

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2017.08.007

突出应用能力培养的商务谈判课程 教学方法探析

张征宇

(湖南财政经济学院 工商管理学院,湖南 长沙 410205)

摘要:商务谈判课程应用性很强,但目前商务谈判教学过程中,教师理论讲授较多,真正能提高学生应用能力的方式较少。商务谈判课程教学应发挥现代教学手段的优势,激发学生的学习积极性,让商务谈判课程活起来,把教学改革落到实处,全方位培养学生商务谈判的应用能力,凸显应用性本科教学的特色,向企业输送合格的商务谈判人才。

关键词:商务谈判;应用能力;教学方法

中图分类号:G64

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2017)08-0026-04

商务谈判是市场营销专业的核心课程,表现为法人之间围绕交易目标,在双赢理念指导下,相互磋商交易条件的行为与过程。它以人际交往为核心构建理论体系,阐述谈判过程中的策略和技巧,理论来源于经济学、管理学、语言学、博弈论、社会学、心理学、行为科学等,是一门综合性强、涉及面广的学科,运用了多学科的基础知识和科研成果,着重解决商务磋商中存在的问题,使交易双方达成一致协议,共同合作,促进市场经济向前发展。由此看来,商务谈判课程的应用性相当强,我们不能按照普通理论课程教学方法,阐明概念、讲解知识、引导学生认识和分析问题,从理论到理论空洞地讲授,而要注重学生应用能力的培养,让学生具备职业能力,为社会经济发展输送合格的人才^[1]。

1 商务谈判课程教学在应用能力培养中的问题

商务谈判教学的实践性,要求我们在课程教学上提高学生能力与素养。但在实际执行时,由于种种障碍,还是偏向于理论讲授,成为培养商务谈判人才的瓶颈。在课程教学中妨碍应用能力培养的因素如下。

1.1 从教材到教师理论性太强

教材偏重理论讲述。当前不管是哪个出版社的教材,都是包含三大块内容,从商务谈判基本理论到商务谈判过程,再穿插整个谈判需要注意的问题。全书内容基本是理论阐述,真正怎么谈判,也只见文字描述,如设计谈判方案中,大篇幅讲确定谈判地点与布置谈判场景等简单问题,对于如何把握谈判节奏、运用策略等关键性因素讲得少,也没有案例支撑,学生看完与没看差不多,仍然不会做谈判方案。缺乏教与学的便捷性,风格与其他理论课程教材一样死板,看不出是一门应用性较强的课程,学生也是冷冰冰地对待它。

教师集中理论讲授。大多数教师从学校到学校,没有企业工作经验,更没有谈判实践,也是从书本上先学,依葫芦画瓢,对谈判知识的理解难免出现片面、浮在表层的现象。课堂上仍然以教师为主角,单向输出,学生被动接收。学生参与活动少,真正让学生“做中学,学中做”的机会不多,教师也满足于把

收稿日期:20170410

基金项目:湖南省教育科学“十三五”规划2016年度课题(XJK016BGD004)

作者简介:张征宇(1965-),女,湖南沅江人,教授,主要从事营销管理研究。

理论讲清楚,真正能在课堂上设计谈判场景,学生主动练习的时间少,致使学生们对商务谈判的动态认知停留在静态上^[2]。

1.2 学生学习缺乏主动性

目前受应试教育的影响,学生进入大学后仍沿用中学的学习方法,更多的靠老师课堂灌输,考试时死记硬背,对专业学习没有个人筹划,对到课堂外调研、找场景练习提高谈判能力的兴趣不大。即使在课堂上安排谈判环节,学生的谈判思维固化,谈判语言贫乏,谈判技巧笨拙,出现敷衍应付了事的现象,本来是教学相长,由此教师也缺乏耐心,以至于做一次实训花费了很多时间和精力,却看不到好的效果,教师为赶教学进度,干脆采用满堂灌的形式,简单、易行^[3]。

1.3 实用的案例太少

现在的教材中虽然附有一些案例,但案例陈旧,多是国内外八九十年代的案例,学生感到很遥远,没有实际指导意义。且案例让学生看不到整个谈判过程,只是对谈判事件的总结,那些有语言对话、情景描述、心里活动记录、可使学生模拟的案例很少,很多只能说是个故事,看完就忘了。有些放到某些章节后面的案例,根本没有完全体现这章理论的知识点,用处不大,好像是凑数,以显示每章编排了案例。

2 综合运用多种教学方法提高学生应用能力

教师可以将实际工作中的谈判场景,搬到课堂上来,让学生融入其中,切身体会,发挥学生的主观能动性,很好地地将理论与实践相结合,使学生到企业能真正参与商务谈判,担当企业发展的重任。正确运用以下3种教学方法,能取得良好的效果。

2.1 案例教学法

2.1.1 选择案例的原则

商务谈判案例,能提供社会实践经验,提高学生分析、解决问题的能力。在教学中,选择合适的案例用于课堂教学很关键,必须遵循以下原则:

案例具有真实性。商务谈判的过程曲折复杂,所谈项目涉及企业商业机密,真实的谈判内容形成案例不多,很多案例是对商务谈判过程的描述,而不是对谈判双方对话进行记录以及对谈判者心理活动与谈判场景进行描写。我们需要向学生展示谈判双方的语言、谈判的技巧、应付僵局的谋略及处理发生突发事件的谈判能力,使学生从中学会运用各种谈判的策略和技巧,经过不断的分析思考与心理体验,知晓如何更有效地与人沟通协商,完成交易活动,以实现企业追求利润最大化的目标,只有案例来自于实践,充分展示商务谈判发展过程,才会有助于学生应用能力的培养^[4]。

案例具有代表性。商务谈判案例中所表露的事实,体现了商务谈判基本原理,将提炼和精选的案例摆到课堂上,便于学生更好地把握商务谈判课程的重点难点。案例的选择要能反映知识点,隐含在复杂案例里的理论,通过学生的分析思考、探讨,与老师课堂讲授相衔接,将代表性案例与理论知识结合起来,以此有效地消化理论知识,同时达到理论应用于实际的目的。

案例不宜太长、太难。案例分析毕竟是美国工商管理硕士教育中采用的一种教学方法,对于应用性本科学生来说,分析解决问题的能力不强,若案例太长,他们读了前面,忘了后面,如果在课堂上展示的PPT页数多,不好进行前后对比分析,讲解感觉吃力,效果欠佳。案例太难,隐藏的理论深,学生挖掘不出,也会浪费时间,打击学生自信心,丧失培养学生能力的基本教学功能。

2.1.2 案例教学设计

教师在商务谈判案例教学活动中,采取“教师为主导、学生为主体”的教学方式,学生应成为课堂中的参与者和主角,主动性与积极性真正被调动起来,教师根据知识点的不同,应用不同的案例教学方法。

概念理解型案例。在商务谈判课程中出现的重要概念,经过老师课堂解释后,为了加深学生的理解记忆,可引入案例。如讲述商务谈判的定义,将一个采购员去农民果园购买苹果、讨价还价的磋商过程,用语言对话的形式呈现在学生面前,由学生们讨论分析谈判构成因素在案例中是如何展现出来的,由此

还可得出商务谈判的动因、要素、特征等,枯燥无味的理论顿时鲜活起来,调动了学生学习的兴趣,增强了课程的新鲜感,可使学生长时间对教学内容保持专注。

经验技巧型案例。商务谈判课程中各个阶段运用的策略与技巧是学生们必须掌握的,既是本课程的重点也是难点。纸上谈兵的理论如何化解成应用能力,采用案例教学的方式是比较有效的。我们既要利用成功的案例引导学生完成一个商务谈判过程,又要研究失败的案例,警示他们不要出错,吸取教训,少走弯路,具备职业能力。如在学习商务谈判磋商阶段如何出价、价格解释、讨价、还价、价格评论时,采用汽车驾驶员与保险公司理赔员之间的一段对话,教学生自己分析总结汽车驾驶员是如何拿到高额赔偿的。在讲解商务谈判内容时,每介绍一项,都给出一个案例,要大家分析失败的原因。比如如何商谈质量条款,老师将谈判质量应注意的事项告诉学生,出具案例,让学生分析该条款是否有问题,学生很难分析全面。老师告诉学生,这是一起利用小企业想拿订单的心理,定下苛刻的质量标准,骗取预付款的诈骗行为。这样引发学生对社会问题、专业问题及其解决方法进行分析思考,把刚学到的知识变为能力,整个教学活动中的活力得到激发,真正以主人姿态积极主动地学习。

综合分析型案例。在商务谈判的基本理论、过程讲完后,可以选择大案例,提前10天发给学生,要求学生用所学课程的知识点分析和归纳内容观点或问题,做出合理的推断或评价。以4人为一组,形成团队,小组成员间要发挥性格互补、分工协作、相互支持的作用,积极思考,发表不同见解,进行课后讨论。课堂上,团队代表陈述本组讨论成果,教师要诱导他们不断拓展思路,挖掘问题的本质,多方位、多视角地看问题。如中日汽车索赔谈判,在这个完整的谈判过程中,中日双方表现的谈判原则、技巧,需要学生们在案例中挖掘,学生们饶有兴趣地展开探讨,提出了各自不同的观点,发现谈判桌上没有一句话是多余的,真正的谈判高手话中有话。通过案例分析,老师指出学生们的不足,给出分析方案,让其记住理论框架,为课堂注入了生机与活力,有效提高了学生的综合能力、创新能力。

2.2 情景教学法

商务谈判中的情景教学法,是教师根据课程内容设计一个谈判场景,让学生扮演谈判双方的角色,像现实生活中真实谈判一样,进行演练,提出各种假设和臆测,将自己的谈判风格、对手的谈判特点尽情显示在谈判桌上,置身于谈判情景之中。情景教学法强调学生谈判协商过程中的现实角色,培养学生应用谈判理论在复杂或不确定环境下完成正确谈判的能力,实质上是把案例通过表演进一步拓展和深化了,是典型的行为引导型教学法。

以模拟谈判为例讲述情景教学法在商务谈判课程的运用。第一,做好谈判准备工作。4名学生为一个谈判小组,选择一个熟悉的事件为案例。如做促销员的学生较多,以乳制品企业产品要进入大型超市销售为事由,学生选择扮演企业方或超市方,8人为一大组,谈判小组成员分工为主谈人、商务人员、技术人员、财务人员,谈判双方对对方企业、谈判人员情况要调查清楚,大组中的两小组,按企业方与超市方确定角色,分别写好商务谈判计划书,自行排练。第二,模拟表演。在谈判教室,各大组抽签决定谈判出场的顺序,每组派出一人构成评委打分评议,各小组谈判中每个人必须发言,入场前后的行为纳入评议中,包括打招呼、寒暄、气氛的融洽,如果时间允许,待全部小组演练完成后,将企业方与超市方互换,不在一个大组内进行,即兴表演,锻炼学生的应变能力,教师认真观看,控制谈判小组进度,防止出现偏离主题的现象,及时进行引导,记录优缺点。如有条件,还可以安排学生进行全程录像,通过回放影像资料,学生可以准确查找问题,反复练习,不断提高。第三,正确评议。评委们公布各组分数,指出各小组成功点与不足之处,教师要根据各谈判小组的内容,对照谈判的知识点,对各小组的方案和演练内容进行总评,关键是要引导学生从模拟谈判活动中吸取教训,知道自己的差距,提供今后的努力方向,真正提高专业水平,具备应用能力^[5]。

2.3 影片教学法

商务谈判中的影片教学法是教师组织学生观看电影片段,让学生了解影片当中所表现的谈判理论,体会谈判技巧,电影情节如同现实谈判的重现,实战操作很直观,吸引学生主动参与、积极投入。影片教学成为商务谈判很重要的教学模式,为师生营造了轻松的学习氛围,是一种快乐学习方式。教师根据课

堂教学目标,选择电影片段。如在学生学习商务谈判之前对谈判的解读,谈判是有关方面在一起相互通报或协商以便对某重大问题找出解决办法,或通过讨论对某事取得某种程度的一致或妥协的行为或过程。谈判重点体现在经济和外交领域,所表现的技巧方法基本是一致的。为使学生对谈判有基本了解,教师选择了我国经典电影《三国演义》中的精彩片段。诸葛亮舌战群儒,联吴抗曹,采用了因人、因事不同技巧和方法的谈判策略,诸葛亮到东吴首先运用正面攻击的谈判策略,把以张昭为首的降曹派说得一个个哑口无言,然后采用了“欲擒故纵”的策略,与吴侯孙权面谈,先故意把曹操说得特别强大,待激怒孙权后,才分析了抗曹的可行性,以此说服孙权,最后采用激将法策略与周瑜谈判,诸葛亮假意不知小乔是周的夫人,借用曹操的“铜雀台赋”,达到了与东吴联合抗曹的目的。观看影片的过程中,教师要学生注意诸葛亮的语言技巧、博古论今的知识量、谈判技巧、体态语言,请他们带着这些问题去观看,并分组讨论,从影片中受到了哪些启发,形成观点讲述出来,老师点评。如果学生不清楚,可以回放,加深印象。又如在商务谈判基本策略、技巧讲完后,播放电视剧《大染坊》谈判影像片段:大华染厂老板陈寿亭与日本商人藤井的谈判。陈老板了解藤井的布匹20天后到货,国人抵制日货,无囤货仓库,日本军部要用他的船运军粮,急于脱手这批货物,他在谈判中处于优势。谈判开始藤井提着礼物登门拜访,进行寒暄,联络感情,说明来意,陈老板以当前局势为由拒绝购买布匹。藤井可怜兮兮地说出自己的困境,博取陈老板同情,陈老板假装很仗义地替他找出路,推荐孙老板,其实他已暗中牵制该老板,不会购买藤井的货物。藤井表示找过此人,被拒绝,希望还是与陈老板合作,陈老板以风险太大僵持。藤井抛出以前帮过陈老板的事例,继续请求帮忙。陈老板好像推心置腹地对藤井讲,不能在你危难时占便宜,建议把布囤起来,没想到藤井提出,即使不要一分钱,这批货物也要他收下,否则自己性命难保。已经到这份上了,陈老板借口兄弟情谊,用低价买下了布匹。谈判双方始终打着感情招牌,陈老板不断制造僵局,洞悉对方心理,运用拖延术、疲惫术、投石问路等策略,不紧不慢,让对方暴露底牌,展现了高超的谈判技能。通过教师的全面讲解,学生经过学习思考与心理体验,从中了解商务谈判过程与影响谈判的各种因素,掌握谈判的技巧、应付局面的谋略、及时处理可能发生困境的谈判能力,有效地与各种客户沟通协商,顺利完成双方的交易活动,以帮助企业实现利润最大化的目标^[6]。

3 结语

在商务谈判课程教学中突出应用能力培养,是培养商务谈判专业人才的关键,也是市场营销专业人才的重点。应用型本科院校应以实践为导向,派教师去企业锻炼,收集鲜活、生动的教学案例补充到课堂中,教师运用各种教学方法和教学手段,舞动手中的教学指挥棒,调动学生的学习积极性,提高学生的参与度,培养学生认真细致的观察能力、侃侃而谈的语言能力、灵活多变的应变能力和良好的心理素质,成为企业抢手的谈判人才。

参考文献:

- [1] 李亚平. 商务谈判应用型人才培养的教学研究[J]. 经营管理者, 2014(35): 408-409.
- [2] 熊晓丽. 商务谈判课程实践教学模式改革探讨[J]. 企业导报, 2015(2): 104-105.
- [3] 段淑梅, 张纯荣. 基于实践教学的《商务谈判》课程教学方法的改革[J]. 教育现代化, 2016(22): 54-55.
- [4] 刘德军, 胡云. 案例教学法在《中国近现代史纲要》课教学中的运用[J]. 经济研究导刊, 2010(7): 212-213.
- [5] 李月华. 以能力为导向, 改革课程教学模式[J]. 中国商贸, 2013(18): 179-180.
- [6] 刘淑琳. 电影教学法在国际商务谈判教学中的应用[J]. 科教导刊(中旬刊), 2010(10): 74-75.

(责任校对 莫秀珍)