

# 商务谈判中的礼仪问题

◆黄丹丹 于 洁

(怀化学院外国语学院 湖南怀化 418000)

**摘要:** 随着中国社会经济的发展,商务活动也日益增多。商务谈判是在商品经济条件下产生和发展起来的,现代社会经济生活必不可少的组成部分。在商务活动中,礼仪就好比是它的辅助工具,能对谈判的结果起到一定的影响作用。本文简单的介绍了商务谈判中的礼仪的五大基本原则和一般礼仪两方面,希望能帮助相关人员了解在谈判中应注意的相关事宜。

**关键词:** 商务谈判; 商务礼仪; 总体原则; 一般礼仪

## 引言

商务谈判是买卖双方为了解决争端,并取得各自的经济利益的一种方式。谈判过程中,会受到政治、经济、文化等各方面因素的影响,其中文化因素最难以把握,而礼仪正因此是文化的产物而颇受重视,其根本原因在于,在谈判中礼貌待人,不仅体现自身的教养与素质,而且还会对谈判对手的思想产生一定的影响。

### 一、商务谈判礼仪的总体原则

礼仪名目众多,讲究商务礼仪应掌握必要的世界各国的礼仪习俗。在从事各种商务活动、具体遵循商务礼仪时,应遵循以下五大原则:

#### 1、“尊重”原则

尊重是礼仪的情感基础。在我们的社会中,人与人之间是平等的,这种平等决定了我们不能把自己的意志强加于人,而是要容纳个性,允许差异。尊重长辈,关心客户,是一个人良好内在品质的外在表现。

#### 2、“真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人形象和组织形象。同时商务活动的从事并非短期行为,只有恪守真诚原则,着眼于将来,通过长期潜移默化的影响,才能获得最终利益和长远发展。

#### 3、“谦和”原则

谦和是一个人为人处世的态度,表现为平易近人、善于与人相处、乐于听取他人意见,显示出虚怀若谷的胸襟。“退能明哲保身,进能感化他人”,谦和既是一种美德,也是社交成功的重要条件。

#### 4、“宽容”原则

宽即宽待,容即相容,宽容是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地地为他人着想,是一种高贵的品质。商务工作者从事商务活动,也要求宽以待人,保持豁达大度的品格和态度,正确对待和处理好各种关系纷争,争取到更长远利益。

#### 5、“适度”原则

人际交往中,应注意不同情况下的社交距离,即善于把握沟通时的感情尺度,如果不善于把握沟通时的感情尺度,结果会适得其反。所谓适度,是指注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重,达到沟通的目的。

### 二、商务谈判的一般礼仪

#### (一)服饰礼仪

服饰是指人在服装上的装饰,也是人外在形象的组成部分。商务谈判中,服饰的颜色、样式及搭配,对于谈判人员的精神面貌、给对方的印象和感觉方面有一定的影响。现代商务谈判中,男士西装和女士西式套装已成为被人们普遍认可的着装。在商务场合中,服饰应注意以下两个方面:

##### 1.服饰要庄重质朴、大方得体

谈判者可根据自身的气质、体型选择适宜的着装。

##### 2.服饰要符合角色、体现个性

为了塑造个人形象,商务谈判工作者的穿衣打扮应具有针对自己在谈判桌前的身份和自身的特点,确定服装的样式和色彩的搭配以体现个性。在商务场合里,老成稳重者身着蓝灰基调的服装;严肃冷峻的人身着黑褐基调的服装;文静内向的人身着淡雅

平稳基调的服装。

#### (二)迎送礼仪

迎送礼仪是商务谈判礼仪中基本的礼仪之一。这一礼仪包含两个方面:一方面,对应邀前来参加商务谈判的人,在他们抵达时,一般都要安排相应身份的人员前去迎接;另一方面,谈判结束之后,特别是对于重要客商或初来的客商,要安排专人欢送。

迎送礼仪应注意以下要点:

1、介绍:主客双方见面时,应互相介绍。一般先把主人介绍给来宾,再把来宾介绍给主人,介绍以职务的高低为先后顺序;

2、提取、托运行李;与酒店做好协调工作

#### (三)谈判礼仪

##### 1、谈判准备

商务谈判前要确定谈判人员,谈判代表要有良好的综合素质,谈判前应整理好自己的仪容仪表,并对谈判主题、内容、议程做好充分准备,制订好计划、目标及谈判策略。

##### 2、谈判之初

谈判人员在交谈前,应当调查研究对方的心理状态,做到多手准备。交谈时,说和听是相互的、平等的,双方发言时都要掌握各自所占有的时间。

##### 3、谈判之中

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,应当迅速抓住时机,用溢美的言辞中肯地肯定这些共同点,使整个交谈气氛变得活跃、和谐。当对方赞同我方的意见和观点时,我方应以动作、语言进行反馈交流。这种有来有往的双向交流,易于双方感情融洽,从而为达成一致协议奠定良好基础。

##### 4、谈判之后

准备好签约仪式。

#### (四)签约礼仪

签约礼仪,通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所正式举行的仪式。举行签字仪式,既是对谈判成果的一种公开化、固定化,也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺的表现。

在具体操作签字仪式时,工作人员可依据下面的流程进行操作:

(1)宣布开始。双方出席仪式的全体人员在签字桌之后按照一定的顺序并排排列,双方签字人员居中面门而坐,客方右侧就坐,主方居左。

(2)签署文件。通常的做法是首先签署由己方所保存的文本,然后再交换签署由对方所保存的文本。

(3)交换文本。各方签字人此时应该热烈握手,互致祝贺,并互换方才用过的签字笔,以志纪念。全场人员应该热烈鼓掌,以表示祝贺之意。

(4)饮酒庆贺。签字完毕后,双方应同时起立,交换文本,并相互握手,祝贺合作成功。其他随行人员则应以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

#### 结语

著名礼仪专家金正昆教授曾说过:“礼是尊重别人,仪是尊重的形式。”

在国际经济快速发展的今天,商业也在迅速发展,商务谈判也随之国际化,促使商务礼仪不再是仅局限于国内。商务礼仪在经济交往中起着重要作用,也成为现代社会经济交往的必需。”为了更好地进行现代商务往来,我们只有不断学习国内外的礼仪,了解不同国家的风俗习惯,重视商务礼仪培训与教育,才能更好地做到在商场上游刃有余,胸有成竹。

#### 参考文献:

- [1]金正昆,商务礼仪[M].北京:北京大学出版社,2005
- [2]金正昆,现代商务礼仪[M].北京:中国人民大学出版社,2008
- [3]王东升,国际商务谈判与沟通[M].北京:科学出版社,2010