

42 市场营销专业（乡村振兴与产业运营方向）教师 岗位试讲内容

注意事项：

1. 每位考生试讲时间为 15 分钟；
2. 试讲内容：统一指定 1 个内容并根据高职学生的特点进行试讲；
3. 采用板书教学，可自带教具，不能使用多媒体辅助教学；
4. 考生报到时需提交教材打印件和授课教案各 8 份，
请不要在教材和教案上写上姓名。

一、教学内容：

第四章第四节 冲突与僵局的调解 三、突破谈判僵局的策略和技巧

（教材：商务谈判 ）

重点： 1、了解突破谈判僵局的策略和技巧
2、突破谈判僵局策略与技巧的运用

（可自备教具，请根据自选案例演绎如何突破谈判僵局）

二、教材封面



“十四五”职业教育国家规划教材



高等职业教育在线开放课程
新形态一体化教材

高等职业教育商科类专业群
市场营销专业新目录·新专标配套教材

新目录
新专标

商务谈判

(第四版)

主 编 毕思勇 赵 帆

中国教育出版传媒集团
高等教育出版社



“十四五” 职业教育国家规划教材



国家级精品资源共享课
配套教材



icve 高等职业教育在线开放课程
智慧职教 新形态一体化教材

高等职业教育商科类专业群
市场营销专业新目录·新专标配套教材

市场营销专业核心课

市场营销 (第五版)	毕思勇
市场营销 (第六版)	吴勇 燕艳
市场营销概论——理论、案例、实训 (第四版)	杨群祥
市场营销原理与实训 (第四版)	彭石普
市场营销 (第二版)	孙晓燕
数字营销基础	王鑫 张晓红
市场调查与分析 (第二版)	宋文光
市场调查与数据分析	居长志 周峰
消费者心理与行为分析 (第四版)	肖润松
消费者行为分析	林海 林萌菲
营销心理学 (第五版)——数字时代消费者行为分析	单凤儒
市场营销策划——理论、案例、实训 (第四版)	王丽丽
商务礼仪——理论、案例、实训 (第四版)	杜明汉 刘巧兰
● 商务谈判 (第四版)	毕思勇 赵帆
商务谈判与沟通技巧 (第三版)	韦宏 陈家闯
现代推销技术 (第五版)	黄金火 陈新武
广告原理与实务 (第五版)	芦阳 王宏伟
新媒体营销 (第二版)	林海
网络营销	王丽丽
国际市场营销实务 (第三版)	李海琼 张建辉

市场营销专业基础课

经济学基础 (第三版)	冯瑞
管理学基础 (第七版)	单凤儒
经济法基础	高洁 朱小英
统计学概论 (第七版)	卞毓宁
财务大数据基础与实务 (Python版)	杨则文 盛国穗
人工智能概论 (第二版)	郭福春 潘明风 王志
中国商贸文化 (第二版)	成光琳 杜柳
电子商务基础与实务 (第二版)	许应楠
商务数据分析与应用 (第二版)	吴洪贵
商务沟通与礼仪	夏新燕
现代企业管理 (第五版)	由建勋
公共关系概论	杨建新 叶东



目 录

第一章 商务谈判概述 / 001

先导案例 争取谈判机会 / 002

第一节 商务谈判的概念、特征与原则 / 002

第二节 商务谈判的类型、模式和评价标准 / 010

同步测试 / 019

专项实训 商务谈判能力测试 / 022

第二章 商务谈判的准备工作 / 027

先导案例 南非谈判失败记 / 028

第一节 搜索谈判信息 / 028

第二节 确立谈判目标 / 037

第三节 拟订谈判计划 / 040

第四节 选择谈判人员 / 046

第五节 模拟谈判 / 049

同步测试 / 054

专项实训 谈判信息的收集 / 058

谈判计划的制定 / 058

第三章 商务谈判的开局 / 059

先导案例 中美“入世”谈判开局 / 060

第一节 商务谈判开局气氛的营造 / 061

第二节 谈判议程的确定 / 075

同步测试 / 082

专项实训 营造谈判开局气氛 / 084

第四章 商务谈判的报价与磋商 / 087

先导案例 该选哪种报价方案? / 088

第一节 报价 / 089

第二节 讨价还价 / 097

第三节 让步 / 105

第四节 冲突与僵局的调解 / 119

同步测试 / 128

专项实训 交易磋商 / 132

谈判策略 / 133

第五章 商务谈判的沟通 / 135

先导案例 解决国际贸易争端的
中国智慧 / 136

第一节 商务谈判沟通过程及
沟通方式 / 137

第二节 商务谈判中沟通的技巧 / 143

同步测试 / 162

专项实训 倾听 / 167

非语言沟通 / 167

第六章 商务谈判的成交与签约 / 169

先导案例 未注明交货日期引发的
纠纷 / 170

第一节 商务谈判的成交 / 170

第二节 商务谈判的签约 / 182

第三节 商务合同的相关知识 / 185

同步测试 / 194

专项实训 谈判签约 / 198

第七章 国际商务谈判 / 201

先导案例 《区域全面经济伙伴关系协
定》顺利签署 / 202

第一节 国际商务谈判概述 / 202

第二节 国际商务谈判中的文化
差异 / 208

三、突破谈判僵局的策略和技巧

既然商务谈判中出现僵局是不可避免的事，所以我们不仅要正视它，更要有礼有节地妥善处理。常见的用以突破谈判僵局的策略和技巧主要有以下几种：

(一) 运用低潮回避法打破僵局

当谈判陷入僵局，经过协商而毫无进展，双方的情绪均处于低潮时，可以采用避开该话题的办法，换一个新的话题与对方谈判，以等待高潮的到来。横向谈判是回避低潮的常用方法。由于话题和利益间的关联性，当其他话题取得成功时，再回来谈陷入僵局的话题，便会比以前容易得多。例如：在价格问题上双方互不相让、僵持不下，可以先把这一问题暂时搁置一旁，改谈交货期、付款方式等其他问题。如果在这些问题上双方感到满意了，再重新回过头来讨论价格问题，阻力就会小一些，商量的余地也就更大一些，从而弥合分歧，使谈判出现新的转机。



同步案例 4-12

代表的低潮回避法

山东省 A 公司是从事某化工产品贸易的公司。20××年，该化工产品国际市场价格暴跌，企业根据国内市场今后一段时间的行情分析后，决定乘机以低价从国外大量购进该产品。A 公司通过互联网搜寻了该化工产品主要生产国的信息，然后又通过对各厂家产品的性价比对比，最后确定英国 B 公司为谈判对象。A 公司首先通过电子邮件等方式与 B 公司进行沟通，然后 B 公司派出谈判人员主动来谈判。双方很快在进口产品的品种、规格、数量上达成了基本共识，但在接下来的价格谈判上双方各执一词，互不相让，谈判陷入僵局。这时，A 公司谈判代表思考了一会儿，面带微笑，换了一种轻松的语气，向对方说：“我们知道贵公司现在资金紧张，我们不妨把价格问题放一放，先来谈一谈贵公司最感兴趣的结算问题吧，或许能有

所突破。”B公司最关心的核心问题被A公司一语道破，谈判僵局很快被化解。最终这次谈判以一个对A公司更为优惠的价格达成协议。

（二）寻找替代方法打破僵局

俗话说，“条条大路通罗马”，在商务谈判上也是如此。谈判中一般存在多种可以满足双方利益的方案，而谈判人员经常简单地采用某一方案，而当这种方案不能为双方同时接受时，僵局就会形成。当双方越过对立的立场而去寻找促使坚持这种立场的利益时，往往就能找到符合双方利益的许多替代方案，这样就可以突破僵局。

（三）运用休会策略打破僵局

休会策略是谈判人员为控制、调解谈判过程，缓和谈判气氛，打破谈判僵局而常采用的一种基本策略。其目的在于双方冷静下来客观地分析形势，缓和紧张气氛，调整谈判谋略，以便在新的合作气氛中进入再谈判，提出双方都满意的新方案，这时，僵局就会比较容易被打破了。

（四）改变谈判环境打破僵局

正规的谈判场所容易给人们带来一种严肃沉闷的气氛，尤其是双方发生冲突、话不投机时，更容易使人产生压抑感。在这种情况下，作为东道主，可首先提出暂时休会，组织双方人员搞一些放松性的活动，如浏览观光、运动、娱乐等。在这一过程中，双方可不拘形式地对某些僵持的问题继续交换意见，寓严肃的讨论于轻松欢快的气氛中。作为谈判的另一方也可邀请对方到自己公司所在地区游览，以达到更换谈判环境化解僵局的目的。

同步案例 4-13 旅行外交

中葡两国关于中国澳门问题经历了四轮正式谈判，正式会谈期间，穿插了两国副外长的相互访问。中国政府代表团团长周南先生回忆，在每轮会谈之后中方都会邀请葡方代表团去内地访问，在访问中进一步交换意见，这在当时被外电称为“旅行外交”。周南说：“为了打破僵局，缓解谈判的紧张情绪，当时，每谈一轮，就领着葡萄牙人到中国的一个地方转一转，一边旅游，一边通过私下接触就一些问题进行磋商。比如一次看承德，一次看泰山，一次看长江三峡。利用这种会外的比较轻松的旅游的方式，再私下交换一些意见，增加双方了解，就更加容易沟通了，可以解决一些有困难的问题。”

可见，改变谈判环境，营造轻松愉悦的气氛，可以达到化解僵局的目的。

（五）更换谈判人员打破僵局

更换谈判人员分两种情况：一种情况是谈判双方由于争论激烈，伤害了对方的自尊心，或一方对另一方的主谈和负责人持有偏见和成见，提出不与其再谈下去的意见，要求对方“换将”。形成这种局面的主要原因是谈判人员在谈判中不能很好地区别对待人与问题，由对问题的分歧发展为双方个人之间的矛盾。当然，也不能忽视不同文化背景下，人们不同的价值观念的影响。另一种情况，是指谈判一方为了策略的需要，为推翻以前的承诺或向对方提出新的要求而主动换将。

如果属于前者，应视情况而定。必要时可更换谈判人员以缓和紧张气氛，打破僵局，但应注意，更换人员不等于降低谈判条件，谈判气氛和策略可以改变，但基本利益不能改变。

如果属于后者，己方提出换将，就必须考虑更换的目的是什么、能否实现、对方会有什么反应等问题，并且还需要适当的时机和恰当的借口。如果对方提出换将，则需要冷静应对。如对方否认已达成的协议，己方也可以借此否认之前的承诺，甚至向对方提出抗议；或不向新对手重复自己的观点，更轻易做出让步。

（六）利用中间人调解打破僵局

当谈判双方进入立场严重对峙、谁也不愿让步的僵持局面时，找到一位中间人来帮助调解，往往会获得意想不到的效果。

调解是请调解人拿出一个新的方案让双方接受。由于该方案照顾了双方的利益，顾全了双方的面子，并且以旁观者的立场对方案进行分析，因而很容易被双方接受。

商务谈判中的中间人主要是由谈判者自己挑选。不论是哪一方，它所确定的斡旋者应该是为对方所熟识，所接受的，与双方没有直接关系的第三者，否则就很难发挥其应有作用。在选择中间人时不仅要考虑其公正性，还要考虑其是否具有权威性。这种权威性是使对方逐步接受中间人的影响，最终转变立场的重要力量。

（七）运用最后通牒策略打破僵局

所谓最后通牒策略，是指商务谈判在陷入僵局时，一方向另一方列出最后的条件，如价格、交货期、付款方式，以及规定谈判的最后期限等，表示“行则行，不行则罢”，迫使对方做出让步，以打破僵局的策略。在商务谈判中，

人总是想象将来可能给己方带来更大的利益，表现出对未来的希望和对现实不肯舍弃的矛盾情绪，不肯做最后的谈判和选择。此时打破僵局、击败犹豫的对手，最有效的手段是采取最后通牒策略。

上面列举了一些突破僵局的策略和技巧。在现实谈判中，情况要比这复杂得多，策略和技巧也不限于上述几种。在具体谈判中最终采用何种策略和技巧，谈判人员应该从实际出发，具体问题具体分析，灵活地选择。



同步案例 4-14

第 18 头骆驼

一个老人给他的 3 个儿子留下了 17 头骆驼。他把骆驼的 $\frac{1}{2}$ 留给大儿子， $\frac{1}{3}$ 留给二儿子， $\frac{1}{9}$ 留给小儿子。于是，3 个儿子就开始分割他们继承的财产，但很快就大失所望，他们确实无法商量出一个好的解决方案。因为 17 无法被 2、3 或 9 整除。于是，3 个儿子就到一位智者那里求助。智者听完这一难题，沉思了一会儿，说：“牵着我那头骆驼，你再分分看！”这样，3 个儿子就有了 18 头骆驼。大儿子取走了他的 $\frac{1}{2}$ ，即 9 头；二儿子得到了他的 $\frac{1}{3}$ ，即 6 头；而小儿子则得到他的 $\frac{1}{9}$ ，即 2 头。9 加 6 再加上 2 就等于 17。他们最后还剩下了一头骆驼，正是那位智者借给他们的。

在谈判中，也应灵活多变，巧妙地化解僵局

(案例来源：世界经理人网站。)



即问即答

同步案例 4-14 中智者提供的第 18 头骆驼带给我们什么启示？

提示：在谈判中不妨退后一步，重新换个角度来看问题。