



锦囊一

常用支付方式

在我国出口贸易中，信用证结算方式正逐年下降，非信用证结算方式成为一种趋势。而 T/T (Telegraphic Transfer) 是进出口业务中付款中最常用的一种手段，是指汇款人将一定款项交存汇款银行，汇款银行通过电报或电传给目的地的分行或代理行（汇入行），指示汇入行向收款人支付一定金额的一种汇款方式。目前，中小宗货物采取 FOB 项下 T/T 结算方式中，使用预付款+余款（前 T/T）结算的已超过 80% 之多，这主要是因为其操作简单、费用相对较低等优点被进出口双方广泛应用。在实际进出口业务中，预付款与余款比例一般为 3:7，即签约后 7~10 日内预付 30% 货款，70% 余款见提单复印件后立即支付最为常见。



锦囊二

常用谈判策略

在谈判的过程中，谈判里的输者，往往是无法控制谈判方向和让步的程度；而谈判里的赢者则是不停地引导谈判的方向并改变自己的让步方式，令人难以揣测。下面就来介绍两种在变更支付方式谈判中常见的谈判策略：

1. 投石问路策略

投石问路策略是指买主在谈判中通过不断地询问，来直接了解从卖方那儿不容易获得的如支付方式方面尽可能多的资料，以此来摸清对方的虚实，掌握对方的心理，以便在谈判中做出正确的决策。

在投石问路策略中，通过许多假设性提问，获得了很多颇有价值的资料，引导新的选择途径。这些提问方式是有力的谈判工具，我们必须审慎地、有选择地、灵活地运用这一工具。

采用投石问路策略时，应注意以下几个方面的问题：

(1) 提问题要恰当。如果提问题规定的回答方式能够得到使对方接受的判断，那么这个问题就是一个恰当的问题，反之就是一个不恰当的问题。

(2) 提问题要有针对性。在谈判中，一个问题的提出要把问题的解决引导到交易能否做成这一方向上去，并给予足够的时间使对方做尽可能详细的正面回答。为此，谈判者必须根据对方的心理活动运用各种不同的方式提出问题。

(3) 尽量避免暴露提问的真实意图，不要与对方争辩，也不必陈述己方的观点。

2. 让步策略

让步策略是指在商业谈判中双方或多方就某一个利益问题争执不下时，为了促成谈判成功，一方或多方采用的放弃部分利益为代价的谈判策略。主要用于解决一些棘手的利益冲突问题。

让步的基本规则是以小换大。为了达到这一目的，要事先充分准备在哪些问题上与对方讨价还价、在哪些方面可以做出让步、让步的幅度有多少。

让步策略的基本规则是：

(1) 不要做无谓的让步，应体现出对己方有利的宗旨。每次让步或是以牺牲眼前利益换取长远利益，或是以己方让步换取对方更大的让步和优惠。

(2) 在未完全了解对方的所有要求以前，不要轻易做任何让步。盲目让步会影响双方的实力对比，让对方占有某种优势，甚至对方会得寸进尺。

(3) 让步要让在刀口上，让得恰到好处，能使己方以较小的让步获得对方较大的满意。

(4) 在己方认为重要的问题上力求使对方先让步，而在较为次要的问题上，根据情况需要，己方可以考虑先做让步。

(5) 己方的让步形态不要表现得太清楚。每个让步都应该指向可能达成的协定，可是不能让对方看出己方的目标所在。

(6) 不要做交换式的让步。让步并不需要双方互相配合，以大换小、以旧换新、以小问题换大问题的做法是不可取的。

(7) 不要承诺做同等程度的让步，一报还一报的互相让步是不可取的。如果对方提出这种要求，可以己方无法负担作为借口。假如对方开价 60 元而你开价 40 元，对方说：“我们取个平均值吧。”你可以说：“不能接受。”

(8) 做出让步时要三思而行，谨慎从事，不要过于随便，给对方以无所谓印象。

(9) 不要让对方轻易得到好处。人们往往不珍惜轻易得到的东西。

(10) 必须让对方懂得，己方每次做出的都是重大的让步。即使做出的让步对己方损失不大，也要使对方觉得让步来得不易，从而珍惜得到的让步。

(11) 如果做出的让步欠周密，要及早收回，不要犹豫。不要不好意思收回已做出的让步，最后的握手成交才是谈判的结束。

(12) 在准备让步时，尽量让对方开口提出条件，表明其要求，先隐藏自己的观点、想法。

(13) 一次让步的幅度不宜过大，节奏也不宜太快，但也必须足够，应做到步步为营。

(14) 没有得到某个交换条件，永远不要轻易让步。不要免费让步，或是未经重大讨论就让步。如果你得不到一顿晚餐，就得一个三明治。如果你得不到一个三明治，就得一个许诺。许诺是打了折扣的让步。

(15) 不要不敢说“不”。大多数人都不敢说“不”，只要你重复说，对方就会认为你说的是真的，要坚持立场。

(16) 让步的目标必须反复明确。让步不是目的，而是实现目的的手段。任何偏离目标的让步都是一种浪费。让步要定量化，每次让步后，都要明确让步已到何种程度、是

否获得了预想的效果。

(17) 不要执着于某个问题的让步。整个合同比各个问题更重要。要向对方阐明：各个问题上合同是否令人满意。

(18) 在接受对方让步时要心安理得。不要一接受对方让步就不好意思，就有义务感、负疚感，马上考虑是否做出什么让步给予回报。不然，你争取得到的让步就没有什么意义了。

成功让步的策略和技巧表现在谈判的各个阶段，但是，要准确、有价值地运用好让步策略，但总体来讲必须服目标价值最大化原则和刚性原则。



锦囊三

谈判窍门：不能对客户有求必应

永远不要无条件地答应客户的要求。客户有时候会要求调整付款方式，如果你可以接受变化，也不要无条件地答应。很多业务员觉得有银行担保，货款总是能够收回来的，变更一下支付方式也无妨。殊不知你这轻易的答应，可能换来了客户无休止的纠缠。

变更支付方式不是不行，但增加己方收汇风险的同时，对方也应有条件地进行交换。如果原先合同中规定采用 30% TT，70%即期信用证支付，而现在希望变更付款条件为全部使用即期信用证支付，那么相应的，之前谈妥的货价也应适当上涨。谈判过程中要让客户感受到我方的难处。可利用业务人员自身权力有限等柔性方式获取对方理解与让步。