原因：(1)过早的判定问题，从文中可推测出，美方一开始就认为此行不会很难，谈判结果应该是对己方利益更有利;(2)只关心自己的利益，美方以其组合炉技术的先进为最大优势，铁定会卖个高价，但并未考虑到中方对此的急迫需求与相应的谈判准备，在对方信息攻击下，频频让步。

3）、在谈判过程中，希望用佯装退出谈判以迫使对方做出让步，无奈在对方以资料为基础辨别出其佯装的情况下，该策略失败。

其次，从中方来看，胜利的最关键一点在于对对方信息充分的收集整理，用大量客观的数据给对方施加压力，从收集的内容可看出，不仅查出了美方与他国的谈判价格(援引先例)，也设想到了对方可能会反驳的内容并运用相关数据加以反击(援引惯例，如6%)，对客观标准作了恰到好处的运用。真可谓做到了中国古语所说，“知己知彼，百战不殆”。当然。除这个原因外，中方的胜利还在于多种谈判技巧的运用：(1)谈判前，评估双方的依赖关系，对对方的接收区域和初始立场(包括期望值和底线)作了较为准确的预测，由此才能在随后的谈判中未让步于对方的佯装退出。(2)谈判中，依靠数据掌握谈判主动权，改变了对方不合理的初始立场。(3)在回盘上，从结果价大概处于比对方开价一半略低的情况可推测，中方的回盘策略也运用的较好。

总结：商务谈判中的各种技巧，对于在各种商战中为自己赢得有利位置，实现自己利益的最大化有着极其重要的作用，但我们也要注意的是，技巧与诡计、花招并不相同，前者要求的是恰如其分，既要赢，也要赢得让对方心服口服，赢得有理有据。

一、选择题

1A、 2C、 3B、 4A、 5ABC、 6AD、 7ABCD、 8ABC、 9D、 10AB、 11B、 12D、 13A、 14C、 15BCDE

16A、 17C、 18B、 19B、 20A、 21B、 22B、 23A、 24D、 25B、 26B、 27D、 28B、29CD、 30、ABD

二、问答题

答案要点：1、谈判的基本原则是谈判的指导思想和基本准则，它决定了谈判者在谈判中采用什么谈判策略和谈判技巧，以及怎样运用这些策略和技巧。商务谈判的基本原则主要体现在八个方面：

(1)合作原则；(2)互利互惠原则；(3)立场服从利益原则；(4)对事不对人原则；(5)坚持使用客观标准原则；(6)遵守法律原则；(7)讲究诚信原则；(8)本土化原则。

2、商务谈判是现代谈判活动中数量最多、范围最广的一种谈判形式。按照不同的要求，商务谈判可以划分为不同的类型：按照商务谈判是否跨越国境划分，可以分为国内商务谈判和国际商务谈判；根据商务谈判的内容不同，可分为商品贸易谈判和非商品贸易谈判；根据谈判人员数量的多少，商务谈判可以分为一对一谈判、小组谈判和大型谈判；根据谈判地域不同，商务谈判可分为主座谈判、客座谈判、主客座轮流谈判和中立地点谈判；按谈判目标可分为

不求结果的谈判、意向书与合同书的谈判、准合同与合同的谈判和索赔谈判；按交易地位可以划分为买方谈判、卖方谈判和代理谈判；按谈判的态度可分为软式谈判、硬式谈判和原则式谈判。

3、正确运用谈判语言技巧，须遵循以下原则：

（1）客观性原则；（2）针对性原则；（3）逻辑性原则；（4）隐含性原则；（5）规范性原则。上述语言技巧的几个原则，都是在商务谈判中必须遵守的，旨在提高语言技巧的说服力。在商务谈判的实践中，不能将其绝对化，单纯强调一个方面或偏废其他原则，须坚持上述几个原则的有机结合和辩证统一。只有这样，才能达到提高语言说服力的目的。

4、(1)提高谈判人员的素质；(2)请教专家，主动咨询； (3)审时度势，当机立断； (4)规避风险的技术手段；(5)利用保险市场和信贷担保工具；(6)公平负担。

5、(1)谈判中形成一言堂；(2)过分沉默与反应迟钝；(3)观点的争执；(4)偏激的感情色彩；(5)人员素质的低下；(6)信息沟通的障碍；(7)软磨硬抗式的拖延；(8)外部环境发生变化。

6、(1)了解影响谈判的因素；(2)寻找关键问题；(3)确定具体目标；(4)形成假设性方法；(5)深度分析和比较假设方法；(6)形成具体的谈判策略；(7)拟定行动计划草案。

三、案例分析题

答：1、（1）保险公司采用了最后通牒的策略。

 （2）在谈判过程中，谈判人员往往寄希望于未来能有更大利益而对现实的讨价还价不肯放弃，打破对方的奢望，就能击败犹豫中的对方。最后通牒在这方面极为有效。

 （3）注意以下几点：①谈判人员知道自己处于一个强有力的地位，特别是该笔交易对对方来讲要比对己方更为重要；②谈判的最后阶段或关键时刻才宜使用这种策略；③“最后通牒”的提出必须非常坚定明确、毫不含糊。

 2、（1）甲厂采用了日本式报价战术。

 （2）这种报价战术的一般模式是：将最低价格列在价格表上，以求首先引起买主的兴趣，由于这种价格一般是以卖方最有力的结算条件为前提，并且，在这种价格交易条件下，各个方面都很难全部满足买方的需要，如果买主要求改变有关条件，则卖主就会相应提高价格。

 （3）这种报价一方面可以排斥竞争对手而将买方吸引过来，取得与其他卖主竞争中的优势和胜利；另一方面，当其他卖主败下阵来纷纷走掉时，这时买方原有的市场优势就不复存在了。如果买方想要达到一定需求，只好任卖方一点一点地把价格抬高才能实现。

 3、无标准答案，自行设计。

4、答：对于这个案例，明显的可以看出，中方工程师对于谈判技巧的运用更为恰当准确，赢得有利于己方利益的谈判结果也是一种必然，下面我分别从中美各方谈判人员的表现来进行分析：

首先，从美方来看，可以说存在以下这么几个问题，或者是其谈判败笔所在。

1、收集整理对方信息上没有做到准确、详尽、全面。从文中来看，重要的原因可能是：没认清谈判对象的位置。美商凭借其技术的优势性以及多次进行相类似交易的大量经验，轻视对手，谈判前就没有做好信息收集工作，于是在谈判中步步在对方大量信息的面前陷于被动，一开始就丧失了整个谈判的主动权。

2、谈判方案的设计上，没有做到多样与多种。在对方的多次反击中，仓促应对。针对其谈判方式设计的单一化，估计有着以下几个原因：(1)过早的判定问题，从文中可推测出，美方一开始就认为此行不会很难，谈判结果应该是对己方利益更有利;(2)只关心自己的利益，美方以其组合炉技术的先进为最大优势，铁定会卖个高价，但并未考虑到中方对此的急迫需求与相应的谈判准备，在对方信息攻击下，频频让步。

3、在谈判过程中，希望用佯装退出谈判以迫使对方做出让步，无奈在对方以资料为基础辨别出其佯装的情况下，该策略失败。

其次，从中方来看，胜利的最关键一点在于对对方信息充分的收集整理，用大量客观的数据给对方施加压力，从收集的内容可看出，不仅查出了美方与他国的谈判价格(援引先例)，也设想到了对方可能会反驳的内容并运用相关数据加以反击(援引惯例，如6%)，对客观标准作了恰到好处的运用。真可谓做到了中国古语所说，“知己知彼，百战不殆”。当然。除这个原因外，中方的胜利还在于多种谈判技巧的运用：(1)谈判前，评估双方的依赖关系，对对方的接收区域和初始立场(包括期望值和底线)作了较为准确的预测，由此才能在随后的谈判中未让步于对方的佯装退出。(2)谈判中，依靠数据掌握谈判主动权，改变了对方不合理的初始立场。(3)在回盘上，从结果价大概处于比对方开价一半略低的情况可推测，中方的回盘策略也运用的较好。

总结：商务谈判中的各种技巧，对于在各种商战中为自己赢得有利位置，实现自己利益的最大化有着极其重要的作用，但我们也要注意的是，技巧与诡计、花招并不相同，前者要求的是恰如其分，既要赢，也要赢得让对方心服口服，赢得有理有据。