# 商务沟通与谈判案例范本(六篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-10-16

*商务沟通与谈判案例范本一据记载，一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判，而是花了一个多星期的时间陪她在国内旅游，每天晚上还安排宴会。谈判终于在第12天开始，但每天都早早结束，为的是客...*

**商务沟通与谈判案例范本一**

据记载，一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判，而是花了一个多星期的时间陪她在国内旅游，每天晚上还安排宴会。谈判终于在第12天开始，但每天都早早结束，为的是客人能够去打高尔夫球。终于在第14天谈到重点，但这时候美国人已经该回去了，已经没有时间和对方周旋，只好答应对方的条件，签订了协议。

问题：

1、阅读此案例后谈谈你对商务谈判心理的感受。

2、一个成功的商务谈判者应注重收集哪些信息?

分析：

1、日方采取了很高明的谈判手段即拖延战术中的拖延谈判时间，这个战术最能稳住对方的谈判对手。日方在谈判中没有急于将谈判的事项第一时间放在谈判桌上，而是先带着谈判对手到处去游玩及参加各种宴会，这一手段不仅仅能拖延时间更重要的是他能软化人的心理，对方如果接受了他们的邀请，这已经实现了日方的第一步。直到最后一天日方才谈到重点，其实这正是体现了拖延战术的真正效果，他紧紧抓住了对方的心理，美国人急于回去，已经没有时间和日方周旋，在另一方面 ，他也会不好意思拒绝对方的要求，毕竟“吃人家嘴软，拿人家手短“，其实美国人已经违背了商务谈判的塬则，他没有把公私分开，没有把立场与利益分开，私谊是公事的辅佐，而公事决不能成为私利的牺牲品，这关系到一个谈判者的根本素质，谈判人员应该充分了解对方信誉，实力乃至实施谈判者的惯用手法和以往实例。

2、谈判对手的身份背景，资信，惯用的谈判手段，谈判对手性格特征以及他们善于谈判的特长，谈判对手所要达成的目标即对方谈判的目的。同时也应该了解市场行情，客观的了解对方以及掌握谈判的竞争者，以及在谈判中出现争议的议题的解决方案，时时关注对方的一举一动，并且及时作出反应!

**商务沟通与谈判案例范本二**

使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是……大学的……老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人?”但是，当你人在济南时，就应该问：“济南人还是青岛人?”这也是你对当地人的尊重;当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”!

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

**商务沟通与谈判案例范本三**

一个谈判高手通常提出很尖锐的问题，然后耐心的倾听对方的意见。商务专家说，如果我们学会如何倾听，很多冲突是很容易解决的。问题的关键是倾听已经成为被遗忘的艺术，而很多商人都忙于确定别人是否听见他们说的话，而不去倾听别人对他们说的话。

倾听要取得商业谈判的成功，必须在事前尽可能多地搜集相关信息。例如，你的客户的需要是什么?他们有什么选择?事先做好功课是必不可少的。

有高目标的商人做得更出色。期望的越多，得到的越多。卖家的开价应该比他们期望得到的要高，买家则应该还一个比他们准备付的要低的价格。

管理专家认为，谁能灵活安排时间谁就有优势。如果谈判时对方赶时间，你的耐心能对他们造成巨大的影响。

找出谈判方渴望达到的目的是否低的最好方法就是劝诱他们先开口。他们希望的可能比你想要给的要低，如果你先开口，有可能付出的比实际需要的要多。

在商业谈判中，不要单方面让步。如果你放弃了一些东西，必须相应地再从对方那里得到一些东西。如果你不这样做的话，对方会向你索要更多。

如果一个交易不是按照你计划中的方向进行，你该准备离开。永远不要在没有选择余地的情况下谈判，因为如果在这种情况下谈判，你就使自己处在下风。

通过你的举止来表现你的信心和决心。这能够提升你的可信度，让对手有理由接受你的建议。

最初提出的要求要高一些，给自己留出回旋的余地。在经过让步之后，你所处的地位一定比低起点要好得多。

确定一个立场之后就要明确表示不会再让步。

要诚心诚意地参与谈判，当必须敲定某项规则时，可以说你还需要得到上司的批准。

如果你正和一群对手进行谈判，设法说服其中一个对手接受你的建议。此人会帮助你说服其他人。

在一定的时间内中止谈判。

不要用有感情色彩的词汇回答你的对手。不要回应对方的压力，坐在那里听着，脸上不要有任何表情。

**商务沟通与谈判案例范本四**

一中国谈判小组赴中东某国进行一项工程承包谈判。在闲聊中，中方负责商务条款的成员无意中评论了中东盛行的伊斯兰教，引起对方成员的不悦。当谈及实质性问题时，对方较为激进的商务谈判人员丝毫不让步，并一再流露撤出谈判的意图。

问题：

(1)案例中沟通出现的障碍主要表现在什么方面?

(2)这种障碍导致谈判出现了什么局面?

(3)应采取那些措施克服这一障碍?

(4)从这一案例中，中方谈判人员要吸取什么教训?

案例分析

1、 案例中沟通出现的主要障碍在中方负责商务条款的成员无意中评论了中东盛行的伊斯兰教。

2、 这种障碍导致对方成员的不悦，不愿意与中方合作

3、 应该为此向对方成员道歉

4、 中方谈判人员在谈判前应该了解对方的习俗及喜好，避免类似与此情况再次发生，正所谓知己知彼才能百战百胜。

**商务沟通与谈判案例范本五**

大学生是知识层次较高的群体，在道德水准上，在礼仪修养方面应当提出更高的要求。法国作家大仲马说过：“有些人学了一生,而且学会了一切，但却没有学会怎样才有礼貌。”因此，开展礼仪教育和教学，进行标准的礼仪训练，通过礼仪这个“尺度”，规范大学生的言谈举止，矫正粗俗、丑陋行为，已经成为培养大学生良好形象、优雅气质和风度的必修课，必须引起高等院校教育工作者和大学生的普遍重视和关注。

第一、提升个人的素养，比尔•盖茨讲\"企业竞争，是员工素质的竞争\".进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。

第二、方便我们的个人交往应酬。我们在 商业交往中会遇到不同的人，对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的，比如夸奖人也要讲究艺术，不然的话即使是夸人也会让人感到不舒服。

第三、有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。一举一动、一言一行，此时无声胜有声。

通过学习商务礼仪，我们懂得了：

第一， 在商务活动中，我们要注意自己的仪容礼仪，仪容必须符合社会对该角色所规定的要求，给他人留下良好的形象;还要注意自己的服饰礼仪，着装的搭配以及职场仪态，认真的微笑和真诚的眼神是商务人员的基本表情。即懂得了基本的商务形象。

第二， 我们学会了办公室礼仪，特别是办公室会谈座次安排原则：远离门的座位为上座，靠近桌子的座位为上座，国际惯例是“以右为尊”，但国内也有“以左为上”的习惯，在实际操作时可按照具体情况灵活处理。还有办公室的禁忌礼仪，电话礼仪和接待礼仪等。

第三， 在通用商务礼仪礼仪中，我们了解了握手，名片接收与递送，交谈和互赠礼品的相关礼仪等。

第四， 知道了通用会务礼仪中的几种会议礼仪：工作会议礼仪，洽谈会礼仪，新闻发布会礼仪，茶话会礼仪，参览会礼仪及庆典活动礼仪等的具体安排。

第五， 同时我们学习了商务住行礼仪和商务餐饮礼仪。对入住宾馆和商务出行及中西餐方面的礼仪知识都有了一定的了解。

**商务沟通与谈判案例范本六**

礼仪，是一个人内在修养和素质的外在体现。学习礼仪，有助于提升我们的个人魅力。生活中一个不经意的小动作，往往体现了一个人的素养。学习商务礼仪，不仅纠正了我们日常生活中的一些不良习惯，也为我们今后的就业提供了一些借鉴。

还没开始学商务礼仪时，就对这门课充满了期待。在真正接触了商务礼仪这门课之后，我才发现，原来要真正做到优雅并不是那么容易的。一个人举止得体，言语文雅，就给别人留下了良好的印象。

正所谓，爱美之心，人皆有之。虽说现今崇尚的是自然美，但两者并不冲突。恰到好处的打扮和修饰，不仅不会显得过分招摇，反而塑造了个人的良好形象，展现了个人的道德素养。

在此之前，我总认为，只有未经任何修饰的美才叫自然美。然而经老师一讲，我逐渐改变了以前的观点。学习商务礼仪，不仅仅局限于应用在正式的社交场合，生活中，礼仪同样随处可见。通过对一个人仪表风度，服饰着装，行为举止以及语言谈吐的观察，我们能够大致了解其生活习惯、个人喜好、思想品德等其他方面的信息。因此，学好礼仪，对我们大有用处。

每当看到荧幕上的亚运会礼仪小姐迎面走来，个个气质非凡，举手投足间无不散发着一种优雅。这时，我们往往不由心生艳羡。禁不住感慨，如果我们能有她们一半的气质„„然而，我们或许无须去羡慕别人，只要我们用心，肯努力，一样可以做的很好。

通过一个学期的礼仪课的学习，我收获颇多。比如着装，在不同的季节、场合，就要有适合其季节、场合的不同的装扮。并不见得非得穿着漂亮、时尚才是美，这也不是我们要追求的目标。得体大方的衣着，同样能展现个人的美好形象。在这一系列的礼仪指导课程中，自我感觉收获最大的是行为举止。如果在平时，我们大都随意任行，从来没有注意过自己的一些行为举止是否得体。上了礼仪课后，我才察觉，以前的一些行为在现在看来是多么地不雅，着实有失淑女风范。

在礼仪课的学习过程中，我们获得了很多的乐趣。仅一个简简单单的蹲坐姿势，就蕴含着不少学问。课堂上，当老师说到，坐不能超过椅子的三分之二时，几乎所有的同学都不由地欠了欠身。这时才惊觉，自己的整个身体几乎全瘫坐在椅子上了，于是不禁一阵窃笑。有些人则暗暗自喜，庆幸自己没坐多。又如，当不小心掉了东西时，捡的时候要半蹲着身子，并膝盖靠拢„„有时候，我偶尔会自我开玩笑地说：连捡个东西也表现得如此有绅士风度和淑女风范，这还真有点古代的韵味了。不过，这也正好展现了我们“礼仪之邦”固有的大国风范。

在职场中，学好商务礼仪更显得重要。穿着得体、谈吐优雅、举止大方，无言中增加了自己的印象分。对于一个即将面临就业的大学生，更应该了解一些职场礼仪方面的知识。光有专业知识还不够，还要懂得一些面试的技巧。有些人很优秀，但在求职中却屡屡不顺，很多时候往往是在一些细节上出了问题。因此，在面试之前，我们要给自己来一个精心的打扮，这不仅是对自己负责，同时也是对面试官的一种尊重。在面试的过程中，我们要做到自信、有礼。如此我们将迈出了成功的第一步。接下来的，我相信，如果你已经具备了一定的专业知识和技能，那么，一切的问题也都能迎刃而解了。

短短的一个学期的商务礼仪课，却让我们从中学到很多。生活中仍然存在着一些有失大体的行为举止和不良的习惯，虽然我们一时半会还无法改正过来，但至少我们已经意识到了。我们经常不断地提醒自己，注意自己的一言一行。相信在不久，我们会在不断地改进，完善自我的过程中受益不少。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找