

张小强◎著

学会谈判技能，
掌握职场主动权

受益一生的



哈佛谈判课



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

受立一生的 谈判课

学会谈判

掌握职场主动权

张小强◎著



SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

受益一生的哈佛谈判课 / 张小强著. —广州: 广东经济出版社, 2015. 9

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3746 - 1

I. ①受… II. ①张… III. ①谈判学 - 通俗读物 IV. ①C912. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 165969 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东天鑫源印刷有限责任公司 (广州市海珠区工业大道南瑞宝路)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	13.5
字数	162 000 字
版次	2015 年 9 月第 1 版
印次	2015 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3746 - 1
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601980 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

序

想要成就一番事业，你绝对不能单打独斗，你需要有帮手，而找到愿意与你合作的人，这就需要谈判。谈判让原本不认识的两个人或是两个团队逐渐相识，从相识到合作再到最后的战略伙伴关系，然后走向共同的辉煌。在这个过程中，谈判的作用功不可没。

一次成功的谈判，将会给谈判双方开启一扇拥有无限可能的大门；一次失败的谈判，可能会让你丢掉一个千载难逢的好机会。

成功源于实力，这一点也不假，但成功更重要的是机遇，是合作伙伴，这些全都是靠谈判争取到的。选择买家或者卖家，需要进行谈判，选择战略合作伙伴也需要谈判。抓好谈判，一家企业就可能和任何对自己有利的人合作。谈判做不好，就只能自己孤军奋斗，在这个互联网大发展，大鱼吃小鱼、大团队吃小团队的时代洪流中被淹没。

放眼当今做得出色的那些企业，没有不重视谈判的。小米通过谈判，和供应商取得了良好的关系，使自己的成本降低，做出了低价位高性能的红米手机，一经上市，迅速抢占了大部分手机市场。

京东特别注重与别人的谈判，正是因为它不断谈判，和别人达成合作的关系，到各处融资，才有了足够的资产，然后迅速发展壮大。最近它又在和腾讯合作，强强联合一定会使它变得更加强大。

马云是个非常善于谈判的人。通过谈判和别人达成合作关系，取



得事业上的成功，是马云的强项。马云以一场 15 分钟的简短谈话就敲定了和恒大的合作，这可以说是谈判的又一个经典案例。相信阿里巴巴和恒大合作，对双方都会有非常大的好处。

谈判不仅和企业息息相关，直接关系到企业的合作伙伴、企业的发展 and 未来，还和我们每个人都有直接的关系。生活中处处充满了谈判，它在我们的生活中有十分重要的地位和意义。我们每天都会面临谈判，只不过它的表现形式多种多样，有时候我们会忽略掉而已。

早上起床以后，你和爱人商量着谁去送孩子上学，这是一场谈判；如果你上班路上堵车，打电话给经理说你可能会迟到半个小时，请经理原谅，这也是一场谈判；工作的时候，你要求你的属下按照你的思路去做，属下不理解，你们开始讨论为什么要按照你的意思办，这还是一场谈判。

如果你注意一下，就会发现：人生无处不谈判。所以，谈判是十分重要的，它不仅对于专业的谈判人员来讲重要，对于企业的老板重要，对我们每个人也都是非常重要的。因此，学会谈判，掌握谈判的技巧，做一个善于谈判的人，是我们每个人都应该追求的目标。

虽然我们在生活中随时随地都面临着谈判，但是要想学会谈判，只靠自己的经验是不行的，你必须学习这方面的知识，才可以提高，否则就会一直停留在买东西时讨价还价的那种谈判水平上，难以有进步。

本书系统全面地讲述了关于谈判的知识，从谈判的意义到怎样进行谈判，再到在谈判时遇到问题的时候你该怎么做，谈判时应该避免的错误是什么，等等。最后还介绍了一些专家级的谈判技巧。另外，每一节中还有实际的案例，帮助你更快地理解，并尽快将理论和实践结合起来。

相信读了本书之后，你的谈判水平会有一个质的飞越。因为谈判对我们的生活至关重要，所以，读完本书，你的人生也会变得与众不同。

目录

第一课

双赢谈判：不损人利己，也不损己利人

谈判是为了什么？它不是为了把谈判对手打败，而是为了给双方创造合作的机会，给双方都创造价值 and 利润。谈判不是一场决斗，一方胜利的谈判绝不是成功的谈判，只有双赢的谈判，才是成功的，才是能长久的。合作的力量，不懂谈判的人是不懂的，真正的谈判高手都知道，大家赢才是真的赢！

人生无处不谈判 2

谈判是世界上最赚钱的职业 6

谈判的真正目的：创造双赢机会 10

说到底，谈判是在互利基础上的资源整合 14

第二课

正式谈判之前，谈判其实已经展开

任何事情都不是一蹴而就的，谈判当然也不例外，那些成功的谈判，都是在谈判开始之前，就已经做好了充足准备的。不要等到谈判开始的时



候，才去临时想解决问题的办法，再厉害的谈判高手，也需要事先准备一番，才能应付自如。要做好谈判，一定要把功夫用在谈判之前。

知己知彼：盘点自家家底，摸清对方虚实 18

组建谈判班子，让专家进入谈判队伍 22

确定谈判目标，有的放矢 25

商定谈判议程，准备多套谈判方案 29

设定谈判中不可逾越的“三八线” 33

选定谈判地点和谈判时机 36

第三课

赢在开局，谈判就成功了一半

良好的开端是成功的一半，因此，在谈判刚开始的时候，是你最应该小心谨慎的关键时刻。刚开始的这段时间，是双方产生初始印象的时间，你的一举一动、一言一行都会对接下来的谈判产生影响。谈判高手，都是善于开局的高手，好的谈判一定是赢在开局的谈判。

遵守礼仪，安排好座次 40

形象包装，留下美好的第一印象 44

寒暄开场，始终避免对抗性沟通 48

永远不要接受对方的第一次报价 52

突出强项，增加压倒对方的气势 56

开出价码，一定要高于自己的预期 60

第四课

掌握交涉艺术，善于讨价还价

在谈判当中，一般都会涉及价格的问题，所以，谈判高手绝对都是善于讨价还价的人。它不是我们平时在菜市场买菜那种1块、5毛的小打小闹，谈判中的讨价还价是一种艺术，它需要方法和技巧，需要压制住对方，需要有理有据。真正善于讨价还价的人，不但能把价格压下去，还能使对方感到信服。

巧妙发问，探明对方底牌 66

会听，你会得到更多的信息 70

无声胜有声，沉默也是有效的语言 74

善于找茬儿，压低对方预期 77

第五课

打破僵局，重回友好谈判氛围

在谈判当中，双方都是站在自己的立场上，以自身的利益为出发点，提出有利于自己的条款与观点，这就难免会产生矛盾。当谈判出现僵局的时候，不能就这样终结谈判，如果是那样，没有几个谈判能顺利达成。僵局不可怕，只要打破它，就能使谈判走向成功。

以硬对硬，迫使对方让步 84

让步——以退为进 90

引入新议题，实现“软着陆” 95

宣布“暂停”谈判 101

再坚持一下，兴许就有转机 107



第六课

如何最终达成交易

要真正赢得一场谈判，其中的关节很多，如果不能掌握谈判的技巧，不知道把控那些关键的点，就算前期做了再多的努力，结果都可能是失败的局面。怎样才能够最终达成交易，让精心准备的谈判取得胜利呢？你需要熟练掌握本章的谈判技巧，并合理地运用到实际谈判当中去。

欲擒故纵，当有强势心理 114

屡试不爽：一个唱黑脸，一个唱白脸 120

激发对方做出决断 126

千万不要丢了附加值 132

白纸黑字，签了才算赢 138

第七课

不可不知的谈判禁忌

要把谈判工作做好，除了一些必须掌握的技巧之外，你还得知道谈判当中的禁忌与危险，否则一旦触犯了禁忌或者落入了别人精心准备的陷阱，你之前的努力就全都白费了，到头来竹篮打水一场空。细节决定成败，了解谈判禁忌，避免触犯禁忌，一定要从细节上入手；而避免落入陷阱，避免上当受骗，也需要谨慎小心，从细节抓起。重视谈判，时刻保持警惕，慎始而敬终，才能确保谈判的最终胜利。

八面玲珑，避免“一根筋” 144

注意谈判用语禁忌，不要伤人 150

小心细节，识别对方谎言 155

谈话有明确目的，避免“漫游” 161

擦亮眼睛，谨防美丽陷阱 167

第八课

一问一答：谈判专家密传实战方法

谈判最重要的就是方法，方法用对了，即便你的能力不是特别出众，也可以在谈判中表现得非常好；方法不对，即便你巧舌如簧，也无法左右它的形势，这就是事半功倍和事倍功半之间的区别。想要有好的方法，必须有一定的阅历和经验，谈判的方法都是总结出来的，只有专家才有真正实用的谈判方法。所以，赶紧看看专家是怎么说的吧！

谦虚退让在谈判桌上算不算美德 174

应该让对方有什么样的感觉 180

只是让步就行了吗 187

可以做到各方面兼得吗 193

牛顿定律可以用到谈判中吗 199

第 ① 课

双赢谈判： 不损人利己，也不损己利人

谈判是为了什么？它不是为了把谈判对手打败，而是为了给双方创造合作的机会，给双方都创造价值和利润。谈判不是一场决斗，一方胜利的谈判绝不是成功的谈判，只有双赢的谈判，才是成功的，才是能长久的。合作的力量，不懂谈判的人是不懂的，真正的谈判高手都知道，大家赢才是真的赢！



人生无处不谈判

说起谈判，可能人们首先想到的就是两拨人坐在会议桌前，为一个问题双方争论不休。实际上，谈判并非只有这一种，生活当中到处都充满了谈判。当一个人到公司面试，和老板商量自己的工资时，是在谈判；当人们到市场上买东西，觉得东西太贵，讨价还价的时候，是在谈判；当一对恋人出现矛盾，又各自做出让步，互相体谅对方的时候，是在谈判。

谈判就在每个人的身边，和人们的日常生活息息相关，可以说，人生无处不谈判。

有两家饭馆，它们相隔的距离不到两百米，卖的都是兰州拉面，顾客的数量也差不多，但是营业额却相差很大。为什么会出现这样的情况呢？营业额少的那家老板百思不得其解，于是就到另一家去吃面，顺便看看问题出在什么地方。这个老板观察了很久，发现这里也没什么更出色的，只不过在询问顾客的时候，服务员会问：“请问您要加一个茶叶蛋还是两个茶叶蛋？”

老板仔细想了想，恍然大悟。这种面在卖的时候都可以在里面加茶叶蛋，但是自己的服务员会问顾客加不加茶叶蛋，顾客有不少人会选择不加。但是这家店的服务员问加一

个茶叶蛋还是加两个，顾客至少会选择加一个。正是一句话的不同，导致两家的营业额产生了巨大的差异。

实际上，服务员询问顾客要加几个鸡蛋，这就是一场谈判——服务员与顾客之间的一场不自觉的谈判。在这里，只是由于谈判技巧的高下不同，造成两家饭馆营业额的差别。

生活中到处充满了谈判，如果有足够的技巧，就可以让结果变得更好。这里还有一个例子。

有一个教徒的烟瘾很大，但是在做祈祷的时候是不允许吸烟的，不过他想为自己争取一下，于是就问神父：“我不可在祈祷的时候吸烟？”神父马上回绝了他的请求，明确告诉他：“祈祷的时候，任何人都不许吸烟，那是对主的不敬！”这个人没有获得允许，只好一直忍着烟瘾。

这时候，另一个人的烟瘾也犯了，他同样也向神父询问可不可以吸烟，但他的话是这样问的：“我在吸烟的时候可不可以祈祷？”神父说：“当然可以，你在任何时候都可以祈祷，主会保佑你的，年轻人。”

同样是吸烟的问题，第一个人遭到了拒绝，第二个人却获得了准许。这就是因为他们的谈判能力不一样，后者只不过换了一种表达方式，结果就完全不同了。

人生就是由谈判组成的，不管是在家里还是在公司，时时都面临着谈判。人们一起床，谈判就开始了。首先是和自己的另一半谈判，决定今天由谁来送孩子上学；然后到了公司，要和上司、同事谈判，



确定工作上的事；接着要和客户谈判，把合作的事宜敲定；顾客对公司的产品或者服务不满意，要求退货或者是给个说法，就要和顾客谈判；出去吃饭，对价格感到不满意，就要和服务员谈判；和朋友约好见个面，定见面时间和地点时要和朋友谈判；为了约会，向领导请假，要和领导谈判；因为约会，不能去接孩子，要和另一半谈判，让对方去接孩子。

谈判无处不在，只要有人与人的交往，就会出现谈判。只不过有的谈判比较明显，人们一眼就能看出这是在谈判，而有的谈判不明显，人们往往会忽略掉。

小王去一家公司面试，就薪资的问题和老板进行了一次谈判。他认为自己的工资应该在1.5万元，但是老板却认为这个价太高了，不能接受，最多可以给他开1万元的薪资。这时候，如果老板说：“最高只能给你1万元，你爱干就干，不干就算了。”小王听了这么强硬的话，有可能转身就走。但是这个老板的谈判水平非常高，他说：“以你现在的工作经历来看，你要的工资有点高，我认为你的工资应该在6000元到1万元之间，我也只能给你这个价，你打算要多少呢？”

小王听了老板的话，很自然地选了1万元。这时候老板又说：“8000元怎么样？”小王坚持要1万元，最后老板只好答应了他的要求。小王很高兴，以为自己争取到了更高的工资，却忘记了自己本来是想要1.5万元的薪资。

例子中的小王实际上就是在和老板进行谈判，如果他的谈判能力高一点，说不定就可以为自己争得更高的薪资。遗憾的是，他并没有

这样敏感的谈判意识，这也就造成了他虽然在谈判中失利，自己却茫然不知的结局。正因为我们的生活中充满了谈判，所以对我们的谈判能力也就提出了更高的要求。

谈判能力是个人能力的重要体现。在家里，懂得谈判，就可以调节好夫妻之间的关系，避免造成家庭不和睦，家庭和睦了，万事都兴旺。在公司，懂得谈判，就能搞好和同事、领导之间的关系，也能和客户、顾客相处融洽。人生无处不谈判，管理好谈判，就能管理好人生。



谈判是世界上最赚钱的职业

赚钱的职业有很多，如果说什么职业最赚钱，不少人可能会认为是软件开发、房地产、律师、医生等，但这样的认识是错误的，最赚钱的职业其实是谈判。普通的职业赚钱只是固定的工资或者一次的报酬，但谈判就不一样了，它的利润往往是持续的，一旦建立合作关系，利润就有可能滚滚而来，不可计数，这是任何职业都比不了的。

谈判是需要花费一定的时间的，但是它所产生的效果绝对是超值的。它不但可以让合作双方的距离变得更近，让工作的周期变得更短，让双方的风险变得更小，更可以使双方的利润都获得极大提升。如果合作的效果非常好，那这次谈判所带来的利润就不能用一个确切的数值来衡量了，它有可能是无限大的。谈判还可以帮助一家公司从困境的泥潭中走出来，这一点更加难能可贵。所以从整体上来看，谈判所创造的价值，是任何其他职业都比不了的。

如果只是这么说说，并不能让人感到信服，只有具体计算一下，才可以看出谈判所创造出的巨大利润价值。假如通过谈判的方式使对方做出一定的让步，你花费了5分钟的时间，它带给你的利润是100元，那也就意味着，你每小时可以赚1200元的利润，这是相当可观的。如果每天工作8个小时，一个月工作20天，那你若能用这种谈判赚钱，每月就可以赚到超过19万元。这还不是什么大的谈判，产生的利润已经非常惊人了，如果是大企业之间的谈判，在时间上的收

益远比这个多得多。

赚钱和省钱实际上是一样的，有商业头脑的人都明白一个道理，省下的就是赚到的。所以，要了解谈判强大的赚钱能力，不妨看一看谈判省钱的案例。

通用汽车公司不但在美国是一家大公司，在世界上也是数一数二的。通用汽车公司曾经有一个经理，他是负责采购的，这个人给公司带来了巨大的贡献。他当上采购部经理的时间仅仅只有半年，便给公司节省了超过20亿美元。

这个采购部经理的业绩如此惊人，但他所做的事却一点也不复杂，他只做了一件事，就是谈判。汽车是零部件拼凑而成的，通用汽车公司的零部件绝大多数都是从外面购买而来，自己不生产。采购经理在这半年的时间里什么其他的事儿都没干，只是把所有的零部件供应厂商都叫过来进行谈判。

因为通用汽车公司是一家大公司，这就给他的谈判提供了很好的资本。零部件的需求量大，所以价格方面一定要有优惠，不然他就会选择其他厂家来合作。就这样，采购部经理看似什么大事都没做，只坐在屋子里说了说话，其实给公司创造了巨大的价值。

从通用汽车公司的这个例子就能看出，谈判能帮企业赚到很多钱，用这种方法来赚钱，不仅比其他方法简单，而且还能赚到更多。如果从成本、销售价格和销量这几个方面去提高利润，虽然可行，但和谈判相比却要难得多，而且一旦受到了本身实力以及市场的限制之