

PSYCHOLOGY
CHANGES YOUR LIFE



直击人心的谈判策略与技巧

谈判要读心理学



摸透对手的
心理，占据博弈
的主动，百战百
胜的谈判策略与
技巧



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

牧之/主编

PSYCHOLOGY CHANGES YOUR LIFE

谈判要读 心理学



牧 之/主编

图书在版编目(CIP)数据

谈判要读心理学/牧之主编. —北京:新世界出版社,
2009.1
ISBN 978-7-5104-0074-2

I.谈... II.牧... III.谈判学:社会心理学-通俗读物
IV.C912.3-49

中国版本图书馆 CIP数据核字(2008)第 212303 号

谈判要读心理学

策 划: 兴盛乐书刊发行有限责任公司
主 编: 牧 之
责任编辑: 杜 力
特约编辑: 张宇浩
封面设计: 红十月工作室
出版发行: 新世界出版社
社 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)
总编室电话: +86 10 6899 5424 6832 6679(传真)
发行部电话: +86 10 6899 5968 6899 8705(传真)
本社中文网址: www.nwp.cn
本社英文网址: www.newworld-press.com
本社电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn
版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn
版权部电话: +86 10 6899 6306
印 刷: 保利达印务有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 680×960 1/16
字 数: 290 千字 18.75 印张
版 次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5104-0074-2
定 价: 32.00 元

新世界版图书 版权所有 侵权必究
新世界版图书 印装错误可随时退换



卷首语

2007 年底,为了将心理学常识普及推广,同时将心理学知识运用到日常工作及生活中,我们组织编写了《成功要读心理学》、《健康要读心理学》、《管理要读心理学》、《社交要读心理学》、《婚恋要读心理学》和《教子要读心理学》六本一个系列的心理学普及读本。该套丛书一经上市,获得了众多读者的一致好评,大量的来电来函让我们应接不暇。众多读者表达的意见当中,一致希望我们将这套系列丛书继续扩展和延伸,其实这也是我们当初的一个想法。

毕竟,在欧美等发达国家特别是在以强调应用科学而著称的美国,心理学作为一门实践科学被摆在了相当重要的位置上,并已经渗透到了政治、经济、军事、疾病康复、日常生活等方方面面。在这些国家,不仅是公众人物,几乎所有的人都对心理学抱有浓厚的兴趣。在欧美国家的大小书店里,都有很多心理学方面的手册出售,这些为非专业人士准备的小册子从如何理解人的心理入手,深入浅出地讲解了与社会现象、组织运营、人际关系、自我情绪控制等相关的心理学知识,几乎涉及到了生活的所有层面。

但遗憾的是,虽然在我们身边总在涌动着一股关注心理学的热潮,在报刊杂志、电视媒体和我们的耳边经常都会出现“心理学”这个名词。然而我们发现大街小巷风靡一时的似乎只是各种各样的心理测试和对一些因心理危机而引发的自杀、抑郁、变态等“热点”事件的媒体关注,而这并非完全科学意义上的心理学。诚然,那些基于心理学常识的小测试往往带给我们意想不到的惊喜,为我们的生活增添不少乐趣,然而娱乐并非心理学的主题;那些自杀、变态狂之类的新闻报道往往可以给普通人带来好奇心的满足,为媒体机构吸引更多的读者和收视人群,然而疾病心理学也只是心理学广阔研究领域中的一个分



支。就心理学本质而言,它是一门帮助我们正确处理认知与行为、自身与环境、工作与人际关系等问题的实践科学。

在进行了大量的研究与调查工作之后,我们组织专家、学者编写了《销售要读心理学》、《谈判要读心理学》,分别从市场与营销、谈判与商务交际角度出发,为读者提供心理学视野中的营销策略方法及谈判谋略技巧。

编者们在写作中力求角度平实、叙述生动、事例丰富、方法实用,真诚地希望能带给读者朴实无华而心有灵犀的阅读感受,也真诚地盼望本书能带给每一个人幸福美满、和谐圆通的人生!愿望是良好的,但水平是有限的,不当之处,敬请读者诸君指正。

牧之

2009年1月

目 录

第一章 谈判与心理学——谈判战即心理战

第一节 什么是谈判 / 001

◎ 谈判的定义 /001

◎ 谈判的特质 /002

第二节 谈判无处不在 / 003

◎ 生活就是一张巨大的谈判桌 /003

◎ 谈判能破解难题 /004

◎ 人人都能成为谈判高手 /005

第三节 谈判与心理学的关系 / 006

——谈判行为是一种心理的博弈

第四节 不可不知的谈判心理效应 / 008

◎ 摆脱挫折困扰时的心理反应 /008

◎ 心理挫折的行为反应 /009

◎ 谈判与拆屋效应 /009

◎ 谈判与知觉之晕轮效应 /010

◎ 谈判与知觉之先入为主 /011

◎ 谈判与知觉之首要印象 /011

◎ 谈判与心理挫折 /012

◎ 谈判成功的心理素质之信念 /013

◎ 谈判成功的心理素质之耐心 /013

◎ 谈判成功的心理素质之诚意 /015

◎ 动机心理之臆测 /015

◎ 动机心理之认同与排斥 /016

◎ 动机心理之洞察 /017

第五节 谈判的心理误区 / 018

◎ 导致谈判失败的错误 /018

◎ 导致谈判失败的原因 /020

◎ 避免谈判错误的方法 /023



第二章 谈判需求与动机——如何分析对方的需求

第一节 谈判的心理过程 / 024

- ◎ 认识过程 /024
- ◎ 情感过程 /027
- ◎ 意志斗争的过程 /028

第二节 谈判的心理理论 / 029

- ◎ 需要理论 /029
- ◎ 挫折理论 /034
- ◎ 期望理论 /036

第三节 谈判的心理战 / 038

- ◎ 谈判心理战的谋略原则 /038
- ◎ 谈判心理战的基本方式 /040

第三章 谈判准备与心理学——在开始阶段取得优势

第一节 谈判环境选择的心理策略 / 049

第二节 谈判座次选择的心理策略 / 051

第三节 谈判时间选择的心理策略 / 053

第四节 谈判氛围选择的心理策略 / 055

第五节 谈判对手心理分析 / 057

- ◎ 胆汁质的谈判对象 /057
- ◎ 多血质的谈判对象 /058
- ◎ 粘液质的谈判对象 /058
- ◎ 抑郁质的谈判对象 /058

第六节 谈判人员、服饰选择的心理策略 / 059

第七节 谈判细节中的心理策略 / 061

第四章 谈判关系把握与心理学——如何获得对方的信任与好感

第一节 表达自己的诚意,消除对方的戒备 / 066

- ◎ 真诚的关心 /067
- ◎ 开诚布公 /068
- ◎ 言必信,行必果 /068

第二节 开诚布公,不要自我封闭 / 069

第三节 心平气和,不要过于强势 / 071

第四节 洞悉对手的全部需求 / 073

- ◎ 满足谈判者的各种基本需求是达到自我实现的较高需求的前提 /075
- ◎ 满足谈判者对尊重的需求，以达到在利他过程中实现利己 /075
- ◎ 运用需要理论选择谈判策略 /075

第五节 建立有效的客观标准 / 076

- ◎ 尽量发掘可作为协议基础的客观标准 /079
- ◎ 接受对方合理正当的客观依据 /079
- ◎ 让双方认同同一标准 /079
- ◎ 始终保持冷静的理性态度 /079
- ◎ 不要屈从对方的压力 /079

第六节 善于观察,得体称赞 / 080

第七节 关注对手的表情 / 082

第八节 在心理战中看穿对手的真实意图 / 085

- ◎ 提出两面性的质问 /085
- ◎ 轻易回答“我懂了” /086
- ◎ “面无表情”,其实是“表情特多” /086
- ◎ 当对方突然变得饶舌 /087
- ◎ 故作笑容的真意 /087
- ◎ 故意反驳对方的意见 /088
- ◎ 无法用“是”或“不”来回答的问题 /088
- ◎ 中断话题让对方接下去 /089
- ◎ 第三者的看法如何 /089

第九节 如何看穿对手刻意要你说“是” / 090

- ◎ 贴上“标签” /090
- ◎ 一开始就宣布“最低目标” /090
- ◎ 以“忽视一般礼节”的行为待你 /091
- ◎ 握手时握得比你强而有力 /091
- ◎ 改用他的话作为你的意见 /092

第十节 如何判断对手是否紧张 / 093

- ◎ 身上佩带了某些豪华、贵重的东西 /093
- ◎ 要求提早见面的心理 /093
- ◎ 提早到达约见的地点 /093
- ◎ 见面的地点在自己的地盘内 /094



- ◎ 在纸上胡乱涂写 /094
- ◎ 突然把动作放慢的人 /095

第十一节 如何洞悉对手是否在说谎 / 096

- ◎ 掩嘴 /096
- ◎ 触摸鼻子 /097
- ◎ 磨擦眼睛 /097
- ◎ 拉衣领 /097
- ◎ 搓耳朵 /097
- ◎ 挠脖子 /097

第五章 谈判展开与心理学——如何坚定自己的立场

第一节 开局就要坚定信心 / 099

- ◎ 开场陈述 /099
- ◎ 提出倡议 /100

第二节 在开局中把握主动 / 100

- ◎ 重视谈判的开场白 /100
- ◎ 开始谈判的技巧 /102

第三节 把握双方的预期 / 104

- ◎ 掌握正确的开局方式 /104
- ◎ 避免一开局就陷入僵局 /105
- ◎ 开局阶段应考虑的因素 /105
- ◎ 谈判开局——谁应当先开口 /107

第四节 创建和谐的气氛 / 108

- ◎ 不同的谈判气氛会产生不同的效果 /108
- ◎ 创造良好的谈判气氛应遵循的原则 /109
- ◎ 形成良好谈判气氛的方法 /111
- ◎ 创造良好气氛要注意的几个问题 /112

第五节 谈判开局的心理策略 / 113

- ◎ 谈判开局策略应考虑的因素 /113
- ◎ 提出谈判目标的策略 /114

第六节 占据有利地位 / 116

- ◎ 开局阶段要遵循的四大原则 /116
- ◎ 开局阶段可以采用的策略 /116
- ◎ 正确处理开局阶段的“破冰”期 /119

- ◎ 谈判休息中的策略 /121
- ◎ 掌握谈判主动权的具体方法 /122

第七节 开局阶段的心理战术 / 123

- ◎ 交换意见的方法 /123
- ◎ 识别消息真伪的重要性 /124
- ◎ 探测对方虚实的方法 /125
- ◎ 谈判开局切忌保守和激进 /126

第六章 讨价还价中的心理学——如何获得最大的利益

第一节 报价的原则 / 128

第二节 报价的方式 / 129

- ◎ 谁先报价 /129
- ◎ 怎样报价 /130
- ◎ 如何对待对方的报价 /131

第三节 报价的实用心理策略 / 132

- ◎ 低价主义 /132
- ◎ 高价政策 /133
- ◎ 除法报价 /134
- ◎ 吹毛求疵 /134
- ◎ 货比三家 /135
- ◎ 故意出假价 /136
- ◎ 最后出价 /136
- ◎ 再多没有 /138

第四节 还价的原则 / 139

- ◎ 运筹性原则 /139
- ◎ 回旋性原则 /140
- ◎ 适量性原则 /141
- ◎ 挑剔性原则 /142
- ◎ 时序性原则 /142

第五节 让步的原则 / 142

- ◎ 坚定的让步形态 /142
- ◎ 等额让步形态 /142
- ◎ 递增的让步形态 /143
- ◎ 小幅度递减的让步形态 /143



- ◎ 中等幅度递减的让步形态 /143
- ◎ 大幅度递减的让步形态 /143
- ◎ 大幅度递减但又有价格反弹的让步形态 /144
- ◎ 一次性让步形态 /144
- 第六节 以退为进的报价策略 / 144
- 第七节 增加让步的合理性 / 145
- 第八节 阻止让步的心理策略 / 147
 - ◎ 以限制来阻止让步 /147
 - ◎ 以坦白求宽容来阻止让步 /148
 - ◎ 以示弱求怜悯同情来阻止让步 /148
 - ◎ 以攻对攻来阻止让步 /149
- 第九节 迫使对方让步的心理策略 / 149
 - ◎ 情绪爆发策略 /149
 - ◎ 分化策略 /150
 - ◎ 竞争策略 /151

第七章 说服中的心理学——如何让对方接受的艺术

- 第一节 说服心理概论 / 152
 - ◎ 说服技巧的几个环节 /152
 - ◎ 运用说服技巧的基本原则 /153
 - ◎ 说服的具体技巧 /153
- 第二节 互惠原理：给予、索取 / 157
- 第三节 告之以利，示之以害 / 158
- 第四节 用以退求进的方法巧妙说服对方 / 160
 - ◎ 步步为营——谈判中的退让 /160
 - ◎ “主动退让”策略 /161
 - ◎ “拒绝—退让”策略 /162
- 第五节 对症下药，让对方明白你的意图 / 164
- 第六节 做好双赢说服的准备 / 166
 - ◎ 明确自己的优劣势 /166
 - ◎ 搜集说服情报 /167
- 第七节 “善意威胁”的说服术 / 167
- 第八节 运用借力说服的方法来进行说服 / 169
- 第九节 利用人性的弱点引入上钩 / 172

第十节 用事实让对方心服口服 / 174

第十一节 引导别人自我说服 / 175

◎ 求教型提问法 /176

◎ 单刀直入法 /176

◎ “照话学话”法 /176

第十二节 扼住对方的“喉咙” / 177

第十三节 使用压力促使对方妥协 / 179

◎ 施加合法的压力 /181

◎ 以数字巧妙施压 /181

◎ “蚕食”战略 /182

第十四节 从简单的要求开始逐渐赢得对方的承诺 / 183

第十五节 操纵对方的心理说服对方 / 185

◎ 从潜意识中说服对方 /185

◎ 满足对方的虚荣心 /186

第十六节 强调双方的“共同点” / 189

◎ 细心揣测 /191

◎ 明察秋毫 /191

◎ 照顾到多数人 /191

◎ 反面激将 /191

◎ 投石问话 /192

◎ 循趣入话 /192

◎ 从心情下手 /192

◎ 即兴引入 /192

第八章 冲突协调中的心理学——化解矛盾的心理策略

第一节 谈判冲突的含义 / 194

◎ 谈判冲突的种类 /194

◎ 谈判冲突产生的原因 /195

第二节 做好矛盾冲突的心理准备 / 196

◎ 做好遇到强硬对手的准备 /196

◎ 做好“打持久战”的准备 /197

◎ 做好谈判破裂的准备 /197

第三节 欲擒故纵化解冲突 / 197

◎ 要给对方以希望 /199



- ◎ 要给对方以礼节 /199
- ◎ 要给对方以诱饵 /199
- 第四节 以退为进化解矛盾 / 199
- 第五节 以柔克刚,求活求新 / 200
- 第六节 转移话题,缓和气氛 / 201
- 第七节 用强硬去面对对手态度的强硬 / 203
- 第八节 战胜强硬对手的具体方法 / 205
 - ◎ 反击 /205
 - ◎ 回避 /206
 - ◎ 发问 /206
- 第九节 让自己变得强硬的方法 / 207
 - ◎ 反击 /207
 - ◎ 回避 /207
 - ◎ 发问 /207

第九章 谈判策略运用与心理学——谈判实战中的心理策略

- 第一节 谈判策略运用概述 / 209
 - ◎ 谈判策略的要素构成 /210
 - ◎ 谈判策略的重要作用 /210
- 第二节 谈判策略制定基础 / 212
 - ◎ 测定与选择最佳的谈判方式 /212
 - ◎ 测定与选择最佳谈判的主体 /212
 - ◎ 根据不同谈判地位选择相应策略 /213
- 第三节 在进与退之间的心理策略 / 214
 - ◎ 反击艺术 /214
 - ◎ 攻击要塞艺术 /215
 - ◎ “白脸”“黑脸”战术 /216
 - ◎ 对付“白脸”“黑脸”的艺术 /217
- 第四节 在迂与直之间的心理策略 / 218
 - ◎ 醉翁之意不在酒 /218
 - ◎ 三思后行 /219
 - ◎ 调整议题的艺术 /220
 - ◎ 金蝉脱壳 /221
- 第五节 在大与小之间的心理策略 / 221

	◎ 软硬兼施 /221
	◎ 大智若愚 /222
	◎ 求活思维艺术 /222
	◎ 触角灵活敏感 /223
第六节	在合与纵之间的心理策略 / 224
	◎ 旁敲侧击 /224
	◎ 故布疑阵 /226
	◎ 给足面子 /227
	◎ 杠杆作用 /228
	◎ 谋求一致的艺术 /229
第七节	在得与失之间的心理策略 / 229
	◎ 欲擒故纵 /229
	◎ 退路问题 /230
	◎ 投其所好 /231
	◎ 让步策略 /231
	◎ 沉默的艺术 /233
第八节	在明与暗之间的心理策略 / 234
	◎ 转移视线 /234
	◎ “为什么”的艺术 /234
	◎ 瞒天过海 /235
	◎ 攻心为上 /235
第九节	在急与缓之间的心理策略 / 237
	◎ 祝贺艺术 /237
	◎ 声东击西 /237
	◎ 文件战术 /238

第十章 谈判语言运用与心理学——谈判实战中的语言策略

第一节	谈判语言的心理策略概述 / 240
	◎ 正话反说 /240
	◎ 话中带话 /242
	◎ 模糊表态 /242
	◎ 选择准确语言 /244
第二节	谈判陈述的语言策略 / 245
	◎ 开场阐述 /245



- ◎ 让对方先谈 /245
- ◎ 坦诚相见 /246
- ◎ 注意正确使用语言 /246

第三节 提问中的心理策略 / 249

- ◎ 提问的类型 /250
- ◎ 提问的时机 /251
- ◎ 提问的其他注意事项 /252

第四节 答复中的心理策略 / 253

- ◎ 不要彻底回答对方的提问 /253
- ◎ 针对提问者的真实心理回答 /254
- ◎ 不要确切回答对方的提问 /254
- ◎ 降低提问者追问的兴致 /254
- ◎ 让自己获得充足的思考时间 /254
- ◎ 礼貌地拒绝不值得回答的问题 /255
- ◎ 找借口拖延答复 /255

第五节 辩论中的心理策略 / 255

- ◎ 以退为进法 /255
- ◎ 设事为喻法 /256
- ◎ 直言相抗法 /257

第六节 无声语言运用的心理策略 / 257

- ◎ 补充 /257
- ◎ 代替 /258
- ◎ 暗示 /258
- ◎ 调节 /258

第七节 倾听中的心理策略 / 258

- ◎ 倾听的规则 /258
- ◎ 谈判中的听觉受动语言技巧的基本要求 /260

第十一章 谈判僵持与心理学——如何让谈判顺利地进行

第一节 谈判僵局形成的心理原因 / 263

- ◎ 过分沉默与反应迟钝 /263
- ◎ 信息沟通的障碍 /263
- ◎ 谈判中形成一言堂 /264
- ◎ 软磨硬扛式的拖延 /264

◎ 观点的争执 /264

◎ 外部环境发生变化 /265

第二节 化解谈判僵局的心理策略 / 265

◎ 打破僵局的原则 /265

◎ 寻求其他解决方案 /266

◎ 更换话题 /267

◎ 调整谈判人员 /268

◎ 双方诚恳交谈 /268

◎ 站在对方立场上说服对方 /268

◎ 归纳概括法 /269

◎ 反问劝导法 /269

◎ 幽默法 /269

◎ 适当馈赠 /270

◎ 场外沟通 /270

第十二章 谈判促成与心理学——双赢的艺术

第一节 把谈判的出发点放在利益上 / 271

◎ 注重利益,而非立场 /271

◎ 谈判利益应当合情合理 /272

◎ 明确自己的利益 /273

◎ 描述对方的利益 /274

◎ 只给对方一个好处 /276

第二节 把谈判的目标放在双赢上 / 277

◎ 双赢谈判问题 /277

◎ 双赢谈判的思路和方法 /278

◎ 将人和问题分开 /279

第一章 | 谈判与心理学

——谈判战即心理战

心理学是研究人们的心理现象及其规律的科学。从社会心理学的角度来看,人与人之间发生关系的过程,就是彼此认知、心理交流和互为影响的过程。在谈判中,谈判者总是首先积极主动地感知、认识、理解对方的生理特征、谈判动机、行为目的和心理定势等等。谈判既是人的一系列行为组成的过程,那么,谈判者必然受其心理活动的影响。故此,在谈判中运用心理学知识,会有助于谈判的成功。

第一节 什么是谈判

◎ 谈判的定义

对于什么叫“谈判”,人们可以得到如下诸多角度的不同评判:17世纪的英国哲学家培根认为谈判是个“发现的过程”;谈判心理学家赫伯认为,谈判是知识和努力的汇聚,像在一张绷紧了网中运用情报和权力,是对勤劳而能干的人的一种报酬;美国谈判专家尼尔伦伯格说,只要人们为了改变相互关系而交换观点,或为某种目的企求取得一致并进行磋商就是谈判。

“谈判”(Negotiation)也称“洽谈”(Discussion)。据法国著名的拉罗斯(Larousse)词典解释,Discussion意为讨论、争论;Negotiation则指谈判、协商,是“使大宗交易得到良好结果的行动”或“政府间的对话”。由此可见,洽谈和谈判在本质上没有很大区别,都是指通过对话的方式去谋求一个良好的结果;但是二者在字面上有着微妙的差异。洽谈,突出的是气氛的和睦,与彼此对话的方式,色彩更温和,形式更灵活;谈判,强调的则是评断分歧,得到某种结果。因此,谈判双方刚刚接触时,往往都喜欢用“洽谈”这个词,即使谈不出结果也无妨,照样可以和睦