**第一单元设计方案**

**项目名称：商务谈判导论**

**第一部分：简单介绍本课程的框架和考核方式 （时间：20分钟）**

《商务谈判》课程主要讲述九大项目内容：商务谈判概述、商务谈判基本原理、商务谈判的准备、商务谈判开局、商务谈判的流程及策略把握、商务礼仪、商务谈判的沟通协调、商务谈判的心理研究、商务谈判策略。

**第二部分：学习新内容**

**【步骤一】教学内容、教学目的 （时间：5分钟）**

板书：商务谈判的概念、特征和类型

**【步骤二】 案例分析与讨论**

**案例1：两个孩子分橙子 （时间：35分钟）**

有一个妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子。这两个孩子便讨论起来如何分这个橙子。两个人争来吵去，最终达成了一致意见，由一个孩子负责切橙子，而另一个孩子选橙子。结果，这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子，高高兴兴地拿回家去了。

这是否是最佳的谈判结果？

一个孩子把半个橙子拿到家，把皮剥掉扔了，把果肉放到果汁机上榨果汁喝；另一个孩子回到家，把果肉挖掉扔了，把皮留下来磨碎，将其混在面粉里烤蛋糕吃。

他们各自得到看似公平的一半，却没有物尽其用；他们事先未做好沟通，没有申明各自利益所在。没有事先申明价值，导致双方盲目追求形式上的公平，结果，各自的利益并未达到最大化。

我们试想，如果两个孩子充分交流各自所需，或许会有出现什么情况？

如果这两个孩子事先讲明各自所需，或许会有多个方案和情况出现。一种情况是，想办法将皮和果肉分开，一个拿果肉去喝汁，另一个拿皮去做烤蛋糕。也有可能有一个孩子既想要皮做蛋糕，又想喝橙子汁。这时，如何创造价值就非常重要了。

其实，想要整个橙子的孩子，可以将其他的问题拿出来一块儿谈。比如，他说：“如果你把这个橙子让给我，你上次欠我的棒棒糖就不用还了。”其实，他的牙齿被蛀得一塌糊涂，他父母上星期就不让他吃糖了。

另一个孩子想了想，答应了。她刚从父母那要了5元钱，准备买糖还债。这次，他可以用这5元钱去打游戏，才不在乎这酸溜溜的橙子汁呢。

两个孩子的谈判思考过程，实际上就是不断沟通、创造价值的过程。双方在寻求对自己最大利益的方案的同时，也满足对方的最大利益。

那么，如何在谈判中达到双方利益最大化呢?三个步骤:申明价值、创造价值和克服障碍。

**案例2：买钟的苦恼 （时间：30分钟）**

一对夫妻在浏览杂志时，两人看到一幅广告中当作背景的老式时钟，把气氛衬托得十分优雅。妻子说：“这座钟是不是你见过最漂亮的一个？把它放在我们过道或客厅当中，看起来一定不错吧？”丈夫回答：“的确不错！我也正想找个类似的时钟挂在家里，不知道多少钱？广告上没有标明价格。”研究之后，他们决定要在古董店中找寻那座钟，并且商定假若找到那座钟只能出500元以内的价格。

他们经过三个月的搜寻后，终于在一家古董展示会场的橱窗里看到那座钟，妻子兴奋地叫起来：“就是这座钟！没错，就是这座钟。”丈夫说：“记住，我们决不能超出500元的预算。”

他们走进那个展示摊位。“哦喔！”妻子说道：“时钟上的标价是750元，我们还是回家算了，我们说过只有500元的预算，记得吗？”“我记得，”丈夫说：“不过还是试一试吧，我们已经找了那么久，不差这一下子。”

夫妻私下商谈，由丈夫作为谈判者，争取以500元买下。随后，丈夫鼓起勇气，对那座钟的售货员说：“我注意到你们有座钟要卖，定价就贴在钟座上，而且蒙了不少灰尘，显得的确古老。”之后，又说：“告诉你我的打算吧，我给你出个价，只出一次价买那座钟，就这么说顶。想你可能会吓一跳，你准备好了吗？”他停了一下以增加效果。“你听着—250元。”那座钟的售货员连眼也不眨一下，说道：“卖了，那座钟是你的了。”

**学生讨论**：那个丈夫的第一反应是什么？他反应了谈判者什么样的心理？售货员在此过程中哪些方面作得不足？

**教师归纳：**丈夫的第一反应：得意洋洋吗？不，肯定不，他最初的反应必然是；“我真蠢！我该对那售货员出价150元才对！”或者是“这座钟应该很重才对，怎么那么轻呢？我敢说里面一定有些零件不见了。”他反应了消费者在讨价还价中永远希望获得更大的利益。售货员的不足表现在太快地同意了丈夫的建议，让消费者感觉还存在很大的议价空间，不符合消费者在购买过程的心理变化。

**【步骤三】 授课内容导出与讲述**

一、商务谈判概念及特征 **（时间：45分钟）**

（一）商务谈判概念

谈判：谈判有广义和狭义之分。广义的谈判包括非正式场合的协商、交涉、磋商和商量等等；狭义的谈判是在正式场合进行的谈判。一般意义上的谈判是指参与各方为了改变和建立新的社会关系，并使各方达到某种利益目标所采取的某种协调行为过程。

商务谈判：是指经济交往各方为了寻求和达到自身的经济利益目标，彼此进行交流、阐述意愿、磋商协议、协调关系并设法达成一致意见的行为过程。

（二）商务谈判特征

1、商务谈判是以追求经济利益为目的；

买方利益：以最小的代价获得最优质的产品或服务；

卖方利益：以最合理的价格卖出自己的产品或服务。

2、商务谈判是一个互动过程；

谈判双方在谈判过程中有来有往，就是争论—妥协—争论—妥协的过程。

3、商务谈判是互惠的，是不均等的公平；

互惠互利是谈判的基础，不均等的公平是谈判的结果，与谈判双方所拥有的实力与技巧的差异，导致了这种不平等的结果。

4、商务谈判是合作与冲突的对立统一；

谈判双方的冲突源于双方利益的不同，没有冲突的谈判意味着另一方利益丧失殆尽；合作是谈判的手段。

5、商务谈判涉及面广。

凡是有商务活动的地方都存在谈判。

**谈判就是语言的技巧**

有一次，一个贵妇人打扮的女人牵着一条狗登上公共汽车，她问售票员，“我可以给狗买一张票，让它也和人一样坐个座位吗？”

售票员说：“可以，不过它也必须像人一样，把双脚放在地上。”

售票员没有否定答复，而是提出一个附加条件：像人一样，把双脚放在地上，却限制对方，从而制服了对方。

**谈判的语言技巧在营销谈判中运用得好可带来营业额的高增长**

某商场休息室里经营咖啡和牛奶，刚开始服务员总是问顾客：“先生，喝咖啡吗？”或者是：“先生，喝牛奶吗？”其销售额平平。后来，老板要求服务员换一种问法，“先生，喝咖啡还是牛奶？”结果其销售额大增。

原因在于，第一种问法，容易得到否定回答，而后一种是选择式，大多数情况下，顾客会选一种。

二、商务谈判的基本要素 **（时间：55分钟）**

1、谈判当事人

谈判当事人是指主持谈判、参与谈判的人员给予交易利益相关人员。

（1）台前当事人——主谈人、谈判组长、辅助人员

（两职合一、两职分离）

（2）后台当事人——主管领导、二线人员

2、谈判标的

谈判标的是谈判双方当事人权利和义务共同指向的客观事物，是组织实施谈判活动的基础和依据，也是谈判活动的中心。

谈判标的构成了商务谈判的客体。谈判标的是一切商务谈判活动的中心，既有普遍性也有个别性。

普遍性是指无论什么谈判标的，只要属于商务谈判范畴，就离不开“责、权、利”

个别性是就具体谈判项目而言，因内容和性质不同决定了特性的不同。

3、谈判议题

谈判议题是谈判双方所共同关心并希望解决的问题。解决谈判议题是谈判的最终目标。

谈判议题的磋商最终体现在双方是否达成协议。

谈判议题的解决可能有三种情况：

（1）谈判取得成功；

（2）谈判中止或延长；

（3）谈判破裂

谈判的三个基本要素相互结合、缺一不可，否则无法构成一项完整的谈判活动。

**【步骤四】 知识深化与技能训练 （时间：45分钟）**

**案例3：印度人卖画**

某年，在比利时某画廊发生了这样一件事：美国画商看中了印度人带来的三幅画，标价为每幅250美元，美国画商不同意，于是唇枪舌剑，谁也不肯放松，谈判进入了僵局。

谈判中，那位印度人被惹火了，怒气冲冲地当着美国人的面把其中一幅画烧了。美国人看到这么好的画烧了，当然感到十分可惜。他问印度人剩下的两幅画卖多少钱，回答还是250美元。印度人毫不松口，美国画商仍不愿意接受这个价格。

印度人把心一横，又烧掉了一幅画。

美国人终于沉不住气了，美国画商只好祈求他千万别再烧这最后一幅。当他决定愿意以250美元的价格买下最后一幅画的时候，卖者却说：“最后仅存的一幅画怎么能与三幅画的价格是一样的呢？”

结果，这位印度人手中的最后一幅画以600美元的价格拍板成交。

思考：

（1）该案例中，印度人采用了什么策略？——出其不意策略。

（2）如何理解该策略？

这是典型的“顶牛博弈效应”，是“我赢你输”原则的生动体现。通过改变方法、手段和态度，使对手不知所措，达到意想不到的效果。

**案例4：松木原木价格到底为多少？**

南美某公司(卖方)欲向中国某公司(买方)推销智利松木原木。在中国某城市的谈判中，买方向卖方详细询问了智利松木原木的规格、直径、疤节以及虫害等情况，卖方一一作了解答。双方就港口装运、码头吃水情况等进行了反复讨论。结合上述因素，双方就原木的价格进行了谈判。

由于买方不了解(没有使用经验)智利松木，对价格心里没底，因而提出的要求趋于保守。卖方则认为条件过于苛刻，一再说其原木质量很好，码头现代化，两万吨的船停靠不成问题。但买方仍不松口，坚持要卖方将价格放到市场同类松木价格之下，而且要保证码头装车，否则还要承担延误造成的滞期费。

卖方咬牙同意考虑买方意见，但比市价低多少仍是问题。是5％，10％，还是更多?双方争论得十分激烈。这时，卖方提出：“别争了，不妨先定个原则，细节问题待贵方赴南美考察智利松木和相关码头后再定。看贵方是否有时间?”买方一听卖方的建议正合其意，就答应了这个安排。可考察组的人数、时间、费用又引起了争论，这些问题与合同价相关联。卖方又提出，买方可以去3人，时间为一个星期，往返机票由买方承担，在考察现场的交通、食宿费用由卖方承担。这个条件让买方迅速定下了日程。于是谈判的僵局化解了，双方拟定了谈判备忘录。

买方人员到了南关之后，经过参观考察，增加了对原木的认识。卖方尽了地主之谊，接待热情周到，让买方很满意。最终双方在现场敲定了价格条件，签了合同。

分析：导致谈判双方最终签定了合同的主要原因是什么？

**【步骤五】 归纳与总结 （时间：30分钟）**

商务谈判：是指经济交往各方为了寻求和达到自身的经济利益目标，彼此进行交流、阐述意愿、磋商协议、协调关系并设法达成一致意见的行为过程。

商务谈判强调的是谈判双方的共赢。

谈判，就是“谈”和“判”的总和，是既有交谈又有判断的沟通过程。它是一种双向沟通活动，针对双方利益攸关的事情进行协调，并取得协议。

**第三部分：布置作业**  **（时间：5分钟）**

1. 怎样理解商务谈判的特征？

2、商务谈判的基本要素有哪些？各是什么？

3、商务谈判的类型有哪些？

4、商务谈判的形式有哪些？

5、商品贸易谈判的主要内容有哪些？