

商务谈判

生意

讨价还价实用方法与技巧

◎ 唯 高 叶黎祖 秦颖慧 / 编著



书旨在告诉你：生意怎样讨价还价 谈判怎样讨价还价

中国华侨出版社

生意

讨价还价实用方法与技巧

SHENGYITAOJIAHUANJIASHIYONGFANGFAYUJIQIAO

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

生意讨价还价实用方法与技巧/唯高编著. —北京:中国华侨出版社, 1999. 12

ISBN 7-80120-374-7

I. 生… II. 唯… III. 贸易谈判-方法 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 69391 号

* 生意讨价还价实用方法与技巧

编 著/唯高 叶黎祖 秦颖慧

责任编辑/刘文远

经 销/新华书店

印 刷/北京宏飞印刷厂印刷

开 本/1850×1168 毫米 1/32 印张/14.25 字数/350 千字

版 次/2000 年 1 月第 1 版 2000 年 1 月第 1 次印刷

印 数/5000 册

中国华侨出版社 北京市朝阳区安定路 12 号 100029

ISBN 7-80120-374-7/G·169 定价:22.00 元

前 言

谈判是生活中必须采用的一种手段,它使你从别人那里得到你想要的东西,它是一种双向的沟通,针对与双方利害攸关的问题进行协商,在此基础上达成协议。这种沟通、协商和协议的过程,有一个我们都耳熟能详的说法,就是“讨价还价”。

讨价还价是生活中不可缺少的事情,无论你是否意识到,是否喜欢,你每天都参与其中。和老板磋商增加工资问题,和房东在房租上讨价还价,都是生活中最常发生的事。

讨价还价的对象也并不一定就是金钱。比如,当你向电信部门的职员索要手机费用的详细清单时,对象是一种服务;你和爱人决定去哪家餐厅吃晚餐,和孩子商量什么时间看电视,对象就成了一个计划。

总之,凡是有争议就有谈判,凡是有谈判就要通过讨价还价的方式来进行。因此讨价还价就是谈判——说得更远就是生活的真谛。

所以,世界就是一个偌大的谈判桌和讨价还价的场所。正如哈佛大学教授、美国语言学家约克·肯所说,生存就是与社会、自然进行的一场长期谈判,获取你自己的利益,得到你应有的最大利益,这就看你怎么把它说出来,看你怎样说服对方了。

谈判技巧的核心就是讨价还价的技巧,它实用性强,用途广泛。从小处来讲,它可以使你成为一个理财高手,一个精明能干

的人,一个会生活的人。从大处来讲,国外的销售企业用它武装推销员,生意非常成功。西方很多公司、企业,劳资双方都开设了关于劳资谈判的课程和研究项目。举行劳资谈判,坐到谈判桌两边的都是训练有素的谈判专家。在国外,不仅是谈判新手,而且连谈判高手也非常重视学习谈判技巧。从事谈判活动甚至成了一种产业。

谈判之所以有着举足轻重的地位,还因为它是商场中最基本的生存手段。商场如战场,一个企业,管理再良好,产品再优秀,没有强有力的谈判班子,各方面的优势也不能转化为“胜势”,不能带来直接的经济效益;机遇偏爱有实力者,一个雄心勃勃想要成就事业的人,可以没有超人一等的智商,甚至也可以没有夜以续日吃苦耐劳的精神,却绝对不能不懂谈判的艺术,因为谈判桌往往比公司的办公桌更重要,它是事业的“战略制高点”。

所以,洞察讨价还价的实用技巧与奥秘,掌握现代谈判的基本知识,对于我们每个人都具有不可低估的价值。深谙其中的奥秘,游刃有余者,往往能于谈笑间广拓财源、广交朋友,以口舌为自己带来百万黄金。相反,一些颇有才华的人,仅仅因为不懂得如何通过讨价还价进行谈判,在事业的关键时刻无所适从,要么是错失良机,要么是付出了昂贵的代价,扼腕长叹不已。

然而遗憾的是,后一种人在我们中间还是占了多数。经常发生的是,一般的谈判使人们处于困难境地,以双方筋疲力尽,和气大伤,两败俱伤为结局的场面并不少见。

本书的写作目的,就是为了让上述情况逐渐从我们身边消失,让每一位有心和有志于谈判的人士都能品尝到在讨价还价中纵横捭阖、挥洒自如的美妙感觉。

全书共二十章,分四大篇,以讨价还价为红线,以谈判艺术为重点,相互呼应,层层递进,广度与深度相结合,横向与纵向相

联系,力图让读者轻松而又高效地抓住谈判制胜的真谛。

准备篇告诉你进入讨价还价的“战场”前应该做的工作,包括学习关于谈判的必要知识、谈判班子的组建、了解对手和搜集信息等。凡事预则立,这是为成功作奠基。

进行篇把你带上了风云变幻的谈判桌,其中既有应该时刻牢记在心的原则和策略,又有具体到一招一式、可操作性极强的方法手段。只要领悟到其间的真义,你就具备了应付谈判实战的能力。

谈判中什么样的对手你都有可能碰到,什么样的事情都有可能发生。应变篇正是告诉你如何以不变应万变,面对各种对手和突发情况对症下药,始终处于不败之地。

讨价还价是艰辛的,谈判结束你也不能觉得万事大吉,你要呵护好来之不易的成果。善后篇告诉你如何妥善地做到这一点。

总之,通读了全篇之后,你会发现要成为一名深谙讨价还价之道的谈判家并不难,就算是平凡的你也一样可以。

愿本书能为读者朋友们展开一条通向成功的阶梯,愿我们都能体验到谈判成功带来的硕果和喜悦。

准备篇

第一章 讨价还价:成为谈判大师必修的
基础课 \ 3

- 一. 谈判就是讨价还价 \ 3
- 二. 讨价还价的场合:谈判分类 \ 6
- 三. 讨价还价的情境:谈判三要素 \ 13
- 四. 讨价还价的深层面目:谈判特征 \ 16
- 五. 讨价还价带给我们什么:谈判作用 \ 22

第二章 重视“人”的因素,为成功奠基 \ 27

- 一. 以人为本胜利才有保障 \ 27
- 二. 明确分工,各显神通 \ 32



三.谁将在讨价还价中表现出色:优秀谈判者的选择

\ 39

四.良好的心理素质是讨价还价的关键 \ 45

第三章 了解你的对手 \ 51

一.估价对手实力 \ 51

二.考察谈判对对方的重要性 \ 54

三.测析对方谈判目标 \ 56

四.谈判代表能否拍板 \ 60

五.琢磨谈判对手的作战计划 \ 63

六.比较自己的目标和对手的目标 \ 66

七.寻查隐蔽目标的必要性 \ 67

八.找到幕后决策人 \ 68

九.研究谈判对手的几种方法 \ 71

第四章 知己知彼,收集可以在讨价还价中利用的信息 \ 75

一.掌握了信息优势就掌握了讨价还价主动权 \ 75

二.信息的搜集途径和方法 \ 78

三.信息真假的识别 \ 83

四.信息的保密 \ 88

五.信息的分析 \ 90

进行篇

第五章 从大局上把握讨价还价——谈判 的程序 \ 97

- 一. 谈判的导入阶段 \ 97
- 二. 谈判的概说阶段 \ 100
- 三. 谈判的明示阶段 \ 102
- 四. 谈判的交锋阶段 \ 104
- 五. 谈判的妥协阶段 \ 106
- 六. 谈判的协议阶段 \ 108

第六章 讨价还价中须牢记的行动原则 \ 111

- 一. 不要在立场上纠缠 \ 111
- 二. 区别对待人和问题 \ 119
- 三. 尽量扩大总体利益 \ 131
- 四. 善于营造良好的竞争局面 \ 133
- 五. 明确目标, 善于妥协 \ 136



第七章 讨价还价是文明的竞争——谈判 中的风度和礼节 \ 141

- 一. 谈判者的服饰风度 \ 141
- 二. 谈判者的举止风度 \ 146
- 三. 谈判者的语言风度 \ 149
- 四. 公开交往的礼仪与禁忌 \ 154
- 五. 私下接触的礼仪与禁忌 \ 162
- 六. 馈赠礼品的礼仪与禁忌 \ 168

第八章 好的开局是成功的一半 \ 173

- 一. 确定开局的目标 \ 173
- 二. 开局阶段你要做的四件事 \ 176
- 三. 以幽默营造气氛 \ 181
- 四. 具有威慑力的自我介绍 \ 185
- 五. 旁敲侧击, 打探对方虚实 \ 188

第九章 神出鬼没, 多种战术并用 \ 195

- 一. 攻心战 \ 195
- 二. 蘑菇战 \ 199
- 三. 影子战 \ 201
- 四. 强攻战 \ 207

五. 蚕食战 \ 210

六. 擒将战 \ 213

七. 运动战 \ 217

八. 外围战 \ 221

九. 决胜战 \ 226

第十章 通过“讨”与“还”为自己谋取最大利益 \ 231

一. 不妨狮子大张口 \ 231

二. 虚报底价, 无胜于有 \ 239

三. 有意泄密的妙用 \ 246

四. 红脸与白脸, 软硬兼施 \ 247

五. 没有牺牲的让步 \ 249

第十一章 反戈一击, 让对手措手不及 \ 259

一. 对方躲躲闪闪说明什么 \ 260

二. 反击对方打断你的谈话 \ 261

三. 对付“蛮不讲理” \ 264

四. 反击对方的“恐吓” \ 266

五. 何时应向对手猛扑过去 \ 268

六. 使对方的威胁转而对你有利 \ 269

七. 坚持到打破记录为止 \ 272



第十二章 让对方乐意接受你的建议 \ 275

- 一.适当地赞美对方 \ 275
- 二.有效说服术 \ 282
- 三.让对方觉得自己是赢家 \ 285
- 四.使对方容易作决定 \ 288
- 五.告诉对方你的条件已到极限 \ 291

应变篇

第十三章 根据特殊国情定“价”，灵活进行谈判 \ 295

- 一.国情之一:固执与灵活性的矛盾 \ 295
- 二.国情之二:模棱两可的意向书 \ 297
- 三.国情之三:漫长的等待 \ 300
- 四.国情之四:先谈原则,后谈细节 \ 301
- 五.国情之五:面子和关系 \ 303
- 六.在中国谈判几条通用的原则 \ 305

第十四章 应付不同性格对手的策略 \ 309

- 一. 善于把握人的性格特点 \ 309
- 二. 怎样和理智型的人讨价还价 \ 310
- 三. 怎样和情绪型的人讨价还价 \ 312
- 四. 怎样和意志型的人讨价还价 \ 313
- 五. 怎样和中间型的人讨价还价 \ 316

第十五章 在不同类型谈判中讨价还价的策略 \ 319

- 一. 买卖谈判 \ 319
- 二. 不动产谈判 \ 325
- 三. 交易谈判 \ 327
- 四. 公司股权谈判 \ 329
- 五. 劳工谈判 \ 334
- 六. 企业联营谈判 \ 338
- 七. 利用外资谈判 \ 340
- 八. 采购谈判 \ 343
- 九. 诉讼谈判 \ 350



第十六章 应付讨价还价过程中各种难题的方法 \ 355

- 一. 当对方比你更强有力时 \ 355
- 二. 当对方不情愿时 \ 361
- 三. 当对方刺探你时 \ 365
- 四. 当对方态度强硬时 \ 371
- 五. 当对方耍弄诡计时 \ 374
- 六. 当交易陷于僵局时 \ 379

善后篇

第十七章 买卖不成仁义在: 如果未能达成协议 \ 389

- 一. 三言两语留住对方的心 \ 389
- 二. 拒绝的艺术 \ 391
- 三. 心安理得地离去 \ 393
- 四. 利用仲裁和调停 \ 395
- 五. 不失面子地敲开重谈大门 \ 396

第十八章 进行谈判总结,为下一次讨价还价做准备 \ 403

- 一. 全面总结保证成功 \ 403
- 二. 做到善于总结并不容易 \ 405
- 三. 总结与培训提高两手抓 \ 408

第十九章 如何巩固已经取得的成果 \ 425

- 一. 成交和签订合同技巧 \ 425
- 二. 对谈判效果进行评价 \ 428
- 三. 执行已谈成的交易 \ 430
- 四. 有约束力的承诺 \ 431
- 五. 对付事后诸葛亮 \ 432
- 六. 定期检查协议的执行情况 \ 434
- 七. 改善合同执行情况的检查技术 \ 435

后 记 \ 438

准备篇

