

风靡全球近100年的成功励志教程



高天 编著

# 商用口才 谈判老手

北京燕山出版社

2008.1  
风靡全球近100年的成功励志教程



高天 编著

# 商用口才

# 谈判老手

北京燕山出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商用口才——谈判老手/高天 编著. 北京:北京燕山出版社,2007.8  
(2007年8月重印)

ISBN 978-7-5402-0874-5

I. 商… II. 高… III. 贸易谈判-口才学 IV. F713.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 06020 号

责任编辑:里 功

版式设计:杨 玲

封面设计:揽胜视觉

北京燕山出版社出版发行

北京市东城区灯市口大街 100 号 100006

新华书店经销

三河市腾飞印务有限公司印刷

700×1000 毫米 开本 1/16 印张 25 255 千字

2007 年 8 月第 2 版 2007 年 8 月第 3 次印刷

定价:39.00 元

# 前 言

在商场竞争中,口才的重要作用正日益为人们所认识。尤其是在商业谈判中,口才的好坏就显得更重要了。我们常常看到这样的例子,一次成功的谈判救活了一个企业,而一次失败的谈判则毁灭和葬送了一个企业。事实上,谈判口才的学习和掌握并不困难,它有一系列的技巧和方法,许多企业经营者之所以对它望而生畏,完全是因为不得要领,无从下手锻炼和提高。本书正是针对广大企业管理者所面临的这一难题而写的,它为读者所提供的是一整套简单而又实用的谈判口才训练技巧和方法,具有很强的可操作性。



# 目 录

## 第一章 商务谈判谋略及技巧

### 一、茫茫商海话谈判 ..... 3

参与谈判的人必须经常地于有意无意之间暴露自己的才能、实力、个性魅力,以及对正在争论着的事情所持的观点和看法。自然,这种暴露是必需的。因为谈判的对手作为现实的人存在。对于对方身上体现出来的伟大的人性,是充满了好奇心的,是乐于接近的。如果谈判能够在这方面作充分的准备,那么,谈判将会收到很大的效益。

### 二、商用谈判的技巧 ..... 19

谈判时,当你首次报出钱数时是要冒很大风险的。这就是“价格陷阱”,金额过高或过低都会影响以后的谈判进程。





## 三、商用谈判中的谋略 ..... 45

商谈时,食物的好坏对买主往往有所影响。几乎每个精明的卖主都知道这点。所有向顾客施加小惠的人都是聪明的。

## 四、谈判者的心理素质 ..... 63

谈判的心态问题是一个非常复杂的问题,因为它是一个动态的谈判,必须以生动活泼的眼光去看待它,不能去死搬教条,不能墨守成规。

## 第二章 精心准备才能谈判制胜

### 一、商业谈判的策划 ..... 79

在商业谈判中,可借助的方法很多,那么,怎样才能不被虚名所误、有利地把握战机,取得谈判胜利呢?

### 二、商业谈判的准备 ..... 101

谈判前的准备工作与谈判本身同样重要。一项完备而成功的准备工作意味着谈判胜利了一半。





## 三、谈判能力的发挥 ..... 121

有些人在谈判中爱虚张声势,动不动就对对手进行威胁恐吓,这是一种强硬型的谈判方式。强硬型的谈判对手往往情绪表现得十分激烈,态度强硬,在谈判中趾高气扬,不习惯也没耐心听对方的解释,总是按照自己的思路,认为自己的条件已经够好的了。

## 四、谈判目的的实施 ..... 141

深谙生意经的谈判老手都知道,生意一般可分为满意的和“孬”的。生意成功,双方满意;孬生意总有一方吃亏;一般的生意虽不尽如人意,但双方均无可指责。正是这种不尽如人意,长期下去,必然使双方积怨爆发,彼此相互推卸责任,缺乏交往的诚心诚意,从而导致贸易关系破裂。

### 第三章 商务谈判实战方略

## 一、施计谋大获全胜 ..... 165

一般说来,完成一笔生意至少需要三次会谈。第一次主要目的是注意对方的时间安排、公司目标、消费习惯,以及谁是决策人。第二次会谈向对方提出自己运用第一次会谈中获得的信息



所制定的方案;第三次则应找到关键人物向其重述自己的方案以加深印象。

## 二、争主动以退为进 ..... 181

大部分人都曾经告诉过自己的孩子:“假如你的目标定得高,你的成就就会更大。”

## 三、陷误区语言脱险 ..... 199

美国咨询业大亨、哈佛大学商学院毕业生一肯尼特·威说:“任你是谈判桌上纵横驰骋的高手,任你有无比丰富的谈判经验,你都无法保证你在谈判中,不犯任何错误。”智者千虑,必有一失,更何况并非每一位谈判者都能称得上智者。

## 四、反败计巧施烟幕 ..... 219

每个商谈都有两种交换意见的方式。一个是在谈判进行中直接提出来讨论,另外一个则是在场外以间接的方法和对方互通消息。





## 第四章 商务谈判语言运用艺术

### 一、抓关键词出惊人 ..... 237

语言是谈判成功的工具。在谈判桌上语无伦次,不能很好地阐明自己立场,或面对对方的攻势找不到话说,那不管你采用什么方法,都必败无疑。这正是因为你能掌握好语言工具。

### 二、守秘密巧用情感 ..... 259

在谈生意中,一个深思熟虑的谈判者,在使用语言方面既友善又果断,无懈可击。良好的谈判环境,能为谈判成功打好基础。

### 三、抓时机软硬兼施 ..... 277

作为谈判者同样应当去“激发对方的欲望”,只有这样,才能获得最佳的谈判效果。

### 四、踢皮球巧妙拒绝 ..... 293

作为谈判者,就应时刻注意对方马拉松式的踢皮球战略,也





## 商用口才——谈判老手

即假痴假癫，踢皮球。这也正是那些玩弄政治或经济等方面人士惯用的魔术手腕。

### 第五章 沉着应变体现商务口才魅力

#### 一、识时务稳操胜券 ..... 313

商战中，处于不利地位的航空公司快速巧妙地制造声势，打草惊蛇，处于主动地位，而且，毫不费力便得到了很大的利益。可见，作为谈判者，非正式谈判的示意，也能促使对方很快与你达成协议。

#### 二、遇窘境机智应变 ..... 329

作为谈判者，遇到尴尬时，必须采取迂回曲折法，也即转移中心法。当对某个问题无论从正面或侧面都很难作出回答时，不妨干脆躲开那个难以对付的问题，顺话搭茬，问及与谈判相连的事情。

#### 三、客欺主反败为胜 ..... 345

作为谈判者，面对窘境时，必然以客欺主有时会反败为胜。





四、讲气质体现魅力 ..... 365

口才,即是更好利用身体语言,以及用得着的任何一切好东西。这二者构成了口才的一大分量。

一个人平时的音容笑貌,举手投足,都会折射出他的气质修养品行,也将影响到别人。反过来,别人的品头论足,也会影响他的行为。

谋略及技巧



# 第一章

## 商务谈判

### 谋略及技巧





## 一、茫茫商海话谈判

参与谈判的人必须经常地于有意无意之间暴露自己的才能、实力、个性魅力,以及对正在争论着的事情所持的观点和看法。自然,这种暴露是必需的。因为谈判的对手作为现实的人存在。对于对方身上体现出来的伟大的人性,是充满了好奇心的,是乐于接近的。如果谈判能够在这方面作充分的准备,那么,谈判将会收到很大的效益。



**生**存,就是你战胜社会和自然的一场强烈的,而又长期的谈判。获取你自己的利益,得到你应用的是大利益,这就看你怎样把它说出来,看你怎样说服对方了。

在联合国纽约总部,在日内瓦,在战争刚停的波黑,在平静如画的北京钓鱼台国宾馆……一排长桌,数面国旗,双方对阵,脸带微笔,针锋相对,唇枪舌剑,谈判紧张而有序地进行着……

要为谈判下一个准确而全面的定义是困难的。简单地说,要你就某事与别人交换意见,彼此承担一定的责任,并代表不同的利益,希望通过这种途径来达到自己特定的目的,而最终与对方达成了某种妥协,这就是谈判。

按照性质内容的不同,谈判可以划分为政治谈判、商务谈判、军事谈判等;按照参加者不同,谈判可以划分为双方谈判、多方谈判等;按照谈判者所代表的利益者的不同,谈判又可分为自己进行的谈判和代表某机构进行的谈判……可以说,谈判的内容是非常广泛的,包括所有涉及利益的人类行为。谈判所涉及的知识也是十分博大精深的,包括历史、法律、经济、政治、心理学、大众传播学、地理学等一些其他的知识。

日本的《朝日新闻》每天都报道大量的谈判事项:政府和国会的谈判;大中型公司为股权转移而进行的谈判;钢铁贸易公司为提高售价而与有关单位进行的谈判;日本与俄罗斯等国边界问题的谈判;……何止《朝日新闻》?世界各国的各种传播媒体时时刻刻都在关注着谈判情况与结果。自然,所

### 名人格言

时间能安慰我们,而人的气质能够抗拒痛苦的印象。

——[美]爱默生





有的新闻界都在不遗余力地进行着详细如实的报道。也无法掩盖世界上所进行的轰轰烈烈的谈判。

随着苏联的解体,“冷战”宣告结束,和平与发展成为时代的激流。这就决定了人们所应采取的行为方式。

打是不行了,“老死不相往来”也是不行的,那样双方都要受到极大的损失。例如,伊拉克和多国部队所进行海湾战争,结果给伊拉克人民带来了极大的灾难,谈判的时代来临了。

如果当事人双方的实力差异悬殊,那么就根本没有谈判的必要。处于优势的一方可以用强制、胁迫的手段压制对方,而屈居劣势的一方只有老老实实听从人家的摆布。所谓“弱国无外交”,“胜者为王≠败者为寇”,正是这个道理。

但是,如若当事人双方的力量处于悬殊不大,难分高低,谁也不会示弱了。在这种情况下,说服和谈判便成为解决一切对立问题的唯一有效手段。国际形势发生了翻天覆地的变化。

从总体上看,“强者”和“弱者”之间的差距已经相对缩小。一方不会甘受另一方的摆布。所以,“强者”随口命令与“弱者”除了服从之外别无他法的时代已经一去不复返。

我们已经在不知不觉中进入了“谈判时代。”

一个人如果缺乏谈判能力,纵使他才华盖世也是逊色的。“玉不琢,不成器”。画龙不点睛,神笔也难以显其威力。

当谈判大到能解决国与国之间的纷争,小到能化解人与人之间的矛盾时,我们把它与生存二字联系起来,并无虚夸之处。

这里,谈判的概念的处延已经有了某种程度的扩大。它不单指围着会议桌面举行的辩论式的谈判,也指其他一些形式松散内容却紧张的谈话,比如推销员向顾客发动进攻式的推销,雇员向雇主提出加薪的要求,甚至下级说服上司采取他的意见,夫妻之间互相争论是否应该一起去逛商场等等。总而言之,我们每时每刻都要进行或大或小的谈判。最高明的谈判,其成功往往不是在会议桌上取得的胜利,“功夫在会外”,深合“上兵伐谋”“不战而屈人之兵”的兵家之道。俗话说:“临渊羡鱼,不如退而结网。”





我们的生存就是在与社会、自然进行的一场长期谈判,我们的每一项行动甚至每一句话,在某种程度上都是社会和自然的反映或要求。

因此,谈判是本着和平的原则,有效地解决自己某项问题的技术。即使是一个微不足道的小型谈判,也包含了所有社会谈判的方式,必须以谈判的标准加以解决。谈判是时代的呼唤,是社会的呼唤。

谈判!是为了更好的生存和发展。

参与谈判的人必须经常地有意无意之间暴露自己的才能、实力、个性魅力,以及对正在争论着的事情所持的观点和看法。自然,这种暴露是必须的。因为谈判的对手作为现实的人存在。对于对方身上体现出来的伟大的人性,是充满了好奇心的,是乐于接近的。如果谈判能够在这方面作充分的准备,那么,谈判将会收到很大的效益。

参与谈判,不管是个人还是团体,都必须有详尽的计划或充分的假设,考虑到谈判一旦展开所涉及的内容是复杂的,广泛的,可以说,这种计划的完备性和假设的正确性,是一项谈判成功的必要条件。当然,除此之外,还要能透彻理解掌握对方的心理状态,这将有助于你的谈判。

谈判双方都是带着某种需要而参加谈判。这种需要也许是直接的,也许是间接的,他们都是迫切要求实现的。重要的是,谈判时要考虑到对方的需要是什么,在谈判的过程中要抓住机遇。以求自己获得尽可能多的利益。如果只顾本方利益,完全不顾对方需要,那么谈判就很难进行下去,谈判双方的美好愿望只能变成美丽的肥皂泡。

因此如何准确预测并适当满足对方需要,这是我们要讨论的重点。为了说明这个问题,我们先来看一个例子:

## 名人格言

时间能安慰我们,而人的气质能够抗拒痛苦的印象。

——[美]爱默生

