# 推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)(8篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-08

*推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)一本案中主人是为了和客人沟通情感才请吃饭的，而沟通情感的沟通方式以面谈为佳，其次是电话。不同的沟通目的选择不同的沟通方式效力是不一样的。如你不方便面请，只发了邮件，一定要电话沟通一下，有视频沟通效果更佳，因...*

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)一**

本案中主人是为了和客人沟通情感才请吃饭的，而沟通情感的沟通方式以面谈为佳，其次是电话。

不同的沟通目的选择不同的沟通方式效力是不一样的。如你不方便面请，只发了邮件，一定要电话沟通一下，有视频沟通效果更佳，因为视频是可以配合肢体语言的，肢体语言占沟通较果的55%，语音语调占38%，内容占7%，所以在沟通效果上怎么说比说什么更重要。

沟通具有双向性，一定要对方反馈以确认对方接受信息是否正确。

如何发布坏消息：

人都想做好消息的使者，晋升、加薪、奖励、出游等，不好的消息也要及时发布，避免猜测或与事实不符的谣传滋长，并面对面坦诚处之，有问题可以当场解答。

当不能回答别人的提问时怎么办：

找在场的最方便回答的人代答，即反射处理。如没有回答要承诺后续回复的约定。

多用方便贴:

你批文件对内容提出修改时,请使用方便贴,避免囗头讲了,对方没完全记清,造成来回重复修改文件的麻烦和浪费。

要向对方确认：

当有人和你说：“我等一会儿到，你等着我。”你要向对方确认几点几分到，最好对表，否则一定会有人等的好苦。常用的时间单位是：秒、分、时、天、周、月、年。“一会儿”没准啊。

5w2h的应用：

5w2h很多人都知道了，但在沟通中往往会有遗忘疏漏，导致沟通失败(也是一种浪费)，如发一个会议通知缺了准时开始的时间点(when)或地点不明确(where)或其它要素，造成开会不能准时，甚至有人跑错会议室，如用邮件通知还要用电话加以确认跟进。你自己要在台历上备忘一下。

表达方式对沟通效果的影响：

发表时，实物演示-dv-图-表-短语-句子-文章，这些表达方式的沟通效率是降序排列的，灵活适用表达方式是很重要的了，一图胜千言，能用图片的绝不用文字，能用短语的绝不用句子。

如何与上司(下属)沟通：

1.在与上司沟通前要准备好资料;

2.涉及方案的要有备选方案;

3.作好要点记录;

4.适用沟通礼仪,身体座正,在椅子上半座身体前倾,会意时要点头,目光落在对方三角区;

5.商务距离1.2~2.2m;

6.要向上司复述上司的指示,以确认接收信息正确无误;

7.有疑问和不解要提出来,邀请提问时要用手掌并手心向上,显示礼貌;

8.当还没有达到可以充分授权的程度时,要主动向上司回报工作进程,上司要给以方向性指导.

聆听:

两只耳朵一张嘴,所以要注意多听少说.

批评的方式:

堂中扬善,闭门说过;

不要当众点名指责,可以说事不说人,不点名的批评;

表扬好的可以兼收批评不好的效果,如对准时到会者表扬,实际上也是对迟到者批评.

消除误解的沟通方法:

一定要face to face,轻松氛围下及时(2个工作日内)进行沟通;

不要把自己的不解或牢骚在邮件上群发,打扰很多人。

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)二**

使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是……大学的……老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人?”但是，当你人在济南时，就应该问：“济南人还是青岛人?”这也是你对当地人的尊重;当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”!

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)三**

1986年,日本一个客户与东北某省外贸公司洽谈毛皮生意,条件优惠却久拖不决。转眼过去了两个多月，塬来一直兴旺的国际毛皮市场货满为患，价格暴跌，这时日商再以很低的价格收购，使我方吃了大亏。

据记载，一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判，而是花了一个多星期的时间陪她在国内旅游，每天晚上还安排宴会。谈判终于在第12天开始，但每天都早早结束，为的是客人能够去打高尔夫球。终于在第14天谈到重点，但这时候美国人已经该回去了，已经没有时间和对方周旋，只好答应对方的条件，签订了协议。

问题：

1、阅读此案例后谈谈你对商务谈判心理的感受。

2、一个成功的商务谈判者应注重收集哪些信息?

分析：

1、日方采取了很高明的谈判手段即拖延战术中的拖延谈判时间，这个战术最能稳住对方的谈判对手。日方在谈判中没有急于将谈判的事项第一时间放在谈判桌上，而是先带着谈判对手到处去游玩及参加各种宴会，这一手段不仅仅能拖延时间更重要的是他能软化人的心理，对方如果接受了他们的邀请，这已经实现了日方的第一步。直到最后一天日方才谈到重点，其实这正是体现了拖延战术的真正效果，他紧紧抓住了对方的心理，美国人急于回去，已经没有时间和日方周旋，在另一方面 ，他也会不好意思拒绝对方的要求，毕竟“吃人家嘴软，拿人家手短“，其实美国人已经违背了商务谈判的塬则，他没有把公私分开，没有把立场与利益分开，私谊是公事的辅佐，而公事决不能成为私利的牺牲品，这关系到一个谈判者的根本素质，谈判人员应该充分了解对方信誉，实力乃至实施谈判者的惯用手法和以往实例。

2、谈判对手的身份背景，资信，惯用的谈判手段，谈判对手性格特征以及他们善于谈判的特长，谈判对手所要达成的目标即对方谈判的目的。同时也应该了解市场行情，客观的了解对方以及掌握谈判的竞争者，以及在谈判中出现争议的议题的解决方案，时时关注对方的一举一动，并且及时作出反应!

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)四**

摘 要：在国际商务沟通中，文化差异起着非常重要的作用。从商务时间观、空间观、价值观和道德观以及人际关系等几方面对文化差异在商务沟通中的影响做了探讨，分析了文化差异在商务沟通中造成的障碍，提出了改善跨文化沟通效果的措施。

关键词：商务沟通;文化差异;影响;对策

随着我国加入wto，各种层次、各种类型的跨文化谈判、贸易和交往日益频繁，这使不同的文化因素在商务沟通中的影响显得尤为重要。在跨国界的商务沟通中，往往由于彼此文化的差异而导致商务信息传递不畅，甚至有时引起不必要的误会和尴尬，严重时还会造成分歧和矛盾，直接影响商务活动的办事效率。因此，分析文化差异对商务沟通的影响、研究正确的跨文化商务沟通已成为经济全球化时代背景下刻不容缓的新课题。

1 主要的商务文化差异

文化差异是指不同国家、不同地区、不同民族在历史、政治、经济、传统及风俗习惯等方面的差异。在国际商务沟通中，由于参与者来自不同国家，受其政治制度、风俗习惯、宗教信仰、教育背景的影响，其文化背景存在着明显的差异。不同文化背景的人，对同一件事、同一句话、同一个动作都有着不同、甚至相反的理解，中国古代哲人的名言“性相近，习相远”，也说明了这个道理。主要的文化差异有：

(1)商务时间观：文化不同，对时间的期求和处理的规则也不同。爱德华`t`霍尔把时间的利用方式分为单一时间利用方式和各种时间利用方式。单一性时间利用方式强调“专时专用”和“速度”，北美人、中欧人和斯堪的纳维亚人具有此类特点。多种时间利用方式强调“一时多用”，中东和拉美文化具有此类特点。在商务谈判中，美国人视时间为金钱，而阿拉伯、南美和亚洲某些商务会谈可能一连数小时都不涉及正题。因此，两个采用不同时间利用方式的经营者遇到一起时，就需要调整，以便建立和谐的关系。

(2)商务空间观：不同群体空间开放程度不同，如美国人工作时开门表示愿意与外界沟通，而德国人工作时喜欢闭门享受安静的空间。空间占有欲不同，有的国家喜欢将所有的空间利益据为己有，而有的国家追求空间的合理规划和分工协作。对各自空间保留的需求不同。西欧人喜欢保持距离，而阿拉伯国家则倾向于近距离的身体接触表示友好。

(3)商务价值观和道德观：西方的伦理体系重视竞争，鼓励个人奋斗，倡导民众不断开拓进取，通常在取得成就后会充分肯定自己的能力、体现自信心和荣誉感。而东方文化鼓励民众遵规守纪，流行中庸主义，主张含蓄的表达和谦虚的态度。在经济全球化时代，过度的谦虚是不受国际主流文化欣赏的。在道德方面，东方强调奉献和助人，而西方人注重独立平等和自我意识，鼓励个人能力，不允许他人侵犯自己的权利。在国际商务沟通中，我方人员应尽力培养和提高自身独立处理事情的能力，在别人没有主动提出时不轻易施助于人。

(4)人际交流：商务礼仪虽不是沟通活动中最主要的差别，但其影响不可忽视。在寒暄方式上，中国人喜欢询问对方的姓名、职业等个人情况，而西方人忌讳陌生人问及个人私事，因此在见面的寒暄环节应注意方式和内容，以免礼貌的问候和善意的关心被外方误会为干涉私事。在致谢方式上，通常中国人对于赞美都会谦虚回敬，而西方人推崇自身价值的肯定，总是得意的致谢。在交流上，性格直爽的美国人总是直接简洁，而谨慎又重礼仪的日本人通常不明确说不，尽可能含蓄的推委。在招待方式上，西方人主张自便、自取所需，而中方对待来客热情周到，有时过度的热情被西方人视为不文明。因此，了解不同的文化对商务沟通的影响有助于正确理解和应对不同国家和地区的习惯风俗，从而在商务沟通中事半功倍。

2 文化差异对国际商务沟通造成的障碍实例分析

文化背景相同的范围内，人们共处时很少产生交际上的差异;但当文化存在差异时，往往会出现误解和冲突。有一个经典案例：某中美合资企业的外方部门经理向中方总经理提出休假并得到同意。可在他休假前两天，中方总经理却安排了许多会议，休假前一天，会议还未结束。此时，这位外方经理感到很为难，但是他还是向总经理提出他不能参加第二天的会议, 因为按计划他从第二天起开始度假。中方总经理劝说他以工作为重，顾全大局，叫他推迟度假期，但遭拒绝。中方总经理当即十分生气, 而这位外方经理却责怪总经理工作无计划, 最后扬长而去。此案例中，美方部门经理坚持按期度假, 因为他早已作了休假安排，并且提出的申请得到批准，因而总经理不该在他假期之前安排他参加会议;如果在假期里强行他从事一些工作，这既违反劳动法，又侵犯人权，以后的会议内容与他分管的工作无关。中方总经理却认为，任何人都应以工作为重，个人利益服从集体利益，由此而否定了美方经理以前的成绩。之所以会产生这样的冲突，归咎于中美文化的差异。美国人办事有计划性，时间观念强，认为工作时间就应该拼命干，休闲时也应尽情潇洒。美国人在休闲时从不谈工作，在工作中，经理与下级保持一定的等级距离，对下级的工作过错极为认真与严肃。这说明美国文化有私人空间与公共空间之分。中方总经理并没有认识美国的这种文化，而是以中国的文化来对待美国的文化，因而冲突得以产生。像这样的关于文化冲突的问题在合资企业中已屡见不鲜。这种非管理因素常常造成误解和关系恶化，甚至导致商务活动和决策的失败，严重影响国际商务活动的发展和利润的回报。即使美国这样一个文化包容性很强的国家，据《华尔街杂志》估计，每年因为跨文化沟通的失误而造成的损失也高达几十亿美元。文化差异与冲突已成为跨文化商务沟通的绊脚石。

3 克服国际商务沟通中文化差异的对策

我们研究文化差异及其形成的障碍，就是为了在商务沟通中做到知己知彼，减少或避免不必要的摩擦，从而实现双赢的目标。对于从事国际商务活动的管理者和经营者来说，应立足以下几点来解决文化冲突：

(1)从文化冲突到彼此包容、适应。客观地说,近年来，世界经济一体化的深入和互联网的飞速发展，加强了不同文化间商务人员的文化敏感意识及相互对不同文化的容忍与理解，但仍有许多人因低估文化对商务沟通的作用而对此缺乏关注。商务活动从事者们必须意识到，文化差异是客观存在的，不能一种标准来衡量文化的好坏。所以我们要避免只站在自己文化的立场对别人的文化进行解释和评论，减少偏见和歧视。应该把自己置身于对方文化的立场，认识到不同文化背景的谈判者在需求、动机、信念上的不同，从对方异国文化的角度上思考问题。如果对方来自受男权文化影响的阿拉伯世界，则接洽之前及间隙为营造气氛的闲谈中,都不宜涉及妇女问题，而且开门见山并不是收效很好的谈判开局策略。与注重礼仪的法国、日本、英国人谈判时,必须注重衣着与规矩从而显示己方的教养与风度;而在一些不太讲究衣着的国家,穿便装也可参预正式的商务谈判。在与德国代表沟通时，必须进行充分周详的准备，井井有条。要成功的与新加坡商家合作则需加深与对方谈判成员的私人交往，努力强化人际关系，可适时适量赠送礼物作为联系纽带，而且谈判之余和谈判结束都要经常保持联系。只有相互理解，相互学习，克服民族中心论，学会尊重彼此的文化，求同存异，增强文化差异意识与敏感性，运用有效的沟通手段，文化差异不会成为商务活动的障碍。

(2)加强沟通与交流, 建立相互尊重合作的原则。中外双方合作中的矛盾是无法避免的，出现分歧与争执是双方通向默契、对观点达成共识的必经之路。在这种情况下，双方人员只能求同存异相互理解、经常沟通与交流，特别是对一些不同的观点与行为，双方应从文化差异与思维差异的角度作一些分析，这样才能消除误解、避免冲突、达成谅解、相互理解，最后才能建立适合本企业的思维观念、工作方式、交流方式的合作原则。跨国商务沟通中，不同的商务文化有时甚至会截然相反，有些代表坚持的原则和礼俗在我们看来可能是不可思议的。

千万不要妄加评论对方的文化准则，同样也不要让对方来评判自己的价值观，而且这样很容易引发尖锐矛盾。所以当不同文化在谈判场上碰撞时,要学会尊重对方，加强交流，哪怕在极其微小环节都不能掉以轻心。

(3)训练沟通语言与非语言，掌握不同的沟通风格。作为一名国际商务活动的从事者，为了有效地与来自不同文化的同事、雇员、客户进行沟通，必须熟练地掌握公司从事商务往来的那个国家的语言知识,而不能处处依赖翻译。语言技能促成更容易、更精确的沟通，拉进双方距离，这本身就是一种竞争优势。同时，商务活动从事者必须了解不同国家的语言表达方式的文化特征，这也是进行有效的跨文化沟通的基本要求。另外，掌握多种沟通风格也很重要。在高情景文化和中等程度的不确定性回避的文化中，人们往往使用详尽性的沟通风格，用大量的时间进行交谈,详细解释各种细节。

(4)洞察不同国家代表文化准则、社会习俗和禁忌。在与国外商务人员交往之前，一定要尽可能多了解他们的习俗与禁忌，以避免不知道某些特殊讲究而使对方不快甚至于影响商务合作的进程与结果。例如“四”在日本特别忌讳，在谈判场合、送礼的数量、楼层、房号、座次的安排等方面,都要尽力回避。当前,为帮助商务人员避免因不同文化而失礼,在美国已形成价值1亿美元的市场，比较有名的除“哈里斯不同文化培训”咨询公司外,还有设在旧金山的“顶点资源”公司,像英特尔公司等国际企业,都会在这类公司的帮助下,定期为自己的员工举办训练课程,让他们了解不同文化之间的细微差别,以备无患。

4 结论

国际商务活动必须重视由文化差异带来的沟通障碍。由于文化在时间、空间、价值观和道德观、人际交流等方面都存在差异，商务沟通从事者应该树立文化差异意识，增强对世界文化的了解，在相互尊重的基础上掌握多种沟通技巧，从而提高商务沟通的效用和竞争性。

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)五**

摘要：由于商业的全球化，文化的多样化程度在商务活动中与日俱增。来自不同国家的人都要跨越文化界沟进行团队合作。不同的国家，不同的民族，其所处地理环境不同，历史背景不同，宗教信仰不同，形成了各具特色的生活方式、民族传统和风俗习惯。因此文化差异不仅会影响到谈判双方对各种言行举止的运用和解释，而且会影响谈判者的思考方式和各自的价值观念。由于不同的国家，不同的民族在文化上存在着差异性，因此应该采取不同的沟通方式与技巧。

关键词：跨文化沟通 商务 谈判

一、国际商务谈判中的跨文化问题

不同的国家存在着文化的不同点，国际商务谈判中存在的跨文化问题主要通过语言、礼仪、禁忌与宗教信仰、谈判风格体现出来。

1.语言

国际商务谈判大多用英语进行，而谈判双方的母语往往又不都是英语，这就增加了交流的难度。在这种情况下，我们要尽量用简单、清楚、明确的英语，不要用易引起误会的多义词、双关语、成语。也不要用易引起对方反感的词句，我们必须尽量了解对方的文化，对方的价值观和风俗习惯，只有这样才能正确无误地传递和接受信息。 为了避免误会，我们可用释义法确保沟通顺利进行。释义法就是用自己的话把对方的话解释一遍，并询句对方我们的理解是否正确，这样做的另一个好处是可以加深对方对这个问题的印象。

2.礼仪

国际商务谈判实际上也可以说是人与人之间的交流活动。人们之间的交往要符合一定的礼仪规范。

国际社交场合，服装大致分为礼服和便装。正式的、隆重的、严肃的场合着深色礼服(燕尾服或西装)，一般场合则可着便装。目前，除个别国家在某些场合另有规定(如典礼活动，禁止妇女穿长裤或超短裙)外，穿着趋于简化。

在涉外交往中任何服装都应做到清洁、整齐、挺直。上衣应熨平整，下装熨出裤线。衣领、袖口要干净。穿长袖衬衣要将前后摆塞在裤内，袖口不要卷起。两扣西跟上衣若系扣子，可系上边一个，若是一扣或多扣西服上衣。均应扣全。 在交际场合中，一般是在相互介绍和会面时握手，握手也有先后顺序，应由主人、年长者、身份高者、妇女先伸手，客人、年轻者、身份低者见面先问候，待对方伸出手后再握。多人同时握手，切忌交叉进行，应等别人握手完毕后再伸手。男子在握手前应先脱下手套，摘下帽子。握手时应双目注视对方，微笑致意。 涉外交往中，在与外商谈话时表情要自然，语言和气亲切，表达得体。谈话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，用手指点人。谈话时的距离要适中，太远太近均不适合，不要拖拖拉拉、拍拍打打。

参加别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话时，不要凑前旁听;有事需与某人谈话，可待别人谈完;有人主动与自己说话，应乐于交谈;发现有人欲与自己谈话，可主动询问;第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎;若谈话中有急事需离开，应向对方打招呼，表示歉意。

3.禁忌与宗教信仰

在对外活动包括涉外商务活动中，禁忌是不得不考虑的事项，特别是东亚、南亚、中亚、北非这些宗教盛行的地区。了解一些国家的风土人情、习惯禁忌，对于与对方交流，准备把握对方的谈判思路，及时完成谈判任务，具有非常重要的作用。

二、文化差异对国际商务沟通造成的障碍实例分析

文化背景相同的范围内，人们共处时很少产生交际上的差异;但当文化存在差异时，往往会出现误解和冲突。有一个经典案例：某中美合资企业的外方部门经理向中方总经理提出休假并得到同意。可在他休假前两天，中方总经理却安排了许多会议，休假前一天，会议还未结束。此时，这位外方经理感到很为难，但是他还是向总经理提出他不能参加第二天的会议, 因为按计划他从第二天起开始度假。中方总经理劝说他以工作为重，顾全大局，叫他推迟度假期，但遭拒绝。中方总经理当即十分生气, 而这位外方经理却责怪总经理工作无计划, 最后扬

长而去。此案例中，美方部门经理坚持按期度假, 因为他早已作了休假安排，并且提出的申请得到批准，因而总经理不该在他假期之前安排他参加会议;如果在假期里强行他从事一些工作，这既违反劳动法，又侵犯人权，以后的会议内容与他分管的工作无关。中方总经理却认为，任何人都应以工作为重，个人利益服从集体利益，由此而否定了美方经理以前的成绩。之所以会产生这样的冲突，归咎于中美文化的差异。美国人办事有计划性，时间观念强，认为工作时间就应该拼命干，休闲时也应尽情潇洒。美国人在休闲时从不谈工作，在工作中，经理与下级保持一定的等级距离，对下级的工作过错极为认真与严肃。这说明美国文化有私人空间与公共空间之分。中方总经理并没有认识美国的这种文化，而是以中国的文化来对待美国的文化，因而冲突得以产生。像这样的关于文化冲突的问题在合资企业中已屡见不鲜。这种非管理因素常常造成误解和关系恶化，甚至导致商务活动和决策的失败，严重影响国际商务活动的发展和利润的回报。

三、克服国际商务沟通中文化差异的对策

我们研究文化差异及其形成的障碍，就是为了在商务沟通中做到知己知彼，减少或避免不必要的摩擦，从而实现双赢的目标。对于从事国际商务活动的管理者和经营者来说，应立足以下几点来解决文化冲突：

(一)从文化冲突到彼此包容、适应。近年来，世界经济一体化的深入和互联网的飞速发展，加强了不同文化间商务人员的文化敏感意识及相互对不同文化的容忍与理解。商务活动从事者们必须意识到，文化差异是客观存在的，不能一种标准来衡量文化的好坏。只有相互理解，相互学习，克服民族中心论，学会尊重彼此的文化，求同存异，增强文化差异意识与敏感性，运用有效的沟通手段，文化差异不会成为商务活动的障碍。

(二)加强沟通与交流, 建立相互尊重合作的原则。中外双方合作中的矛盾是无法避免的，出现分歧与争执是双方通向默契、对观点达成共识的必经之路。在这种情况下，双方人员只能求同存异相互理解、经常沟通与交流，特别是对一些不同的观点与行为，双方应从文化差异与思维差异的角度作一些分析，这样才能消除误解、避免冲突、达成谅解、相互理解，最后才能建立适合本企业的思维观念、工作方式、交流方式的合作原则。

(三)训练沟通语言与非语言，掌握不同的沟通风格。作为一名国际商务活动的从事者，为了有效地与来自不同文化的同事、雇员、客户进行沟通，必须熟练地掌握公司从事商务往来的那个国家的语言知识,而不能处处依赖翻译。语言技能促成更容易、更精确的沟通，拉进双方距离，这本身就是一种竞争优势。

(四)洞察不同国家代表文化准则、社会习俗和禁忌。在与国外商务人员交往之前，一定要尽可能多了解他们的习俗与禁忌，以避免不知道某些特殊讲究而使对方不快甚至于影响商务合作的进程与结果。

五、结论

国际商务活动必须重视由文化差异带来的沟通障碍。由于文化在时间、空间、价值观和道德观、人际交流等方面都存在差异，商务沟通从事者应该树立文化差异意识，增强对世界文化的了解，在相互尊重的基础上掌握多种沟通技巧，从而提高商务沟通的效用和竞争性。

参考文献：

[1] 舒伯阳 熊莎莎 徐静 《会展商务沟通与礼仪》 南开大学出版社

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)六**

案例一

某照明器材厂的业务员金先生按原企图，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。

“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”金先生说。

张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮啊!”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细钻研起来。

金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边安闲地环视着张经理的办公室。

当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习性性地用手搔了搔头皮。

虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些?”

金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”

张经理默然了半天没有开口。

金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉。

“这种照明器的性能先进在什么地方?”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”

张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题:

1.请结合案例分析, 金先生的生意没有谈成的礼仪缺陷有哪些?

2.在商务活动中, 金先生应该如何注意自己的个仁攀礼仪问题?

分析： 1. 从一开始 金先生兴冲冲地登上六楼，他要拜访的张先生 是他这次业务的负责人，应该是要很重视礼节的：

① 脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经

理的办公室，首先不重视自己的外在形象，就是对

别人的一种不尊重。在这里就会给别人留下不好的

印象。

② 张先生接过金先生递过的照明器，并赞美漂亮还有

请金先生坐下，倒上一杯茶递给他。这里的金先生

应该说句感谢 但他没有，这显然有没有礼仪可谈，

又给人家留下一些不愉快的地方。

③ 金先生往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边

安闲地环视着张经理的办公室。这也是一种不尊

重，首先别人没有要求你坐 ，没有奉告你那里不

能坐，这也是礼仪的问题，随便抽烟随便乱看也是

不礼貌的。

④ 金先生习性性地用手搔了搔头皮。包括下文中的不

由自主地拉松领带。他自己的习性性动作不可以带

到商务座谈中.

⑤ 张经理还是有点半信半疑。这是应该问他还有哪里

需要解释吗

⑥ 谈到价格时，金先生的不应该有如此坚决的态度，

和双方和解，并说明不能作退让的理由。金先生又

搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、

节电。”这里显然在态度上有点不耐烦的感到，容

易让人反感。

⑦ 金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办

公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这是应该安

静的等一会，这样做太损自己形象了。

2.个人形象 着装整洁得体 行为语言文明

案例二

某公司和外商洽谈一个合作项目，外商在考察了该公司后，对比满意，准备投资一千万美元。洽谈收场后，外商在该公司办公大楼的电梯上发现了一处痰迹，回国后便寄回一封信，回绝签订合同。

问：你认为信中应该说什么内容，。你如何看待这个问题? 分析

信中说：不珍爱环境的人不值得相信，不珍爱环境的企业不值得合作。

如何看待：在国际交往常规中，珍爱环境是一条首要的原则，而且强调不能光停留在嘴上，更要落实到举动中，只有在日常生活中养成良好的行为习性，才不会在关键的时候出问题。

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)七**

1.语言技巧

现代交往中，大家都明白一个常识“十里不同风，百里不同俗”，不同行业有不同的要求，站在不同的角度看问题，结果可能大不一样。例如从事外事工作的人有一个特点：说话比较中庸，如果你问他们：这场球赛你认为谁会赢?他们不会告诉你谁会赢或者谁会输，而是告诉你都有胜的可能，不偏不倚，模棱两可。这就是职业使这些人形成的语言特点。

2.看名片的技巧

交换名片时，从以下四点可以说明名片持有者的地位、身份以及国内外交往的经验和社交圈的大校看名片的技巧看名片的四个要点名片是否经过涂改名片宁可不给别人也不涂改。名片如同脸面，不能随便涂改。是否印有住宅电话人在社交场合会有自我保护意识，私宅电话是不给的，甚至手机号码也不给。西方人讲公私有别，特别在乎这一点，如果与他初次见面进行商务洽谈，你把你家的电话号码给他，他理解为让你到他家的意思，觉得你有受贿索贿之嫌。是否头衔林立名片上往往只提供一个头衔，最多两个。如果你身兼数职，或者办了好多子公司，那么你应该印几种名片，面对不同交往对象，使用不同的名片。座机号是否有国家和地区代码如你要进行国际贸易，座机号码前面应有86这一我国的国际长途区号，如果没有，那么说明你没有国际客户关系，如果没有地区代码，说明你只在本区域内活动。

3.解决问题的技巧

作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调，虽然尽力解决问题了，但也未必尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

4.打电话挂机时的技巧

打电话的时候谁先挂?说到这个问题，最容易出现的一个错误回答是对方先挂。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是占用了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此这一方式没有可操作性。打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：地位高者先挂电话。如果你与董事长通话，不管董事长是男是女，是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该是董事长先挂电话;如果是总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他代表了上级机关，此时应该是总公司的人先挂电话;如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话。

**推荐商务沟通与谈判案例分析(推荐)八**

[案情]：1995年7月下旬，中外合资重庆某房地产开发有限公司总经理张先生获悉澳大利亚著名设计师尼克·博谢先生将在上海作短暂停留。张总经理认为，澳大利亚的建筑汇聚了世界建筑的经典，何况尼克·博谢先生是当代著名的建筑设计师，为了把正在建设中的金盾大厦建设成豪华、气派，既方便商务办公，又适于家居生活的现代化综合商住楼，必须使之设计科学、合理，不落后于时代新潮。具有长远发展眼光的张总经理委派高级工程师丁静副总经理作为全权代表飞赴上海与尼克·博谢洽谈，请他帮助设计金盾大厦的方案。

丁静一行肩负重担，风尘仆仆地赶到上海。一下飞机，就马上与尼克·博谢先生的秘书联系，确定当天晚上在银星假日饭店的会议室见面会谈。

下午5点，双方代表按时赴约，并在宾馆门口巧遇。双方互致问候，一同进入21楼的会议室。 根据张总经理的交代，丁静介绍了金盾大厦的现状，她说：“金盾大厦的建设方案是在七八年前设计的，其外形、外观、立面等方面都有些不合时宜。我们慕名而来，恳请贵方支持合作。”丁静一边介绍，一边将实现准备的有关资料，如施工现场的照片、图纸、国内有关单位的原设计方案、修正资料等提供给尼克·博谢一方的代表。尼克·博谢在中国注册了“博谢联合建筑设计有限公司”，该公司是多次获得大奖的国际甲级建筑设计公司。在上海注册后，尼克·博谢很快在上海建筑市场站稳脚跟。但是，除上海外大部分内地市场还没有深入发展。由于有这样一个良好机会，尼克·博谢对这一项目很感兴趣。他们统一接受委托，设计金盾大厦8楼以上的方案。

可以说，双方都愿意合作。然而，根据重庆某公司的委托要求，博谢联合建筑设计有限公司的报价是40万元，这一报价使重庆某公司难以接受。博谢公司的理由是：本公司是一家讲求质量、注重信誉、在世界上有名气的公司，报价稍高是理所当然的。但是，鉴于重庆地区的工程造价，以及中国内地的实际情况，这一价格已经是最优惠的价格了。

据重庆方面的谈判代表丁静了解，博谢联合建筑设计有限公司在上海设计价格为每平方米6.5美元。若按此价格计算，重庆金盾大厦25000平方米的设计费应为16.26万美元，根据当天的外汇牌价，折算成人民币为136.95万元。的确，40万元是最优惠的报价。

“40万元是充分考虑了中国内地情况，按每平方米设计费为人民币16元计算的。”尼克·博谢说道。但是，考虑到公司的利益，丁静还价：“20万元。”对方感到吃惊。顺势，丁静解释道：“在来上海之前，总经理授权我们10万元左右的签约权限。我们出价20万元，已经超过了我们的权利范围。如果再增加，必须请示正在重庆的总经理。”双方僵持不下，尼克·博谢提议暂时休会。

第二天晚上，即7月26日晚上7点，双方又重新坐到谈判桌前谈判对建筑方案的设想和构思，之后接着又谈到价格。这次博谢联合建筑设计有限公司主动降价，由40万元降到35万元，并一再声称：“这是最优惠的价格了。”

重庆方面的代表坚持说：“太高了，我们无法接受，经过请示，公司同意支付20万元，不能再高了。请贵公司再考虑考虑。”对方代表嘀咕了几句，说：“鉴于你们的实际情况和贵公司的条件，我们再降价5万元，即30万元。低于这个价格，我们就推出。”

重庆方面的代表分析，对方舍不得丢掉这次与本公司的合作机会，对方可能还会降价。所以，重庆方面仍坚持出价20万元。过了一会儿，博谢公司的代表收拾笔记本等用具，根本不说话，准备退场。

眼看谈判再次陷入僵局，这时，重庆方面的蒋工程师急忙说：“请贵公司与我们的总经理通话，待总经理决定并给我们指示后再谈如何?”由于这样的提议，紧张的气氛才缓和下来。

7月27日，博谢联合建筑设计有限公司的代小姐与张经理取得了联系。其实在此之前，丁静已经与张总经理通过电话，详细汇报了谈判的情况及对谈判的分析与看法。张总经理要求丁静：“不卑不亢，心理平衡。”所以当代小姐与张总经理通话后，张总经理作出了具体的指示。

在双方报价与还价的基础上，重庆方面再次出价25万元，博谢联合建筑设计有限公司对此基本同意，但提出9月10日才能交图纸，比原计划延期两周左右。经过协商，双方在当晚草签了协议。7月28日，签订了正式协议。

[案例分析]：

在此案例中，根据双方背景的介绍分析可以看出相互之间是一场有诚意的谈判。在这样的谈判中，正确认是谈判中的僵局对于整个谈判的成功至关重要，如果让僵局影响了双方合作关系的达成是不明智的。

休会策略和利用调解人

整个金盾大厦设计方案谈判围绕谈判价格曾两次陷入僵局。第一次是40万元与20万元之争，当双方相持不下陷入僵局时，尼克·博谢提议暂时休会，通过休会来缓解激动紧张的气氛。第二次是35万元与20万元之争，双方僵持不下整个谈判即陷入僵局时，蒋总工程师提议对方与己方的总经理通话，在这里实际上是一种典型的利用中间调解人来避免僵局的做法，这里借助的调解人是公司内部的人员。从谈判中可以看出，调解人的调解有效地缓和了紧张的气氛，使整个谈判起死回生。

避重就轻，转移视线

从此谈判中还可以看出，在第二次重开谈判之时，双方坐在谈判桌前首先探讨的是建筑方案的设想和构思，然后再将议题转移到敏感的价格上来，这实际上是避重就轻，暂时转移视线的做法。在这些方面容易达成共识从而也有利于在价格方面继续谈判。

在现实中很多销售谈判人员经常把僵局视为失败的概念，企图竭力避免它，在这种思想指导下，不是采取积极的措施加以缓和，而是消极躲避。在谈判开始之前，就祈祷能顺利地与对方达成协议，完成交易，别处意外。这样一来，为避免出现僵局，就事事迁就对方，一旦陷入僵局，会很快地失去信心和耐心，甚至怀疑自己的判断力，对预先制定的计划也产生了动摇，这就阻碍了谈判人员更好地运用谈判策略，迁就的结果就是达成一个对己方不利的协议。由此可见，正确认是和对待谈判中出现的僵局是非常重要的，道理很简单可，只有勇于面对问题才能够有效地解决问题。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！