# 商务礼仪与谈判案例分析答案

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-06-11

*商务礼仪与谈判案例分析答案（精选12篇）商务礼仪与谈判案例分析答案 篇1 东北某林区木材厂是一个近几年生意红火的中型木器制造厂。几年来，依靠原材料有保证的优势，就地制造成本比较低的传统木器，获得了可观的经济效益。但是该厂的设备落后，产品工艺...*

商务礼仪与谈判案例分析答案（精选12篇）

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇1

东北某林区木材厂是一个近几年生意红火的中型木器制造厂。几年来，依靠原材料有保证的优势，就地制造成本比较低的传统木器，获得了可观的经济效益。但是该厂的设备落后，产品工艺比较陈旧，限制了工厂的发展。因此，该厂决定投入巨资引进设备技术，进一步提高生产效率，开拓更广阔的市场，于是他们通过某国际经济技术合作公司代理欲与外国某木工机械集团签订了引进设备合同，总价值110万美元。

1993年4月，外方按照合同规定，将设备到岸进厂，外方人员来厂进行调试安装。中方在验收中发现，该机部分零件磨损痕迹严重，开机率不足70%，根本不能投入生产。中方向外方指出，你方产品存在严重质量问题，没有达到合同机械性能保证的指标，并向外方征询解决办法。外方表示将派强有力的技术人员赴厂研究改进。2个月后，外方派来的工作组到厂，更换了不符合标准的部分零件，对机器进行了再次的调试，但经过验收仍然不符合合同规定的技术标准。调试研究后外方应允回去研究，但一去三个月无下文。后来厂方经过代理公司协调，外方人员来厂进行一次调试，验收仍未能通过。中方由于安装，调试引进的设备已基本停产，半年没有效益。为了尽快投入生产，中方认为不能再这样周旋下去，准备通过谈判，做出一些让步，只要保证整体符合省产要求即可。这正中外方下怀，中方提出这个建议后，他们马上答应，签署了设备验收备忘录，外方公司进行三次调试。但调试后，只有一项达到标准，中方认为不能通过验收。但外方公司认为已经达到规定标准，双方遂起纠纷。

本来，外方产品质量存在严重问题，中方完全有理由表示强硬态度，据理力争，但双方纠纷发生后，外方却显得理直气壮，反而搞得中方苦不堪言。其症结到底何在呢?

原来，双方签署的备忘录中，经中方同意，去掉了部分保证指标，并对一些原规定指标进行了宽松的调整，实际上是中方做出了让步。但是让步必须是有目的的和有价值的，重新拟定的条款更需做有利于中方的、明确清晰的规定，不然可能造成新的波动。但该备忘录中竟然拟定了这样的条款标准：某些零部件的磨损程度 以手摸光滑为准 某某部件 不得出现明显损伤 ，等等。这种空泛的、无可量化的、无可依据的条款让外方钻了空子。根据这样的模糊规定，他们坚持认为达到了以上标准，双方争执不下。你中国人摸着不光滑，我外国人摸着就是光滑。拿什么来做共同依据呢?中方面对自己同意的条款义正词严，但对于白纸黑字却说不清道不明。显然，掉在人家设的圈套里面了!

外国公司所采取的是精心炮制好了的策略，一段套着一段走。一开始，他们给你一套不合格的设备，能蒙就蒙，能骗就骗，如果骗不过去，就采取第二步，就是拖，逼着你主动让步。结果就拖出一个备忘录来。外方的调试显得很有耐心，但中方的效益却随之流失。时候，中方的一位负责人说，签订合同时，有关索赔条款的很多内容他都不是很清楚，也未请律师，当时只把索赔看成了一种不可不行的合同模式，也根本未想到会出现纠纷。可见这位负责人的意识是多么的淡薄，而没有正确的纠纷意识，又怎会有强烈的竞争意识呢?

中方在外商一改 耐心诚恳 的态度，拒不承认产品质量不符合标准的情况下，终于被迫求助于法律，聘请了律师，要求外方按原合同赔偿损失。外方在千方百计地拖延一个月之后，才表示愿意按实际损失来赔偿。中方认为，赔偿后至少可以保本，但结果又是南柯一梦!在原合同中，精明的外方在索赔条款中写进了一个索赔公式，由于这个公式相当复杂，签约时中方人员根本没有认真研究就接受了。他们没有想到会有纠纷，也根本没有把这公式当回事。现在，外方拿来这个公式，面对面地给你算细账。结果一出来，外方看着屏幕微笑，中国人看着屏幕发呆。原来，按照这个公式计算，即使这套设备完全不符合要求，视同报废，外方也仅仅赔偿设备引进总价的0.8%!还不说你已承认其中一项指标符合标准!110万美元的损失只赔偿约1万美元，中方负责人被激怒了，外方却如终彬彬有礼的微笑。

此时，纠纷的解决已无可能，律师写上建议依法提出仲裁。但查看合同有关仲裁的条款时，令人大吃一惊。如按合同进行仲裁，吃亏的仍然是中方。因为合同中写道： 如果在本合同中，发生一切纠纷，均需执行仲裁，仲裁在被诉一方所在国进行。 这就是说，如果中方向提出仲裁，只能在对方所在国进行，中方将要付出巨大的代价。但如果不提出仲裁，将受到巨大的损失。但外方不可能提出仲裁。如果中方向要外方提出仲裁，中方只能有一种手段，就是拒付货款。在国际贸易中，中国银行出具的不可撤消的保证函已与合同一起生效，银行方面保证信誉，遵守国际惯例，根本不可能拒付。也就是说，中方违约不存在客观可能性。在这种情况下，仲裁与否，中方真是进退两难。

对方对此胸有成竹，他们深深了解中方想仲裁而又不愿意到外国仲裁的矛盾。当中方每次提出干脆以仲裁的方式解决时，他们马上旁敲侧击提醒你他们国家仲裁历时要多么长，花销要多么大，等等。而中方一次次望而却步时，他们却又耍新的花招，开始新的进攻。他们趁中方这种欲进不能、欲罢不止的情况下，一再提出所谓的新的解决妥协。最后，中方在万般无奈的情况下，接受了对方总额为12%的赔偿，同时提供另外3%零件的最终方案。那台机器两年来根本就不能运转，没有创造任何经济效益。现在，虽然能勉强运转，仍需要不断地调整修理。即便如此，也只有60%左右的生产效率。

案例分析

在这个案例中，中方在签订合同时没有仔细的确定合同的细节，而只是想当然认为不会发生纠纷，并且对合同条款认识不清楚，最终上当受骗，而且不能挽回损失，给厂家造成了重大的损失。因此，在谈判中，在签订合同的时候，要注意确定谈判的细节和签约的细节，不能马虎大意，否则容易引起纠纷，于已于人都是不利的。

细节决定成败。交易过程中，往往是一个细节决定了全局的命运。所以，谈判人员在确定交易细节的过程中，要有重视细节的精神，不能忽视任何一个细节。

另外还值得注意，谈判是一个斗智的工作，可能的情况是，双方为了各自的利益而不顾其他，有时候为了自己利益而欺骗对方，尤其是对于不熟悉的客户，或者不是长期业务合作的客户。这时候，就要小心谨慎，不能自以为是。而要在合同签署之前，确认每一个细节条款，对于不合理地方，要及时指出，共同商讨，如果不能达成一致的话，宁愿放弃这次谈判。

当然，还要注意，合同的细节一般来说应该由双方商讨制定，不能由一方单独确定。否则，即为无效的条款。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇2

1989年4月4日,香港M公司向G公司在港的代理商K公司发来出售鱼粉的实盘,并规定当天下午5时前答复有效。该公司实盘的主要内容是：秘鲁或智利鱼粉，数量10000吨，溢短装5%，价格条款：M G上海，价格每公吨483美元，交货期：1989年5-6月，信用证付款，还有索赔以及其他的条件等。当天K公司与在北京的G公司联系后，将G公司的意见以传真转告M公司，要求M公司将价格每公吨483美元减少至当时的国际市场价480美元，同时对索赔条款提出了修改意见，并随附G公司提议的惯用的索赔条款，并明确指出： 以上两点若同意请速告知，并可签约 。

4月5日香港M公司与G公司直接通过电话协商，双方各做让步，G公司同意接受每公吨483美元的价格，但坚持修改索赔条款，即： 货到45天内，经中国商检机构检验后，如发现问题，在此期限内提出索赔 。结果，M公司也同意了对这一条款的修改。至此，双方在口头上达成了一致意见。4月7日，M公司在电传中，重申了实盘的主要内容和双方电话协商的结果。同日G公司回电传给M公司，并告知由G公司的部门经理某先生在广交会期间直接与M公司签署合同。4月22日，香港M公司副总裁来广交会会见G公司部门经理，并交给他M公司已签了字的合同文本，该经理表示要阅后才能签字。4天后(4月26日)当M公司派人去取该合同时，部门的经理仍未签字。M公司副总裁即指示该被派去的人将G公司仍未签字的合同索回。5月2日，M公司致电传给G公司，重申了双方4月7日来往的电传的内容，并谈了在广交会期间双方接触的情况，声称G公司不执行合同，未按合同条款规定开出信用证所造成M公司的损失提出索赔要求，除非G公司在24小时内保证履行其义务。

5月3日，G公司给M公司发传真称：该公司部门经理某先生4月22日在接到合同文本时明确表示： 须对合同条款做完善补充后，我方才能签字。 在买卖双方未签约之前，不存在买方开信用证的问题，并对M公司于4月26号将合同索回，G公司认为M公司已经改变主意，不需要完善合同条款而作撤约处理，没有必要在等我签字生效，并明确表示根本不存在要承担责任问题。5月5日M公司只电传给G公司，辩称，该公司索回合同不表示撤约，双方有约束立的合同仍然存在，重申要对所受损失保留索赔的权利。

5月6日，G公司作了如下答复：

(1)买方确认卖方的报价，数量并不等于一笔买卖最终完成，这是国际贸易惯例。

(2)4月22日，我方明确提出要完善，补充鱼粉合同条款时，你方只是将单方面签字的合同留下，对我方提出的要求不做任何表示。

(3)4月26日，未等我方在你方留下的合同签字，也不提合同条款的完善，补充，而匆匆将合同索回，也没有提任何意见。现在贵公司提出要我开证履行，请问我们要凭其开证的合同都被你们撤回，我们怎么开证履约呢?

上述说明，你方对着笔买卖没有诚意，多日后又重提此事，为此，我们对你方的这种举动深表遗憾。因此，我们也无需承担由此而引起的任何责任。

5月15日，M公司又电传给G公司，告知该公司副总裁将去北京，并带去合同文本，让G公司签字。

5月22日，M公司又电传给G公司，称：因M公司副总裁未能在北京与G公司人员相约会见，故将合同文本快邮给G公司，让其签字。并要求G公司答复是否签合同还是仍确认双方不存在合同关系，还提出如不确认合同业已存在，要G公司同意将争议提交伦敦仲裁机构仲裁。5月23日，G公司电传答复M公司，再次重申该公司5月3日和6日传真信件的内容。

6月7日，M公司又致电传给G公司，重述了双方往来情况，重申合同业已成立，再次要求G公司确认并开证。6月12日，G公司在给M公司的传真信件中除重申是M公司于4月26日将合同索回，是M公司单方面撤销合同。并告知，G公司的用户已将订单撤回，还保留由此而引起的损失提起索赔的权利。同时表示，在是隔一个多月后，G公司已无法说服用户接受M公司的这笔买卖，将M公司快邮寄来的合同文本退回。

6月17日和21日，M公司分别电告G公司和K公司，指出G公司已否认合同有效，拒开信用证等，M公司有权就此所受损害，费用，损失要求赔偿。双方多次的协商联系，均坚持自己意见，始终未能解决问题。

1989年7月26日，香港M公司通过律师，向香港最高法院提起诉讼，告G公司违约，要求法院判令G公司赔偿其损失。

案例分析

在这一则案例中，由于双方对合同条款争执不下，最终不得不诉诸法律。而在此之前，双方根本就没有对合同条款进行协商，也没有仔细的研究共同存在的问题。

在签署合同的时候应当注意：

◆ 草拟合同时把握自己的优势。草拟合同的一方有巨大的优势，因为你起草合同，你会想起口头谈判时没有想到的一些问题。如果你草拟合同，你可以拟写对自己有利的条款。对方看到合同的时候，他们会绞尽脑汁地想怎么跟你谈判这些条款。

◆ 谈判的时候记笔记。在你认为应该包括在最后协议中的条款旁边做记号，它会提醒你不要忘掉。而且，你不会认为这些内容在谈判中已经谈过了，就不必再写进去了。

◆ 如果你们是谈判团，让你们的人过目你的笔记。你急于达成协议，可能猜测对方会同意他们实际上不同意的东西。

◆ 签合同以前，必须从头到尾阅读当前的文本，对方可能趁你不注意已经对合同做了一些变动。

应当注意，不得随意变更或者解除合同，除非有一个不得已的前提条件，变更和解除合同的时候已具一定的法律条件，造成损失时，应当承担相应的赔偿责任。提议变更和解除合同一方，应给对方重新考虑所需要的时间，在新的协议未签订之前，原来的合同仍然有效。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇3

美国有位谈判专家想在家中建一个游泳池，建筑设计的要求非常简单：长30英尺，宽15英尺，有水过滤设备，并且在6月1日前做好。谈判专家对游泳池的造价及建筑质量方面是个外行，但这难不倒他。在极短的时间内，他不仅使自己从外行变成了内行，而且还找到了质量好、价格便宜的建造者。

谈判专家先在报纸上登了个想要建造游泳池的广告，具体写明了建造要求，结果有A、B、C3位承包商来投标，他们都交给他承包的标单，里面有各项工程的费用及总费用。谈判专家仔细地看了这3张标单，发现所提供的温水设备、过滤网、抽水设备、设计和付钱条件都不一样，总费用也有差距。

接下来的事情是约这3位承包商来他家里谈，第一个约好早上9点，第二个约好早上9点15分，第三个约好早上9点30分。第二天，3位承包商如约而来，他们都没有得到主人的马上接见，只得坐在客厅里彼此交谈着等候。

10点钟的时候，主人出来请第一个承包商A先生到书房去商谈。A先生一进门就宣称他的游泳池一向是造得最好的，好的游泳池的设计标准和建造要求他都符合，顺便还告诉主人B先生通常使用陈旧的过滤网，而C先生曾丢下许多未完的工程，而且他现在正处于破产的边缘。接着主人同B先生进行谈话，从他那里了解到其他人提供的水管都是塑胶管，他所提供的才是真正的铜管。C先生告诉主人的是，其他人使用的过滤网都是品质低劣的，并且不能彻底做完，拿到钱以后就不管了，而他则绝对保质保量。

谈判专家通过静静的倾听和旁敲侧击的提问，基本弄清了游泳池的建筑设计要求及3位承包商的基本情况，发现C先生的价格最低，而B先生的建筑设计质量最好，最后他选中了B先生建游泳池，而只能给C先生提供的价钱。经过一番讨价还价之后，谈判终于达成了一致。

案例分析：

在上述数例谈判成功，都是采取了以客观根据为公平的标准，结果是双方满意的。

运用客观标准的好处是，它将双方主观意志力的较量(这往往是两败俱伤的事)转换成双方共同解决问题的努力，变 对方是否愿意做 为 问题该如何解决 ，变双方以各种方法竞争上风为彼此有诚意的沟通。

为了更有效地运用客观标准，有几个方面似乎是应该注意的：

第一，尽量发掘可作为协议基础的客观标准。一般说来，这种标准往往不止一种。譬如：市场价、先例、科学的判断、专业的标准、效率、成本、法院的可能决定等。发掘越多，越有可能择取好的标准并帮助达成公平协议。 本案中谈判专家也许并不清楚游泳池的造价，但妙在使三个承包商说出了自己的底线，三个标准之下，自然就会找到那个更优的结果。

第二，所引用的客观标准至少在理论上应能使双方都感到合适，而且要独立于双方的意志力之外，否则也会使人感到不公平。承包商没有能遵守这一点。他利用自己的信息是谈判专家处于无知的境地，谈判专家顺势采取低姿态，充分利用三者相互熟悉，互相攻击，完成了自己的愿望。

第三，让双方都共同努力来寻求客观标准。如果是对方先阐明立场，定了价，你可以问： 你是怎么得到这个数字的?你的理由是什么? 对方如果提出了标准，只要可行，你便可以按照他的标准提出你的看法，借以说服他，这通常是很难抗拒的。 虽然在案例中没有介绍谈判专家在与承包商B的谈判中使用了什么手段，但我想上述方法一定是首选的，因为他手中已有了足够的的标准来决定谈判的结果。

第四，始终保持冷静的理性态度。谈判的实际情况毕竟可能是复杂多变的，你的对手可能只从自己的利益出发提出某种标准，甚至进而将它发展为不可让步的原则立场。这时你要冷静。首先，客观标准本身有多元性，你不一定非采纳不可，别的更为公平的标准也可能存在的。应该通过比较来共同决定取舍;其次，如果几个客观标准都必不可少，是否可考虑妥协折衷的方式以打破僵局。再次，如有必要，亦可邀请双方都认为公平的第三者，把所有标准交给他，由他进行仲裁。

第五，不屈从压力。贿赂、威胁、摆老资格、以人格担保、拒不让步等等都是压力。坚持客观标准就意味着决不屈从压力，无论对方如何千变万化，回答都一样：请说明理由，明确双方认可的标准。除非对方真的不让步，否则，只要还能谈下去，你就能取得优势，因为你的力量不仅在于意志的坚强，还在于合理合法的态度和真诚地希望公平解决问题的良好意愿。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇4

张先生与女友一起参加一个舞会，跳过几曲之后，有一个熟识的朋友过来邀请张先生的女友跳一曲。张先生因为觉得这位朋友以前有意追求自己的女友，所以不悦，暗示女友不能去。但是女友没有听从，还是笑着赴约了。一曲终了，张先生等女友回来后，指责女友不应与那人跳舞。女友表示不能接受，张先生觉得不能忍受，大声斥责，终于在舞厅大吵，引得别人奇怪地看着他们两人，最后女友一个人离开了舞厅，张先生在众目睽睽之下也觉得颜面尽失。

【分析】参加舞会，一般不邀请有男伴的女士，但是因为是熟识的人，所以反而是邀请女士共舞更符合礼节，而男士应该大度，一方面是尊重对方，另一方面也是对女友的信任与尊重。但是张先生却显得极没有风度，小心眼，而且透露出对女友的不信任、不尊重以及自己的不自信。这样的社交事件是很失败的。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇5

某酒店正在举行婚礼，在司仪的主持下，新郎跪下身向岳父岳母敬茶。一名旁观者小声地评价： 跪都没有跪相，摇摇晃晃的，茶都要洒出来了。 另一人接口道： 这种礼节很久不用了，现在又开始时兴起来。 第三人不禁问道： 什么时候废除的呢?

【分析】在饮茶礼仪的上茶时，倒的第一杯茶不宜过满，以杯身的2\\3处为宜。新郎为岳父岳母即长辈敬茶时更应该注意细节，以表示对长辈的尊敬。新郎跪都没有跪相，摇摇晃晃的，茶都要洒出来了是十分失礼的表现。而其他宾客作为客人，在沟通中应注意技巧，批评是为了让人进步，而不是针对他人，在宴会上一轮新郎的行为时对新郎的不尊重，应该在私下与新郎合理沟通。因此，这样的社交事件是失败的。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇6

一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。中文系毕业的小张同学前往面试，她的背景材料可能是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，一口英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。小张五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后翘起了二郎腿，笑眯眯地等着问话，孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说： 张小姐，请回去等通知吧。 她喜形于色： 好! 挎起小包飞跑出门。

问题：小张能等到录用通知吗?为什么?假如你是小张你打算怎样准备这次面试?

【分析】小张等不到录用通知。

第一，衣着。面试的时候应该穿正装，最好是带有职业性质的服装或套装。

第二，面容。面试的时候化装是对对方的尊重，但是一般是以淡妆为主，嘴巴涂有一定颜色的唇彩，让人觉得自己精神就行，不需要太艳丽的颜色。。

第三，坐资。坐下的时候，如果你穿的是裙子可以选择两脚并拢往左边或右边斜着，这样即美观又落落大方;如果你穿的是裤子而且又要翘脚，那么翘腿时把脚尖压下去，用脚尖对着别人是对别人的不尊重。

第四，走路。走路不应该过急或过慢，尤其是面试有了一定结果的时候更不应该选择跑，这样给对方造成不好影响还有可能撞到其他人。

第五，笑。在礼仪中我们讲究的笑是露出八颗牙齿。这样即能表达笑又不觉得做作。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇7

案例一

某照明器材厂的业务员金先生按原企图，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。

对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。 金先生说。

张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道： 好漂亮啊! 并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细钻研起来。

金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边安闲地环视着张经理的办公室。

当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习性性地用手搔了搔头皮。

虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调： 这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些?

金先生回答： 我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。

张经理默然了半天没有开口。

金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉。

这种照明器的性能先进在什么地方? 金先生又搔了搔头皮，反反复复地说： 造型新、寿命长、节电。

张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题:

1.请结合案例分析, 金先生的生意没有谈成的礼仪缺陷有哪些?

2.在商务活动中, 金先生应该如何注意自己的个仁攀礼仪问题?

分析： 1. 从一开始 金先生兴冲冲地登上六楼，他要拜访的张先生 是他这次业务的负责人，应该是要很重视礼节的：

① 脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经

理的办公室，首先不重视自己的外在形象，就是对

别人的一种不尊重。在这里就会给别人留下不好的

印象。

② 张先生接过金先生递过的照明器，并赞美漂亮还有

请金先生坐下，倒上一杯茶递给他。这里的金先生

应该说句感谢 但他没有，这显然有没有礼仪可谈，

又给人家留下一些不愉快的地方。

③ 金先生往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边

安闲地环视着张经理的办公室。这也是一种不尊

重，首先别人没有要求你坐 ，没有奉告你那里不

能坐，这也是礼仪的问题，随便抽烟随便乱看也是

不礼貌的。

④ 金先生习性性地用手搔了搔头皮。包括下文中的不

由自主地拉松领带。他自己的习性性动作不可以带

到商务座谈中.

⑤ 张经理还是有点半信半疑。这是应该问他还有哪里

需要解释吗

⑥ 谈到价格时，金先生的不应该有如此坚决的态度，

和双方和解，并说明不能作退让的理由。金先生又

搔了搔头皮，反反复复地说： 造型新、寿命长、

节电。 这里显然在态度上有点不耐烦的感到，容

易让人反感。

⑦ 金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办

公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这是应该安

静的等一会，这样做太损自己形象了。

2.个人形象 着装整洁得体 行为语言文明

案例二

某公司和外商洽谈一个合作项目，外商在考察了该公司后，对比满意，准备投资一千万美元。洽谈收场后，外商在该公司办公大楼的电梯上发现了一处痰迹，回国后便寄回一封信，回绝签订合同。

问：你认为信中应该说什么内容，。你如何看待这个问题? 分析

信中说：不珍爱环境的人不值得相信，不珍爱环境的企业不值得合作。

如何看待：在国际交往常规中，珍爱环境是一条首要的原则，而且强调不能光停留在嘴上，更要落实到举动中，只有在日常生活中养成良好的行为习性，才不会在关键的时候出问题。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇8

星期天，一对年轻的夫妇带着他们可爱的小宝宝逛商场。小宝宝看着琳琅满目的商品，用小手指指点点，显出兴致勃勃的神态。当来到儿童玩具专柜前，售货员笑脸相迎，热情地向孩子的父母打招呼： 您二位想买点什么，想给孩子买个玩具吧? 夫妻俩看看商品的标价，歉意地摇摇头，抱着孩子就想离开。突然，小宝宝哭闹起来： 我要玩具!我要玩具! 夫妻俩只好赔着笑脸又劝又哄，却无济于事。售货员好像悟出了什么，立即挑出了几件高级电动玩具，打开开关让玩具动起来给孩子看，并亲切地问道： 小宝宝，你想要哪件玩具呀?阿姨给你拿。 孩子立即停止了哭闹，语气干脆地说： 机器狗! 这时售货员看了一眼年轻夫妇，见他们犹豫了一下，交换着眼神，终于拿了钱买了机器狗。

请回答：(1)售货员运用了什么样的谈判策略?为什么会成功?

(2)这种策略的特点是什么?在商务谈判中适用于什么情形?

答案: (1)售货员运用的是以柔克刚的策略;找到了孩子这一对方的薄弱环节，通过诱导孩子的需求，从感情上打动了顾客。

(2)这种策略的特点是利用了对方的感情弱点，同时自己要保持耐心，要善于表达友好的态度，以获得对方的好感。在商务谈判中，这种策略适用于那些强硬、自大，同时又存在明显感情弱点的对手。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇9

ALADO公司隶属于1995年成立的马来西亚最大的铝合金制造商BSA集团。BSA集团是马来西亚最大的铝合金出口商，是马来西亚第一个生产18寸、19寸、20寸、22寸及24寸的铝合金轮圈的制造厂。奇瑞是安微芜湖市的地方国有企业。1996年购买了一条发动机生产线，1999年12月开始生产轿车。20xx年销售轿车9万多辆，其中出口1200多辆，占20xx年我国轿车出口的50%左右。20xx年签约，为伊朗建一个年产5万辆轿车的整车厂，用奇瑞的品牌和散件装车，成为我国第一家到国外去办合资轿车厂的企业。

自20xx年4月起，奇瑞公司开始与马来西亚ALADO汽车公司正式就ALADO汽车公司在马来西亚代理销售、制造奇瑞汽车展开洽谈。根据计划，双方先期进行CBU整车销售合作，后期进行CKD散件装配。马来西亚人力资源部长拿督冯镇安说： 此次合作除能开拓本地东盟汽车市场外，也能为马来西亚工人提供技术增值。同时，这项跨边合作将对许多零组件制造厂和下游供应商带来鼓励作用，并为马来西亚汽车工业创造许多就业机会。

此后，双方在多个方面保持了良好的合作关系，最终在20xx年11月12日，马来西亚ALADO公司与中国奇瑞汽车有限公司在人民大会堂举行了规模盛大的授权签字仪式。奇瑞汽车将全面授权马来西亚ALADO公司制造、组装、配售和进口代理奇瑞牌轿车。

根据协议，ALADO公司获权制造、组装、销售和进口代理六种类型的奇瑞牌汽车，按照分阶段执行的计划，ALADO公司到20xx年引进奇瑞的另外3款全新车型，将在20xx年完成所有6款车的引进工作，首款引进车型是奇瑞QQ，奇瑞汽车于20xx年12月正式登陆。同时ALADO公司与马来西亚的东方集团建立合作关系，在马来西亚的柔佛装配奇瑞QQ和奇瑞B14。

目前双方已经就CKD合作的细节达成有关协议。为使在马来西亚生产的奇瑞轿车质量得到保证，奇瑞公司先后派出二批人员奔赴马来西亚进行交流、指导，并就零件的国产化方面与ALADO公司达成了意向。

ALADO公司执行主席苏锦鸿先生透露，随着中国一东盟自由贸易区的建立以及20xx年东盟开放整车进口市场，设在马来西亚的奇瑞汽车工厂将成为奇瑞轿车进入东盟汽车市场的重要战略要地。公司将陆续在东盟国家确定40至50家奇瑞轿车特许经销商，首先在越南和印尼展开。

出席签字仪式的马来西亚交通部长陈广才指出，奇瑞汽车和ALADO公司的合作是马中两国经贸合作的一个典范。马来西亚政府希望更多的中国企业向马来西亚转让技术、扩大科技合作。

案例分析

奇瑞与ALADO公司在初次洽谈业务后，双方开展了多方面的合作关系，并没有因为第一次的合作而将这一合作关系告一段落。最终，双方在多个领域展开了全方面合作，形成了共赢的局面。

形成长久的合作关系，就要讲究诚信。有人会认为，谈判中不存在诚信，因为一旦讲诚信，向对方袒露已方情况，那将会导致谈判破裂，或让已方处于不利地位。须注意的是，这里说的诚信是在原则范围许可的诚信，不是那种向对方一览无遗的暴露。诚信是双方在遵守原则、保守秘密前提下的诚信，毕竟双方走到谈判桌前来就是要达成协议，形成合作关系。

一个高明的谈判者会重视任何业务伙伴，在商业社会里，顾客、合作伙伴都是自己不可多得的资源。所以，高明的谈判者会在谈判中始终坚持一个原则：把该说的东西向对方介绍。这样做的目的是让对方更好地掌握已方的情况，以期考虑一种更好的合作方式，这不失为一种积极的办法。

诚信还有一层意思就是要积极地替对方考虑，给对方提供建设性意见，帮助对方走出困境。这种方法会引起对方的好感，使往后的合作一路顺畅。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇10

1、某照明器材厂的业务员金先生按原企图，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。 对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。 金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道： 好漂亮啊! 并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细钻研起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边安闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习性性地用手搔了搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调： 这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些? 金先生回答： 我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。 张经理默然了半天没有开口。金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉， 这种照明器的性能先进在什么地方? 金先生又搔了搔头皮，反反复复地说： 造型新、寿命长、节电。 张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题:请结合案例分析, 金先生的生意没有谈成的礼仪缺陷有哪些?

2、小黄的最后面试失败了

小黄去一家外企进行最后一轮总经理助理的面试。为确保万无一失，这次她做了精心的打扮。一身前卫的衣服、时尚的手环、造型独特的戒指、亮闪闪的项链、新潮的耳坠，身上每一处都是焦点，简直是无与伦比、鹤立鸡群。况且她的对手只是一个相貌平平的女孩，学历也并不比她高，所以小黄认为胜券在握。但结果却出乎意料，她并没有被这家外企所认可。主考官抱歉地说： 你确凿很漂亮，你的服装配饰无不令我赏心悦目，可我认为你并不适合干助理这份工作。实在很抱歉。

分析：

我们应该时刻注意自己的衣着和配饰，并分清场合。对于配饰，宜少不宜多，否则给人一种张扬、压抑、零乱、不持重的感到。

3、这里没师傅只有大夫

某高校一位大学生，用手捂着自己的左下腹跑到医务室，对坐诊的大夫说： 师傅，我肚子疼。 坐诊的医生说： 这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。 学生的脸红到了耳根。

评析：

对于文化人称呼一定要明确，这样才干减少为难，这样既体现了自己的文化水平，也表示了对他人的尊重。当然，作为大夫也应该注意服务态度，考究礼仪修养。对顾客不当的语言应予以宽容，批判对方要采纳委婉的语气。

4、一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。中文系毕业的小张同学前往面试，她的背景材料可能是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，一口英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。小张五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后翘起了二郎腿，笑眯眯地等着问话，孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说： 张小姐，请回去等通知吧。 她喜形于色： 好! 挎起小包飞跑出门。

问题：小张能等到录用通知吗?为什么?假如你是小张你计划怎样准备这次面试? 点评：小张不能被录取，因为她缺少面试的基本礼仪; 具体说来她的无理表现在：1、服装过于时髦和前卫，不规范，不庄重，给人轻浮的感到;2、化妆过于浓艳和夸张。3、举止归于随意，不文明不优雅。 不请自坐 ，和 翘起了二郎腿 等给人的感到缺少基本涵养。

5、王峰在大学读书时学习非常刻苦，成绩也非常优秀，几乎年年都拿特等奖学金，为此同学们给他起了一个绰号 超人 。大学毕业后，王峰顺利地获取了在美国攻读硕士学位的时机，毕业后又顺利地进入一家美国公司工作。一晃八年过去了，王峰现在已成为公司的部门经理。今年国庆节，王峰带着妻子儿女回国探亲。一天，，在大剧院观看音乐剧，刚刚落座，就发现有3个人向他们走来。其中一个人边走边伸出手大声地叫： 喂!这不是 超人 吗?你怎么回来了? 这时，王峰才认出说话的人正是他高中的同学贾征。贾征大学没考上，自己跑到南方去做生意，赚了些钱，如今回到上海注册公司当起

潦攀老板。今天正好陪着两位从香港来的生意伙伴一起来看音乐剧。这对生意伙伴是他交往多年的年长的香港夫妇。此时，王峰和贾征彼此都既兴奋又感动。贾征大声寒暄之后，才想起了王峰身边还站着一位女士，就问王峰身边的女士是谁。王峰这时才想起向贾征介绍自己的妻子。待王峰介绍完毕，贾征兴奋地走上去，给了王峰妻子一个拥抱礼。这时贾征也想起该向老同学介绍他的生意伙伴了。

问题：上述场合的见面礼仪有无不符合礼仪的地方。若有，请指出来，并说明正确的做法是什么。

点评：不和礼仪的地方主要有：

大众场合不能喊对方的绰号。

大众场合不易大声寒暄，影响他人。

及时介绍彼此通行的客人，不能把随行的仁攀冷落。

对异性的拥抱礼不适合中国，还是握手对比好。

6、星期天，一对年轻的夫妇带着他们可爱的小宝宝逛商场。小宝宝看着琳琅满目的商品，用小手指指点点，显出兴致勃勃的神态。当来到儿童玩具专柜前，售货员笑容相迎，热心地向孩子的父母打招呼： 您二位想买点什么，想给孩子买个玩具吧? 夫妻俩看看商品的标价，歉意地摇摇头，抱着孩子就想离开。突然，小宝宝哭闹起来： 我要玩具!我要玩具! 夫妻俩只好赔着笑容又劝又哄，却无济于事。售货员好像悟出了什么，立即挑出了几件高档电动玩具，打开开关让玩具动起来给孩子看，并亲切地问道： 小宝宝，你想要哪件玩具呀?阿姨给你拿。 孩子立即停止了哭闹，语气干脆地说： 机器狗! 这时售货员看了一眼年轻夫妇，见他们犹豫了一下，交换着眼神，终于拿了钱买了机器狗。

请回答：(1)售货员运用了什么样的谈判策略?为什么会成功?

(2)这种策略的特性是什么?在商务谈判中适用于什么情形?

答案: (1)售货员运用的是以柔克刚的策略;找到了孩子这一对方的软弱环节，通过引诱孩子的需求，从感情上打动了顾客。

(2)这种策略的特性是利用了对方的感情弱点，同时自己要维持耐心，要善于表达友好的态度，以获得对方的好感。在商务谈判中，这种策略适用于那些强硬、自大，同时又存在明显感情弱点的对手。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇11

中外合资内地某公司总经理，获悉澳大利亚著名建筑设计师将在上海做短暂的停留，该大师是著名的当代建筑设计师。为了把正在建设中的XX大厦建设成一幢豪华、气派，既方便商务办公，又适于家居生活的现代化综合商住楼，必须使之设计科学、合理，不落后于时代新潮。具有长远发展眼光的总经理委派高级工程师作为全权代表飞赴上海，与该大师洽谈。既向这位澳洲著名设计师咨询，又请他帮助公司为XX大厦设计一套最新方案。根据总经理的指示精神，全权代表一行介绍了XX大厦的现状： XX大厦建设方案是在七八年前设计的，其外形、外观、立面等方面有些不合时宜，与跨世纪建筑的设计要求存在很大差距。我们慕名远道而来，恳请您的合作与支持。 全权代表一边介绍，一边将事先准备好的有关资料，如施工现场的相片、图纸，国内有关单位的原设计方案、修正资料等，提供给该大师一行。该大师在我国注册了一家甲级建筑设计公司。在上海注册后，该大师很快赢得了上海建筑设计市场。但是，内地市场还没有深入，该公司希望早日在大陆内地的建筑市场上占有一席之地。由于有这样一个良好的机会，因此该大师一行对这一项目很感兴趣，他们同意接受委托。可以说，双方都愿意合作。然而，设计方报价40万元。这一报价令人难以接受。设计方的理由是：公司是一家讲求质量、注重信誉、在世界上有名气的公司，报价稍高是理所当然的。而且，鉴于内地的工程造价，以及中国内地的实际情况，这一价格已是最优惠的价了。根据谈判代表了解，设计方在上海的设计价格为每平方米6.5美元。若按此价格计算，XX大厦250万平方米的设计费应为16.26万美元,根据当天的外汇牌价,应折合人民币136.95万元。的确，40万元人民币的报价算是优惠的了! 40万元，是充分考虑了内地情况，按每平方米设计人民币16元计算的。 该大师说道。但是，考虑到公司的利益，全权代表还价： 20万元(人民币)。 对方感到吃惊。顺势，全权代表解释道： 在来上海之前，总经理授权我们10万左右的签约权限。我们出价20万元，已经超出我们的权力范围。。。。。。如果再增加，必须请示正在内地的总经理。 双方僵持不下，谈判暂时结束。第二天晚上，双方又重新坐到谈判桌前，探讨对建筑方案的设想、构思，接着又谈到价格。这次设计方主动降价，由40万元降为35万元。并一再声称： 这是最优惠的价了。 内地方面的代表坚持说： 太高了，我们无法接受!经过请示，公司同意支付20万元，不能再高了!请贵公司再考虑考虑。 对方谈判代表嘀咕了几句，说： 鉴于你们的实际情况和贵公司的条件，我们再降5万元，30万元好了。低于这个价格，我们就不做了。 内地方面的代表分析，对方舍不得丢掉这次合作的机会，对方有可能还会降价，内地方面仍然坚持出价20万元。过了一会儿，设计方的代表收拾笔记本等用具，根本不说话，准备退场。眼看谈判陷入僵局。

这时，代表急忙说： 请您与我公司总经理通话，待我公司总经理决定并给我们指示后再谈，看这样好不好? 由于这样提议，紧张的气氛才缓和下来。

之后，设计方打了很多次电话，与总经理联系。在此之前，全权代表已与总经理通话，向总经理详细汇报了谈判的情况以及谈判的分析和看法。总经理要求全权代表一行： 不卑不亢!心理平衡! 所以当设计方与总经理通话时，总经理做出了具体指示。最后，在双方报价与还价的基础上，某公司出价25万元，设计方基本同意。但提出8月10日才能交图纸，比原计划延期两周左右。经过协商，当天晚上草签了协议。又过一天，签订正式协议。

案例分析

当对方提出的要求超出已方的要求时，可以以超出权力范围为由加以拒绝。在这个案例中，内地代表就以超出自己的权力为谈判筹码，迫使对方在急于进入内地市场的情况下以低的价格达成这次的协议。

以下一些场景是经常用到角色权力策略的，谈判人员不妨认真体会。

◆ 对方咄咄逼人的情况下。 在业务谈判的过程中，如果已经做出的让步仍无法让对方满意，面对对方咄咄逼人的让步要求，不妨说： 我只有这么多的权限了，设办法再让了!

◆ 对方要求你做出让步。 如果对方知道你手中有决定的权利，就不会轻易放弃说服你让步的愿望。然而，如果你以未经授权为由，就可以优雅地向对方说 不 ，因为没有让步的权利，这往往会使对方大伤脑筋，迫使对方只能根据目前的权限范围考虑问题，放弃进一步的要求。

◆ 对方急于求成。如果对方急于完成谈判，虽然知道会损失某些利益，也不得不妥协拍板，否则就得冒谈判失败的风险。

因此，谈判中最有实力的不一定是那些当时可以有权处理和决定一切事情的人。精心筛选出的权利限制，能成为谈判制胜的重要因素。

商务礼仪与谈判案例分析答案 篇12

广东玻璃厂厂长率团与美国欧文斯公司就引进先进的玻璃生产线一事进行谈判。从我方来说，美方就是顾客。双方在部分引进还是全部引进的问题上陷入了僵局，我方的部分引进方案美方无法接受，我方遭到拒绝。

这时，我方首席代表虽然心急如焚，但还是冷静分析形势，如果我们一个劲儿说下去，就可能会越说越僵。于是他聪明地改变了说话的战术，由直接讨论变成迂回说服。 全世界都知道，欧文斯公司的技术是一流的，设备是一流的，产品是一流的。 我方代表转换了话题，从微笑中开始谈天说地，先来一个第一流的诚恳而又切实的赞叹，使欧文斯公司由于谈判陷入僵局而产生的抵触情绪得以很大程度的消除。 如果欧文斯公司能够帮助我们广东玻璃厂跃居全中国一流，那么全中国人民很感谢你们。 这里刚离开的话题，很快又转了回来，但由于前面说的那些话，消除了对方心里上的对抗，所以，对方听了这话，似乎也顺耳多了。

美国方面当然知道，现在，意大利、荷兰等几个国家的代表团，正在我国北方省份的玻璃厂谈判引进生产线事宜。如果我们这次的谈判因为一点点的小事而失败，那么不但是我们广东玻璃厂，而且更重要的是欧文斯公司方面将蒙受重大的损失。 这损失当然不仅是重意，而说话中止使用 一点点小事 来轻描淡写，目的是为了引起对方对分歧的关注。同时，指出谈判万一破裂将给美国方面带来巨大的损失，完全为对方着想，这一点对方不容拒绝。

目前，我们的确有资金方面的困难，不能全部引进，这点务必请美国同事们理解和原谅，而且我们希望在我们困难的时候，你们能伸出友谊之手，为我们将来的合作奠定一个良好的基础。 这段话说到对方心里去了，既通情，又达理，不是在做生意，而是朋友间的互相帮助，因此迅速就签订了协议，打破了僵局，问题迎刃而解，为国家节约了大量外汇。

案例分析

在这里，广东玻璃厂的首席谈判代表在面对美国方面的拒绝时，没有直接地对抗拒绝，而是采用了迂回绕道的技巧，从而化解了谈判中产生的矛盾，取得了谈判的成功。

这次对美国方面的拒绝是在美国方面占有优势的情况下果断的拒绝，但是在谈判中拒绝不能武断，需要有一定的语言艺术，让对方觉得这样拒绝很难不接受，从而才能赢得谈判的主动权。

拒绝还可以通过赞赏的方式来提出。赞赏式拒绝法的实质就是从对手的意见中找出双方均不反对的某些非实质性内容，然后加以赞赏，突出双方的共同点，摆出理解对手的姿态，最后对不同的观点加以坦率的拒绝。这是因为一个人在提出自己的意见后，一旦受到某种程度的肯定和重视，人的心理会形成一种兴奋优势，这种兴奋优势给人带来情感上的亲善体验和理智上的满足体验。这种体验一旦发生，就会促进谈判的顺利进行。

一般来说，拒绝不能使用带教训、嘲弄或挖苦的语气，尽量不用带批判性的词汇，更不要勃然大怒。另外，拒绝在有的时候需要果断，这样更能显示出自己的坚定，但是在运用的时候要把握好时机和尺度。

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