# 商务活动洽谈会礼仪

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-07-02

*商界人士在商务交往中，多多少少都有过一些参加商务洽谈的经历。对于其中的一些人而言，甚至还可以说，他们在有如战场的商场上从商的成败得失，往往直接地取决于能否通过洽谈来为自己开辟成功之路。正是在这个意义上，“商界无处不洽谈”才成了商界人员的一句...*

商界人士在商务交往中，多多少少都有过一些参加商务洽谈的经历。对于其中的一些人而言，甚至还可以说，他们在有如战场的商场上从商的成败得失，往往直接地取决于能否通过洽谈来为自己开辟成功之路。

正是在这个意义上，“商界无处不洽谈”才成了商界人员的一句格言。商界人士所进行的洽谈，又称商务谈判，它是最重要的商务活动之一。

洽谈的含义，是指在商务交往中，存在着某种关系有关各方，为了保持接触、建立联系、进行合作、达成交易、拟定协议、签署合同、要求索赔，或是为了处理争端、消除分歧，而坐在一起进行面对面的讲座与协商，以求达成某种程度上的妥协。因洽谈而化学元素行的有关各方的会晤，便称为洽谈会。

按照常规，商务洽谈一向被视为一种利益之争，是有关各方为了争取或维护自己的切身利益，而寸步不让、寸土必争地进行了讨价还价。因此，在洽谈中，如欲“克敌制胜”，那就不可能不讲究洽谈的谋略。

与此同时，大家也应当看到，大凡正规、正式的洽谈，都是很注重礼仪的。绝大多数正式的商务洽谈，本身就是按照一系列约定俗成的既定的礼仪和程序进行的庄重的会晤。

在商务洽谈中，正确的态度应当是：既要讲谋略，又要讲礼仪。倘若只讲谋略而不讲礼仪，或是只讲礼仪而不讲谋略，都不会有助于洽谈的成功。

以下，将从商务礼仪，尤其是会议礼仪的角度，来具体讨论一下洽谈会的有关事项，即洽谈会礼仪。一般来说，洽谈会礼仪主要体现在洽谈的筹划与洽谈的方针等两大方面。

它们互为表里、不可分割、共同决定着洽谈会的成功。下面所介绍的洽谈会礼仪，主要涉及的便是这两个方面的问题。

在现实生活中，洽谈的具体形式可谓多种多样。不管商界人士面对的是何种形式的洽谈，都有必要为此而充分作好准备，以求有备无患。

商界人士在为进行洽谈而着手准备时，重点要在技术性准备和礼仪性准备这两个方面，狠下一番功夫。为商务洽谈而进行的技术性准备，是要求洽谈者们事先充分地掌握有关各方的状况，了解洽谈的“谋篇布局”，并就此而构思、酝酿正确的洽谈手法与洽谈策略。

否则，商务人员在洽谈中就完全可能会是“两眼一抹黑”、目标不明、方法不当、顾此失彼、功败垂成。商界人士在准备商务洽谈时，应当谨记如下四项基本原则：第一，客观的原则。

所谓客观的原则，意即在准备洽谈时，有关的商界人士所占有的资料要客观，决策时的态度也要客观。占有资料要客观，是要求谈判者尽可能地取得真实而准确地资料，不要以道听途说或是对方有意散布的虚假情报，来作为自己决策时的依据。

决策时的态度要客观，是要求谈判者在决策时，态度要清醒而冷静，不要为感情所左右，或是意气用事。第二，预审的原则。

所谓预审的原则，含义有二：其一，是指准备洽谈的商界人士，应当对自己的谈判方案预先反复审核、精益求精；其二，是指准备洽谈的商界人士，应当将自己提出的谈判方案，预先报请上级主管部门或主管人士审查、批准。虽说负责洽谈的商界人士拥有一定的授权、在某种特殊的情况下可以“将在外，君命有所不受”，或是“先斩后奏”。

但是这并不等于说洽谈者可以忘乎所以、一意孤行。在洽谈之前，对自己的方案进行预审，既可以减少差错，又可以群策群力、集思广益，使方案更臻完美。

第三，自主的原则。所谓自主的原则，是指商界人士在准备洽谈时，以及在洽谈进行之中，要发挥自己的主观能动性，要相信自己、依靠自己、鼓励自己、鞭策自己，在合乎规范与惯例前提下，力争“以我为中心”。

坚持自主的原则，有两大好处：一是可以调动有关的商界人士的积极性，使其更好地有所表现；二是可以争取主动权，或是变被动为主动，在洽谈中为自己争取到有利的位置。第四，兼顾的原则。

所谓兼顾的原则，是要求商界人士在准备洽谈时，以及在洽谈过程中，在不损害自身根本利益的前提下，应当尽可能地替洽谈对手着想，主动为对方保留一定的利益。有经验的商界人士都清楚，最理想的洽谈结局，不应当是“你死我活”、“鱼死网破”，而应当是有关各方的利益和要求都得到了一定程度的照顾，亦即达成妥协。

在洽谈中，为对手留下余地，不搞“赶尽杀绝”，不但有助于保持与对手的正常关系，而且会使商界同仁对自己刮目相看。在技术上为洽谈进行准备的时候，洽谈者应当争取作好以下三个方面的工作：首先，洽谈者应当知己知彼。

孙子曰：“知己知彼，百战不殆”。他的这句至理名言，对洽谈者准备洽谈也有一定的教益。

在洽谈之前，如能对对手有所了解，并就此有所准备，则在洽谈之中，洽谈者就能够扬长避短、避实就虚，“以我为长，击敌之短”，取得更好的成绩。对洽谈对手的了解，应集中在如下方面：在洽谈对手中，谁是真正的决策者或负责人；洽谈对手的个人资讯、谈判风格和谈判经历；洽谈对手在政治、经济以及人际关系方面的背景情况；洽谈对手的谈判方案；洽谈对手的主要商务伙伴、对头，以及他们彼此之间相互关系的演化；等等。

其次，洽谈者应当熟悉程序。谈判桌不比战场，“从战争中学习战争”那一套，对于洽谈来讲是行不通的。

虽说洽谈的经验需要积累，但是因为洽谈事关重大，所以它往往是不允许人们视之为儿戏，不允许人们在“知其一，不知其二”的情况下仓促上阵：从纯理上来讲，洽谈的过程是由“七部曲”一环扣一环，一气呵成的。它们是指探询、准备、磋商、小结、再磋商、终结以及洽谈的重建等七个具体的步骤。

在其中的每一个洽谈的具体步骤上，都有自己特殊的“起、承、转、合”，都有一系列的台前与幕后的准备工作要做，并且需要当事人具体问题具体分析，“随机应变”。因此商界人士在准备洽谈时，一定要多下苦功夫，多作案头的准备工作，尤其是要精心细致地研究洽谈的常规程序及其灵活的变化，以便在洽谈之中，能够胸有成竹、处变不惊。

最后，洽谈者应当学习洽谈策略。商界人士在进行洽谈时，总的指导思想是平等、互利，但是这并不排斥努力捍卫或争取己方的利益。

事实上，任何一方在洽谈中的成功，不仅要凭借实力，更要依靠对洽谈策略的灵活运用。在商务洽谈中，对于诸如以弱为强、制造竞争、火上烧油、出奇制胜、利用时限、声东击西等策略，任何行家里手都不会不清楚，但是至为关键的“活学活用”，却并非每个人都能做到。

而这一点，却正是商界人士自己必须做到的。比如，在洽谈时，应当何时报价，就是一个策略性极强的大问题。

如果想要先入为主、羸得主动权，那么率先出价是可行的。要是不明就里，指望以逸待劳，后发制人，那么则不妨后于对手报价。

仅仅就此而论，单纯地讲先报价好，还是后报价对，都没有什么意义，只有就事论事，才可以分出优劣。洽谈的礼仪性准备，是要求洽谈者在安排或准备洽谈会时，应当注意自己的仪表。

预备好洽谈的场所、布置好洽谈的场所、布置好洽谈的座次，并且以此来显示我方对于洽谈的郑重其事以及对于洽谈对象的尊重。在准备洽谈时，礼仪性准备的收效虽然一时难以预料，但是它绝对必不可少。

与技术性准备相比，它是同等重要的。 我方正式出席洽谈的人员，在仪表上，务必要有严格的要求和统一的规定。

男士一律应当理发、剃须、吹头发、不准蓬头乱发，不准留胡子或留大鬓角。女士应选择端正、素雅的发型，并且化淡妆，但是不许可作过于摩登或超前的发型，不许可染彩色头发，不许可化艳妆，或使用香气过于浓烈的化妆品。

在仪表方面，最值得出席洽谈会的商界人士重视的是服装。完全可以这样讲：由于洽谈关系大局，所以商界人士在这种场合，理应穿着传统、简约、高雅、规范的最正式的礼仪服装。

可能的话，男士应穿深色三件套西装和白衬衫、打素色或条纹式领带、配深色袜子和黑色系带皮鞋。女士则须穿深色西装套裙和白衬衫，配肉色长统或连裤式丝袜和黑色高跟或半高跟皮鞋。

有时，在谈判桌上，常常会面对这样一些人：男的穿夹克衫，牛仔裤、短袖衬衫、T恤衫，配旅游鞋或凉鞋；女的则穿紧身装、透视装、低胸装、露背装、超短装、牛仔装、运动装或休闲装，并深身上下戴满各式首饰，从耳垂一直“武装”到脚脖子。这身打扮的人，留他人的印象，不是不尊重自己、不尊重别人、不重视洽谈、自以为了不起，就是没有一点教养。

根据商务洽谈举行的地点的不同，可以将它分为客座洽谈、主座洽谈、客主座轮流洽谈以及第三地点洽谈。客座洽谈，即在洽谈对手所在地进行的洽谈。

主座洽谈，即在我方所在地进行的洽谈。客主座轮流洽谈，即在洽谈双方所在地轮流进行的洽谈。

第三地点洽谈，即在不属于洽谈双方任何一方的地点所进行的洽谈。以上四种洽谈会地点的确定，应通过各方协商而定。

倘若我方担任东道主，出面安排洽谈，一定要在各方面打好礼仪这张“王牌”。人们常说：“礼多人不怪”，其实在洽谈会中，又何尝不是如此呢？！在洽谈会的台前幕后，恰如其分地运用礼仪，迎送、款等、照顾对手，都可以赢得信赖，获得理解与尊重。

在这个意义上，完全可以说在洽谈会上主随客便，主应客求，与以“礼”服务实际上是一回事。在洽谈会上，如果我方身为东道主，那么不仅应当布置好洽谈厅的环境，预备好相关的用品，而且应当特别重视礼仪性很强的座次问题。

只有在某些小规模洽谈会或预备性洽谈会的进行过程中，座次问题才可以不必拘泥。在举行正式洽谈会时，则对它不能不予以重视。

因为它既是洽谈者对规范的尊重，也是洽谈者给予对手的礼遇。举行双边洽谈时，应使用长桌子或椭圆形桌子。

宾主应分坐于桌子两侧。若桌子横放，则面对正门的一方为上，应属于客方；肯对正门的一方为下，应属主方。

若桌子竖放，则应以进门的方向为准，右侧为上，属于客方；左侧为下，属于主方。在进行洽谈时，各方的主谈人员应在自己的一方居中而坐。

其余人员则应遵循右高左低的原则，依照职位的高低自近而远地分别在主谈人员的两侧变坐。假如需要译员，则应安排其就座于仅次主谈人员的位置，即主谈人员之右。

举行多边洽谈时，为了避免失礼，按照国际惯例，一般均以圆桌为洽谈桌来举行“圆桌会议”。这样一来，尊卑的界限就被淡化了。

即便如此，在具体就座时，依旧讲究有关各方的与会人员尽量同时入场，同时就座。至少，主方人员也不应在客方人员之前就座。

在洽谈的一般过程中，双方人员的态度、心理、方式、手法等等，无不对洽谈构成重大的影响。商务礼仪规定，商界人士在参加洽谈会时，首先要更新意识，树立正确的指导思想，并且以此来指导自己的洽谈表现。

这就是所谓洽谈的方针。谈判方针的核心，依旧是一如既往地要求洽谈者在庄严肃穆、剑拔弩张地洽谈会上，以礼待人，尊重别人，理解别人。

具体来说，它又分为以下六点：洽谈的第一点方针，是要礼敬对手。礼敬对手，就是要求洽谈者在洽谈会的整个过程中，要排除一切干扰，始终如一地对自己的洽谈对手讲究礼貌，时时、处处、事事表现得对对方不失真诚的敬意。

在洽谈过程上，不管发生了什么情况，都始终坚持礼敬对手，无疑能给对方留下良好的印象，而且在今后的进一步商务交往中，还能发挥潜移默化的功效，即所谓“你敬我一尺，我敬你一丈”。调查结果表明，在洽谈会中，能够面带微笑、态度友好、语言文明礼貌、举止彬彬有礼的人，有助于消除对手的反感、漠视和抵触心理。

在洽谈桌上，保持“绅士风度”或“淑女风范”，有助于赢得对手的尊重与好感。与此相反，假如在洽谈的过程中，举止粗鲁、态度刁蛮、表情冷漠、语言失礼，不知道尊重和体谅对手，则会大大加强对方的防卫性和攻击性，无形之中伤害或得罪对方，为自己不自觉地增添了阻力和障碍。

洽谈的第二点方针，是要依法办事。在商务洽谈中，利益是各方关注的核心。

对任何一方来说，大家讲究的都是“趋利避害”。在不得已的情况下，则会“两利相权取其大，两害相权取其轻”。

虽则如此，商界人士在洽谈会上，既要为利益而争，更需谨记依法办事。所谓在商务洽谈中应当依法办事，是要求商务人员自觉地树立法制思想，在洽谈的全部过程中，提倡法律至尊。

洽谈者所进行的一切活动，都必须依照国家的法律办事，惟其如此，才能确保通过洽谈所获得的既得利益。法盲作风、侥幸心理、铤而走险、目无法纪、都只会害人、害己，得不偿失。

有一些人在实践中，喜欢在洽谈中附加人情世故。它如果是指注重处理与对手的人际关系，争取促进双方之间的理解与尊重，那么则是正确的。

假若指的是要在洽谈中搞“人情公关”，即对对方吹吹打打，与对手称兄道弟，向对方施之以小恩小惠，则是非常错误的。实际上，这是小农意识在作怪，而且无济于事。

因为人情归人情，生意归生意，任何有经验的商界人士，都是不会在洽谈会上让情感战胜理智的。在洽谈中，过多地附加人情，甚至以为此重点，实在是误入歧途。

说到底，犯了这种错误的人，是没有法制观念，而且不懂得应当怎样做生意。洽谈的第三点方针，是要平等协商。

洽谈是什么？洽谈就是有关各方在合理、合法的情况下，进行讨价还价。由此可见，洽谈实际上是观点各异的各方经过种种努力，从而达成某种程度上的共识或一致的过程。

换言之，洽谈只会进行于观点各异的有关各方之间，所以假如离开了平等协商，成功的洽谈便难于设想。在洽谈中要坚持平等协商，重要的是要注意两个方面的问题：一方面，是要求洽谈各方在地位上要平等一致、相互尊重。

不允许仗势压人、以大欺小。如果在谈判的一开始有关各方在地位上便不平等，那么是很难达成让各方心悦诚服的协议的；另一方面，则是要求洽谈各方在洽谈中要通过协商，即相互商量，求得谅解，而不是通过强制、欺骗，来达成一致。

在洽谈会上，要做到平等协商，就要以理服人。要进行洽谈，就要讲道理。

要以理评理、无理找理、说理坚持一成不变。这样的话，就容易“自成一说”，说服对方。

洽谈的第四点方针，是要求同存异。有一位驰名世界的谈判大师说过：“所谓洽谈，就是一连串的不断地要求和一个又一个不断地妥协。

”他的这句大白话，肯定会有助于商界人士深化对洽谈本质的理解。在任何一次正常的洽谈中，都没有绝对的胜利者和绝对的失败者。

相反，有关各方通过洽谈，多多少少都会获得或维护自身的利益，也就是说，大家在某种程序上达到了妥协，彼此都“山重水复疑无路，柳暗花明又一村。”有经验的商务人员都清楚，有关各方既然同意坐下来进行洽谈，那么在洽谈桌上，就绝对不可以坚持“一口价”，一成不变，一意孤行。

否则就是作茧自缚、自欺人人。原因十分简单，在洽谈桌上，有关的一切议题，都是大可一谈的。

在洽谈会上，妥协是通过有关各方的相互让步来实现的。所谓相互让步，意即有关各方均有所退让。

但是这种相互让步，让不等于有关各方的对待让步。在实践中，真正的对等让步，总是难以作出的。

在洽谈会上所达到的妥协，对当事的有关各方只要公平、合理、自愿，只要尽最大程序维护或争取了各自的利益，就是可以接受的。洽谈的第五点方针，是要互利互惠。

上述之所以反复地强调：最理想的洽谈结局，是有关各方达成了大家都能够接受的妥协。说到底，就是要使有关各方通过洽谈，都能够互利互惠。

在商务交往中，洽谈一直被视为一种合作或为合作而进行的准备。因此一场商务谈判的最圆满的结局，应当是洽谈的所有参与方，都能各取所需，都取得了一定成功，获得了更大的利益。

也就是说，商务洽谈首先是讲究利益均沾、共同胜利的。如果把商务洽谈视之为“一次性买卖”，主张赢得越多越好，甚至要与对手拼个“你死我活”，争取以自己的大获全胜和对手的彻底失败，来作为洽谈会的最终结果，则必将危及与对方的进一步合作，并且使社会上对己方产生“心狠手辣”、“不能容人”的恶劣印象。

因此，商务人员在参加洽谈会时，必须争取的结局应当是既利己，又利人的。现代的商界社会，最讲究的是伙伴、对手之间同舟共济。

既要讲竞争，又要讲合作。自己所获利的利益，不应当建立在有害对手或伙伴的基础上，而是应当彼此两利。

对于这种商界的公德，商务人员在洽谈中务必应当遵守。洽谈的第六点方针，是要人事分开。

在洽谈会上，洽谈者在处理己方与对手之间的相互关系时，必须要作到人与事分离，各自分别而论。在洽谈中，要将对手的人与事分开，是要求商界人士与对方相处时，务必要切记朋友归朋友、洽谈归洽谈，对于二者之间的界限不能混淆。

正确的认识，是应当在洽谈桌上，大家彼此对既定的目标都志在必得、义不容情。因此，既不能指望对手之中的老朋友能够“不忘旧情”，良心发现，对自己“手下留情”，或是“里通外国”，也不要责怪对方“见利忘义”，“不够朋友”、对自己“太黑”。

业已明言：商务洽谈并不是一场你死我活的人与人的战争，因此商务人员对它应当就事论事，不要让自己对洽谈对手主观上的好恶，来妨碍自己解决现实问题。商界人士在洽谈会上，应当理解洽谈对手的处境，不要对对方提出不切实际的要求，或是一厢情愿地渴望对方向自己施舍或回报感情。

同理，商界人士在洽谈会上，对“事”要严肃，对“人”要友好。对“事”不可以不争，对“人”不可以不敬。

不然的话，商务人员要是在商务洽谈中“小不忍则乱大谋”，那可就怪不得旁人了。在商界，有一句行话，叫作“君子求财不求气”。

它再次告诫各位：意气用事，在商务交往中的任何场合，其中自然也包括洽谈会在内，都是弊大于利的。商界同时还流行着另外一句名言，叫作“君子爱财，取之有道”。

将其应用于洽谈之中，也是合情合理的。它告诉商界人士，要想在商务洽谈之中尽可能地维护己方的利益，减少己方的损失，就应当在洽谈的方针、策略、技巧上下功夫，从而名正言顺地在洽谈会上获得成功。

要是心思用到了其他地方，甚至指望以见不得阳光的邪门歪道出奇制胜，不得痴心妄想，便是自欺欺人。来源：石油在线

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