



### 锦囊一

合同执行完毕后，可能出现一方违约或其他的情况引起索赔。这时需要进行就索赔和理赔而产生的善后谈判。索赔是指受损方向违约方提出损害赔偿的要求。国际贸易情况复杂，产生索赔有时是不可避免的。根据索赔的原因和责任的不同，通常有以下三种情况：

1. 如系合同当事人的责任造成的损失，向责任方提出索赔。如买方不按时开立信用证或开立有不符点的信用证；不按时付款赎单；无理拒收货物；在买方负责运输的情况下不按时派船接货等。卖方不按时交货；不按照合同规定的品质、规格、包装、数量、重量交货；货运单据种类不齐、单证不符等。

2. 如系承运人的责任所造成的损失，向承运人索赔。如货物短卸；未抵；更改航程；货物在运输途中被盗；属于承运人责任的货物损毁等。

3. 如属承保范围内的货物的损失，向保险公司索赔。

索赔应注意以下问题：查明正当的索赔理由、备齐有效的索赔证据、正确确定索赔项目和金额、遵守索赔期限。



### 锦囊二

索赔谈判，无论口头的还是书面的，也需要调动恰当的策略和技巧，才能达到目的。索赔的开局阶段对整个索赔谈判的进行具有举足轻重的影响。索赔方可以利用以下四种策略开始索赔谈判。

1. 感情交流式策略：索赔方通过谈及双方合作情况形成感情上的共鸣，把对方引入较融洽的谈判气氛中，从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中展开谈判。

2. 坦诚式策略：索赔方开诚布公地向对方陈述自己所遭受的损失，并直接提出索赔要求。这种策略适合有长期合作关系的双方，以往双方的合作比较满意，直接坦率反而使对方产生信任感。

3. 进攻式策略：索赔方通过语言或行为来表达自己的强硬姿态，从而获得对方必要的尊重，营造低调谈判气氛，并借以制造心理优势，使谈判顺利进行下去。但此种策略要谨慎使用，有可能使谈判一开始就陷入僵局。

4. 挑剔式策略：索赔方对于对方给自己造成的损失严加指责，使违约方感到内疚，迫使对方让步。



### 锦囊三

索赔谈判中期阶段对整个谈判起着决定性的作用，索赔方要灵活运用以下策略。

1. 红脸白脸策略：两名谈判成员一名充当红脸，一名充当白脸辅助索赔的谈成，把

握住谈判的节奏和进程，从而占据主动。

2. 层层推进、步步为营的策略：有技巧地提出我方预期要求，先易后难，步步为营地争取利益。

3. 把握让步原则：明确我方核心利益所在，实行以进为退策略，退一步进两步，充分利用手中筹码，做到迂回补偿。

4. 突出优势策略：以证据作支撑，以理服人，强调与我方协议成功给对方带来的利益，同时软硬兼施，暗示对方若与我方协议失败将会有巨大损失。

5. 打破僵局策略：合理利用暂停，头脑冷静，切不可言语冲动，刺激对方。用轻松的话题缓解紧张气氛，用不同的方法重新解释问题，打破僵局。

6. 借题发挥的策略：认真听取对方的陈述，抓住对方问题点，进行攻击、突破。



#### 锦囊四

索赔谈判的终极目的是索赔方可以获得相应的赔偿。在索赔谈判的最后阶段，索赔方要巧妙运用以下谈判策略。

1. 把握底线：适时运用折中调和策略，严格把握最后让步的幅度，在适宜的时机提出索赔底线，使用最后通牒策略。

2. 埋下契机：在谈判中有理、有利、有节，使双方达成共识，以期建立长期合作关系。