

## 浅谈国际贸易中商务英语谈判素质的培养

文/龙丽伟 刘玉利

进入新世纪,特别是随着我国加入世贸心脏北京申奥,上海申博成功,标志着中国更加开放,与外部世界的联系更为密切,在这样的历史背景和社会环境中,英语不仅仅是众交流和沟通的工具,更重要的是,它还是提高国际竞争力的手段。在国际交往中,英语被广泛应用,已成为一种世界上相对通用的语言。英语的普及性体现在国际政治、经济贸易、信息交流等各个领域。

这样,我国极大地拓展了国际贸易的发展空间,国际贸易专业人才炙手可热,就业前景十分广阔,种类外贸进出口企业大量需求从事实际业务操作的既擅长英语又精通国际贸易的双向型人才。面对人才市场存在的巨大需求,国内本专业的人才供给却十分有限,专家估计,未来五年全国外贸管理人才制品至少在100万以上。商务英语人才具有较强的职业竞争性的发展性。

随着我国对外贸易经营权的进一步放开,将在大量的小民营企业等生产企业开始走进国际市场开展竞争。对既擅长英语又精通国际贸易实务的商务英语人才的需求越来越大。人才缺口逐渐明显。

就业趋势分析,1998年,中国贸易行业的从业人呀达2100万人。到21世纪20年代,电子贸易和网络贸易将成为全球的主流,全球贸易一体化的发展,对国际商务从业人员的外语水平提出了更高的要求。商务英语谈判是一种复杂的跨国性、跨文化的经济活动。它不仅要求谈判者具有广博的横向知识,而且也要求谈判者有纵深的专业知识,一名优秀的商务英语谈判者不仅需要有一定的理论知识,更需要有丰富的谈判经验,因此经验的积累十分重要。要向成功的谈判学习,更要向失败的谈判学习。只有这样,才能不断提高自身素质,在实践中不断完善。要想提高商务英语谈判的整体素质应从下列方面做起:

### 一、 积累广博的综合知识

国际商务人员要求不仅有较强的专业知识,而且掌握我国和对方国家的外贸方针政策和法律法规,同时了解联合国的情况,世界贸易组织的情况和世界经济的情况,还要了解国际贸易、国际金融、国际商法、保险、运输、企业管理和国际市场营销的常识。由于国家不同、政治背景、文化背景、教育背景、宗教信仰、风俗习惯就不同,价值观念、人生观念、思维方式也不同。这还要求国际商务谈判者有很强的跨文化意识和很全面的跨文化交际知识。

### 二、 精通商务谈判礼仪的语言技巧

1、 善于表达。成功的商务谈判者都是谈判双方出色运用语言艺术的结果。它体现在(1)针对性强:在商务谈判过程中,语言的针对性要强,对答有序,做到有的放矢;(2)婉转方式:在英美国家,人们利用礼貌功能,常用一些表示婉转的语言,例如:Would you.....?Could you.....?这一类的句式,在拒绝别人要求时,一般不直说No而用I am afraid .....或I am not sure.....等委婉地拒绝,谈判中应当尽量使用婉转语言,这样易于被对方接受;(3)应变灵活:谈判过程中往往会遇到一些意想不到的尴尬事情,要求谈判者具有灵活的语言应变能力,能采取恰当的应急手段,巧妙地摆脱困境。当遇到对手逼你立即作出选择时,你可以看看表,然后有礼貌地告诉对方:

“I am sorry ,Please waiting a moment ,I have to call my friend.”于是,你便很得体地赢得了片刻思考的时间。(4)无声语言:商务谈判中,谈判者通过姿势、手势、眼神、表情等非发声器官来表达的无声语言,我们称之为非语言,非语言往往在谈判过程中发挥重要的作用,常见的形式有:与讲话人目光接触、微笑、点头,未听懂时显出迷糊不清的表情,感到奇怪时做出惊奇的样子。在有些特殊环境里,有时需要沉默,恰到好处的沉默可以取得意想不到的效果。

2、 巧妙应答。在商务交往中,对商务人员的口才有很高的要求,具有良好的逻辑思维能力,清晰的语言表达能力,在谈判中保持自己应有的风度,始终以礼待人掌握谈判技巧,才能在对话中掌握主动,获得满意的结果。

3、 善于倾听。有效地倾听可以获得大量宝贵信息,增加了谈判的筹码,了解对方的需求,找到解决问题的新办法,修改我们的发盘或还盘。尽量鼓励对方多说,并提出问题请对方回答,使对方多谈他们的情况,以达到尽量了解对方的目的。

### 三、 商务英语谈判礼仪中形象塑造

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则,是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。其主要作用:一是提高我们商务人员的个人素质,市场竞争最终是人员素质表现的竞争,对商务人员来说,就是商务人员的素质修养和个人素质表现的竞争。二是有助于建立良好的人际关系。交往中不懂礼貌,不懂规矩有时会把事情搞砸。三是用于维护形象。商务人员的形象设

计很重要，因为商务人员的个人形象代表的是企业形象、产品形象、服务形象，在跨文化交往中还代表民族形象、地方形象和国家形象。

#### 四、 获取有用的信息或资料

当今是信息时代，获取有效信息是商务成功的重要条件。通过对信息的收集、整序、利用和评价、进而创造新信息。随着社会信息量的不断扩充以及计算机技术的广泛使用，数据库技术、网络技术为我们提供了各种便利。信息能力是创造、开拓的基础。国内外经济技术的迅速发展，大量的科技信息涌现，商务人员需要了解信息，很好把握需求的信息，并根据这些信息做出正确反应，抓住机遇获得成功。

#### 五、 与时俱进，培养自我提高的能力

当前，知识的创新、传播和转化应用与生产实际空前的异常迅速和广泛。知识的急剧膨胀，使科技理论和技术知识的老化周期加速。社会劳动者一生只接受一次教育，远不够终身享用，知识经济社会迫使每个社会成员，特别是商务从业人员必须树立一生不断地接受教育，终身学习的思想观念。未来社会经济发展充满了多变性、难以预测性，加剧了人与人之间在工作和生活中的竞争性。国际经济竞争日益激烈。面对日新月异的国际经济形势的变化，只有迅速掌握新的竞争技术和手段，不断提高应对挑战能力才能在激烈的国际竞争中取胜。

随着经济全球化的发展，国际交流日益频繁。因此，对商务谈判人员素质的要求也越来越高。我国国际经济发展所依赖的人才则是系统掌握了国际商务知识，具有商务交流创新能力的人（作者单位：龙丽伟/河北师范大学外国语学院 刘玉利/河北廊坊市委党校）

#### 相关链接

以实施新企业会计准则为背景对企业积极应诉反倾销的思考  
我国应对欧盟新贸易壁垒REACH法规的策略探索  
中小企业国际化的资源基础论视角探讨  
中美纺织品贸易摩擦的成因及对策分析  
我国对外直接投资的方式及政策探讨  
中国进口汽车市场分析与预测  
国际商务谈判中的跨文化障碍  
浅谈国际贸易中商务英语谈判素质的培养  
构建东亚铁三角——论中日韩自由贸易区的建立

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心