

# 商务谈判技术实践教学标准

## 一、课程定位

《商务谈判技术》是一门跨学科综合性边缘学科，是高等职业技术学院（校）与营销、策划和商务等相关的专业的一门职业能力必修课，它对培养对外贸易人才意义重大。商务谈判是一项理论与实践并重的活动，有其自身特点和基本要求。本课程主要介绍谈判的基本理论和知识（包括谈判的起源、涵义、特点、分类、商务谈判的基本原则和程序以及谈判人员的素质等）；介绍商务谈判的原则、谋略、策略和技巧，谈判的礼仪和应注意的问题以及世界各主要国家商人谈判的风格，并进行模拟谈判等。

本课程教学目的在于使学生对谈判原则与模式、谈判伦理谈判心理、谈判思维有明确认识；对商务谈判准备、开局策略、对付压力技巧、价格谈判技巧、签约理论与技能掌握；掌握商务谈判礼仪、礼节、风格理论，能够应用技巧。

## 二、实训的目标

（一）专业能力目标：

1. 掌握商务谈判的道德规范；
2. 掌握制定商务谈判的技巧；
3. 掌握商务谈判的战略；
4. 掌握商务谈判的各种原则；
5. 掌握商务谈判的基本要领；
6. 掌握影响谈判开局的各种因素；
7. 掌握谈判的开局策略；

8. 掌握激发欲望的方法；
9. 掌握调动对方的策略；
10. 掌握排除障碍的方法；
11. 掌握让步的技巧；
12. 掌握对待竞争者的几种策略；
13. 掌握谈话的技巧；
14. 掌握提问的技术；
15. 掌握回答的技巧；
16. 掌握说服的技巧；
17. 掌握示范的技巧；
18. 掌握电话谈判的技巧；
19. 掌握报价与还价的方法；
20. 掌握价格谈判的技巧；
21. 掌握结束谈判的时机；
22. 掌握结束谈判的方法；
23. 掌握国际商务谈判的策略；
24. 掌握与几个主要国家或地区客户的谈判技巧与禁忌；
25. 掌握几种非理性不利选择及其处理方法；
26. 掌握几种谈判中常见问题的处理技巧。

(二) 职业核心能力目标：

1. 能熟练为商务谈判做好准备；
2. 能熟练应对谈判中的不道德行为；
3. 能熟练制作谈判计划；

4. 能在谈判中熟练运用谈判策略；
5. 能有效管理谈判过程；
6. 能有效管理谈判人员；
7. 能熟练掌握立场与利益分寸；
8. 能有效协调谈判双方的利益、寻找共同点；
9. 能建立良好的谈判气氛；
10. 能选择恰当的时机开局；
11. 能运用技巧调动谈判对手的欲望；
12. 能在谈判过程中按照需要对谈判方案进行调整；
13. 能在较量谈判过程中有效探测对方的需求；
14. 能在较量谈判过程中提出自己的要求；
15. 能在较量谈判中协调双方需求；
16. 能在较量谈判中排除障碍；
17. 能在较量谈判中化解对方的压力；
18. 能在较量谈判中向对方施加有效压力；
19. 能在较量谈判中把握让步的时机；
20. 能运用谈话技巧协调谈判过程；
21. 能有效地向对方提问；
22. 能运用技巧说服对方；
23. 能按照电话谈判的技巧进行谈判；
24. 能运用价格谈判技巧进行价格谈判；
25. 会报价；
26. 会还价；

27. 能熟练把握结束谈判的契机；
28. 能运用技巧结束谈判；
29. 能有效为对外谈判做好计划与准备；
30. 能有效组织对外谈判；
31. 能正确处理谈判过程中出现的意外因素；

(三) 职业道德素养目标：

1. 自我学习能力；
2. 良好职业行为；
3. 与人协作能力；

### 三、实训内容与课时分配

商务谈判技术实践课程内容课时分配表

序号	实践项目名称	实践教学内容	备注	课时
1	谈判者心理素质测试，构建谈判团队	通过测试使谈判人员了解自己的谈判心理素质，并不断培养和提高谈判人员的心理素质根据每位同学的兴趣爱好与性格特质进行角色分工，构建谈判团队。		2
2	商务谈判背景分析	通过获取可靠的商务谈判背景信息，为制定谈判计划提供依据。 要求掌握收集、分析谈判背景信息的内容、途径和商务谈方法。		2
3	选定谈判地点，布置谈判场地	了解商务谈判中选择地点及布置谈判场地的原		2

		则，了解模拟谈判的相关内容。		
4	制定商务谈判计划 .....	了解在商务谈判开始之前组成谈判小组、进行人员分工、确定目标谈判、确定谈判地点、确定谈判进程、制定谈判策略、准备谈判资料、准备谈判合同文本、制定应急预案等制定商务谈判计划的关键内容		2
5	商务谈判礼仪准备	了解商务谈判礼仪的基本常识，掌握日常商务谈判礼仪的准备工作。		2
6	商务谈判礼仪模拟	了解商务谈判基本的待人接物常识，掌握日常商务谈判礼仪的艺术和技巧。		2
7	商务谈判开局模拟 ...	了解在商务谈判过程中了解谈判对手、建立洽谈气氛、正确的开局以及诚意等对整个谈判成败的重要性。		2
8	商务谈判沟通与叙述模拟	了解商务谈判沟通的技巧，叙述技巧中的入题技巧及阐述技巧。		2
9	商务谈判提问与答复模拟	了解和掌握商务谈判中运用语言的“提问”和“答复”技巧、原则和运用要点。		2

10	商务谈判报价模拟	了解商务谈判中影响价格的因素、价格关系、合理的报价范围、报价策略、报价原则、报价方式、西欧式与日本式报价术等与报价有关的基本知识。		2
11	价格磋商模拟	了解议价谈判中讨价、还价等价格磋商策略。		2
12	商务谈判实力对抗模拟	掌握正确判断谈判双方实力的方法，客观地根据我方处于主动地位、平等地位、被动地位的情况，采取适当的谈判技巧和策略。		4
13	商务谈判僵局处理技巧	了解谈判中僵局的种类僵局出现的原因、处理僵局的原则以及制造僵局、打破僵局的策略运用方法。		2
14	商务谈判让步模拟	掌握让步技巧在商务谈判中的使用方式、时机与步骤。		2
15	商务谈判促成技巧	了解商务谈判结束的判定和结束方式的基本知识，了解商务谈判结果的各种可能和促成签约的策略。		2

16	合同条款谈判及合同签订	了解和掌握商务谈判中合同文本准备及合同条款谈判的基本知识。熟悉商务合同的特点、商务合同的种类、商务合同的订立、订立商务合同应遵循的基本原则、合同文本的结构模式以及合同的内容要素等。		4
----	-------------	--	--	---

#### 四、本实践课程考核方案

序号	教学模块	考核方式	考核项目	考核标准	比例
1	实验实训	项目型考核	项目教学	按照给定的专题，在规定的时间内搜集相关资料和信息，通过小组讨论和决策，制定解决方案，并进行课堂答辩，要求基本观点正确、条例清晰，论据充分、表达清楚以及体现团队合作精神。	20%
2	案例分析	项目型考核	案例讨论报告	能够综合运用所学的理论知识对案例进行深入剖析，寻求解决的方案，要求能明确提出自己的看法，有独到的见解	20%
3	实验实训	仿真实训	角色模拟	以特定企业和行业情景为基础，承担并完成特定管理角色的工作，要求能结合情景的要求，较好地完成任务。	20%
4	实验实训	仿真实训	小组模拟谈判	以特定企业和行业情景为基础，分小组担任不同的企业谈判人员，并就给定的问题和要求来进行谈判策划和模拟谈判，以获得谈判利益的性质和多少为评价的依据。	40%

## 五、指导教师要求：

### （一）主讲教师

主讲教师应具有较高的学历，拥有丰富的、全面的知识面和较为完善的知识体系，拥有实际的工作经验和相应的职称技能，能全面了解课程的内容，熟悉相关实训活动实施的要求和方法，并能指导其他教师进行相应的教学工作，以保障本课程教学的整体质量和效果。

### （二）教师团队

本课程要求配备一支结构合理、素质优良的教学队伍。具体要求如下：

- 1.职称和年龄结构合理，兼具不同等级职称和年龄的教师，保证教师队伍的教学水平和活力。
- 2.学历层次较高，应具备本科或硕士以上学历。
- 3.教师团队中，应具有来自企业的人才，合理安排课程内容和方式，提高课程实训的效果。
- 4.具备良好的专业素养和严肃认真的教学态度。

## 六、实践教学条件：

1.为确保本课程的实训教学环节的质量，应配备相应的实训室，配置足够数量的计算机、会议桌、椅子、音响系统等硬件设施，比如：企业商务谈判模拟软件、ERP实训室、人力资源实训室、商务谈判实训室等，为实训教学的开展提供必要的条件。

2.本课程需配备安装了计算机、多媒体制作播放设备等先进设施的多媒体教室，为学生学习理论知识和培养实践能力提

供必要的条件。

3.本课程可通过共享网络教学资源，包括授课教案、多媒体课件、课程练习、阅读书目、视频教学资料等，满足本课程的教学需要，为学生个性化学习创造良好的教学空间，加强师生之间的沟通，促进学生的主动学习，提升教学效果。

## 七、本课程实践教学建议

1.建立商务谈判情景模拟教学实验室，增强模拟谈判环境的真实性。由于谈判环境对谈判效果的影响较大，谈判场所的选择、布置也是作为谈判的准备工作的之一，所以为了使模拟商务谈判取得更好的效果，可以建立商务谈判情景模拟教学实验室，提供专门的谈判室、谈判桌作为教学所用，并配备相关的一些仿真软件，创造一种更为真实的为谈判服务的空间环境和氛围，让学生们身临其境，达到更好的情景模拟效果，提高学生的商务谈判能力，保证学生毕业后能尽快适应现代化的商务工作。

2.加强校外实训基地的建设。商务谈判是一门实践性极强的课程，要让学生从实践中感悟原理，仅仅依靠课堂上的动手操作和模拟实践是远远不够的。学校应利用企业优势，不断拓展教学空间，积极建立校外实习基地，开展校企合作，让学生进入从事销售业务的单位实习，使学校教育和社会实践渗透结合，为学生日后走向社会做好准备工作。同时学校可以建立学校与企业的战略联盟，聘请实习基地经验丰富的企业人员参加教学培训工作，拓展学生实践的空间，使教学真正跟上时代的步伐。

3.定期聘请企业经营实务人员开展谈判讲座并建立长期交流机制。谈判经验对于在校的学生来说，是最薄弱的环节也是最需要学习的内容。由于企业经营实务人员具有各种场合的谈判经验，思维敏锐，可定期聘请他们到学校做报告、演讲，让他们用鲜活的事例、务实的讲解，激发学生的学习热情，增强学生的实践认识。因此在学校支持并具备一定条件情况下，把握好谈判讲座的质量，可定期聘请他们做实务性报告并通过与学生的互动建立良好的长期交流机制。

4.培养学生谈判素养，强化谈判能力。《商务谈判》是一门综合应用性学科，谈判能力的提高不是一朝一夕就能完成的，而是需要具备良好的综合素质。一位优秀的谈判人员必须具备丰富的专业

知识、良好的沟通能力、敏捷的思辨能力、极佳的口才、较高的道德素养等等，同时还需要掌握心理学、社会学、管理学以及各种谈判技巧和谋略。这就需要学校教务部门立足长远，围绕学生素养进行相关课程的设置，授课老师也应进行有意识的宣传和引导，让学生明白谈判能力的提高需要多方面的知识，从而充分发挥学生的主观能动性、积极性，利用一切可以利用的时间去给自己充电，丰富自己的课外知识，提高自己的综合素质，切实提高自己的谈判能力，毕业后成为有用的谈判人才。

## 八、附录

商务谈判技术是建立在经济科学、行为科学和现代管理理论基础之上的应用科学，其内容具有综合性、实践性和应用性的特点。因此，学生在学习本课程时，还要学习其它的相关课程。同时，还应参与案例讨论和商务谈判模拟实训活动。理论联系实际原则，就是要从实践中总结、归纳出一定的规律，然后又将这些成果应用到实际中来指导实践、检验理论的正确性，以进一步发展和丰富理论。