

会展策划与管理专业（专科）

《商务谈判》

自学考试大纲

I、课程性质及其设置的目的和要求

《商务谈判自学考试大纲》是依据与个人自学、社会助学和国家考试（课程命题）的依据，也是自学考试《商务谈判》助学辅导和统一命题考试的依据。

一、本课程的性质与设置的目的

《商务谈判》是会展策划与管理专业的一门必修的专业知识和技能课程。随着上海我国对外开放事业的不断扩大、上海世博会的召开以及会展业的深入发展，商务谈判作为商务活动的重要环节和基本工具的作用日益突出。《商务谈判》是一门实践性很强的综合性应用科学，涉及经济学、管理学、语言学、逻辑学、心理学、社会学、文化学、民俗学等诸多社会科学和人文科学的范畴。近些年来，博弈论等方面的研究也应用于深层次的谈判理论之中。

《商务谈判》主要依据当前经济环境，对主要商务谈判进行分析、归类后，按照谈判中各环节的时间顺序和谈判的不同方面要求，对商务谈判的一系列环节、按照先后顺序加

以分析讨论,它只是提供了当代商务谈判的一些基本原则和基本技能技巧。

二、本课程的基本要求

为了适应会展活动的需要,必须培养和造就一批适应于现代经济活动特点的具有较高素质的会展策划与管理人员。而商务谈判则是衡量会展策划与管理人员素质的一个重要标准,它是会展策划与管理人员必不可少的一项基本技能。设置该门课程的目的就是要改变以往那种完全依靠会展策划与管理人员主观想法和个人性格特点进行谈判的状况,从理论上和方法上使其有所依据。然后在此基础之上再根据谈判双方的特点和谈判的具体情况,有方法、有步骤地进行富有成效的商务谈判。

因而,通过对该门课的学习,同学们应当掌握基本的原则和基本的方法以及在谈判中所应注意到的特殊之处,然后结合具体的案例有针对性地运用这些原则和方法去分析问题、解决问题,真正做到理论与实践相结合,理论指导实践,实践检验理论。只有这样,会展策划与管理人员的素质

才能够达到一个更高的水平。

三、与相关课程的联系

本课程是《会展策划与管理》专业中一门应用性较强的课程，学生预先掌握一定的会展业基础知识以及会展项目管理的一般流程，因而要以《会展概论》、《会展策划》、《会展项目管理》、《会展实务》等课程为基础。

II、课程内容与考核目标

第一章 商务谈判概述

一、学习目的和要求

本章主要阐述了商务谈判的概念和含义，商务谈判的特点和作用以及商务谈判的基本原则。通过学习使读者对商务谈判有一个基本的了解，为掌握商务谈判理论奠定基础。

二、课程内容

第一节 商务谈判的概念、特点与种类

(一)商务谈判的含义

(二) 商务谈判的特点

(三) 商务谈判的作用

(四) 商务谈判的种类

第二节 商务谈判的原则和步骤

(一) 商务谈判的原则

(二) 商务谈判的步骤

第三节 商务谈判的要素

(一) 谈判主体

(二) 谈判议题

(三) 谈判方式

(四) 约束条件

第四节 商务谈判的内容

(一) 货物买卖谈判

(二) 技术服务贸易的谈判

(三) 工程承包谈判

(四) 对外加工装配谈判

(五) 租赁业务谈判

(六) 合资合作经营谈判

三、考核知识点

（一）商务谈判的概念、特点与种类

（二）商务谈判的原则和步骤

（三）商务谈判的要素

（四）商务谈判的内容

四、考核要求

识记：商务谈判的含义、特点、原则、步骤、谈判主体、谈判议题；

领会：商务谈判的作用、种类、方式和约束条件；

应用：谈判的基本原理、原则和步骤，对货物买卖谈判、技术服务贸易的谈判、工程承包谈判、对外加工装配谈判、租赁业务谈判、合资合作经营谈判进行分析，并熟悉这些谈判的内容和基本方法。

第二章 商务谈判人员的素质

一、学习目的和要求

本章主要阐述了商务谈判人员应具备的道德、心理和业务等基本素质要求以及素质培养等内容。

二、课程内容

第一节 商务谈判人员的素质要求

(一) 道德素质

(二) 心理素质

(三) 业务素质

第二节 商务谈判人员的素质培养

三、考核知识点

(一) 商务谈判人员的素质要求

(二) 商务谈判人员的素质培养

四、考核要求

识记：商务谈判人员的素质要求, 这些素质包括道德素质、心理素质和业务素质等。

领会：作为一个成功的商务谈判人员应具备的素质。

应用：所学的道德素质、心理素质和业务素质等要求, 将自己培养成为一个成功的商谈判人员所应该具备的过程。

第三章 商务谈判的准备

一、学习目的和要求

通过本章的学习, 了解商务谈判准备阶段的各项工作准

则，掌握商务谈判背景调查的手段和方法, 为正式进行商务谈判奠定基础。

二、课程内容

第一节 商务谈判背景调查

(一) 商务谈判背景调查的内容

(二) 商务谈判背景调查的手段

第二节 商务谈判的组织准备

(一) 谈判组织的构成原则

(二) 谈判组织的构成

(三) 谈判组织的管理

第三节 商务谈判方案的制订

(一) 谈判主题和目标的确定

(二) 谈判议程的安排

第四节 谈判的时空选择和现场布置

(一) 谈判地点的选择

(二) 谈判现场的布置

(三) 谈判时间的选择

第五节 模拟谈判

三、考核知识点

- (一)商务谈判背景调查方法
- (二)商务谈判的组织准备
- (三)商务谈判方案的制订方法
- (四)谈判的时空选择和现场布置策略

四、考核要求

识记：商务谈判背景调查的内容、商务谈判背景调查的手段、谈判组织的构成、谈判组织的构成原则、谈判组织的管理、谈判主题和目标的确定。

领会：商务谈判的组织准备,商务谈判方案的制订,谈判的时空选择和现场布置和模拟谈判的实质。

应用：商务谈判的组织准备,商务谈判方案的制订,谈判的时空选择和现场布置的基本原理,进行谈判议程的安排、谈判地点的选择、谈判现场的布置、谈判时间的选择和进行谈判前的模拟谈判。

第四章 商务谈判开局阶段策略

一、学习目的和要求

许多策略也是实现商务谈判目标的润滑剂。本章所要探讨的是不同类型的谈判策略及其理论、谈判氛围的营造、激发对方欲望的方式以及商务谈判开局阶段的策略。

二、课程内容

第一节 商务谈判中的策略

- (一)商务谈判策略的含义
- (二)商务谈判策略构成要素
- (三)商务谈判策略的特征
- (四)商务谈判策略的作用
- (五)商务谈判策略的类型

第二节 商务谈判的开局阶段

- (一)创造良好的谈判气氛
- (二)破题

第三节 谈判开局阶段的策略

- (一)开局在整个谈判中的地位和作用
- (二)开局的方式选择
- (三)开局的任务
- (四)形成良好开局结构的再则

(五)正确估计自己的能力

(六)开局的策略与调整

第四节 激发欲望的手法

(一)引起对方的注意与兴趣

(二)刺激对方的欲望

(三)购买欲望与说服工作

三、考核知识点

(一) 商务谈判中的策略

(二) 商务谈判的开局阶段的策略

(三) 谈判开局阶段的策略

(四) 谈判中激发欲望的若干手段

四、考核要求

识记：商务谈判策略的含义、商务谈判策略构成要素、商务谈判策略的特征、商务谈判策略的作用、商务谈判策略的类型、开局在整个谈判中的地位和作用、开局的方式选择、开局的任务、形成良好开局结构的原则。

领会：创造良好的谈判气氛、破题的重要性。

应用：合适的商务谈判策略构成要素，正确估计自己的

能力，选择合适的商务谈判策略，发挥开局在整个谈判中的地位 and 作用，选择正确的开局方式和调整策略，引起对方谈判者的注意与兴趣、刺激对方的谈判与合作欲望与说服工作。

第五章 商务谈判磋商阶段策略

一、学习目的和要求

本章主要阐述在实质磋商阶段开始后, 谈判双方进行策略调整的方式方法，重点介绍了商务谈判的报价策略、还价策略和让步技巧。

二、课程内容

第一节 实质磋商阶段的规律

(一) 磋商

(二) 调整谈判方案

第二节 报价策略

(一) 商品的价格

(二) 商务谈判中的报价技巧

(三) 降价策略

第三节 让步策略

(一) 让步原则

(二) 让步技巧

第四节 打破僵局的策略

(一) 僵局产生的原因

(二) 破解僵局的技巧

第五节 拒绝的艺术

(一) 拒绝的策略

(二) 商务谈判中的拖延战术

(三) 谈判中的答复技巧

第六节 哈佛经典商战谈判技巧的 20 个法则

三、考核知识点

(一) 实质磋商阶段的规律

(二) 谈判的报价策略

(三) 谈判中的让步策略

(四) 打破谈判僵局的策略

(五) 拒绝谈判对手的艺术

四、考核要求

识记：商品的价格、商务谈判中的报价技巧与降价策略、谈判让步的原则、僵局产生的原因、破解僵局的技巧和拒绝的策略。

领会：谈判磋商的过程、调整谈判方案的方法、让步的技巧、商务谈判中的拖延战术、谈判中的答复技巧和哈佛经典商战谈判技巧的 20 个法则。

应用：商务谈判磋商阶段的各种技巧、方法和战术，开展商务谈判活动。

第六章 商务谈判合同签订

一、学习目的和要求

通过本章的学习，了解商务谈判的概念和特征，明确商务合同签订的程序和原则，重点掌握商务合同的基本内容。

二、课程内容

第一节 合同概述

(一) 合同的概念及其特征

(二) 商务合同及其特征

第二节 合同订立的程序

(一) 合同的磋商

(二) 合同的书写

(三) 合同的执行和维护

第三节 合同的形式与内容

(一) 合同的形式

(二) 合同的内容

三、考核知识点

(一) 商务合同概念及其特征

(二) 合同的磋商、执行和维护

(三) 合同的形式与内容

四、考核要求

识记：合同的概念及其特征和商务合同及其特征、合同的形式、合同的内容和合同的书写。

领会：合同的磋商和合同的执行和维护

应用：商务谈判合同签订的知识，正确签订合同。

第七章 商务谈判语言

一、学习目的和要求

通过本章学习,了解商务谈判语言的类型,比较熟练地运用有声语言和无声语言进行商务谈判,从而进一步提高商务谈判的能力。

二、课程内容

第一节 有声语言

(一)谈判语言运用的基本原则

(二)谈判语言技巧

(三)国际商务谈判语言技巧

第二节 无声语言

(一)从非语言交流中获取信息

(二)国际商务谈判的肢体语言

三、考核知识点

(一)有声语言沟通与交流原则和方法

(二)通过无声语言获取信息的技巧

四、考核要求

识记:谈判语言运用的基本原则、谈判语言技巧和国际商务谈判语言技巧。

领会：从非语言交流中获取信息的重要性和在商务谈判的肢体语言中发现所需要的信息。

应用：所学的商务谈判语言开展商务谈判沟通活动。

第八章 商务谈判中的环境和心理因素

一、学习目的和要求

通过本章的学习，了解影响商务谈判的主要客观环境因素，明确研究和掌握商务谈判心理的意义，掌握商务谈判的心理分析和基本技巧。

二、课程内容

第一节 商务谈判中的环境因素

(一)影响商务谈判的主要客观环境因素

(二)考虑客观因素时应注意的几个问题

第二节 商务谈判中的心理因素

(一)研究和掌握商务谈判心理的意义

(二)“需要”与谈判

(三)谈判者的个性

(四)运用心理策略解决谈判中的冲突

(五)商战中的心理误区

三、考核知识点

(一)商务谈判中的环境因素分析策略

(二)商务谈判中的心理因素分析策略

四、考核要求

识记：影响商务谈判的主要客观环境因素和所需要考虑的诸多客观因素、商战中的心理误区。

领会：研究和掌握商务谈判心理的重要作用、“需要”与谈判以及谈判者的个性。

应用：心理策略解决谈判中的冲突。

第九章 商务谈判的礼仪

一、学习目的和要求

通过本章的学习，了解商务谈判礼仪的重要性，掌握日常商务谈判礼仪的艺术和技巧。

二、课程内容

第一节 商务礼仪概述

(一)什么是商务礼仪

(二)商务礼仪使用的目的

(三)商务谈判礼仪的基本理念

第二节 日常商务谈判的礼仪

(一)商务谈判的服饰礼仪

(二)迎送礼仪

(三)商务活动中邀约的礼仪

(四)赴宴前的准备礼仪

(五)参观与馈赠礼品礼仪

(六)电话礼仪与客户沟通技巧

第三节 涉外商务谈判礼仪

三、考核知识点

(一)商务礼仪巨的和基本理念

(二)日常商务谈判中应遵循的基本礼仪

(三)在涉外商务谈判中应遵循的基本礼仪

四、考核要求

识记：商务谈判礼仪、商务礼仪使用的目的、商务谈判礼仪的基本理念、商务谈判的服饰礼仪、商务活动中邀约的

礼仪和迎送礼仪、赴宴前的准备礼仪、参观与馈赠礼品礼仪、电话礼仪与客户沟通技巧等。

领会和正确应用商务谈判的礼仪开展商务谈判活动。

III、有关说明与实施要求

为使本大纲的要求便于个人自学者、社会助学及考试命题者掌握，现对有关问题说明如下，并提出实施操作要求。

一、关于考核目标的说明

为使考核内容规定在大纲要求的范围内，同时使自学生、社会助学及考试命题起到有章可循的作用。本大纲在列出考试内容的基础上，对各章均作了具体的要求，规定了考核目标。本大纲在考核目标中，按照课程掌握内容的要求，提出了识记、领会、应用三个能力层次的要求，三个能力层次要求是递进等级关系，其中各能力层次的含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、内容的含义、能正确的认知并用自己的语言表达。

领会：在识记的基础上，能较全面地掌握基本概念，基本理论、基本方法、能掌握有关概念、理论、方法和它们的

区别及联系,并内化成自己实际工作的能力。

应用:在识记和领会的基础上,能对有关问题进行正确的阐述,能运用商务谈判的知识处理和解决在商务谈判中的问题,或者运用课程中的知识正确解释商务谈判过程中的一些问题,学会商务谈判的理论和方法开展商务谈判活动。

二、关于自学教材

《商务谈判》毛国涛主编,北京理工大学出版社,2006年9月第1版

三、自学方法指导

1、在全面系统学习好《商务谈判》的基础上,掌握书中的基本概念、基本知识、基本方法与技能。本课程的内容涉及当今商务谈判各方面的理论与方法,因此是学习本专业知识的人应该掌握和了解的。全书各章在结构上有所联系,但内容基本上又相对独立。自学者要首先全面系统地学习各章,深刻领会商务谈判的基本概念、基本知识、基本方法、同时注意各章间的联系,融会贯通。在此基础上,再有目的地深入学习重点章节。不要在全课程还没有了解的情况下,

就去抓重点和猜题。

2、注重应用性，本门课程是一个应用性较强的课程，要把学习本课程的理论和应用有机的结合起来，学会应用书中的基本理论，分析商务谈判的某些特征，学会将书中的基本知识、理论核心能够用自己的语言表达，运用商务谈判的理论和方法为商务活动服务。

四、对社会助学的要求

1、社会助学者应根据大纲的考试内容和考核要求，认真钻研指定教材，明确本课程与其它课程的差异及学习要求，对自学应考者进行切实有效的辅导，引导他们防止自学中的各种偏向，把握社会助学的正确方向。

2、努力引导自学应考者对商务谈判的基本概念、基本理论、基本方法加强熟练准确的理解，并把这些基本的知识转化为提高实际应用水平。在对自学应考者辅导的基础上，着重培养和提高他们的商务谈判能力。提高分析谈判中的问题、解决谈判中问题的能力。

3、课程的内容有重点与一般之分，但考试的内容是较全面的。社会助学者不要片面的对自学应试者夸大重点与一

般之分,更不要把重点与一般割裂开来,应指导自学应考者全面系统地学习教材,努力掌握全部考试内容和考核知识点,在此基础上再突出内容的重点,同时又要兼顾到一般,切勿孤立地抓重点,以免把自学应考者引向疑问轨道。

五、关于命题的若干要求

1、本课程的命题考试,应根据本大纲所规定的考试内容和考试目标来确定范围和考核要求,并注意到适当突出重点章节,体现本课程的重点内容。

2、本试卷对不同能力层次要求的分数比例一般为:识记占 20%,领会占 30%,应用占 50%。

3、本份试卷中各题的难易结构适中。试题的难易程度分易、较易、较难、难四个等级。每份试卷中,不同难易程度试题的分数比例一般为:易占 30%、较易占 30%、较难占 20%、难占 20%。

4、本课程考试的题型共分为名词解释、填空题、单项选择题、多项选择题、简答题、论述题和案例分析题等七种类型。各种题型的具体形式参见本大纲后面的附录。

5、考试形式、考试时间

考试形式为闭卷考试，考试时间为 150 分钟，评分采用百分制，60 分为及格线。

附录：题型举例

一、名词解释

1. 硬式谈判
2. 多角谈判

二、填空题

1. 商务谈判班子整体素质由两个方面组成：一是_____二是_____。

三、单项选择题

1. 成功谈判的第一关是()。
A. 团队合作 B. 忠于职守
C. 平等互利 D. 绅士、淑女

四、多项选择题

1. 商务谈判人员能力的提高与()有关。
A. 谈判实践 B. 自身能力 C. 自觉训练
D. 培养 E. 经验丰富

五、简答题

1. 简述四种气质类型谈判人员的特征。

六、论述题

试分析如何培养商务谈判人员的素质。

七、案例分析题

1995年4月20日,德国某大公司的总裁带领包括技术、财务等部门的副总裁及其夫人组成了一个高级商务代表团去日本进行一次为期8天的谈判。刚下飞机便受到了日方公司的热情接待。在盛情款待中,总裁夫人告诉了对方接待员回程机票的日期。日本人便安排了大量的时间让德国人到处参观、游览,让其领略东方文化并赠回了大量礼品,直到最后两天,方把一大堆问题摆在谈判桌上去讨论。由于时间仓促,德国人不知不觉地做出了许多不必要的让步。

问题:1. 日本人在此次谈判中使用了哪些战略和战术?

2. 如果此次与日本人谈判的主角是你,你将采取什么对策?