

<<跟我学>>

图书基本信息

书名：<<跟我学>>

13位ISBN编号：9787501762750

10位ISBN编号：7501762759

出版时间：2006-1

出版时间：中国经济

作者：李言

页数：299

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<跟我学>>

内容概要

谈判是一门科学，也是一种艺术。  
谈判无处不在，也无时不在地影响我们的生活。  
在谈判中，我们遇到了太多坚持说“不”的顽固对手。

重视谈判的每一个环节。  
要有理、有礼，讲究策略，举证力争。

《跟我学：谈判口才（最新修订版）》教给你说话的全套学问，让你领略谈判的技巧。  
《跟我学：谈判口才（最新修订版）》为“最新实用口才训练教程”中的一本，对谈判者的综合素质与能力以及谈判各个环节进行了全面深入的剖析，有理论、有实例。  
《跟我学：谈判口才（最新修订版）》适合谈判人员阅读和在校师生参考。

书籍目录

第一章 谈判概述一、谈判的定义二、谈判的类型和特点三、谈判的构成要素四、谈判的基本原则五、谈判三步曲第二章 谈判者的素质与能力一、谈判者的素质二、谈判者的能力三、谈判礼仪第三章 谈判准备阶段一、研究谈判对手二、确定谈判目标三、可行性分析四、制定谈判计划五、拟定谈判议程第四章 谈判开局阶段一、谈判开局应注意的几个方面二、创造和谐的谈判气氛三、正确处理开局阶段的“破冰”期四、探测对方虚实五、注意防止两种倾向第五章 谈判磋商阶段一、报价的要领二、倾听的要领三、提问的要领四、答复的要领五、让步的要领六、说服的要领七、拒绝的要领八、打破僵局的要领第六章 谈判的终局阶段一、成交的要领二、谈判结果三、合同签订注意事项四、合同履行中的注意事项第七章 谈判策略精粹一、攻心为上二、耐心的力量三、示假隐真四、强攻战五、“最后期限”六、“白脸”“黑脸”七、客观标准法八、“取法其上，适得其中”九、制造竞争法十、幽默是个宝十一、其他

## 章节摘录

3. 索赔谈判 索赔谈判是指合同义务不能履行或不能完全履行时, 合同当事人双方进行的谈判。

在合同执行过程经常由于各种原因出现违约的情况, 所以索赔谈判也是一种主要的谈判类型。

与合同谈判和意向性谈判相比较, 这种谈判的特点是: (1) 针锋相对, 紧张激烈。

在多数情况下, 索赔谈判是由于一方或双方违约造成损失, 受损方要求对方赔偿的行为。

由于给某一方造成损失, 所以在谈判的初始阶段, 双方就会摊牌, 受损方会提出具体的索赔要求, 而另一方马上针锋相对, 提出自己的立场。

双方的这种较量不同于意向谈判与合同谈判, 那种谈判是双方试探、摸底, 以求最大限度满足己方要求的合作; 而索赔要求是双方在合作中出现矛盾或重大分歧, 给某一方甚至双方造成损失的情况下提出的, 双方在感情上、行动上都比较冲动, 态度也比较强硬, 谈判的气氛自然也比较紧张。

由于谈判人员处在解决问题的对立面, 所以要达成赔偿的协议十分困难, 场面也令人十分不快。

许多谈判专家认为, 索赔谈判是最为困难的谈判之一。

(2) 重合同、重证据。

索赔是在合同基础上提出的赔偿要求, 因此, 必须按照合同条款确定的内容, 提出对方违约的责任和行为, 并确定赔偿的金额和形式, 所以合同是判定违约的唯一标准。

一方要向另一方提出索赔, 必须在依据合同条款的基础上提供证据以确保索赔成功。

如提出供货方产品质量有问题, 要拿出有关部门提出的技术鉴定书或产品鉴定书; 指控卖方不按期交货, 必须提出货物运输提单。

此外, 电传、信件、照片、产品样品、商检证明等, 都是提出索赔要求的有关证据, 要妥善保管, 以备不时之需。

(3) 索赔的处理方式是谈判双方的主要内容。

一方提出索赔, 总要提出索赔的证据和理由; 另一方的反应可能有两种情况: 一是承认己方责任, 同意赔偿, 双方协商赔偿的方式; 二是不承认被指控的责任。

在这种情况下, 受损方要求索赔可能有两种形式: 一种是提出索赔的一方利用自己的有利条件, 如货款未付, 迫使对方同意赔偿, 即强行索赔; 另一种是向合同管理机关申请调解或仲裁, 甚至向法院起诉。

一般来说, 索赔有三种形式: 协商索赔、强行索赔和第三方干预索赔。

如果是前两种情况, 索赔主要是通过谈判解决, 如果是第三方出面仲裁解决, 则具有强制性, 纠纷双方都要无条件服从仲裁结果。

(4) 索赔谈判内容的独特性。

这主要是指索赔条款的协商与意向谈判、合同谈判不同: 违约的行为是什么。

如产品交易的索赔, 买方指责卖方产品质量不合格, 双方要坐下来弄清楚产品质量是否有问题, 证据是什么, 是否具有可靠性。

违约的责任在哪一方。

确定产品质量有问题, 还要明确责任在哪一方或谁负主要责任。

如安装的设备发生故障, 买方指责卖方产品有问题, 而卖方却认为是买方安装使用不当造成的, 这就需要出示各种证据和原始资料, 双方坐下来认真分析。

确定赔偿金额。

赔偿的形式和赔偿金额可参照合同规定的违约金、赔偿金, 也可以根据双方合作的情况、合同执行情况协商议定。

如确定赔偿金额有困难, 可由第三方作仲裁。

确定赔偿期限。

赔偿期限确定也很重要, 因为很可能在赔偿过程中, 情况发生重大变化, 如果不确定赔偿期限, 赔偿就可能无任何意义。



## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>