

雙贏 交涉技巧

你害怕與人交涉嗎？
你常在交涉中屈居下風嗎？
其實，只要用點心思，
你也能成為無往不利的交涉高手！

福田 健◎著
王 蘊潔◎譯

國家圖書館出版品預行編目資料

雙贏交涉技巧／福田健作；王蘊潔譯。

——初版。——臺北縣 新店市：漢欣文化，民 91
面；公分。——（精妙實用技巧叢書；61）

ISBN 957-686-368-6（平裝）

1.人際關係 2.溝通

177.3

91014534

有著作權・侵害必究

定價 200 元

精妙實用技巧叢書 61

雙贏交涉技巧

作 者／福田健

譯 者／王蘊潔

發行人／楊炳南

出版者／漢欣文化事業有限公司

地 址／231 台北縣新店市中正路 540 號 5 樓

電 話／(02)2218-1212 傳 真／(02)2218-0101

郵撥帳號／0583759-9 漢欣文化事業有限公司

營業時間／星期一至五早上 8:30 至下午 5:00（國定假日休息）

登 記 號／局版台業字第 2855 號

印 刷 所／傑泰印刷有限公司

頁 數／224 頁（80P）

初 版／中華民國 91 年 9 月

本書如有缺頁、破損或裝訂錯誤，請寄回更換

"KOUSHOORYOKU" NO KIHON GA MI NI TSUKU HON © KEN FUKUDA 1999

Originally published in Japan in 1999 by KANKI PUBLISHING INC.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO., and Keio Cultural Enterprise Co., Ltd.

目 錄

序 章◆每個人都可以掌握交涉力

17

●交涉力的不同

●交涉中一定會產生對立

●首先，要掌握基本

第一章◆學習溝通的基本

25

①磨練交談技巧

26

●你屬於「演講型」還是「會話型」

●內容和表達的平衡十分重要

(1)重視內容，忽略表達

(2)缺乏內容，表現誇張

(3)內容和表達取得平衡

●溝通的三大條件

● 受人歡迎的會話方式

- (1) 相互性
- (2) 對面性
- (3) 水平性
- (1) 不經意的細心
- (2) 努力創造開朗的氣氛
- (3) 主動開口
- (4) 不裝腔作勢，坦率交談
- (5) 說話和傾聽的平衡
- (6) 在傾聽對方說話時的回答方式
- (7) 交談時，和對方保持平起平坐
- (8) 努力下工夫，使話題更有趣
- (9) 開朗地接受對方
- (10) 為他人帶來快樂

② 磨練溝通能力

● 目的意識化

● 有效的溝通原則

● 妨礙有效溝通的因素

(1) 注意力集中在目的以外的事上

(2) 太意

(3) 情緒化

③ 為什麼無法正確地向對方傳達自己的想法？

● 聽的人決定溝通的效果

● 溝通是不同對象間所進行的交涉

(1) 事先蒐集情報

(2) 觀察對方

(3) 藉由回饋，努力使對方理解

● 正確使用語言

④ 運用非言語的溝通

● 眼睛會說話

● 外表也會說話

● 可以用全身表達

64

第二章◆初次見面時，

掌握對方心理的方法

① 在開口以前，勝負就已經決定了！

74

● 初次見面只有一次

● 努力給對方留下好印象

(1) 開朗的表情

(2) 富有朝氣的形象

(3) 坦率的態度

(4) 有節制的態度

73

(5) 安定的態度

●初次見面中要避免的態度

(1) 愛理不理的態度

(2) 虛張聲勢的態度

(3) 故作親熱的態度

(4) 輕視的態度

(5) 心神不寧的態度

②在初次見面的舞台上掌握主導權

●先下手為強的原則

●掌握主導權的一句話

(1) 以開朗的聲音說第一句話

(2) 指出對方的問題

(3) 觸及對方關心的事

③在初次見面中，消除對方戒心的方法

●突破NO的技巧

第三章◆建立人際關係的方法

(1) 不怯懦

(2) 給對方留下好印象

(3) 談論有關對方的話題

● 提前到達，把握機會

● 深入對方的內心

① 運用在交涉中的人際關係

● 人際關係是交涉成立的條件

● 即使是出乎意料的對手，也要先建立好人際關係

(1) 給對方留下正面的印象，努力建立人際關係

(2) 分辨對方是怎樣的人

● 多交朋友

② 拓展人際關係

● 懂得打招呼的人是交際高手

(1) 神情開朗

(2) 隨時隨地

(3) 主動

(4) 明確表達

● 事先溝通的打招呼

● 人不可貌相

(1) 難以親近的人

(2) 讓人討厭的人

(3) 和自己不同類型的人

③ 維持、加深人際關係的秘訣

● 如何使交往持久？

● 不能偷懶

(1) 隨時「報告」、「聯絡」

(2) 任何時候，都要看著對方回答

(3) 在打招呼時，多加一句話

● 風緊

第四章◆在提出自己的主張前，

傾聽對方的話

① 做一個聽眾，改變對方

● 為什麼傾聽很重要？

(1) 請對方先說

(2) 如何掌握對方的情報

(3) 隨機應變

(4) 引導對方產生和自己相同的想法

② 如何引導對方表達意見

● 創造容易交談的氣氛

(1) 先向對方剖析自我

(2) 問題不要模糊不清，內容必須具體

第五章◆妥善傳達自己要求的秘訣

●聽話的對象是誰？

●如何讓談話繼續

(1)「傾聽」也是一種表現自我的方式

(2)談話的進展取決於發問的方式

③掌握對方真正的要求

●不要光看外表就做出反應

●接受對方的感情

●把握非言語信息

●有意識的保持距離

①以肯定的方式表達自己的要求

●明確表達意見

(1)要明確表達要求的内容

(2)不必顧慮，說出所有必要的内容

(3) 說一些多餘的話，避免傷害對方

●要求能夠順利被對方接受的「肯定表達法」

(1) 自己的意見並不是唯一正確的答案

(2) 人心容易受傷害

●肯定的表達方式的「四大要點」

(1) 不要因為對方和自己的意見不同，就全盤否定對方的意見

(2) 接受對方，並加以肯定

(3) 重視對方的心情

(4) 使交涉朝可能的方向發展

②有效的反對方法

●三種反應的模式

(1) 反對 (2) 說NO (3) 讓步

●控制自己的情緒

(1) 沈默 (2) 火冒三丈，大發脾氣 (3) 冷靜因應

●三種反對方法

③讓步是交涉的王牌

●圍繞讓步的攻防

- (1) 停頓一下，平撫自己的情緒
- (2) 以「提問」的方式表達反對意見
- (3) 指出對方邏輯上的矛盾
- (1) 事先決定讓步的程度
- (2) 事先預測對方讓步的程度

●最好不要這樣讓步

- (1) 不能急於讓步
- (2) 不能輕易讓步

●如何引導對方讓步

- (1) 對於可以為對方帶來利益，卻不會造成自己損失的事，可以讓步
- (2) 故意讓對方拒絕，自己再做出讓步
- (3) 有效運用期限

●坦率說出自己弱點的利與弊

精妙實用技巧叢書
61

雙贏交涉技巧

交涉其實很簡單，你我都能成為交涉大師！

福田健◎著 王蘊潔◎譯

前言

談到交涉，常被人認為是：

「在爭辯中獲勝」

「用言詞將對方擊倒」

「憑三寸不爛之舌使自己佔上風」

但這些都是誤解，是錯誤的想法。

交涉並不是爭辯。相反的，人際關係是交涉的基礎。本書將從實例中證明，輕視人際關係的人、不擅長交際的人，在交涉中就無法獲得成功。只要回顧一下自己的言行，相信你也會覺得書中的這些例子「似曾相識」。

若是將交涉視為唇槍舌劍，或是當作在言語上戰勝對方的技術，或許暫時可以在口頭上佔上風，但這種優勢絕對不可能持久。結果，只會讓對方產生警戒，動搖交涉力的基礎。

只想自己佔便宜的狡猾態度，在交涉中只會造成負面的影響。的確，每個人都想要佔便宜，都有狡猾的心理，但如果無法克制自己的這種心理，就無法獲得周遭人的認同。

即使彼此的要求互相對立，也不能只是某一方佔便宜，在交涉過程中，必須以雙方都能獲利為目標。如此，就需要具備能為對方著想的態度。

由此可以瞭解，在交涉過程中，日常生活中的「人際關係」、「相互溝通」十分重要。

這些是人類生活的基本，也是達成交涉成功的力量。

本書將焦點集中在交涉力的基本部分，並加以解說。

交涉是指人與人之間的溝通。因此，在本書的第一章中，將具體闡述大家似乎瞭解，卻沒有正確理解的「溝通的方法」。

第二章、第三章，將站在交涉的觀點上，討論建立、維持良好人際關係的方法。

在第四章、第五章中，將闡述為對方著想的「交涉的方法」。