# 商务沟通技巧与方法

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-27

*第一篇：商务沟通技巧与方法商务沟通技巧与方法 据统计，现代商务人士在职场中出现的错误，70%都是由于不善于沟通造成的；95%被解雇的员工，是因为没有处理好人际关系。商务人士要在职场中获得成功，必须具备良好的沟通能力，拥有广泛的人际关系。《...*

**第一篇：商务沟通技巧与方法**

商务沟通技巧与方法 据统计，现代商务人士在职场中出现的错误，70%都是由于不善于沟通造成的；95%被解雇的员工，是因为没有处理好人际关系。商务人士要在职场中获得成功，必须具备良好的沟通能力，拥有广泛的人际关系。《商务沟通技巧》课程的内容包括两部分，一是商务沟通，主要讲述了商务人士必须掌握的20种沟通技巧，可以帮助你应对职场中各种各样的沟通困境；二是人际关系拓展，指出商务人士必须用经营顾客的心来经营人际关系，建立个人的关系网络，并针对“取悦型”、“离开型”、“对抗型”这三类人，提出了种种改善人际关系的方法。实用的沟通技巧、新颖的人际关系拓展方法、丰富精采的案例、温馨活泼的语言，使你能够在轻松愉悦的课程中，轻而易举地领悟到沟通的秘诀，从而帮助你在竞争激烈的职场中立于不败之地。所以学好商务沟通是我们走向社会的基础，为我们更好的生活做铺垫。

**第二篇：浅谈商务沟通技巧**

浅谈国际商务沟通的重要性及技巧

摘要：沟通是一门艺术，也是一种技巧。每天，我们都要与人沟通，无论是言语方面的，还是肢体方面的。随着我国市场经济的发展和对外开放的进一步扩大，以及经济全球化进程的加快，使得国际间的商业活动更加频繁。国际间的商务沟通发挥着举足轻重的作用。深刻认识沟通的重要性，掌握有效的沟通技巧对于企业的生存和发展至关重要。本文将探讨国际商务沟通的重要性以及有效的国际沟通技巧。

关键词： 沟通商务沟通 国际商务沟通沟通技巧

一、概念界定：

在谈论国际商务沟通的重要性和技能技巧前，我们先对设计的相关概念进行界定：

沟通是指人们之间进行信息及思想的传播。常常牵涉了几个方面：信息发送者，信息接收者，信息内容，表示信息的方式，传达的渠道。沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人之间或群体间传递，并且达成共同的协议的过程。它有三大要素即：①要有一个明确目标；②达成共同协议；③沟通信息、思想以及情感。

商务沟通是在商务环境中用一定的方法彼此交换信息，即指人与人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，而进行信息交换。即在商务活动中，人们为了既定的目标，通过一定的渠道把信息、思想、感情进行传递的过程。

国际商务沟通是指在国际商品经济活动中,买卖双方就商品或劳务的交换而进行的沟通和协商。

二、国际商务沟通的重要性

中国加入WTO以后，中国在国际经济中的地位日益提高。经济全球话更使得中国与世界各国间的经济贸易活动愈加频繁。国际商务活动也越来越显示其在社会、政治、经济生活中的重要。在竞争越来越激烈的当今社会中，国际商

务的沟通尤为重要，沟通技巧更是重中之重。

1、有效的国际商务沟通有助于增强企业间的国际交流与合作，实现强强联

手，做大企业。

各个企业都争相扩大企业的规模和范围，争取做大做强企业。经济全球化的深入发展，跨国公司和国际合资或合作公司异军突起。经济全球化也使得商务活

动越发频繁。有效的沟通使得不同国家不同企业之间的合作成为可能。企业之间

通过有效的沟通可以交流信息，达成协议，促成合作。不同国家的不同企业通过

有效的国际商务沟通可以充分发挥各自的优势，补足自身的劣势，从而是企业扬

长避短，做强企业。

2、有效的国际商务沟通可以提升企业的国际竞争力，扩大企业的国际市场

占有率。

企业要想做大做强，赢得消费者的信赖是很困难的。尤其是跨国企业或外国

企业。企业要向迅速地占领国际市场，离不开企业的有效沟通。通过有效的国际

沟通，企业能够迅速地了解市场和掌握市场信息，根据顾客的需求来适时调整企

业的经营方向和目标。生产适合顾客需求的产品。从而增强企业的国际竞争力，扩大国际市场占有率。

3、有效的国际商务沟通可以加强信息交流，促进企业自身不断的完善。

企业之间通过信息和技术的交流，学习对方企业的优势或引进对方企业的技

术，使得企业间能够有效地进行信息的传播与交流以及技术的更新与改进。学习

对方企业的先进管理方式和运作模式，使得自身企业不断地完善和发展。

4、有效的国际商务沟通可以增强企业防范意识，增强应对危机的能力。

在国际商务活动中，企业不仅要收集消费者的信息，增强企业间的交流与合作。还要注意收集国际环境中的竞争对手的信息。有效的国际上商务沟通有助于

企业了解和掌握竞争对手的信息，从而增强企业的危机意识和防范意识，提高应

对风险的能力。

三.国际商务沟通的壁垒

在国际商务活动中，很多情况下由于缺乏沟通或沟通不当致使企业之间关

系紧张，互不信任，互不团结，组织凝聚力下降，运行效率不断降低等问题。这

些问题会给企业带来严重的危机。在当今信息爆炸的时代吗，一旦企业出现问题，外界媒体就会夸大其严重性，使投资者丧失信心，企业名誉受损甚至破产倒闭。

因此在商务活动中，要有效的进行商务沟通，就必需认识到在国际商务沟通中所

存在的壁垒和障碍。

1、语言。

国际商务沟通中大多用英语进行，而谈话双方的母语往往又不都是英语，这

就增加了交流的难度。误用词语、使用难以理解的行话或技术用语，尤其是难以

理解的外语或方言，还有一些有歧义和一些模糊性的词语或图像加大了交流的难

度。甚至带来误解。

2、外部环境商务沟通所处的外部环境也会成为沟通的障碍。环境噪杂，沟通对方无法集中注

意力，造成少听或漏听的情况时有发生。

3、沟通双方的特性

在进行沟通时，沟通双方本身的语速过快，音量较低，内容冗长复杂可能会

导致接收者不能及时理解或接收对方所传递和表达的信息。

4、礼仪习惯

国际商务沟通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。在商业沟通中，要懂地必要的礼节与礼仪。如果违反礼仪

规范，不仅会影响双方融洽关系的形成，而且还会影响对方对自己在修养、身份、能力等方面的评价，甚至影响交流的效果。当与外国人进行商务交流时，由于各

自生活在不同的社会文化背景之中，因此，各自的民族文化、习俗以及礼仪等差

别比较悬殊。

5、禁忌与宗教信仰

在国际商业活动中，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，对于国际商务

沟通具有非常重要的作用。

6、文化差异

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

谈话双方对各种言行举止的运用和解释，而且会影响谈话双方的思考方式和各自的价值观念，并且会下意识地把这些概念带到商务沟通中，使得商务沟通愈来愈复杂。

四.国际商务的沟通技巧

在竞争越来越激烈的当今社会中，国际商务的沟通尤为重要，沟通技巧更是重中之重。掌握好国际商务沟通的技能技巧对企业的生存和发展至关重要。下面我们就简单地总结一下使用的国际商务沟通技巧。

1、了解沟通对象

随着经济全球化的深入，我们将面临来自世界各国的商业伙伴，在沟通时我们需要用同一种语言沟通，但是由于来自不同的文化背景，可能会产生许多误解。因此为了沟通顺利进行，我们在进行沟通之前对沟通对象详细的了解。

① 首先了解他们的时间观念。不同文化背景的人对时间态度差异很大。大部分国家的人们对时间要求精确，守时观念很强。而西班牙或意大利人认为迟到10~15分钟是正常的。

② 礼节。有些地方如日本和韩国非常讲究礼节，商务活动中更为正式。而美国则相对非正式。

③ 态度，有些地方的人认为法律协议及合同是至高无上，但有些对待法律合同的态度较为随意，他们认为随条件变动，协议的内容自然要做调整，他们更注重人际关系。

④ 宗教信仰与禁忌。在国际商务沟通中，必须了解沟通双方的宗教信仰和禁忌。特别是东亚、南非、中亚、北非这些宗教盛行的地区，了解他们的风土人情、习惯禁忌对于双方交流，具有非常重要的作用。我们甚至可以利用不同文化的差异制造机会，这样可以容易的打开双方之间的话题，在交谈中建立关系，拉近距离。

2、说话方式

说话方式在国际商务中占据重要的地位。在沟通过程中要特别注意说话方式。尤其是与外商沟通时表情要自然，语气要和气亲切，表达得体，给人信任感和诚实感。声音要足够大让每位在场人都能够听到。语速也不要过快或过慢，适时停顿让倾听者能够及时消化和吸收。说话要有分寸，避免使用难以理解的行话、方言、口头禅、歧义的词语以及含有模糊性的词语。无论身处何种场合，当他人

将对方介绍给你时，要马上记住对方名字并且能够叫出对方，这样能够缩短双方之间的距离，拉近关系，给人亲切感。对于别人讲的观点你不认同的时候，不要立即反驳。对不认同的观点首先给予肯定，然后再用询问的方式讲出你的观点。结束谈话前要记得做个总结，总结之前稍加停顿，让听众略有时间回忆一下所有的信息接着再重复重点信息。

3、礼仪

国际商务沟通也可以说是国际中人与人之间的交流活动。在交往过程应注重礼仪规范。如果违反礼仪规范，不仅会影响双方融洽关系的形成，而且还会影响对方对自己在修养、身份、能力等方面的评价，甚至影响沟通的效果。沟通时要注重礼仪，见面要打招呼，握手时要注意先后顺序，应由主人、年长者、身份高者、女士先伸手，客人、年轻者、身份低者、男士见面先问候。切忌交叉。别人和别人说话时，不要凑前旁听。有人与自己说话时，应积极交谈。沟通时保持谦恭的态度，时刻保持微笑。

4、有效的聆听

美国女企业家玛丽·凯说：“不善于倾听不同的声音，是管理者最大的疏忽。”与人交往时，要善于倾听别人谈话，使对方感觉到你们的尊重与兴趣。否则，很不礼貌。因此在沟通时有效的聆听是成功的基础。有效的聆听技巧很多。

① 保持耐心。让对方充分的表达自己的观点。不要在对方说话正带劲的时候提高嗓门去打断别人的话及思路。

② 使用恰当的身体语言表现出对对方正在说的问题感兴趣，比如眼神交流和点头。

③ 通过提问澄清你对对方言语的理解。

④ 利用谈话间歇总结对方说过的话，表明你认真聆听并理解了他的意思。

5、增强信息吸引力，引起对方兴趣

通常在沟通中，由于人们认为自己所传递的信息也是别人同样关心的事，因此常常忽略激发对方的兴趣。尽管对方缺乏兴趣是不可避免的，但是我们必须尽可能增加信息的吸引力，以引起接收者得共鸣。在商务活动中常常选择安静、正式的场合，一方面可以使沟通成功有效的进行，一方面是对沟通对象的尊重。其次，在进行沟通的过程中灵巧地运用沟通方式。适当的运用视频、图像、表格等

方式进行沟通，这样使信息有一目了然得效果能够更容易被人理解，并且更能够吸引人们的注意力，使沟通顺利有效的进行。

6、适当运用肢体语言

在商务活动中，我们的站姿、脸部表情、耸肩、身体摆动、叹息、肢体动作等肢体语言都能传达信息。如果想要进行有效的沟通必须注意这些肢体动作所传达的信息。

① 着装。要给对方留下好的印象，所以在沟通时，你的外表和着装很重要。在国际商务活动中任何服装都应该做到干净整齐，男士西装、领带、衬衫，皮鞋应上油擦亮。在任何情况下男士均不应穿短裤参加国际商务活动。女士注意不要穿得过于时尚或颜色过亮，着裙装时裙子及膝，鞋跟不要太高。

② 面部表情。谈话的同时要时刻保持热情友善的微笑，对方会更积极的做出回应，不要显得非常紧张或者过于权威，比如皱眉头或者微微蠕动嘴唇。

③ 身体姿势。如果你站的得笔直，说明你对谈话很关注，反之则说明你不感兴趣。如果你弯腰驼背地坐在人群中，这说明你缺少信心或者没礼貌。

④ 身体距离。双方谈话的距离要适中，不能太远也不能太近，国际管用的谈话距离是50-80cm。

⑤ 手势。谈话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，用手指点别人。

⑥ 眼神交流。眼神是人的眼睛中所包含的信息，在商业情景中，躲避眼神交流意味着不感兴趣或者变化不定，没有自信。积极的眼神交流能促进有效地沟通。

参考文献：

[1] 斯科特·奥博.钱锋（译）商务沟通[M].北京：世界图书出版社，2024：9

[2]李炎炎.国际商务沟通与谈判 [M].北京：中国铁道出版社，2024:1

[3]刘志伟.国际商务沟通[M]，北京：对外经济贸易大学出版社，2024:1

[4]段兴民，张守刚.商务沟通与谈判[M],北京：人民邮电大学出版社,2024

[5]姚凤云，朱光，苑成存.商务谈判与管理沟通[M]，北京：清华大学出版社,2024

[6]窦然,姚大伟.国际商务谈判与沟通技巧[M]，上海：复旦大学,2024

[7]Bob Dignen, Communicating in Business English， Compass Publishing.

**第三篇：商务沟通与谈判技巧**

2024年丰田汽车“召回门”事件危机公关分析

丰田汽车召回门

事件主角：丰田汽车

发生时间：2024年2月-3月

危机根源：产品质量故障

危机类型：产品危机

2024年12月24日丰田汽车中文网站上挂出：部分进口汽车存在安全隐患，丰田汽车随即于2024年1月21日宣布从美国召回230万辆汽车。丰田汽车掌门人丰田章男于2月5日公开向全球丰田汽车消费者道歉，并于2月23日亲赴美国，参加关于丰田问题汽车的听证会，又在此后，丰田章男又从美国直飞中国道歉。

作为世界第一大汽车企业，以安全性能着称的丰田汽车，却因为安全问题引发了“踏板门”、“脚垫门”、“刹车门”等\*\*，这无疑“自己打自己的耳光”。巨额损失、销售下降自不必说，其数十年塑造的质量口碑更是岌岌可危，也让丰田汽车陷入了一场前所未有的危机之中。那么，丰田在这次危机公关事件当中又是如何走出困境、如何化解，从而重新树立起形象呢？

一，首先，我们分析一下危机发生的原因，造成丰田汽车召回门事件的原因主

要有三：

第一，脚垫问题，实施区域仅限美国和加拿大地区。

第二，加油门踏板，在特定环境中、极个别情况下，油门踏板回位速度慢

或者不能完全返回到怠速状态。

第三，刹车系统，混合动力车ABS制动程序不当，如果ABS产生作用，在ABS制动条件下，刹车效果比ABS产生作用之前有降低的可能。

二，再来了解丰田汽车公司如何采取措施来解决此次危机：

1.作为丰田汽车掌门人，丰田章男亲自去美国道歉。在美国国会的听证会上，丰田章男就用英语向驾驶丰田车发生事故的驾驶员表示“深深歉意”，他承诺将努力修好被召回的汽车，严格执行“安全和顾客第一”的产品理念。

2.丰田章男从美国直飞中国道歉。继在美国国会致歉之后，3月1日，丰

田章男直接飞往中国进行第二次海外危机公关，而且，与美国听证时的被动不同，丰田章男的中国之行并非来自任何一方的压力，而是主动要求。

3.同时，丰田汽车公司针对这些问题，提出进一步强化“安全”、“质量”

体系，并确保“顾客第一”，并说明了具体的改进措施，如何加强质量管理：

①成立由社长直接管辖的“全球质量特别委员会”，这个委员会由各地区新任的首席质量执行官组成。

②强化品质改善的对策，并传递给质量本部、开发本部，强化真正与改善产品质量相挂钩的能对顾客车辆进行实地技术调查的体制。③人才培养，在各地区成立类似丰田本部的“顾客第一培训中心”的培训机构。4.大做宣传，安抚消费者。眼看事态愈演愈烈，丰田在美国各电视台投放广告。美国消费者在多家主流报纸上看到一个巨大的播放暂停键印在丰田汽车上的图片广告，而且用了“一个暂时的停顿，只为将您放在第一位”这种温情脉脉的广告语，来消除召回带来的负面影响。丰田章男还投书美国《华盛顿邮报》，在《丰田修复公众形象的计划》一文中，重申丰田“质量至上”的公司理念。

三，从丰田汽车公司的做法中，我们要从中找出他们处理危机公关中的优点和

不足。

（一）先说优点：首先，作为丰田汽车的掌门人，丰田章男能够亲自去美国

国会听证会上解释和道歉，这一点值得肯定。真挚的道歉，加上真实的召回行动，以及未来改进方法的公布，丰田章男此次美国的危机公关之行可圈可点，也赢得丰田北美销售商代表的支持。即使美国国会议员没有完全接受丰田章男的道歉，但丰田北美销售商代表却表示一直会在国会游说希望丰田早日脱困。其次，丰田章男主动要求从美国直飞到中国向消费者道歉。虽然，就汽车质

量问题而言，丰田在中国远不及美国严重。而且当时在中国销售的汽车只占全球召回量一个很小的比例。但是，丰田章男依旧将危机公关第二站选在中国，表现出了丰田汽车以及丰田章男的明智。

丰田汽车针对此次危机，打出了自己的一套组合拳，试图将危机造成的损失减少到最低，从事故发生到章男参加美国的听证会和道歉态度看出，丰田汽车对危机事件的处理方法取得了一定得成效，也凸显了作为一个世界级的企业所应有的危机公关体系。

（二）但也有一些不足： 1.决策缓慢，反应迟钝。丰田美国公司的所有重大决策都必须等丰田总部做出。召回几百万辆汽车，丰田仅仅在报纸上避重就轻地告知消费者。近一周后，美国国会宣布对此展开调查，当天参加达沃斯论坛的丰田总裁丰田章男才发表了几句轻描淡写的致歉声明。在2024年2月2日，美国运输部长严厉批评丰田反应过于迟钝，他们才意识到问题空前严重，宣布不惜代价从海外大规模召回。

2.左顾右盼，欲盖弥章。丰田公司在公众利益和企业利益之间发生冲突时心存侥幸，由于利益上的权衡从而了导致首鼠两端。丰田采取了“令人震惊的遮掩”计划，误导政府监管者和消费者。这是危机公关的大忌。

3.不敢于承担责任,不承认隐瞒过失。在美国国会连续几场的听证会上，丰田对两大焦点问题，是否存在隐瞒缺陷、是否是电子控制系统问题导致汽车突然加速，进行了一一否认。并没有回应“召回是什么原因”、“怎么解决”这两个根本问题。更糟糕的是，他们长达数月时间向美国官员故意隐瞒一项危险的过失，没有采取措施保护数百万驾车者和他们的家庭。

四、我对“丰田汽车召回门”事情的处置方案的想法：

不论出于何种缘由,丰田都面临着历史上最为严重的危机,其临时以来在全球汽车业引以为傲的“丰田质量”,不可防止地遭到消费者和潜在购车者的质疑。我以为,丰田所要做的除了“抱歉”等公关活动外,还要用足够的耐烦和诚意来化解此事。

1.直面危机,用谦逊的态度赢得社会的体谅

丰田此次召回事情,不时以因由于反响速渡过慢,被外界所指摘。虽然总裁丰田章男之后屡次对媒体抱歉,但难以改动事情带来的负面影响。所以，我认为要用足够的耐烦和诚意,用谦卑和真诚的态度来赢得社会的体谅,而不是闪烁其词,推脱责任。

2.尽快完成效果车辆的招回,彻底消弭平安隐患。

在第一时间向消费者、受停产影响遭受损失的经销商尽快在全球范围为几百万辆相关车型完成召回,彻底消弭平安隐患。

3.及时向社会发布召回门所触及效果的应对措施

采用一切方式公关末尾补偿损失。他们在各大电视、平面媒体、广播上刊登广告说明自己的立场,及时通报危机停顿,给出车主刹车等的意见。用互联网等渠道与消费者沟通,具体解释召回效果并给出意见,使召回门效果的处置愈加地下与透明,把客户的基本价值放到中心位置。

4.反思“丰田汽车召回门”事情,完善质量体系,重拾消费者决计

经过“召回门”危机,丰田应当反思,为什么会接连堕入“脚垫门”“踏板门”,自己的设计体系、质量监测体系、零部件回溯体系的破绽究竟在哪里,迅速找到效果的处置方案,以免召回门事情重演。

**第四篇：商务沟通与技巧论文**

高效双赢的谈判技巧和策略研

摘要

从最普通的交易到高层次的战略谈判，了解谈判技巧是生存和制胜所不可或缺的。然而，真正掌握成功谈判艺术即“价值谈判”的人可谓寥寥无几。人们只停留在‘我要赢’的心态，认为谈判就是要满足自己的利益。那么，如果谈判者持有‘非赢即输’的态度，谈判的过程就是‘讨价还价’，是一种针锋相对的利益争夺战。谈判者千方百计压倒对方，满足自己，这是一种竞争性输赢谈判策略。然而，合作性双赢谈判策略可能更受人们的推崇。因为有些人天生不喜欢与人为敌，在商业环境中也是如此。因此，如何把良好的愿望和动机带到谈判中，最终获得双赢？无疑，技巧是关键。

关键字谈判技巧谈判策略谈判礼仪

一、商务谈判准备

收集信息、提供资料、参与拟订谈判计划和设计谈判方案。在谈判前尽可能充分了解己方尤其是对方的实力，目标意图和双方退让的幅度，是必不可少的准备工作。古语云：“知己知彼，百战不殆”。只有做好充分准备，我们才能胸有成竹地独自或陪同上司坐在谈判桌前，与对方就共同感兴趣的事情讨价还价。

拟定谈判方案

（一）是确定谈判班子。选择适当的成员组成谈判班子，是谈判能否成功的关键。谈判班子一般以三四人为宜

（二）是确定谈判时间。谈判于何时举行、何时结束，很有讲究，有时候甚至

会影响谈判的过程和结果。谈判必须等候合适时机，否则难以达到预期目标。

（三）是确定谈判地点。一般来说，选择谈判地点，以自己越熟悉的环境越好，因为每个人都天生具有领域感，在自己所熟悉的环境里，能得心应手地发挥自己的睿智与口才，而且容易说服对方。

（四）是确定谈判主题。

（五）是确定谈判事项日程表。设计方案时，要对对方可能提出的方案作预测，并提出自己应对的方案。谈判方案应尽量切实可行，并且留有现场发挥或者必要调整的空间。

二、商务谈判开局

谈判是双方协商磨合，为达成一致意见作出让步和努力的过程。而开局是谈判的起点。它起着引导谈判的作用，关系到能否取得谈判的控制权和主动权。

开局要注意以下几个方面的礼仪：

首先，双方要对谈判人员进行介绍，以便相互了解参与谈判人员的有关背

景。正确的介绍顺序是：先把主方成员介绍给客方;先介绍身份等级高的或长

者。介绍时要落落大方，介绍完毕要相互握手致礼。如果对方是外商，要尊重

对方习惯和风俗;作为客方，也要注意入乡随俗。其次，不要急于切入正题，需要一些中性话题开头。优秀的谈判者总会利用

谈判技巧，创造出轻松、诚挚、愉快的开局气氛，引起对方的合作兴趣。容易

被人接受，有利于消除陌生感和尴尬的心理。开局时切忌离题万里地夸夸其

谈，也要避免伤害对方自尊的言辞和行为。应注意的是，开头的寒暄不能时间

过长，以免冲淡谈判的气氛。

三、商务谈判磋商

1．讨价还价前的准备

（1）探明对方报价的依据，探究对方的真正意图；

（2）判断谈判形势，判断双方的分歧；对方的真正立场。

（3）果断合理地选择。中止谈判；全盘让步；继续磋商。

2．还价

还价的策略：寻找突破口；按最高目标还价；制定备选方案，保持灵活性。

3．让步磋商步骤让步项目分析；让步程度的把握；列出磋商的清单；制定让

步方案。

4．迫使对方让步

（1）摸清对方的动因：

想买到更便宜的产品，或者想卖一个好价钱；想搞清产品的真正价格；利

用讨价还价达到其他目的。

（2）迫使对方让步的主要方法

创造竞争条件；同时邀请几家客商前来谈判；制造“竞争对手”假象。

5．阻止对方进攻

（1）限制策略：权力限制；资料限制；其他方面的限制因素。

（2）示弱以求怜悯

（3）以攻对攻

四、商务谈判语言沟通技巧

1、针对性强

在商务谈判中，双方各自的语言，都是表达自己的愿望和要求的，因此谈判

语言的针对性要强，做到有的放矢。模糊，罗嗦的语言，会使对方疑惑、反

感，降低己方威信，成为谈判的障碍。

2、表达方式婉转谈判中应当尽量使用委婉语言，这样易于被对方接受。

3、灵活应变

谈判形势的变化是难以预料的，往往会遇到一些意想不到的尴尬事情，要求

谈判者具有灵活的语言应变能力，与应急手段相联系，巧妙地摆脱困境，谈判

中应当尽量使用委婉语言，这样易于被对方接受。

五、商务谈判礼仪

交谈是商务谈判活动的中心活动。而在圆满的交谈活动中，遵守交谈

礼仪占有十分重要的作用。如果违背了交谈礼仪，必定会造成许多不必要的麻

烦，或给达成协议造成困难甚至使谈判破裂。因此，商务谈判活动中，必须讲

究和遵守交谈的礼仪。

1．尊重对方，谅解对方。在交谈活动中，只有尊重对方，理解对方，才能赢得

与对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。

2．及时肯定对方。在谈判过程中，当双方的观点出现类似或基本一致的情况

时，谈判者应当迅速抓住时机，肯定这些共同点

3．态度和气，言语得体。交谈时要自然，要充满自信。态度要和气，语言表达

要得体。手势不要过多过大，不要用手指指向别人，不要唾沫四溅。谈话距离

要适当。

4．注意语速、语调和音量。在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。切忌出现音调、音量失控，如

果这样，将会损害自己的礼仪形象。

总结

谈判的双方要充分认识到谈判应是互惠互利的，是基于双方(或多方)的需要，寻求共同利益的过程。在这一过程中，每一方都渴望满足自身直接与间接的需

要，但同时必须顾及对方的需要，因为只有这样谈判才能最终成功。谈判中满

足自身需要和预测对方需要应成为整个谈判的中心，把对方视为问题的解决

者，既给对方以温和，又给对方坚持原则，摆事实，讲道理，由互相对立的局

面，变为同心协力的一体，在高效率和协调人际关系上达成协议。

参考文献:《商务沟通与技巧》《百度文库》

**第五篇：商务沟通与技巧论文**

商务沟通与技巧论文

姓名：陈超

福建师范大学协和学院经济与法学 10 级

学号：124062010003

说到人际关系与沟通技巧，那是无处不沟通、无处不协调，夫妻关系需要沟通协调经营幸福家庭，亲子关系需要沟通商量保持亲密关系，父母关系需要沟通了解尽到孝道，长官需要透过协商互动得到共识，部属关系需要沟通技巧发挥效能，同事、组织、团队、工商永续经营的企业，无处不沟通，无处不销售；有效的沟通销售自己的观念、思想、价值等等。由此可见人际沟通与技巧不论在个人、家庭、事业都是息息相关且具有重要性。随着我国市场经济的发展和对外开放的进一步扩大，特别是加入WTO后，商务谈判的作用越来越突出。商务谈判中语言运用的成功与否，对谈判的进程与结果起着举足轻重的作用。

随着我国市场经济的发展和对外开放的进一步扩大，特别是加入WTO后，中国在国际事务中的商业活动更加频繁，在相互交往与工作中，商务谈判的作用越来越突出。商务谈判是经济贸易合作的双方为达成某种交易或解决某种争端而进行的协商洽谈活动。在这样的协商活动中，双方的交换条件，包括产品质量、经营信誉、技术优势等实质性的因素起着主导作用，但就其外部流程和形态而言，商务谈判又是双方谈判人员运用语言传达观点、交流意见的过程。因此，在商务谈判中语言运用的成功与否，对谈判的进程与结果起着举足轻重的作用。下面从提问和回答两个方面来说说：

一、提问

提问在商务谈判中扮演着十分重要的角色。提问有助于信息的搜集，引导谈判走势，诱导对方思考，同时对方的回答也可相对形成有效的刺激。

1.使用间接的提问方式。间接提问使表达更客气，更礼貌。在商务谈判中，提问几乎贯穿谈判的全过程，大多数的提问都是说话人力求获得信息，有益于说话人的。这样，根据礼貌等级，提问越间接，表达越礼貌。

2.使用选择性的提问方式。某商场休息室里经营咖啡和茶，刚开始服务员总是问顾客:“先生，喝咖啡吗?”或者是：“先生，喝茶吗?”其销售额平平。后来，老板要求服务员换一种问法，“先生，喝咖啡还是茶?”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。

3.把握好提问的难易度。刚开始发问时，最好选择对方容易回答的问题，比如：“这次假日玩得愉快吗？”这类与主题无关的问话，能够松弛对方紧张谨慎的情绪。如果一开始就单刀直入提出令人左右为难的问题，很可能使场面僵化，争端白热化，得不偿失，因此可以采用先易后难的提问方式。

4.使用恭维的表达方式。在商务谈判的初期很难把握对方的真实意图，很难提出有效的问题，谈判很难有实质性的进展，当务之急就是了解对方的真实意图等相关信息。从语用策略讲，通过赞美有可能探测对方谈判意图，获得相关信息；从心理策略讲，赞美可以缩短谈判双方的心理距离，融洽谈判气氛，有利于达成协议。但是运用赞美恭维的谈判战略时，需要注意以下几点：第一，从态度上要真诚，尺度上要做到恰如其分，如果过分吹捧，就会变成一种嘲讽。第二，从方式上要尊重谈判对方人员的个性，考虑对方个人的自我意识。第三，从效果上要重视被赞美者的反应。如果对方有良好反应，可再次赞美，锦上添花；如果对方显得淡漠或不耐烦，我方则应适可而止。

二、回答

对于谈判过程中对方提出的问题，我们有时不便向对方传输自己的信息，对一些问题不愿回答又无法回避。所以巧妙的应答技巧，不仅有利于谈判的顺利进行，还能活跃谈判气氛。

1.使用模糊的语言。模糊语言一般分为两种表达形式：一种是用于减少真实值的程度或改变相关的范围，如：有一点、几乎、基本上等等；另一种是用于说话者主观判断所说的话或根据一些客观事实间接所说的话，如：恐怕、可能、对我来说、我们猜想、据我所知等等。在商务谈判中对一些不便向对方传输的信息或不愿回答的问题，可以运用这些模糊用语闪烁其词、避重就轻、以模糊应对的方式解决。

2.使用委婉的语言。商务谈判中有些话语虽然正确，但对方却觉得难以接受。如果把言语的“棱角”磨去，也许对方就能从情感上愉快地接受。比如，少用“无疑、肯定、必然”等绝对性词语，改用“我认为、也许、我估计”等，若拒绝别人的观点，则少用“不、不行”等直接否定，可以找“这件事，我没有意见，可我得请示一下领导。”等托辞，可以达到特殊的语用效果。

3.使用幽默含蓄的语言。商务谈判的过程也是一种智力竞赛、语言技能竞争的过程，而幽默含蓄的表达方式不仅可以传递感情，还可以避开对方的锋芒，是紧张情境中的缓冲剂，可以为谈判者树立良好的形象。例如，在谈判中若对方的问题或议论太琐碎无聊，这时，可以肯定对方是在搞拖延战术。如果我们对那些琐碎无聊的问题或议论一一答复，就中了对方的圈套，而不答复，就会使自己陷入“不义”，从而导致双方关系的紧张。我们可以运用幽默含蓄的文学语言这样回应对方：“感谢您对本商品这么有兴趣，我绝对想立即回答您的所有问题。但根据我的安排，您提的这些细节问题在我介绍商品的过程中都能得到解答。我知道您很忙，只要您等上几分钟，等我介绍完之后，您再把我没涉及的问题提出来，我肯定能为您节省不少时间。”或者说“您说得太快了。请告诉我，在这么多的问题当中，您想首先讨论哪一个？”来营造良好的谈判气氛。

采取什么样的谈判手段、谈判方法和谈判原则来达到双赢，这是商务谈判的实质追求。但是在商务谈判中，双方的接触、沟通与合作都是通过反复的提问、回答等语言的表达来实现的，巧妙应用语言艺术提出创造性的解决方案,不仅满足双方利益的需要，也能缓解沉闷的谈判气氛，使谈判双方都有轻松感，有利于谈判的顺利进行。因此巧妙的语言艺术为谈判增添了成功的砝码，起到事半功倍的效果。

总之，我们在沟通中要树立自信，提高自己各个方面的素质，用于实践，善于总结，灵活运用沟通的技巧，这样在人生事业方面就会更加成功~！！

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！