

商务谈判实训课程教学改革的探索与实践

邹霞

广州工商学院，广东省广州市，510800；

摘要：随着我国市场经济的不断深化，国际间的商务竞争日趋激烈，商务谈判已经成为企业经营的一个重要组成部分。作为一门综合性强、实践强、学科交叉性强的专业教学课程，对培养具有实用技能的商业谈判人才具有重要意义。但是，传统的商业谈判教学模式存在着理论色彩重、实践能力不足等问题。鉴于此，本研究拟对“商务谈判实训”课程的教学进行研究与实践，采用项目教学、案例教学、情景模拟等多种实践教学方式，以增强学生的商务谈判技能，并根据教学过程中出现的问题，对实践教学进行改进。

关键词：商务谈判实训；教学改革；实践

DOI:10.69979/3029-2735.24.11.046

1 课程教学现状

《商务谈判实训》是经济管理专业的一门必修课程，具有很强的跨学科和实践性。这门课程是一门综合性很强的课程，它包含了商务谈判的基本素养、商务谈判的实务操作、商务谈判的策略与技能等内容，注重对学生进行分析与解决问题的能力训练，从而培养出实操能力强的综合型商务谈判人才。

谈判知识的范围很广，从人类的心理和情感到特定的谈判场面，从两家企业的利益出发，到社会生活的每一个层次都有着复杂的关联。传统的商业谈判教学，主要是依赖于老师唱主角，而学生则是被动地接受。这很容易导致理论与实际相脱离，无法将商业谈判的生动、精彩的思考与实际相结合，难以体现出商业谈判的精妙之处。因此，教师难以激发学生的学习热情，更难以在课堂上提升学生的谈判技巧。

2 实践教学探索实践

在实践教学中，我们采用多种实践性教学手段和方法，如项目教学法、案例教学法、情景模拟教学法等，在教学过程中实现了“教”、“学”、“做”一体化、“角色”、“岗位”一体化，充分发挥了学生的主体作用，培养了学生的综合素养。实践教学改革的具体实施如下：

2.1 实施项目教学法

“项目教学法”就是要坚持“项目导向，任务驱动”，突出“以项目为主线，教师为主导，学生为主体”，打破过去“教师讲，学生听”的教学方式，创建了一种学生积极参与、自主合作、探索创新的新的教学方式。与

以往的传统教学方式相比，其教学目的更为明确，从而进一步增强了学生的学习积极性。

在实践上，我们将商务谈判的内容分成三大部分：基础商务谈判知识、商务谈判流程、商务谈判模拟训练，并进一步细分为 10 项：商务谈判入门，语言交流技能，谈判礼仪，商务谈判的准备，开局，报价，协商，成交，签约，综合训练。课程内容包括商务谈判的基本程序与要点，透过课程学习，学员将会获得有关商业谈判相关知识及技巧。

2.2 深化案例分析法

案例教学法的核心是用实例来展现教学内容，由于案例的叙述性和形象化，很容易让学生产生浓厚的兴趣，就像是身临其境一样，帮助他们更好地理解和掌握抽象的理论知识。在实际教学过程中，老师们将多媒体与网络教学相结合，从中国谈判网等网站上收集感兴趣的案例，从研讨式谈判的视角向学生展现，让学生在课堂上进行仿真，增强案例的生动性，这样，师生就可以围绕案例展开互动，双向沟通，拉近了理论与实际的距离，深化了对谈判理论的认识，让他们能够举一反三，掌握谈判技巧，进而提高他们的综合谈判素养。

例如，我们在网络上找了一篇销售人员根据自己的亲身经历撰写的一个个案：《四天使订单起死回生》，然后将其分成五个特定的情境，让学生模仿。结果，学生们都很活跃，将故事演绎得栩栩如生，并且学会了谈判准备、谈判开始和谈判报价等方面的知识。并且，他们还学会了作为一个销售人员应该具有的最基本的谈判素质，那就是不放弃，不怕拒绝，要有勇气去打开“拒绝”之门，善用自己的谈判技巧获得成功。

2.3 强化情景模拟教学方法

商务谈判是一种在两个或更多个人之间进行交流和沟通,以解决矛盾,维护关系,构建合作框架的过程。如果只有一个老师一个人在台上讲课,那就是一种死板的教学方式,教学内容单一,教学效果不佳。情境模拟教学是一种非常直观的教学交互形式,老师们通过建立一个商业谈判模拟情境,让学生们扮演自己的角色,将在课堂上学到的理论知识应用到实际的商业谈判中,让学生们有一种身临其境的感觉,在这种情况下,他们会有一种想要表达自己的想法的冲动,以此来提升自己的商务谈判实践能力。

例如,在实际教学中,让学生扮演公司经理、推销员、顾客等具体角色,并模仿现实生活中的各种谈判情景。通过情境仿真,了解学生在语言表达能力、表达能力、应变能力、心理品质和潜能等方面的各种表现,同时评价并反馈他们的行为表现,从而促进他们的行为技巧的发展和提升。这种教学法深受学生的喜爱,学生对情境仿真的积极性非常高,在实践中培养了自己的语言表达、与人交流、相互合作、分析问题、判断问题、解决问题的能力,这些都是现代商业谈判中必备的专业素养。

2.4 应用现代教学技术手段,加强校外实践

在课程的学习过程中,我们积极运用各种现代化的教育科技手段,例如利用多媒体,向同学们放映罗杰·道森董事长的谈判技巧研讨会录像,林伟贤教授的《谈判艺术》,还有网络上收集的优秀的商业谈判视频资料,以及其它院校的商业谈判视频材料,使同学们能够更好地理解谈判的过程,并对所学的内容有所学习和掌握。另外,我们也鼓励同学们以公司的名义成立研究团队,组团去一些合作的企业进行实地考察,看看公司的产品生产流程、销售流程和外贸流程,同时还可和企业人员进行面对面的交流,这极大地拓宽了同学们的眼界,使他们能够与将来的工作岗位“零距离”地联系在一起,从而提高了他们的学习热情。

3 存在问题及完善商务谈判实践教学的建议

在实践教学改革探索过程中,我们发现存在以下几个方面的问题:

3.1 教学情景的真实度

虽然我们采取“项目导向,任务驱动”的教学方式,以提高学生的实际动手能力,但是,在实际操作过程中,学生普遍反映,仍然存在着一一些问题。他们认为,虽然

“情景”可以在某种程度上再现商业谈判中的一些步骤,但是与现实中的社交式商业谈判还是有很大的距离的。这一差异表现在谈判气氛、对方的行动方式和结果的不确定性上。

3.2 学生没有给予足够的重视

在实际操作中,很多同学都没有注意到谈判事先的准备工作是非常重要的,这就造成了他们在谈判中所需的信息不充分,所采取的策略也不具有针对性,从而影响到实际的谈判结果。因此,在实际操作中,学生更多地将注意力集中在谈判技术和谈判战术策略等方面,而忽略了谈判事前的信息搜集与分析过程。

3.3 学生缺乏商务谈判的实践经验

由于学生缺乏实际的商务经验,因此,他们在进行模拟谈判时,经常会使用一些非常贴近生活的语言,这与商业谈判的实际情况相差甚远。这样的语言方式不但会影响到谈判的专业程度,而且也会引起对方的误会,易导致谈判的失败。

3.4 部分学生缺乏整体意识和团队协作精神

在进行商业谈判的过程中,我们发现有些同学过分强调自己的表现成绩,而没有集体的观念,没有团队合作的精神。他们常常把注意力集中在自己的谈判演讲上,而忽略了与组员之间的交流与合作,这就使得小组的谈判工作很难进行下去。因此,在教学中,要注重对学生的整体集体观念、团队合作能力的培养。首先,要对各小组的角色与责任进行界定,以保证每位组员都能在自己的小组中发挥其所长。其次,要加强各部门间的交流与合作,鼓励他们互相支持,互相合作,以应付各种困难。与此同时,我们也要制定出一套行之有效的激励与奖惩体系,表扬、奖励优秀的团队或个人,对绩效差的小组或个人给予适当的处罚,以充分调动学生的合作热情与创造性。

结合目前的教学体会,我们认为,要完善商务谈判实践教学,须从以下几点着手:

3.4.1 建立商务谈判情景模拟教学实验室

因为谈判的环境很大程度上会影响到谈判的结果,因此,要想更好地进行商业谈判,我们可以设立一个商业谈判情景模拟教学实验室,在那里设置专用的谈判室、谈判桌,并配置相应的仿真软件,营造一个更加逼真的为谈判服务的空间和气氛,让同学们有一种身临其境的感觉,从而增强他们的商业谈判能力,确保他们在毕业之后能够迅速地适应现代的商务工作。

3.4.2 加强校外实训基地的建设

“商务谈判”是一门实践性很强的学科，它的教学目的在于使学生在实际工作中获得理论知识。学校应该充分发挥企业的实践优势，继续扩大自己的教学范围，主动将校外的实习基地建设起来，并与校企合作，把学生送到企业去真正的体验实际的商务环境，把学校的学习与社会实践相结合，为学生将来走上社会做好充分的预演准备。

3.4.3 丰富教学资源

在教学过程中，教师要加强对商务谈判前沿信息的研究，引进国际商务谈判的最新理论与实践。同时，通过学校的“学习通”平台，构建“商务谈判实训”课程的教学资源库、案例库，以便于学生利用好网络平台进行可持续性的自主学习。

3.4.4 加强师资队伍建设

在实践教学中，教师起着至关重要的作用。加强对商务谈判教师的培训和培养，让他们在专业知识和教研教改上获得持续性的提高。同时，也可以邀请工商界的一些专家学者和企业家到学校来进行交流和讲座。在此基础上，可以进一步扩大同学们的实践经验，拓宽他们的视野，让他们能够真正将谈判的知识融入实践工作中。

3.4.5 完善教学评价体系

在教学过程中，教师要对学生进行理论知识、动手操作能力、谈判素质和个人品质等多方面，进行过程性的多元化考核，这样能够更好地体现学生对知识的掌握程度，同时也能更好的给教师进行教学效果的反馈，以便促进未来教学改革的一进步提升。

4 商务谈判实训课程教学的实践效果

通过实施上述教学改革措施，我们取得了显著的实践效果：

4.1 提高了学生的实践能力

通过项目教学、案例教学、情景模拟教学等多种实践性教学方法，学生的商务谈判能力得到了显著提高。他们能够更好地运用所学知识解决实际问题，具备一定的实战能力。

4.2 增强了学生的综合素质

实践教学不仅提高了学生的专业技能，还培养了他

们的团队协作能力、沟通能力和应变能力等综合素质。这些素质在未来的职业生涯中将发挥重要作用。

4.3 激发了学生的学习兴趣

实践教学使得商务谈判课程更加生动有趣，激发了学生的学习兴趣 and 积极性。他们更加主动地参与到学习中来，形成了良好的学习氛围。

4.4 促进了校企合作

通过加强校外实训基地的建设和校企合作，我们与企业建立了密切的联系和合作关系。这不仅为学生提供了更多的实践机会，也为学校的教学改革和课程开发提供了有力支持。

5 结论与展望

商务谈判是一门实践性很强的学科，要求学生不仅要掌握理论知识，还要具备实际操作能力。因此，在今后的工作中，我们将继续探索更为有效的实践教学方式，如引入更多真实的商务谈判案例，让学生们能够身临其境地感受商务谈判的氛围，从而更好地培养他们的商务谈判技能和素质。同时，我们还将加强与其他企业和机构的合作，为学生提供更多实践锻炼的机会，让他们在实践中不断成长和进步。

参考文献

- [1] 肖永红, 胡丽君. 模拟谈判在商务谈判课程教学中的应用研究[J]. 南京广播电视大学学报, 2018, (02): 26-30.
- [2] 杨红. 论商务谈判教学中实践教学环节的设计与实施[J]. 学理论, 2013, (29): 279-280.
- [3] 李巧, 杨彦波. 基于实践教学的《商务谈判》课程教学方法改革研究[J]. 河北师范大学学报(教育科学版), 2011, 13(06): 109-112.
- [4] 彭施龙. 国际商务谈判课模拟谈判考试的应用研究[J]. 长春教育学院学报, 2019, 35(02): 65-67.
- [5] 秀英. 经济管理类专业商务谈判课程教学探讨[J]. 前沿, 2012, (07): 144-145.

本论文是依托广州工商学院校级教改项目：基于 OBE—BOPPPS 教学模式的线上线下混合教学改革研究——以商务谈判实训课程为例