

<<商务谈判及礼仪实务>>

图书基本信息

书名：<<商务谈判及礼仪实务>>

13位ISBN编号：9787302328568

10位ISBN编号：7302328560

出版时间：2013-6

出版时间：清华大学出版社

作者：刘 华 陈 艳 魏文娟 编著

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<商务谈判及礼仪实务>>

内容概要

本书以商务谈判为主线，以突出能力技巧和实际应用为核心，通过一系列案例分析和实训项目，将理论阐述融入到实际谈判业务操作中，让学生全面了解并掌握商务谈判的基本流程和具体操作过程。其内容涉及商务谈判及其礼仪概述、商务谈判的过程、商务谈判的沟通技巧、商务谈判的语言技巧、商务谈判的价格技巧、商务谈判障碍的排除、个人礼仪、社交礼仪和商务礼仪等九个方面。

本书可作为普通高等院校（高职高专、应用型本科）、成人高校、民办高校及本科院校直属的二级职业技术学院市场营销、国际贸易、电子商务、物流管理、工商管理 etc 经济与管理类教材，也可作为政府机构、经济贸易部门、企业的培训教材。

<<商务谈判及礼仪实务>>

书籍目录

第一章 商务谈判及其礼仪概述	1
案例导入	1
第一节 商务谈判的概念及其特点	2
一、谈判的概念及其特点	2
二、商务谈判的概念及其特点	4
第二节 商务谈判的基本原则	6
一、合作原则	6
二、互利互惠原则	7
三、立场服从利益原则	7
四、对事不对人原则	7
五、坚持使用客观标准原则	8
六、遵守法律原则	8
第三节 商务谈判的类型	9
一、纵向谈判与横向谈判	9
二、一对一谈判与小组谈判	10
三、工程项目、技术贸易、机器设备、服务协议、产品交易谈判及资金谈判	11
四、合同谈判、协商谈判与索赔谈判	16
五、国际商务谈判与国内商务谈判	17
第四节 商务谈判的构成	18
一、谈判主体	18
二、谈判客体	18
三、谈判议题	18
四、谈判环境	19
第五节 商务谈判的策略	19
一、策略概述	19
二、商务谈判的目标与策略	22
第六节 商务谈判的心理	26
一、谈判心理概述	26
二、商务谈判的动力	29
三、谈判心理分析	34
四、成功谈判者的心理素质	38
第七节 商务谈判的组织	40
一、谈判者的资格审定	40
二、谈判人员的基本素养	41
三、谈判人员的选拔与培训	45
四、谈判人员的组织	47
第八节 商务谈判的工具	50
一、法律与政策知识	50
二、专业技术知识	52
三、策略知识、思维艺术与语言艺术	57
第九节 礼仪概述	60
一、礼仪及相关概念	60
二、礼仪的特征与原则	62
复习思考题	64

<<商务谈判及礼仪实务>>

案例分析一	64
案例分析二	65
案例分析三	66
案例分析四	67
案例分析五	67
案例分析六	68
第二章 商务谈判的过程	69
案例导入	69
第一节 商务谈判前的准备工作	69
一、收集情报信息	69
二、确定谈判目标	71
三、制订谈判计划	73
四、谈判人员的准备	75
五、模拟谈判	75
第二节 商务谈判过程	76
一、开局阶段	76
二、报价阶段	77
三、磋商阶段	79
四、协议达成阶段	82
第三节 商务谈判模拟案例	84
复习思考题	87
案例分析	87
第三章 商务谈判的沟通技巧	89
案例导入	89
第一节 沟通概述	89
一、商务谈判沟通的意义	89
二、商务谈判沟通的特点	91
三、商务谈判沟通的障碍	92
第二节 与不同类型企业沟通的技巧	94
一、与公司制企业沟通的技巧	94
二、与合作制企业沟通的技巧	97
三、与个人业主制企业沟通的技巧	99
第三节 与外商沟通的技巧实训	101
一、与美国商人沟通的技巧	101
二、与英国商人沟通的技巧	102
三、与法国商人沟通的技巧	103
四、与加拿大商人沟通的技巧	104
五、与德国商人沟通的技巧	105
六、与俄罗斯商人沟通的技巧	106
七、与日本商人沟通的技巧	106
八、与阿拉伯商人沟通的技巧	107
九、与韩国商人沟通的技巧	108
十、与非洲商人沟通的技巧	109
复习思考题	110
案例分析	110
第四章 商务谈判的语言技巧	111
案例导入	111

<<商务谈判及礼仪实务>>

第一节 语言谈判概述	111
一、谈判语言的类型	111
二、商务谈判语言运用的原则	114
三、商务谈判语言的运用	115
第二节 商务谈判语言的不同技巧	116
一、陈述的技巧	116
二、发问的技巧	120
三、说服的技巧	124
四、答复的技巧	128
复习思考题	134
案例分析	135
第五章 商务谈判的价格技巧	137
案例导入	137
第一节 价格谈判概述	138
一、影响价格的因素	138
二、价格谈判中的价格关系	140
三、价格谈判的合理范围	142
四、报价应遵循的一般原则	144
第二节 商务谈判价格技巧	145
一、先报价的利弊与技巧	145
二、价格解释的技巧	147
三、讨价的技巧	148
四、还价的技巧	150
复习思考题	154
案例分析一	155
案例分析二	155
第六章 商务谈判障碍的排除	157
案例导入	157
第一节 商务谈判障碍概述	158
一、商务谈判僵局产生的原因	158
二、打破商务谈判僵局的原则	161
三、商务谈判僵局的利用与制造	163
第二节 不同类型的反对意见	164
一、一般性的不同意见	164
二、偏见与成见	164
三、借口	165
四、了解情况的要求	165
五、自我表现式的不同意见	165
六、恶意的反对意见	165
第三节 商务谈判障碍排除	166
一、打破谈判僵局的方法	166
二、变被动为主动的方法	174
三、处理反对意见的技巧	177
四、如何控制谈判气氛	178
复习思考题	181
案例分析	181
第七章 个人礼仪	182

<<商务谈判及礼仪实务>>

- 案例导入 182
- 第一节 个人礼仪概述 182
 - 一、个人礼仪的内涵 182
 - 二、个人礼仪的基本特征 183
- 第二节 个人礼仪的几个方面 184
 - 一、言谈礼仪 184
 - 二、举止礼仪 187
 - 三、服饰礼仪 191
 - 四、仪容礼仪 196
- 复习思考题 199
- 案例分析 199
- 第八章 社交礼仪 200
- 案例导入 200
- 第一节 社交礼仪概述 200
 - 一、社交礼仪的含义 200
 - 二、社交礼仪的基本原则 201
 - 三、社交礼仪的主要目的 202
- 第二节 社交礼仪的几个方面 202
 - 一、见面与介绍礼仪 202
 - 二、宴会与舞会礼仪 209
 - 三、馈赠礼仪 215
 - 四、电话礼仪 219
 - 五、求职礼仪 221
- 复习思考题 225
- 案例分析 226
- 第九章 商务礼仪 227
- 案例导入 227
- 第一节 商务礼仪概述 227
 - 一、商务礼仪的含义 227
 - 二、商务礼仪的作用 228
- 第二节 主要国家的商务礼俗与禁忌 228
 - 一、朝鲜的商务礼俗与禁忌 228
 - 二、韩国的商务礼俗与禁忌 229
 - 三、日本的商务礼俗与禁忌 229
 - 四、泰国的商务礼俗与禁忌 230
 - 五、新加坡的商务礼俗与禁忌 231
 - 六、印度的商务礼俗与禁忌 231
 - 七、英国的商务礼俗与禁忌 232
 - 八、法国的商务礼俗与禁忌 232
 - 九、德国的商务礼俗与禁忌 233
 - 十、俄罗斯的商务礼俗与禁忌 233
 - 十一、美国的商务礼俗与禁忌 234
 - 十二、加拿大的商务礼俗与禁忌 234
- 第三节 商务礼仪实训 235
 - 一、商务接待与拜访 235
 - 二、商务仪式 237
 - 三、商务谈判礼仪 250

<<商务谈判及礼仪实务>>

复习思考题 255

案例分析 255

参考文献 257

附录A 谈判案例分析方法 258

附录B 商务谈判常用词汇英汉对照 266

<<商务谈判及礼仪实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>