

项目一

1

走进商务沟通与谈判

案例导入

琼文和苏卡的一天

琼文和苏卡是一对年轻夫妻。一大早他们就起来了。他们所住房间的热水器制热效果差，昨天已经维修，换了两个零件，共花去413元，但热水的效果还是不理想。琼文拿着维修人员换下的零件去鉴定，零件是好的。琼文心里明白，要讨回413元钱，可能需要一场艰难的沟通与谈判。

琼文是一家制造厂设计组的负责人。早晨到达企业后，琼文遇到了采购部经理艾笛。艾笛提醒他有待解决的一个问题：在琼文主管的部门中，工程师们没有通过采购部而直接与供应商进行了联系。采购部希望所有与卖主的接触都通过他们进行，但工程师们为了设计需要技术信息，而等着从采购部反馈信息将大大延长设计过程。琼文和艾笛知道上司希望部门经理之间不存在分歧。看来，琼文要准备和艾笛进行一次内部的沟通与谈判，以解决艾笛提出的问题。

中午琼文收到了一个汽车销售商打来的电话，他正在和这个销售商商谈购买一辆新车的事宜。琼文想买一辆好车，对销售商最新出价也很满意，但担心苏卡会抱怨他出价过高，因此他把苏卡对价格的忧虑告诉销售商，从而压低车价。

下午琼文参加了年度预算会议。在会上，财务部门随意将各部门的预算都削减30%，为此所有的部门经理都不得不进行无休止的争论，以努力恢复他们在一些新项目上的预算。琼文已经确定了所能退让的限度，而且决定一旦超过这个限度，他就要进行抗争。

晚饭后，苏卡和琼文去逛商店。面对一件新潮大衣，苏卡把价格由590元砍价成500元。货主爽快地把衣服塞给苏卡。面对苏卡的犹豫，货主坚持苏卡必须拿走衣服……看来，还有一场沟通与谈判等着他们。

(资料来源：石永恒. 商务谈判精华. 北京：团结出版社，2003.)

问题思考：

琼文和苏卡的一天在工作和生活里分别遇到哪些沟通与谈判问题？



任务1 认识商务沟通



学习目标

了解商务沟通的含义、目标及商务沟通的类型，为今后的学习与应用奠定基础。



任务描述

商务沟通是指在商务活动中的沟通与洽谈的过程；商务沟通的目标可以分为信息的传递、理解、接受、反应四个层次；商务沟通可按照信息的传输方向、沟通的形式、沟通的对象分类。



任务学习

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想上达成一致和情感上的通畅。沟通贯穿于商务活动的始终，作为商务活动重要组成部分的商务谈判尤其离不开沟通，沟通是谈判的基础。沟通既是谈判的前提，也是谈判中的必须，更是巩固谈判成果必不可少的条件，是商务谈判的关键。

1. 商务沟通的含义

商务沟通是关于商业事务的沟通，是两个或两个以上从事商务活动的组织或个人，为了满足自身经济利益的需要，借助于语言或非语言的形式，获得、传递和交流信息、思想和情感的个人以及社会互动的行为。



拓展阅读

- (1) 广义的商务概念，是指一切与买卖商品服务相关的商业事务。
- (2) 狭义的商务概念是指商业或贸易。
- (3) 商务活动，是指企业为实现生产经营目的而从事的各类有关资源、知识、信息交易等活动的总称。

商务沟通的含义具体可以从以下几个方面来理解：

(1) 商务沟通行为有明确的目的。如果进行了所谓的“商务沟通”，却没有明确的目的，则成为闲聊天。明确的目标是商务沟通最重要的前提。

(2) 商务沟通有语言商务沟通和非语言商务沟通之分。语言商务沟通是借助语言符号进行交流的行为，而非语言商务沟通则是借助语言以外的其他方式或手段进行交流以达到商务沟通目的的行为。

(3) 商务沟通的内容是信息、思想和情感，其中最容易沟通的是信息。但商务沟通的过程并不局限于传递信息、思想和情感的某个单一方面，而可能同时涉及这三个方面。



(4) 商务沟通中的个人和社会互动行为主要是指人与人之间或群体与群体之间的交流。商务沟通不仅是将信息、思想和情感由一个人传递给另一个人,而且也可能是由一个群体向另一个群体发表演说或是两个群体之间进行交流。

2. 商务沟通的目标

(1) 信息的传递。商务沟通首先是信息的传递,也可以说是实现信息被对方接收的过程。如果信息没有被传递到,则意味着商务沟通的失败。

(2) 信息的理解。要使商务沟通成功,信息不仅需要被传递,还需要被理解。商务沟通是实际意义上的传递和理解。有效的商务沟通,应该是信息经过传递后,接收者感知到的信息应与发送者发出的信息完全一致。

(3) 信息的接受。信息的接受是商务沟通目标的更高层次,但是信息被对方接受,只是追求的目标,而不能成为判断商务沟通是否高效的标准。很多时候由于其他原因的存在,对方可能非常明白传递者的意思但却不同意传递者的看法。所以商务沟通是否有效,还会受到双方根本利益是否一致、价值观是否相同等其他关键因素的影响。

(4) 积极的反应。商务沟通的目的不在于行为本身,而在于结果。如果对方在理解、接受所传递信息的基础上,能够改变其行为或态度,则商务沟通可以产生预期的效果,这样商务沟通的整体目标才可以得到最完美的实现。

以上四个目标能够在商务沟通活动中全部实现是比较困难的,因为这不仅与商务沟通技巧相关,还取决于其他一些主客观因素的影响。但是如果未能实现以上四个目标中的任何一个目标,则意味着商务沟通的失败。

3. 商务沟通的类型

(1) 按照信息的传输方向不同分类。

①单向沟通。单向沟通是指信息的发送者与接收者之间相对位置不发生变化的沟通,即信息是单向的流动。例如演讲、做报告、广播新闻等都属于单向沟通。单向沟通的优点是信息传递快。其缺点是缺少信息反馈;信息准确性差;当接收者不愿意接受意见或任务时,容易引起不满与抗拒。

②双向沟通。双向沟通是指信息的发送者与接收者的位置不断变化的沟通,即信息交流是双向的活动。例如组织间的协商、讨论等都属于双向沟通。双向沟通的优点是能及时获得反馈的信息;信息准确性高;通过沟通有助于联络和巩固双方的感情。其缺点是信息被完整传递的速度较慢;接收者可以反对信息发送者的意见,在一定条件下可能给发送者造成心理压力。

(2) 按照沟通的形式不同分类。

①正式沟通。正式沟通是指按照组织规定的渠道进行信息的传递和交流,是组织内沟通的主要方式。例如组织内部的文件传达、组织间的信函往来等都属于正式沟通。正式沟通具有组织的严肃性、程序性、稳定性、可靠性以及信息的准确性的特点。

②非正式沟通。非正式沟通是指正式沟通渠道以外自由进行的信息传递和交流,是正式沟通的补充。例如员工之间私下交换意见,交流思想感情等。其特点是自发性、灵活性、不完整性。非正式沟通作为正式沟通的补充有其积极的作用,通过它可以掌握群体成员的心理



状况，并在一定程度上为组织决策提供依据。



案例链接

新总裁在一次视察工作中，决定与员工共同进餐，和大家多沟通一下感情。当他来到餐厅时，发现员工都是三三两两地坐在一起就餐，无法实现广泛的交流。原来餐厅的桌椅仿照快餐店的一体式餐桌椅，最多只能坐四个人。于是，视察工作结束后，总裁批准的一项重要工作就是：把公司餐厅里的桌子全部更换成一种矩形长条桌，让素不相识的员工增加接触的机会。

这是利用概率的方法，来给员工提供更多非正式的沟通、交流机会。

英明的总裁

(3) 按照沟通的对象不同分类。

①直接沟通。直接沟通是指信息的发送者与接收者直接进行信息交流，无须第三者传递的沟通方式。例如面对面的交谈、电话交谈等。直接沟通的优点是沟通迅速，双方可以充分交换意见，交流信息，迅速取得相互间的了解。其缺点是信息的有效传递需要时间和空间的一致性，有时直接沟通会存在一定困难。

②间接沟通。间接沟通是指信息发送者必须经过第三者的中转才能把信息传递给接收者。间接沟通的优点是不受时间和空间的限制。其缺点是比较浪费时间和人力，并且可能产生信息缺失或失真。

◆ 案例分析

错在哪儿

业务员小刘刚办完一个业务回到公司，就被主管马林叫到办公室：“小刘哇，今天业务办得顺利吗？”

“非常顺利，马主管。我花了很多时间向客户介绍我们的产品，让他们了解到这是最合适他们的产品，并且在别家拿不到这么合理的价钱，因此顺利地销售出去 100 台机器。”小刘兴奋地说。

马林赞许地说“不错！但是你完全了解了客户的情况吗？会不会出现反复的情况？你知道我们部的业绩是和销售量挂钩的，如果他们把货退回来，对我们的士气打击会很大。”

“调查清楚了。”小刘兴奋的表情消失了，“我是先在网上了解到他们需要供货的消息，又向朋友了解了他们公司的情况，然后才到他们公司去联系的，而且我是通过你批准才出去的呀！”

“别激动嘛，小刘，我只是出于对你的关心才多问几句的。”马林讪讪地说。

小刘不满道：“关心？你是对我不放心才对吧！”

(资料来源：赫志强. 经理与下属：关心下属的业务引起误会，中国管理传播网，2006.)

问题讨论：

1. 业务员小刘和主管马林的沟通错在哪儿？
2. 该如何消除二者之间的沟通偏差呢？





任务实训

正确运用商务沟通

1. 背景资料

业务员小姜业绩十分突出。根据近段时间在销售产品时了解的信息，他认为如果公司继续按照原价销售产品，销售额将会有不小的下降。于是他向主管提出请求，希望能给他适当的降价权，并保证能提高产品的销售额。但主管听后却冷淡地说：“这不可能。”小姜感到很失望，不久便辞职离开了公司。

2. 实训目标

通过实训使学生进一步巩固商务沟通的相关基础知识。

3. 实训步骤

- (1) 将全班学生分为若干小组，每个小组4~6人。
- (2) 各小组成员设想自己作为案例中的主管，应该如何回答小姜的请求，展开讨论。
- (3) 各小组派出一名代表在班级陈述本组的观点。
- (4) 各小组成员将研讨内容整理，形成一份书面报告上交老师。

4. 实训成果

研讨报告。

5. 实训评价

教师根据研讨报告及小组陈述表现做出统一评价。

任务 2

探讨有效商务沟通的步骤



学习目标

掌握有效商务沟通的六个步骤，并应用于商务沟通与谈判中。



任务描述

有效的商务沟通包含事前准备、确认需求、阐述观点、处理异议、达成协议、共同实施



六个步骤，按照这六个步骤去沟通，可以使工作效率得到提升。



任务学习

在商务活动中要完成一次有效的沟通，我们会把它分为事前准备、确认需求、阐述观点、处理异议、达成协议、共同实施等步骤。按照这六个步骤去沟通，可以很好地让谈判者解读信息，了解对方意图，使双方在心情舒畅中达成共识。

1. 事前准备

商务沟通前的准备工作是实现良好沟通的基础，为了提高沟通的效率，沟通前要有一套完整的方案，要了解客户的心态、了解市场的情况、了解方案在操作中可能面临哪些问题、有几种解决的方案。为此要事前准备这样一些内容：确定沟通的目标、制订计划、预测可能遇到的异议和争执、对情况进行态势分析。

(1) 确定沟通的目标。在与对方沟通之前，我们要确定一个目标，即希望通过这次沟通达成什么样的效果。目标是沟通的核心，只有具备清晰的目标，才能在整个沟通过程中始终围绕目标去陈述，才能控制整个沟通的过程，从而达到沟通的成功。



拓展阅读

设定目标的种类

(1) 顶线目标。顶线目标是对目标制定一个最为理想的目标。是在一个理想的状态下，有可能实现的目标。

(2) 现实目标。现实目标是商务沟通人员根据各种客观因素情况，经过科学论证、预测、决策后所确定的目标。基本利益目标，是要坚守的主要防线。

(3) 底线目标。底线目标是毫无退让余地，必须达到的目标。

(2) 制订计划。根据目标制订商务沟通计划，即怎样与对方沟通，先说什么，后说什么。

(3) 预测可能遇到的异议和争执。可以通过以下办法：①对比自己和对方的目标之间究竟存在着多大的差距，这些差距正是产生争执的最主要原因；②考虑这个差距可能通过双方怎样的让步来逐渐缩小；③充分考虑自己的最终底线是什么；④给对方提供几个可供选择的备选方案。

(4) 对情况进行态势分析。要明确双方的优势、劣势、机会、威胁，最大程度地利用优势和机会，使劣势与威胁降低到最低限度，设定一个更合理的、大家都能够接受的目标。

2. 确认需求

确认双方的需求，明确双方沟通的目的是否是一致的。确认需求有三个步骤，分别是有效提问、积极聆听、及时确认。

(1) 有效提问。在商务沟通过程中，首先要确认对方的需求是什么。如果不明白这一点就无法最终达成一个共同的协议。要了解对方的需求、目标，就必须通过提问来达到。提



问是非常重要的沟通工具，它可以帮助我们了解更多、更准确的信息，所以，提问在沟通中会常常用到并贯穿沟通过程的始终。提问还能帮助我们去控制沟通的方向以及谈话的方向。

(2) 积极聆听。积极聆听是暂时忘掉自我的观点、期待、成见和愿望，全神贯注地理解讲话者的内容，与他一起去体验，感受整个过程。

聆听是一种积极的行为，它不仅能够帮我们收集到更多、更准确的信息，同时它能够鼓励和引导对方更好地去表达，与对方保持友好的气氛。

(3) 及时确认。及时确认是非常重要的而又常常容易被忽略的。及时确认是要澄清双方的理解是否一致，强调重要内容，表达对所讨论内容的重视。如果没有听清楚、没有理解对方的谈话时，要及时提出，一定要完全理解对方所要表达的意思，做到有效沟通。

及时确认要做到对重要的沟通要有书面记录；用那些能够准确表达意思的短小、易懂的词汇；突出重要信息；对涉及时间、地点、人物的内容要加重语气。

3. 阐述观点

阐述观点就是简单描述符合既定需求的建议，阐述建议的原因及实施方法，从而使对方了解己方的观点。

为了让对方能够理解且接受己方阐述的观点，在表达观点的时候，必须遵循 FAB（FAB 是单词 Feature, Advantage, Benefit 的缩写）法则，按 FAB 法则顺序来说，使对方能够听懂、能够接受。

属性（Feature）即产品所包含的客观现实，是产品所具有的性质。阐述时简易地说出产品的属性，避免使用复杂的术语，通常不超过 25 个字。作用（Advantage）即属性能够给客户带来的作用。利益（Benefit）即作用会给客户带来的利益，所强调的利益是对客户本身有利的。



案例链接

纯棉衬衣营销洽谈时的 FAB 应用

Feature

Advantage

Benefit

按 FAB 顺序来阐述：

“衬衣纯棉质地”

“吸水性强，无静电”

“柔软不刺激皮肤”

没有按 FAB 顺序阐述：

“不刺激皮肤”

“它非常柔软，无静电”

“是纯棉质地”

结论：采用 FAB 顺序表达时，客户更容易听懂，且印象深刻。

4. 处理异议

商务沟通中的异议就是没有达成协议，对方不同意己方的观点，或者己方不同意对方的观点。出现异议并不是坏事，这表明对沟通的话题感兴趣，想获得更多的信息。

处理异议的方法很多，例如，将问题进行转化，寻求变通的方法解决；将问题反过来推



向对方，后发制人；了解对方的看法和思路以便有针对性的调整自己的目标；对于对方为了取得主动权故意提出的异议可以忽略等。

当在沟通中遇到异议时，我们还可以采用一种类似于借力打力的方法——“柔道法”：不是强行说服对方，而是用对方的观点来说服对方。在沟通中遇到异议之后，首先要了解对方的某些观点，然后当对方说出了一个对己方有利的观点时，再用这个观点去说服对方。即在沟通中遇到了异议要用“柔道法”让对方自己来说服自己。

5. 达成协议

商务沟通的结果就是最后达成了一个协议。是否完成了沟通，取决于最后是否达成了协议。在沟通中，任何一个协议都不是一次工作的结束而是沟通的结束，意味着一项工作的开始。

在达成协议时，要做到以下几方面：对于达成的一致意见再次确认，加深印象；需留下书面材料的要签订协议或者备忘录；对于别人的支持与配合表示衷心地感谢；将对方的优点及时提出，表示真诚的赞美；庆祝协议达成。

6. 共同实施

在达成协议之后，要共同实施。达成协议是沟通的一个结果，商务活动中任何沟通的结果意味着一项工作的开始，要共同按照协议去实施。如果我们达成了协议，可是没有按照协议去实施，就会失去对方的信任，那么下一次沟通就会变得非常困难。所以在沟通的过程中，对所有达成的协议一定要持积极合作的态度，按既定方针去努力，按照协议去实施，发现变化及时沟通，共同实施协议。

◆ 案例分析

丢掉的订单

某位名人向美国汽车推销之王乔·吉拉德买车，乔推荐了一种最好的车型给他。那人对车很满意，眼看就要成交了，对方却突然变卦而去。

乔百思不得其解，晚上十一点忍不住打电话给那人：“您好！我是乔·吉拉德，今天下午我曾经向您介绍一款新车，眼看您就要买下，却突然走了。这是为什么呢？”

“你真的想知道吗？”

“是的！”

“实话实说吧，小伙子，你根本没有用心听我说话。就在签字之前，我提到我的儿子吉米即将进入密执安大学读医科，我还提到他的学科成绩、运动能力以及他将来的抱负，我以他为荣，但是你毫无反应。”

（资料来源：余世维·有效沟通Ⅱ·北京：北京大学出版社，2009.）

问题讨论：

1. 乔·吉拉德销售失败的原因是什么？
2. 你有破解的办法吗？



任务实训

异议应对

1. 背景资料

客户存在异议时常用的拒绝借口	应对技巧
我要考虑考虑	
我们的预算已经用完了	
我要和老板商量	
这是我们总公司在负责的	
你的价格太高了	
我们已经有很好的供应商了	
现在生意不景气	

2. 实训目标

通过实训使学生学会沟通时异议的处理。

3. 实训步骤

- (1) 将全班学生分为若干小组，每组4~6人，选定一位组长。
- (2) 各小组成员展开讨论，依据背景资料，找出应对异议办法，形成研讨报告。
- (3) 各小组组长汇报工作成果，并将研讨报告上交老师。

4. 实训成果

研讨报告。

5. 实训评价

教师根据研讨报告及小组陈述表现做出统一评价。

任务3 认识商务谈判

学习目标

掌握谈判和商务谈判的含义；理解商务谈判的特征及商务谈判的基本构成要素；了解价格、交易条件、合同条款、谈判时间、谈判地点、谈判议程等谈判要素。在日常生活和商务



沟通与谈判中能够熟练地应用这些知识。

任务描述

谈判是人类的一种基本活动，在企业管理、商品销售以及我们每天的待人处事中，都经常有谈判活动。商务谈判具有以经济利益为谈判目的、以价格谈判为核心、注重合同条款的严密性与准确性的特征，由谈判主体、谈判议题、谈判背景等基本要素构成，有合同之内的商务谈判和合同之外的商务谈判等内容。

任务学习

中国自古就有“财富来回滚，全凭舌上功”的说法。在商业活动中，谈判是交易的前奏曲，谈判是销售的主旋律。

1. 谈判的含义

按照《辞海》的解释：谈的本意为“彼此对话、讨论”；判的本意为“评断”。可见，“谈”意味着过程；“判”意味着结果。

谈判是利益相关的当事人（两方或多方）为了实现各自的利益目标，运用各种互动手段而进行的自愿、平等的协商过程。

想一想

到菜市场买菜时和商贩的讨价还价是不是谈判？

美国谈判学会会长杰勒德·L·尼尔伦伯格认为：谈判是人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协调而争取达到意见一致的行为过程。

谈判的表述可以多种多样，但都包含以下要点：谈判总是以某种利益的满足为目标，是建立在人们需要的基础上的；谈判是两方以上的交际活动，只有一方则无法进行谈判活动；谈判是寻求建立或改善人们的社会关系的行为；谈判是一种协调行为的过程。

2. 商务谈判的含义

商务谈判是指具有法人资格的交易双方或具有利益相关的当事人，为了协调其经济关系，满足贸易需求，围绕涉及双方利益的标的物的交易条件，彼此通过信息的交流、磋商协议达到交易目的的行为与过程。

3. 商务谈判的特征

(1) 以经济利益为谈判目的。谈判者以获取经济利益为基本目的，在满足经济利益的前提下才涉及其他非经济利益。比较注重谈判所涉及的成本、效率和效益，人们通常以获取经济效益的好坏来评价一项商务谈判的成功与否。

(2) 以价格谈判为核心。在商务谈判中价值的表现形式——价格最直接反映了谈判双



方的利益。谈判双方在其他利益上的得与失，在很多情况下或多或少都可以折算为一定的价格，并通过价格的升降而得到体现。但一方面要以价格为中心，坚持自己的利益；另一方面又不能仅仅局限于价格，应该拓宽思路，设法从其他利益因素上争取应得的利益。

(3) 注重合同条款的严密性与准确性。商务谈判的结果是由谈判各方协商一致的协议或合同来体现的。合同条款实质上反映了各方的权利和义务，合同条款的严密性与准确性是保障谈判获得各种利益的重要前提。在商务谈判中，谈判者不仅要重视口头上的承诺，更要重视合同条款的准确性和严密性。

4. 商务谈判的基本构成要素

商务谈判的基本构成要素如图 1-1 所示。

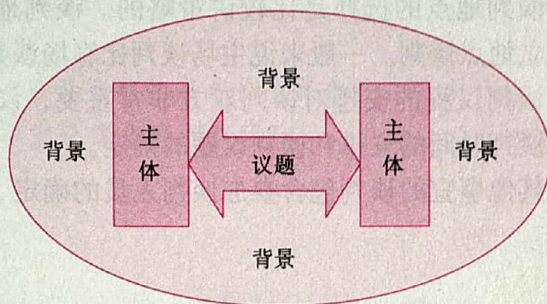


图 1-1 谈判的基本构成要素

(1) 谈判主体。谈判主体是指参加商务谈判的当事人。商务谈判主体可以分为关系主体和行为主体。关系主体是指在商务谈判中有权参加谈判并承担谈判后果的自然人、社会组织及其他能够在谈判或履约中享有权利、承担义务的各种实体。行为主体是指实际参加谈判的人。

(2) 谈判议题。谈判议题是指谈判各方共同关心并希望解决的问题，是谈判的内容，谈判者利益的体现。例如国际贸易中的货物、价格、质量、数量、包装、支付方式等。一场谈判可以有多个议题，也可以只有一个议题。

(3) 谈判背景。谈判背景包括谈判的时间、地点、环境。即举行正式谈判的时间安排；谈判开展的地点；影响谈判的各种宏观和微观因素。

5. 商务谈判的内容

商务谈判是商业事务的谈判，包含了多种类型的谈判，但不管哪种类型的谈判，一般都包括以下基本内容。

(1) 合同之内的商务谈判。商务谈判一般包含价格谈判、交易条件谈判、合同条款谈判三方面基本内容：

① 价格谈判。商务谈判的价格不仅是指商品价格，也是指谈判方让渡的金额。价格谈判是商务谈判的核心，它直接关系到交易各方的经济利益，也与其他交易条件有着密切的联系。价格谈判主要涉及价格术语、价格计量、单价与总价、相关费用等内容。

② 交易条件的谈判。交易条件的谈判是指围绕价格为中心的相关构成条件的谈判，是谈



判者利益的重要组成部分。交易条件主要包含标的、品质、数量、包装、保险、支付、检验、索赔、仲裁、不可抗力等。

③合同条款的谈判。合同条款是确定谈判当事人权利和义务的根据。它主要包含谈判方的权责约定、违约责任、纠纷处理、合同期限、补充条件、合同附件等，它们构成商务谈判的基本内容。

(2) 合同之外的商务谈判。除合同内容外，谈判时间、地点、议程是组成谈判的重要组成部分，对谈判产生影响。

①谈判时间的谈判。谈判时间包含在什么时间举行谈判、谈多长时间、各个阶段时间如何分配、议题出现的时间顺序等。谈判时间的安排可以说是议程中的重要环节。因为时间的不同，各种环境因素都会发生变化，给谈判各方带来不同的影响。

②谈判地点的谈判。谈判地点的选择是比较讲策略的。谈判地点有主场谈判、客场谈判、主客场轮流谈判、中立地点谈判。一般来说主场谈判比客场谈判对己方更有利。

③谈判议程的谈判。谈判议程的安排对谈判双方非常重要，议程本身就是一种谈判策略。谈判议程一般要说明谈判时间的安排和谈判议题的确定。

④其他事宜的谈判。其他事宜的谈判包含参加谈判人员的确定、谈判场所的选择、谈判活动的相关事宜等。

6. 商务谈判的基本流程

对于商务谈判的整体流程，有不同的描述方法，按商务谈判的阶段划分（见图1-2），有准备阶段、开局阶段、磋商阶段、成交阶段、签约阶段。

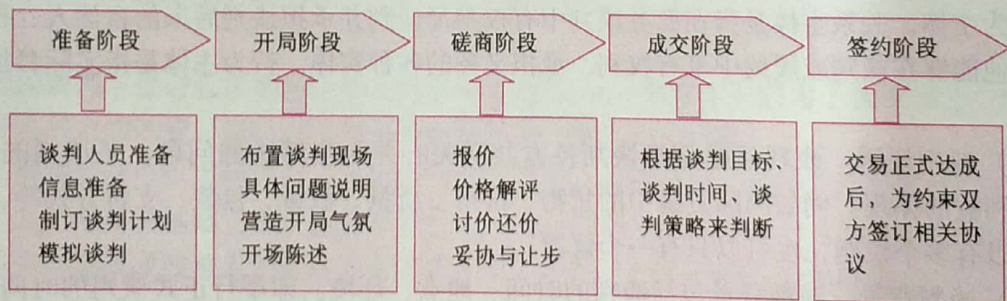


图1-2 商务谈判的基本流程

◆ 案例分析

盘店谈判

五一期间街舞爱好者李棵（买家）萌发在昌百商务大学边开一家街舞和轮滑用品时尚店的念头。此时坐落在大学不远处的秦鹏时尚外贸店正面临房租到期的状况，店主秦鹏（卖家）急于出手铺面。

买家向卖家提出盘店意向，5月18日，双方在秦鹏店铺中开始谈判。

卖家具体介绍了店内的基本状况和装修情况：面积、水电、墙面、地板、货架、付款台以及其他重金属装饰品，装修成本逼近2万元。



在得知买家开店主要做的产品项目后，卖家建议：“你们跳街舞的最重要的就是服饰，这店现在就是做服饰的，你接手以后可以直接做。你们还可以卖一些比较大众的外贸服装，现在店里的货可以直接拿去卖。”卖家继续建议：“我在广东和成都等地都有货源，可以帮你们拿货，渠道短，保证最低价。”

随后卖家开出价单：渠道+现货+铺子为5500元；现货+铺子为4500元；铺子为3500元。

买家提出店铺位置偏，马上就是六月份，七八月份暑假根本无钱可赚，只出2000元购买店铺。并表示十分想要卖家的渠道，如果谈不成，只好另找店铺。

因为房租即将到期，卖家在多轮讨价还价之后无奈提出：“如果加货品和渠道，最低3500元。”买家答应并表示，目前只有2000元，1500元1个月后支付。

双方签订协议，谈判告终。

问题讨论：

1. “盘店谈判”有哪些谈判的基本构成要素？
2. 整个谈判过程中涉及哪些谈判内容？



任务实训

商务谈判内容研讨

1. 背景资料

学生收集的经典商务案例。

2. 实训目标

通过实训使学生了解商务谈判构成要素和谈判内容。

3. 实训步骤

- (1) 将全班学生分为若干小组，每组4~6人，推举一位组长。
- (2) 课余时间通过各种渠道搜集经典商务谈判案例。
- (3) 各小组分别研讨，形成一份研讨报告，列举案例中的商务谈判构成要素和谈判内容。
- (4) 各小组组长汇报工作成果，并将研讨报告上交老师。

4. 实训成果

研讨报告。

5. 实训评价

教师统一评价并展示优秀作品。

