

第一章

商务谈判概述

学习目标

1. 了解商务谈判的基本概念、类型、特征等；
2. 理解商务谈判的重要意义，认识到谈判无处不在；
3. 掌握商务谈判的基本模式、商务谈判的目的。

先行案例

印度尼西亚高铁谈判

2015年10月16日，在经历了中日高铁竞标、印度尼西亚高铁设计方案变更以及日本退出竞标等系列事件后，中印高铁谈判终于尘埃落定。中国铁路总公司牵头组成的中国企业联合体，与印度尼西亚维卡公司牵头的印尼国企联合体正式签署了组建中印尼合资公司协议，该合资公司将负责印度尼西亚雅加达至万隆高速铁路项目的建设运营。

高铁在国内经济下行以及传统对外贸易优势不显的压力下，成为高端制造业代表向海外输送。目前我国正与多个国家展开高铁合作洽谈，中铁二院已获得“莫斯科—喀山”高铁项目的勘察设计合同，标志着中国高铁出海首单落地。虽然我国高铁公司早前在争取墨西哥、印度尼西亚、泰国等高铁项目上困难重重，不过随着“一带一路、高铁外交”战略支持，未来海外高铁发展之路预计将更加顺遂。

数据显示，2015年上半年国内高铁相关企业共斩获近千亿元海外订单，考虑到世界各国高铁需求不断上涨，预计到2020年，世界高铁总里程将超过50 000km，未来7年内的新增里程将达到30 000km以上，带来高铁直接投资将超过1.1万亿美元。海外高铁利润空间巨大，钢铁、基建施工、工程机械、轨道、车辆及配件、信息化设备、运营以及物流行业等相关高铁产业涉及的行业将收获利好。

【分析】

在此次印度尼西亚高铁项目的合作当中，企业之间的牵手合作能够取得决定性胜利，关键的是看准形势做分析，考虑印尼基础建设落后，经济欠发达，不得不选择以合作方式共建高铁，对印方经济合作方案进行详细评估十分重要。

在印尼高铁合作项目中，能够击败日方的原因之一，是习近平主席在多次不同的外交场合中不断力推中国高铁项目，以及为中国高铁品牌推广做了许多的工作，而且，在许多领导人会晤当中就提出了许多优惠的高铁合作项目，已经逐渐促成了与泰国、墨西哥等

不同的国家展开合作交流,极大地促进了中国高铁品牌的不断的对外输出。

资料来源:前瞻产业研究院中印高铁合作尘埃落定 中国高铁产业链发展解读[EB/OL]. (2015-10-16). <http://bg.qianzhan.com/report/detail/300/151016-c06ed879.html>.

第一节 商务谈判的概念

谈判是人类交往行为中的一种非常广泛和普遍的社会现象。比如,我们在平常购物中,与营业员或个体老板进行交涉,在工作中与上司就双方的权利和义务据理力争,在家庭内部就家务的分配或家庭开支与家人偶尔也会争得面红耳赤,在谈判桌上就某项业务与对方进行讨价还价,在社交酒会上与国外合作者探讨一个大型合作经济项目,在多个国家、多个地区或多个组织之间就某个重大问题举行的会议中陈述己方的观点,这些都可以归入谈判的范畴。

谈判的适用范围也是十分广泛的,大到国家之间经济、政治、军事谈判,联合国大会就某项问题进行的讨论;小到人们生活的现实社会中,各自的工作、学习、生活多种场合都有谈判。因此谈判不仅是政治家、外交家、贸易谈判家和法律专家的事,每一个人都有可能成为谈判者。由此可以看出,谈判是人与人交往的一种常见的形式。在现在的生活中,人们每天都面临谈判,每天都在与人谈判。

一、商务谈判的含义

(一) 商务的含义

商务应理解为商业活动,即贸易或交易,指买卖行为。商务,系指一切有形资产与无形资产的交换,或买卖活动的泛指和总称,即通俗意义上的“做生意”。

按照国际习惯划分,商务行为可以分为以下四种。

(1) 直接媒介商品的交易活动,如批发、零售商业,直接从事商品的收购与销售活动,成为“买卖商”。

(2) 为“买卖商业”直接服务的商业活动,如代理、经纪、运输、仓储、加工、整理等,成为“辅助商”。

(3) 间接为商业活动服务的,如金融、保险、信托、租赁等,成为“第三商”。

(4) 具有劳务性质的活动,如宾馆、旅行社、美容院、影剧院以及商品信息、咨询、广告等劳务,成为“第四商”。

(二) 谈判的含义

什么是谈判?美国谈判学会会长、著名律师杰勒德·I. 尼尔伦伯格在《谈判艺术》一书中指出:“谈判的定义极为简单,而涉及的范围最为广泛,每一项寻求满足的需要,至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们是为了改变相互关系或交换观点,只要人们是为了取得一致而磋商协议,他们就是在进行谈判。”

人们常常把“谈判”理解为“洽谈”。按照我国《辞海》解释,洽,为协和、和睦之意。而

对谈判解释为：谈是“讲论，彼此对话”；判则为：“评断”，谈判意为评断性的讲论。广义的谈判包括正式场合下的谈判和一切协商、交涉、商量、磋商的活动。

狭义的谈判是指在正式的情况下，两个或两个以上的组织或个人，对涉及切身权益的、有待解决的问题进行充分交换意见和反复磋商，以便寻求结果，最后达成协议的合作过程。

理解谈判的内涵，要注意把握两点：①“谈”，就是谈双方合作意向，谈合作的必要性，谈发展的前景，谈采取的措施和实施的手段；②“判”，就是对合作而引起的责任承担、风险分担、亏损或赢利的分配、权利分享、义务贡献等，逐条逐句地做出数字、范围、界限标准和时限方面的判定。

（三）商务谈判的含义

商务谈判是关于商业事务上的谈判，具体是指两个或两个以上从事商务活动的组织或个人，为了满足各自经济利益的需要，对涉及各方切身利益的分歧进行意见交换和磋商，谋求取得一致和达成协议的经济交往活动。所以也有人把商务谈判称为经济谈判。

随着社会主义市场经济体制日益完善，企业作为独立法人，和国内外经济组织间的经济贸易往来越来越频繁，尤其是加入了 WTO 后，企业自主权越多，意味着其活动的空间越大，需要处理与外界之间事务关系也就越多。

企业在扩大对内与对外的经济交往活动中，需要用谈判促进彼此的了解，互通信息，推销商品，引进设备采购原材料、燃料、广泛地开展经济与技术合作。与此同时、由于种种原因出现经济利益冲突、争议、纠纷也越来越多，企业需要运用谈判方式解决。因此，越来越多的企业家把更多的时间和精力放在开展商务谈判活动上。

课堂讨论

你和同学在图书馆，你觉得闷，同学又觉得吵，图书管理员应该怎么办呢？

（四）商务谈判是科学性和艺术性的统一

1. 商务谈判是一门科学

（1）商务谈判涉及多门学科的知识。商务谈判研究的是在激烈的市场竞争中，对参与谈判的买卖双方，彼此相互制约、相互合作、相互竞争并在特定方式下体现相互的经济利益关系，以及由这种经济利益关系所决定的相应的谈判方针、原则、方式、技巧和策略。整个谈判活动，涉及贸易、金融、企业管理、市场营销、法律等知识；同时又涉及社会学、心理学、公共关系学、语言学、运筹学、逻辑学等广泛的知识领域。从这个意义上说，商务谈判是上述各门学科知识的综合。

（2）商务谈判具有一定的规律性。商务谈判的规律性要求谈判者在发挥主观能动作用的同时，应了解和认识商务谈判的规律，遵循其规律，根据具体情况来制定方案对策。

2. 商务谈判是一门艺术

在谈判的过程中参与人员的素质、能力、经验、心理状态、情感以及临场的发挥状态对谈判进程的结果有极大影响，使谈判的结果体现出极大的不确定性。

在实践中人们常常会听到“与某某人谈判很愉快”“与某某人谈判让人心闷气憋”“与某某人谈判令人讨厌”。其实这些都与谈判艺术有很大的关系。

无论谈判的具体内容如何,为了达到预期的目的,在实施既定方案的过程中,谈判者应注意将原则性与灵活性结合起来。以理服人、以情动人,抓住一切机会与对方沟通感情,进而影响对方的观点和立场,这就是谈判艺术的体现。

一 课堂讨论

美国约翰逊公司的研究开发部经理,从一家有名的 A 公司购买一台分析仪器,使用几个月后,一个价值 2.95 美元的零件坏了,约翰逊公司希望 A 公司免费调换一只。A 公司却不同意,认为零件是因为约翰逊公司使用不当造成的,并特别召集了几名高级工程师研究,寻找证据。

双方为这件事争执了很长时间,几位高级工程师费了九牛二虎之力终于证明了责任在约翰逊公司一方,取得了谈判的胜利。但此后整整 20 年,约翰逊公司再未从 A 公司购买过零件,并且告诫公司的职员,今后无论采购什么物品,宁愿多花一点钱,多跑一些路,也不与 A 公司发生业务交往。请你来评价一下,A 公司的这一谈判究竟是胜利还是失败?原因何在?

二、商务谈判的意义

(一) 增加对谈判双方的了解

当谈判双方明确表示谈判意向时,一方所了解的仅仅是对方交易的需要,其他却一无所知,或知之甚少。仅有谈判意向并不构成谈判行为,因此还需要通过谈判加强彼此的了解。

当然,在正式的谈判前,一方可对对方的资信、经营等一般状况做一些间接的调查,但这只是一种抽象的了解,因为一项交易的内容和目的是具体的,对方在这次交易活动中的具体态度、实力等情况必须在与对方发生联系的谈判中,面对面地观察、判断才能明确。

(二) 平衡谈判双方的利益

商务谈判中合同的签订,协议的执行,直接影响谈判双方经济利益的得失。成功的商务谈判常常使双方获得的利益大体相同。在最初的谈判中,双方所提出交易无一不是有利于自己的一方或者说有意过分强调自己的利益,正所谓“买者喊低价,卖者叫高价”。

但这只不过是一种策略,因为双方都清楚地知道,最后交易很难按照任何一方提出的初始条件达成,这样做无非是为自己谈判中留有余地。双方这种共同的交易心理会导致交易利益上的平衡。只有平衡谈判双方的利益,达到双赢,才是成功的谈判。

(三) 约束谈判双方履行义务

在现货交易中,通过短暂的讨价还价,买卖双方即按约履行义务,并获得相应权利,极

少发生纠纷。但是通过商务谈判而达成的非现货交易活动大多数都是在未来某一时间进行,尤其是劳务、技术、资金转让等,履行义务都有一个较长的时间范围,为防止一方不履行义务,还要通过谈判及合同的签订加以约束。

不仅如此,在正式谈判中,任何一方的行为都具有一定的法律意义,受到某种程度的约束。《联合国国际货物销售合同公约》是照顾到不同的社会、经济和法律制度的国际货物销售合同统一规则,它有助于减少国际贸易的法律障碍,促进国际贸易的发展。公约中对询盘、发盘、还盘、接受等做了规定,在国际商务谈判中要按公约中相应的规定进行,并对谈判产生作用和影响。

(四) 发展和开拓谈判双方合作领域

通常人们认为,一项成功的谈判活动,是一方从该项交易中获得了最大的经济利益。但真正的商务谈判成功者并不这样想,他们所谋求的是通过每次谈判活动与对方形成长久、稳固、友好的合作关系,注重双方交易的长期利益,开拓双方新的业务合作领域,促进双方事业的共同发展。

(五) 提高和改进交易双方管理水平

商务谈判是管理活动的一部分,科学地进行谈判可以提高企业的管理水平。企业管理活动主要是对企业经营过程进行计划、组织、指挥、监督和调节。通过谈判可以发现并借鉴对方管理上的先进经验,分析寻找本企业管理中存在的问题,从而制定有效措施予以纠正。

谈判具体表现为业务活动上的竞争,管理能力上的较量,有竞争、有较量,从而受到启发,进一步提高本企业的经营管理水平,是学习借鉴对方经验的良好时机。

第二节 商务谈判的类型

商务谈判的分类有如下几种。

一、按谈判内容划分

1. 商品贸易谈判

商品贸易谈判即一般商品(有形商品)买卖谈判,主要是指买卖双方就买卖货物有关内容,如质量、数量、包装、运输、保险、交货时间、价格条件、支付方式、索赔、不可抗力、仲裁等,以及交易过程中双方的权利、责任、义务等问题进行的谈判。商品贸易谈判是商务谈判中最常见也是最多的一种谈判。

2. 技术贸易谈判

技术贸易谈判是指技术贸易中关于技术、性能、使用权益等的谈判。它包括技术服务、技术培养、专有技术保密、商标以及标准和考核验收的内容。由于技术本身的特点,使得技术贸易谈判与一般贸易谈判有很大差别。

3. 投资项目谈判

投资是指把一定的资本(包括货币形态资本、物质形态资本、所有权形态资本和智能形态资本等)投入和运用某一项目之中,以获取一定的利益。投资项目谈判是指谈判双方就双方共同参与或涉及双方关系的某项投资活动,对该投资活动有关的投资项目、投资方向、投资形式、投资内容、投资项目可行性、投资者在活动中权利义务责任及相互之间关系进行的谈判。

近年来,随着资本市场的开放,企业资产重组、兼并、产权交易日益活跃,这类谈判也日益增多。

4. 索赔谈判

索赔谈判是指合同当事人在合同义务不能或未能完全履行时,合同当事人双方进行的谈判。在众多的合同履行实务中,由于多种原因,导致了当事人违反或部分违反合同的事件屡见不鲜,为商务谈判提供了一种特定形式。

5. 劳务贸易谈判

劳务贸易谈判是指提供劳务的人员及相应服务的双方就提供劳务的形式、服务、时间、价格、计算方法及劳务费的支付方式,当事人双方的权利、责任和义务关系所进行的谈判。

6. 工程项目谈判

工程项目谈判是工程的使用单位和工程的承建单位之间的谈判。由于此类谈判涉及面广,通常由两方以上的人员参加,包括使用方、设计方、承包方。因此,工程项目谈判是最复杂的谈判之一。

在工程项目谈判中,承包方(卖方)是通过对其人工成本、分包商成本、购入原材料和安装设备成本的进行核算,加上预期利润报价,标价越高,获利越大。工程使用方(买方)多数情况下使用招标的方式选择谈判对手。因此,在谈判开始前,双方对标价有大概的估价,谈判中主要就工程的各项具体的预算进行讨论。影响谈判双方的主要因素是承包商的信誉、能力和技术人员的经验。

由于工程使用方在施工中常常会对一些设计进行调整,为避免这种情况发生时引起争议,应在合同中规定计算费用的标准或方法。

二、按谈判地点划分

1. 主场谈判

主场谈判指谈判人员以东道主身份,在自己所在地进行的谈判。主场谈判比较受欢迎,主要优势是:以理压客;可以同时谈判场内或两个领域开展活动;易于建立心理优势。当然,主场谈判的缺点是需要支付较大的谈判成本,或容易被对方了解虚实,攻破防线等。

2. 客场谈判

客场谈判指谈判人员到对方所在地进行交易的谈判。在商务谈判中,如一方为主场

谈判,则另一方必为客场谈判。客场谈判,为客的一方有可能进一步了解东道主一方的虚实,但由于身处异地,特别是国际商务谈判,会形成客观上的劣势,诸如谈判期限,谈判授权,信息交流,以及言语障碍等。所以客场是一种难度较大的谈判。在谈判中不但要审时度势,反应灵活,还要做到客随主便。

3. 第三地谈判

第三地谈判是指在谈判双方所在地以外其他地点的谈判。在第三地进行谈判,对双方来说,没有宾主之分,这就避免了其中某一方处于客场的不利地位,为双方平等地进行谈判创造了条件。当然,采用中立地也有不足,主要是不利于双方进行实地考察,了解对方的情况等。

三、按谈判双方接触方式划分

1. 直接谈判

直接谈判又称面对面谈判,是指谈判双方(或多方),进行面对面的口头磋商。双方谈判人员在一起直接进行交谈磋商,有利于双方谈判人员交流思想感情。双方谈判人员随着接触增加,会产生互惠要求。

一般情况下,面对面交谈,即使实力再强的谈判者,也难以保持交易立场的不可动摇。面对面谈判,可以观察对方的面部表情、态度,进而审查双方交易的诚实性。

2. 间接谈判

间接谈判是双方不直接见面,而通过信函、电话、电传、互联网等方式进行的谈判。这种谈判的好处是:简单快捷,成本低,而且在向对方表示拒绝时,要比面对面的谈判方式容易得多。

间接谈判的不足之处是不便于当事人双方的相互了解、直接交流与反馈。同时用电传、函电、传真、互联网传递的信息量有限,因此,适合交易条件比较明确规范或内容比较简单的业务。

四、按商务谈判的结果划分

1. 双赢或多赢型谈判

双赢或多赢型谈判指通过谈判活动能最大限度地创造出最佳的解决方案,满足各方的利益要求。

双赢或多赢型谈判有两个前提:①大家必须是合作的,即博弈论中的“合作博弈”,一方不合作,就很难找到大家都能接受的方案;②创造价值,寻求一个最大化的非零和的谈判结果的整合式谈判方案。

现代谈判学认为,谈判是交易双方为最终取得互惠协议而作的努力。因此,一场成功的谈判不是你输我赢,胜者为侯,败者为寇,而应该是双方合作互利的过程,每一方都应是胜者,最终达成的协议必须对每一方都有利。

2. 双输或多输型谈判

指双方或多方均没有在谈判中获得利益,实现谈判目标的谈判。

3. 输赢型谈判

输赢型谈判指在谈判中一方所得为一方所失,一输一赢的谈判。

在现实中,一切谈判的共同利益目标是各方都想满足自己的需要。谈判是从不平衡转变到平衡、从无序到有序的过程。谈判的出发点是“合作”“磋商”和“利己”,即从合作的目的开始谈判,经过磋商,双方达成一致协议,最终达到利己的目的。如果将谈判看成弈棋,非要决一胜负,这场谈判肯定不会成功,也不能圆满结束。

在这种思想指导下进行的谈判,必然产生两种情况:①谈判的双方都坚持强硬的立场,认为一方所得,即另一方所失,给对方所作出的让步就是我方的损失。因此,把谈判看成一场意志力的竞赛,在谈判中总是等待甚至逼迫别人让步,而自己则坚持较高的或不现实的权利要求。这种谈判的结果,往往是“马拉松”式的意志力的对抗赛。②一方持强硬态度,以“命令者”的身份出现,步步紧逼,得寸进尺;另一方则被迫让步。强硬的一方,在谈判桌上得到了他们想要得到的东西,成为“赢家”;而“输家”则对谈判结果极为不满,他们可能在谈判以后以种种借口,宣布协议无效,或是在执行协议时打折扣。这种“一边倒”式的谈判产生的消极后果,使谈判变得毫无意义。

课堂讨论

有一个妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子,这两个孩子便讨论如何分这个橙子。请问怎样分才能使双方满意?

五、按谈判参与人划分

1. 单人谈判

单人谈判即一对一谈判,是指谈判各方分别只派一个谈判人的谈判。它的优势在于:谈判规模小,谈判工作的准确及各种工作安排上都可以灵活变通。谈判方式可以灵活选择,可以克服小组谈判中相互配合不力的状况,有利于沟通,也有利于封锁信息。

它的缺陷是一个人要对付多方面的问题,而且要单独做出决策,压力较大。无法使用小组谈判某些策略。

2. 小组谈判

小组谈判也称团队谈判,是指谈判各方分别派两名或两名以上的谈判者进行谈判。它的优点是可以集思广益,寻找更多的对策方案,可以运用谈判的各种策略,发挥团队优势;可以分散对手注意力,减轻个人的压力。缺点是参与谈判的人多,彼此的协调沟通容易出现問題。

六、按谈判性质划分

1. 正式谈判

正式谈判是指从谈判场所安排、到出场的人员以及涉及的议题使双方均认识到对其言行应承担责任的谈判。谈判中就贸易、资本、技术等商务活动相关问题进行实质性的磋商洽谈。而且双方经磋商达成一致意见,所签订的协议受法律约束。

2. 非正式谈判

非正式谈判指在比较随意、自由的环境下,双方用视为“非正式”的形式,就贸易意向进行广泛的讨论、交换意见。在非正式谈判中,可以无拘无束地谈话,也可以以活动的形式展开。这些谈话和活动,就像润滑剂一样增进感情,使问题顺利解决。

七、按谈判方式划分

1. 纵向谈判

纵向谈判是指在确定谈判的主要问题后,逐个讨论每一问题和条款,讨论一个问题,解决一个问题,一直到谈判结束。例如,一项产品交易谈判,双方确定出价格、质量、运输、保险、索赔等几项主要内容后,开始就价格进行磋商。如果价格确定不下来,就不谈其他条款。只有价格谈妥之后,才依次讨论其他问题。

这种谈判方式的优点是:

- (1) 程序明确,把复杂问题简单化;
- (2) 每次只谈一个问题,讨论详尽,解决彻底;
- (3) 避免多头牵制、议而不决的弊病;
- (4) 适用于原则性谈判。

但是这种谈判方式也存在不足,主要有:

- (1) 议程确定过于死板,不利于双方沟通交流;
- (2) 讨论问题时不能相互通融,当某一问题陷于僵局后,不利于其他问题的解决;
- (3) 不能充分发挥谈判人员的想象力、创造力,不能灵活、变通地处理谈判中的问题。

2. 横向谈判

横向谈判是指在确定谈判所涉及的主要问题后,开始逐个讨论预先确定的问题,在某一问题上出现矛盾或分歧时,就把这一问题放在后面,讨论其他问题,如此周而复始地讨论下去,直到所有内容都谈妥为止。

例如,在资金借贷谈判中,谈判内容要涉及货币、金额、利息率、贷款期限、担保、还款以及宽限期等问题,如果双方在贷款期限上不能达成一致意见,就可以把这一问题放在后面,继续讨论担保、还款等问题。当其他问题解决之后,再回过头来讨论这个问题。

这种谈判方式的核心是灵活、变通,只要有利于问题解决,经过双方协商同意,讨论的条款就可以随时调整。也可以采用这种方法:把与此有关的问题一起提出来,一起讨论研究,使你谈的问题相互之间有一个协商让步的余地,这非常有利于问题的解决。例如,贷款期不能确定,可与利率及还款及宽限期一起讨论磋商,促进问题的解决。

横向谈判的优点如下。

- (1) 议程灵活,方法多样。不过分拘泥于议程所确定的谈判内容,只要有利于双方的沟通与交流,可以采取任何形式。
- (2) 多项议题同时讨论,有利于寻找变通的解决办法。
- (3) 有利于发挥谈判人员的创造力、想象力,更好地运用谈判策略和谈判技巧。

这种谈判方式的不足之处如下。

- (1) 加剧双方的讨价还价,容易促使谈判双方做对等让步。
- (2) 容易使谈判人员纠缠在枝节问题上,而忽略了主要问题。

总之,在商务谈判中,不是横向谈判,就是纵向谈判,至于采用哪一种形式,主要是根据谈判的内容、复杂程度,以及谈判的规模来确定。一般来讲,大型谈判、涉及两方以上人员的谈判大都采用横向谈判的形式;而规模较小、业务简单,特别是双方已有过合作历史的谈判,则可采用纵向谈判的方式。

八、按谈判方所采取的态度划分

1. 硬式谈判

硬式谈判也称立场型谈判,是谈判者以意志力的较量为手段,很少顾及或根本不顾及对方的利益,以取得己方胜利为目的的立场坚定、主张强硬的谈判方法。

硬式谈判有明显的局限性,一般应用于以下两种情况:①一次性交往,这种谈判必然是“一锤子买卖”,也就是为取得一次胜利而拿未来的合作做赌注;②实力相差悬殊。在这种情况下,己方处于绝对优势。

2. 软式谈判

软式谈判也称关系型谈判,一种为了保持同对方的某种关系所采取的退让与妥协的谈判类型。软式谈判有以下几方面特点:

- (1) 把对方当朋友;
- (2) 目标追求某种虚假的名誉地位或维持某种单相思的良好关系;
- (3) 只提出自己的最低要求,生怕刺痛对方和伤害与对方的和气、感情;
- (4) 不敢固守自己的正当利益,常以自己的单方面损失使谈判告终;
- (5) 屈服于对方的压力;
- (6) 达成协议的手段是向对方让利让步,即使对方得寸进尺也不阻挡,无原则地满足对方的贪婪欲望。

3. 原则式谈判

原则式谈判也称价值型谈判,主要有以下特征。

- (1) 把谈判者双方都看作问题的解决者,既不把对方当朋友,也不当作敌人。就事论事,就问题解决问题,双方都有责任和义务妥善解决问题。
- (2) 把人与问题分开,谈判者以公正态度参加谈判,不带私人感情。
- (3) 谈判原则使用社会公认的客观标准、科学原则、国内和国际法律、风俗、习惯、传统的道德规范、宗教规则等解决分歧,双方不能主观自设原则或自立标准。
- (4) 对人和事采取不同态度,对人采取软的态度,对事采取硬的态度,对事件按原则处理,对双方的谈判者仍以礼相待。