# 商务谈判中的礼仪常识

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-13

*在一场商务谈判中，技巧是非常重要的。下面是小编为大家收集整理出来的有关于商务谈判中的礼仪常识，欢迎阅读! 【商务谈判中的礼仪常识】 在正式谈判中的各阶段，交谈及其他礼仪都是十分讲究并起着极重要的作用，交谈主要依听、说及相应的行为动作来进...*

在一场商务谈判中，技巧是非常重要的。下面是小编为大家收集整理出来的有关于商务谈判中的礼仪常识，欢迎阅读!

【商务谈判中的礼仪常识】

在正式谈判中的各阶段，交谈及其他礼仪都是十分讲究并起着极重要的作用，交谈主要依听、说及相应的行为动作来进行，我们对谈判中的交谈及其他礼仪可分别认识。

>谈判中的倾听与提问

既是交谈，首先就应善于倾听。尼尔伦伯格明确指出，倾听是发现对方需要的重要手段。美国谈判学家卡洛斯也说过：如果你想给对方一个你丝毫无损的让步，这很容易做到，你只要注意倾听他说活就成了，倾听是你能做的一个最省钱的让步 。而恰当的提问，有助于倾听。

在人际交往中，善于倾听的人往往给人留下有礼貌、尊重人、关心人、容易相处和理解人的良好印象，倾听也是大多实现正确表达的十分重要的基础和前提，一些谈判者，往往利用倾听，首先树立起己方愿意成为对方朋友的形象，以获得对方的信任与尊重，当对方把你当成了他的朋友，就为达到说服、劝解等目的奠定了基础。

>倾听的礼仪需求

倾听是指听话者以积极的态度，认真、专注地悉心听取讲话者的陈述，观察讲话者的表达方式及行为举止，及时而恰当地进行信息反馈，对讲话者作出反应，以促使讲话者进而全面、清晰、准确地阐述，并从中获得有益信息的一种行为过程。倾听的礼仪要求是：

(1)专注。谈判者在会谈中，内心必须时刻保持清醒和精神集中，一般人听话与思索的速度大约比讲话快4 倍，所以听别人讲话思想非常容易开小差;同时，根据有关研究资料，正常的人最多只能记住他当场听到的东西的60 % ～ 70 % ，倘不专心，记住的就更少。自此，倾听别人讲话一定要全神贯注，努力排除环境及自身因素的干扰。

(2)注意对方说话方式。对方的措辞、表达方式、语气、语调，都传递了某种信息，认真予以注意，可以发现对方一言一语后面隐寓的需要，真正理解对方传递的全部信息。

(3)观察对方表情。察言观色，是判断说话者态度及意图的辅助方法。

谈判场合的倾听，是耳到，眼到、心到、脑到四种综合效应。听即不仅运用耳朵去听，而且运用眼睛观察，运用自己的心去为对方的话语作设身处地的构想，并用自己的脑子去研究判断对方话语背后的动机。

标准的倾听，是不允许一边听一边在脑子里构想轮到自己讲话时你该说些什么，思考着说话者应该如何解决自己的问题或筹划着自己将要提出的忠告，思考着由听到的内容而联想起的自己某些相似经历并筹划着如何或是否要告诉说话者自己的经历等等。一定要集中注意力，聚精会神地去获得说话者的信息，这样发散的思维就会消失。

(4)通过某些恰当的方式，如目光的注视，关切同情的面部表情、点头称许、前倾的身姿及发出一些表示注意的声音，促使讲话者继续讲下去。

(5)学会忍耐。对于难以理解的话，不能避而不听，尤其是当对方说出不愿意听，甚至触怒自己的话时，只要对方未表示说完，都应倾听下去，不可打断其讲话，甚至离席或反击，以免上钩 、失礼，对于不能马上回答的问题，应努力弄清其意图，不要匆忙表达，应寻求其他办法解决。

>提问的礼仪要求

提问对于了解对方，获取信息，促进交流都有很重要的意义。一个掌握了提问的礼仪要求、善于提问的人，不但能掌握交谈的进程，控制谈判的方向，而且能开启对方的心扉，拨动对方的心弦。

>提问的礼仪要求主要为：

>(1)把握提问的时机。

提问的时机包括以下几方面的要求：一是当对方正在阐述问题时不要提问，打岔是不尊重对方的表现;二是在非辩论性场合应以客观的、不带偏见的、不具任何限制的、不加暗示、不表明任何立场的陈述性语言提问。有些领导在开会一开始就讲：关于这个问题我们的立场是 请问大家有什么意见?这项计划基本上不再作什么更改了，诸位还有什么建议等等。这种过早带有限制的提问，往往给人以虚假的感觉，人们会认为既然领导已经决定了，自己表态还有什么意义呢;三是在辩论性场合要先用试探性的提问证实对方的意图，然后再采用直接性提问方式，否则提问很可能是不合时宜的或遭致对方拒绝。

如谈判者可以说：我不知自己是否完全理解了您的意思。我听您说 您是这个意思吗?如果对方肯定或否定，谈判者才可以说：如果是这样，那么您为什么不同意这个条件呢?等等;四是有关重要问题要事先准备好(包括提问的条件、措辞、由谁提问等) ，并设想对方的几种答案，针对这些答案设计好己方的对策;五是对新话题的提问不应在对方对某一个问题谈兴正浓时提出，应诱导其逐渐转向。

>(2)要因人设问。

提问应与对方的年龄、职业、社会角色、性格、气质、受教育程度、专业知识深度、知识广度、生活经历相适应，对象的特点决定了我们提问是否应当率直、简洁、含蓄、委婉、认真、诙谐、幽默、周密、随意等等。

>(3)分清提问的场合。

是公开谈判还是秘密谈判，是个人间谈判还是组织间谈判，是场内桌面上谈判还是场外私下谈判，是质询还是演讲等等，都要求提问者注意环境场合的影响。

>(4)讲究提问的技巧。

① 审慎组织语句。在谈判活动中谈判者为了获得有利的谈判地位或显得尊敬有礼，对谈判语言进行语序及结构的变换，使听话者产生语意判断上的错觉，并对之进行积极呼应。如不少国外谈判理论著述中都举过的一个典型例子：一名教士问主教：我在祈祷的时候可以抽烟吗?主教感到这位教士对上帝极大的不尊，断然拒绝了他的请求。而另一名教士也去问这位主教：我在抽烟的时候可以祈祷吗主教感到他念念不忘上帝，连抽烟时都想着祈祷，可见其心之诚，便欣然同意了。后一名教士的请求之所以获准，正是由于他审慎组织语句，玩了一个以谓语与前置状语调包的游戏。

心理学的研究表明，人们难以接受那些对自身带有攻击性的、违背社会规则的、违反伦理道德的行为或事物。如果人们感觉到别人对其说话的方式和意图是善意的、和缓的、尊重的，就愿意接受。那后一名教士利用语序变化在自己真实目的不变的情况下改变语意，使听话者产生错觉，在态度上形成积极的呼应，减少对抗、戒备、敌视等不良反应。这种技巧不仅可用在提问当中，在陈述、演讲、说服等语言中都可以加以运用。

② 简明扼要地提问。提问太长、太多有碍于对方的信息接受和思考，当问题较多时，每次至多问一、两个问题，待搞清楚或对方表示回答完后，再接着往下问，这样的节奏显得有礼。

③ 对敏感问题提问要委婉。由于谈判的需要，有时需要问一些对方敏感的、在公众场合下通常忌讳的问题，最好是在提问之前略加说明理由，这是人们避免引起尴尬的技巧。如有的女士对年龄很敏感，则可以说：为了填写这份表格，可以问问您的年龄吗?

④ 提问后允许对方有思考后作答的时间，不要随意搅扰对方的思路。

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！