

第九章 商务谈判的礼仪

一、商务谈判礼仪 (business negotiation amenity)

(一) 谈判准备

- 1、商务谈判之前首先要确定谈判人员，与对方谈判代表的身份、职务要相当
- 2、谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁正式、庄重。男士应刮净胡须，穿西服必须打领带。女士穿着不宜太性感，不宜穿细高跟鞋，应化淡妆。
- 3、布置好谈判会场，采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，应让给客方。
- 4、谈判前应对谈判主题、内容、议程作好充分准备，制定好计划、目标及谈判策略。

(二) 谈判之初

注意几个细节性问题：

1、问候 (salutaion)

注意三点：位低者先行，因场合而已（女性优先体现在社交场合而非工作场合），问候内容有别。

问候称呼：称行政职务、称技术职称、称行业称呼（护士、老师等泛尊称）、时尚性称呼（先生、女士）。特别是外事交往中，外商更习惯先生、小姐、女士。不要简称“赵处（长）、范局（长）”。

2、介绍别人和业务介绍

介绍他人要注意两点：（1）谁作为介绍人：专职接待人员、双方的熟人、贵宾的介绍应由我方职务最高者；（2）介绍的先后顺序：被介绍双方中尊者居后（地位低者的情况要让地位高者先知道），先介绍主人后介绍客人。

介绍业务要注意两点：（1）把握时机，对方有兴趣需要时或对方空闲时；（2）掌握分寸：强调人无我有、人有我优、人优我新

3、行礼

握手：（1）伸手的前后次序：尊者居前，地位高的先伸手；客人到来时主人要先伸手，客人离开时客人先伸手。忌讳：用左手握手，握手时不能戴墨镜和帽子、不戴手套（只有女性在社交场合戴薄纱手套与男士握手才可以）、异性第一次见面不要双手握。

谈判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的良好谈判气氛。

作自我介绍时要自然大方，不可露傲慢之意。被介绍到的人应起立一下微笑示意，可以礼貌地道：“幸会”、“请多关照”之类。询问对方要客气，如“请教尊姓大名”等。如有名片，要双手接递。介绍完毕，可选择双方共同感兴趣的话题进行交谈。稍作寒暄，以沟通感情，创造温和气氛。

谈判之初的姿态动作也对把握谈判气氛起着重大作用，应目光注视对方时，目光应停留于对方双眼至前额的三角区域正方，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳严肃。手心冲上比冲下好，手势自然，不宜乱打手势，以免造成轻浮之感。切忌双臂在胸前交叉，那样显得十分傲慢无礼。

谈判之初的重要任务是摸清对方的底细，因此要认真听对方谈话，细心观察对方举止表情，并适当给予回应，这样既可了解对方意图，又可表现出尊重与礼貌。

（三）谈判之中

这是谈判的实质性阶段，主要是报价、查询、磋商、解决矛盾、处理冷场。报价一要明确无误，恪守信用，不欺蒙对方。在谈判中报价不得变换不定，对方一旦接受价格，即不再更改。

查询一事先要准备好有关问题，选择气氛和谐时提出，态度要开诚布公。切忌气氛比较冷淡或紧张时查询，言辞不可过激或追问不休，以免引起对方反感甚至恼怒。但对原则性问题应当力争不让。对方回答查问时不宜随意打断，答完时要向解答者表示谢意。

磋商——讨价还价事关双方利益，容易因情急而失礼，因此更要注意保持风度，应心平气和，求大同，容许存小异。发言措词应文明礼貌。

解决矛盾——要就事论事，保持耐心、冷静，不可因发生矛盾就怒气冲冲，甚至进行人身攻击或侮辱对方。

处理冷场——此时主方要灵活处理，可以暂时转移话题，稍作松弛。如果确实已无话可说，则应当机立断，暂时中止谈判，稍作休息后再重新进行。主方要主动提出话题，不要让冷场持续过长。

（四）谈后签约

签约仪式上，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自一方代表身后。

助签人员要协助签字人员打开文本，用手指明签字位置。双方代表各在己方

的文本上签字，然后由助签人员互相交换，代表再在对方文本上签字。

签字完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

二、商务谈判安排

1、安排谈判场所应舒适简洁宽敞大气，谈判桌要宽大，座椅沙发要舒服，环境布置要有商业气氛，没必要为了高雅而故弄玄虚，将谈判场所弄得像个艺术陈列室。

2、在商务谈判中，双方的主谈者应该居中坐在平等而相对的位子上，谈判桌应该是长而宽阔、明净而考究的；其他谈判人员一般分列两侧而坐。这种座位的安排通常显示出正式、礼貌、尊重、平等。

3、如果是多边谈判，则各方的主谈者应该围坐于圆桌相应的位子。圆桌通常较大，也可分段而置；翻译人员及其他谈判工作人员一般围绕各自的主谈者分列两侧而坐，也可坐于主谈者的身后。

4、无论是双边谈判还是多边谈判，桌子和椅子的大小应当与环境和谈判相适应，任何不协调与别扭的随意安排都会对谈判者心理带来压抑感或不适。

5、与长方形谈判桌不同，圆形谈判桌通常给人以轻松自在感。所以在一些轻松友好的会见场所，一般采用圆桌。无论是方桌还是圆桌，都应注意座位的朝向通常人们总是认为面对门口的座位最具影响力，西方人觉得这个座位具有权力感，中国人则习惯称此座位为“上座”；而背朝门口的座位最不具影响力，西方人一般认为这个座位具有从属感，中国人习惯称此座位为“下座”，因此，在安排就座时要充分考虑这方面的心理习惯，避免发生不愉快，比较合乎社交礼仪的；往往礼待来宾坐上席，否则还不如在第三方场地举行谈判以避讳。

6、我们如果在谈判中想通过座位的安排暗示影响力最好的办法是在座位上摆名牌，指明某人应当就座于某处，这样就可对每个人形成某种影响力。按照双方各自团体中地位高低的顺序来排，也是比较符合社交礼仪规范的。

三、现代国际礼仪的基本准则

商务送礼既然是一门艺术，自有其约定俗成的规矩，送给谁、送什么、怎么送都很有奥妙，绝不能瞎送、胡送、滥送。根据古今中外一些成功的送礼经验和失败的教训，起码我们应该注意下述原则：

联合国宪章在“序言”中阐述了“大小各国平等权利”的信念。宪章第二条规定了联合国及其会员国应当遵循的七项原则。其中第一项就规定：“本组织系基于各会员国主权平等之原则。”

由此可风，现代的国际关系应以公认“主权平等”为基础。国家不论大小，

都应当具有独立处理自己内外事务、管理自己国家的主权。国家与国家相互之间是平等的，所有国家都是国际社会的平等成员。

“主权平等”含有两方面的意义：一方面，每个国家都享有平等主权，不受他人侵犯；另一方面，每个国家都有尊重别国主权的义务，不得借口行使自己的主权而侵犯他国的主权。

“主权平等”既然是现代国际关系的基本准则，作为国际交往中的一种行为规范的现代国际礼仪，当然也必须遵循这一准则。如果在相比交往中，损及他国主权，当然也就谈不上什么遵守国际礼仪。

“主权平等”的原则在国际礼仪的实践中，常常体现在以下方面：

一、国家尊严受到尊重；国家元首、国旗、国徽不受侮辱。这里说的“国家尊严”一词虽然比较抽象，但在礼仪活动中却十分重要。礼仪活动有不少为了表现有关各方的友好关系。如果有一方的尊严受到损害，丢了面子，甚至感到难堪，就必然会损害相互关系。对于国家元首、国旗、国徽等国家主权的代表或象征，不但不应当受到侮辱（这是最起码的要求），而且应当表现出应有的尊敬。所以，在一切正式场合如果遇到升国旗、奏国歌时，都就当肃穆致敬。

二、国家的外交代表，按照国际公约的规定，享有外交特权和豁免。这种外交特权和豁免，不但是工作上的需要，而且也体现相互的尊重。所以，有关各方既不应当滥用外交特权，也不应当侵犯外交特权，而应当遵照有关的国际公约的规定，享用外交特权和豁免。

三、不得以任何方式强制他国接受自己的意志；不得以任何借口，干涉别国的内部事务，既不要强加于人，也要避免“强人所难”。不论是“客随主便”，还是“主随客便”，实际上都是要尊重对方的风俗习惯。社会政治制度的选择，是各国人民自己的事；宗教信仰也有各自的自由，都不应当加以干涉。对于宗教习俗更应尊重。

四、在相互交往中，实行“对等”和大体上的“平衡”。所谓“对等”实际上就是“礼尚往来”。例如，相互交往的双方人员，其身份要大体相当；派代表团互访时，双方的接待规格应相差不多；“投之以桃，报之以李”，这是“对等”原则的下面引用。而国际交往中，有时也从负面运用这一原则。例如，你赶走了我的武官，我就驱逐你的参赞；你有意怠慢了我，我也请你坐一坐“冷板凳”，如此等等。

所谓“平衡”，也可以理解为“一视同仁”或“不歧视”的原则。例如，驻在国外交部邀请所有国家的使节参加某项社交活动，就不应单独不请某一个国家的使节。所有来访的各国外交部长都由总理接见一次，如果唯独不见某个国家

的外长，那也会被理解为有意给予冷遇。曾经有两个非洲国家的部长级代表团同时来我国访问，由于接待单位不同，一个部长住在国宾馆，另一个住在旅馆里，被周总理发现，总理严肃批评这是“搞上下铺”的做法，肯定会影响接待效果。

但是，所谓“对等”、“平衡”都是相对的，不是绝对的。在国际交往中，在礼仪上给予“破格接待”的，也有诸多先例。各国为了体现自己的外交政策，往往打破对“对等”、“平衡”的机械理解，做出一些特殊的安排。例如，1984年，英国首相撒切尔夫人来华访问，中央双方达成了关于香港问题的联合公报，在她访华的短短36个小时中，中方为她安排了14场活动。邓小平、胡耀邦、李先念等在同一天会见了她，被认为是一次“破格”的接待。可见，礼仪规则不应当是机械的条条，其巧妙应用还在于结合实际情况善于安排。从这个意义上说，国际礼仪程序的运用也是一种外交艺术。

五、“主权平等”的原则，在国际组织中和在国际会议上，表现为每一个参加国都有同等的“代表权”和“投票权”，每一个国家所投的票在法律上具有同等效力。联合国安理会的常任理事国享有“否决权”，是在这方面的一个例外是根据宪章规定，被国际公认的一种特别安排。某些国际金融机构采取“加重票”的做法，也是一种例外。

六、在“礼宾序列”问题上，也应当体现各国“主权平等”的原则。在国际会议上，各国代表的位次，还是按国家大小强弱的原则来排列，而一般是按会议所用文字的国名字母顺序为排列，而签证条约协定时，应遵守“轮换制”，即每个缔约国在其保存的一份文本上名列首位，它代表在这份文本上首先签字。在国际活动中，各国代表的序列，应以代表的职务高低或就职时间的先后作后排列的依据。例如，驻在某国首都的各大使，即应以到任递交国书的时间先后为序，并由最先到任的大使担任外交团长。只有在少数信奉天主教的国家时，由于宗教原因，外交团长总是由梵蒂冈派驻当地的“圣使”担任，而副团长由最先到任的大使担任。

在文字的使用上，每个国家都有使用本国文字的权利。在签订国际条约协定时，本国文字与别国文字具有同等效力，而经过有关国家的协议，也可以只使某一种国际通用的文字。

以上这些方面，只是根据国际交往中常风的做法，以大体上的概括。国际交往日益频繁，国际生活日趋复杂多样，我们应该按照“主权平等”、“相互尊重”的基本准则，结合当时当地的实际情况，恰当地加以运用。

在礼宾实践中，除了已有国际公约做出规定的礼仪做法，公约签字国均有遵行的义务外，国际惯例也是十分重要的依据。所谓国际惯例，是在国际交往中

逐渐形成，最初某些国家长期反复使用，后来为各国接受并承认其法律效力的习惯做法和先例。一般包括国际外交惯例和国际商业惯例。国际惯例有5个特点一是能用性，即为大多数国家和地区通用；二是稳定性，受政策调整和经济波动的影响；三是重复性，一般都是反复运用；四是准强制性，受到各国法律的保护，具有一定的法律约束力；五是效益性，被国际交往活动验证是成功的。我国民法通则规定：“中华人民共和国缔结或者参加的国际条约没有规定的，可以适用国际惯例。”因此，我们应当充分注意国际纠纷惯例的研究和运用。

四、各国互送礼品的禁忌常识

1、礼品的原则

(1) 礼物轻重得当

一般讲，礼物太轻，又意义不大，很容易让人误解为瞧不起他，尤其是对关系不算亲密的人，更是如此，而且如果礼太轻而想求别人办事难度较大，成功的可能几乎为零。但是，礼物太贵重，又会使接受礼物的人有受贿之嫌，特别是对上级、同事更应注意。除了某些爱占便宜又胆子特大的人之外，一般人就很可能婉言谢绝，或即使收下，也会付钱，要不就日后必定设法还礼，这样岂不是强迫人家消费吗？如果对方拒收，你钱已花出，留着无用，便会生出许多烦恼，就像平常人们常说的：“花钱找罪受”，何苦呢。因此，礼物的轻重选择以对方能够愉快接受为尺度，争取做到少花钱，多办事；多花钱办好事。

(2) 送礼间隔适宜

送礼的时间间隔也很有讲究，过频过繁或间隔过长都不合适。送礼者可能手头宽裕，或求助心切，便时常大包小包地送上门去，有人以为这样大方，一定可以博得别人的好感，细想起来，其实不然。因为你以这样的频率送礼目的性太强。另外，礼尚往来，人家还必须还情于你。一般来说，以选择重要节日、喜庆、寿诞送礼为宜，送礼的既不显得突兀虚套，受礼的收着也心安理得，两全其美。

(3) 了解风俗禁忌

送礼前应了解受礼人的身份、爱好、民族习惯，免得送礼送出麻烦来。有个人去医院看望病人，带去一袋苹果以示慰问，哪知引出了麻烦，正巧那位病人是上海人，上海人叫“苹果”跟“病故”二字发音相同。送去苹果岂不是咒人家病故，由于送礼人不了解情况，弄得不欢而散。鉴于此，送礼时，一定要考虑周全，以免节外生枝。例如，不

要送钟，因为“钟”与“终”谐音，让人觉得不吉利；对文化素养高的知识分子你送去一幅蹩脚的书画就很没趣；给伊斯兰教徒送去有猪的形象作装饰图案的礼品，可能会让人轰出来。

(4) 礼品要有意义

礼物是感情的载体。任何礼物都表示送礼人的特有心意，或酬谢、或求人、或联络感情等等。所以，你选择的礼品必须与你的心意相符，并使受礼者觉得你的礼物非同寻常，倍感珍贵。实际上，最好的礼品应该是根据对方兴趣爱好选择的，富有意义、耐人寻味、品质不凡却不显山露水的礼品。因此，选择礼物时要考虑它的思想性、艺术性、趣味性、纪念性等多方面的因素，力求别出心裁，不落俗套。

2、各国互送礼品的禁忌常识

(1) 英国人

一般送价钱不贵但有纪念意义的礼物，切记不要送百合花，因为这意味着死亡。收到礼物的人要当着众人的面打开礼物。

(2) 美国人

送东西要送单数，且讲究包装。他们认为蜗牛和马蹄铁是吉祥物。

(3) 法国人

送花的时候不要送菊花、杜鹃花及黄色的花；不要送带有仙鹤图案的礼物；也不要送核桃。他们认为仙鹤是蠢汉的标志，而核桃是不吉祥。

俄罗斯人

送鲜花要送单数。用面包与盐招待贵客，表示友好和尊敬。最忌讳送钱给别人，因为这意味着施舍和侮辱。

(4) 日本人

访亲问友、参加宴请都会带礼物。接、送礼物时要用双手，也不能当面打开礼物。再次见到送礼的人时要提及礼物的事，并表示感谢。忌送梳子，也不要送有狐狸、獾图案的礼物，因为梳子的发音与死相近。另外，菊花一般是王室专用花卉，所以一般人也不能送菊花。

德育渗透:商务谈判中,我们要讲究商务礼仪。学校里,见到老师、同学,回家后,面对家长,我们也应该讲究起码的礼仪,这是一种基本常识。