

锦囊一

装运是国际贸易中一个非常重要的环节,买卖双方就这一问题进行谈判并订立合同。但在备货期间出现突发情况,买方有新的要求或卖方无法按照合同规定进行装运,买卖双方就会进行装运条款变更谈判,具体涉及装运时间的变更、装运港口的变更、运输方式的变更、分批装运和转运的变更等。往往通过电话磋商、在线磋商、电子邮件磋商即可完成。

锦囊二

在变更运输方式的谈判中会遇到一些难以说服的对手,因为他们的思维惯性和既成偏见是相当顽固的。面对这种情况,在进行谈判时不必急于示成,要设法打动、劝说、刺激、激励对方,所说的例证、表达的内容应该入情入理,符合逻辑,逐步说服对方,层层递进,步步深入,最后成功说服顽固的谈判者。具体运用如下技巧。

(1) 下台阶法。当对方因不想丢面子而不愿承认错误时,不妨顺力借力,先给对方一个台阶下,说一些他值得肯定的方面或是分析一些客观的原因,主动维护他的面子和自尊,他就容易接受被你说服。

(2) 等待法。谈判不是一蹴而就,那些顽固的对手需要更多的时间考虑和选择。因此谈判人员不能急于求成,要等待合适的时机再与对方交谈,效果会更好。

(3) 迂回法。不要进行正面的辩论,需迂回前进,使谈判不至于陷入僵局。可以谈论与主题无关的话题,取得对方的信任。信任是人际沟通的基石。因此只有对方信任你,才会理解你友好的动机。

(4) 沉默法。如果对方提出无理要求或不值得反驳时,可以不予理睬,保持沉默。沉默是金,使对方摸不到头脑,使之迷惑。对方便不再坚持己见,而主动让步,这样会使我方得到主动权。

锦囊三

善于倾听是谈判者必须具备的一种修养和能力,在变更运输方式的谈判中应该特别注意。通过倾听,了解和把握对方观点和立场。倾听技巧可以总结为“五要”和“五不要”。

“五要”是:

- (1) 要专心致志、集中精力地听。
- (2) 要通过记笔记来集中精力。
- (3) 要有鉴别地倾听对方发言。

- (4) 要克服先入为主的倾听做法。
- (5) 要创造良好的谈判环境，使谈判双方能够愉快地交流。

“五不要”是：

- (1) 不要因抢话、急于反驳而放弃倾听。
- (2) 不要使自己陷入争论。
- (3) 不要为了急于判断问题而耽误倾听。
- (4) 不要回避倾听难以应付的话题。
- (5) 不要只听不答、逃避交流。



锦囊四

成功的商务谈判都是谈判双方出色运用语言艺术的结果。成功谈判者的语言要有针对性，有的放矢；尽量使用委婉的语言，易于使对方接受；灵活应变，摆脱困境；善于运用肢体语言。具体表现为：（1）善用幽默语言；（2）善用应酬话；（3）善用“谎话”；（4）善用同情话；（5）善用委婉语；（6）善用例证。