

最後に思わずYESと言わせる
最強の交渉術

橋下 徹◆著
代紅◆譯



再難纏的對手 也會服輸

遇上難纏對手以致談判陷入僵局時該怎麼辦？

本書提供您72則的談判實戰招數，

讓您依照不同狀況使出最適用的招數，

成為談判場上的不敗將軍！

職場實戰 W18

再難纏的對手也會服輸

最後に思わずYESと言わせる最強の交渉術

作 者／橋下 徹

譯 者／代紅

編 輯／采藝工作室 張碧珠

發行人／王聖毅

出版者／新苗文化事業有限公司

台北市和平西路一段150號4F之4

電話：(02)2332-0430（代表號）

傳真：(02)2332-9817

郵政劃撥：18324544

E-Mail／shinmiao@ms59.hinet.net

排 版／普林特斯資訊有限公司

印 刷／久裕印刷事業股份有限公司

版 次／2005 年 3 月一版一刷

國際中文版權代理／京王文化事業有限公司

SAIGO NI OMOWAZU YES TO IWASERU SAIKYOU NO

KOUSHOUJUTSU

(c) TOHRU HASHIMOTO / OFFICE MATSUO 2003

Originally published in Japan in 2003 by Nihon Bungeisha.

Chinese translation rights arranged through TOHAN

CORPORATION, TOKYO., and Keio Cultural Enterprise Co., Ltd.

定 價／210 元

ISBN／957-451-197-9

（本書如有缺頁破損請寄回更換）

版權所有，翻印必究

最後に思わずYESと言わせる
最強の交渉術



再難纏的對手 也會服輸

橋下 徹◆著
代紅◆譯



前言 隨意支配對手的實戰技巧

世上的紛爭、爭執無處不在、無時不有，而且此起彼伏，這是我每天參加解決各種紛爭的協商談判的切身感受。

以協商談判的方式解決紛爭，性質與以打官司的方式大不相同。若是打官司，身為第三者的法官會就當事者雙方的觀點進行判斷，做出裁決。這種情況下，法官的判決不需要取得當事雙方的同意和理解。因此，輸了官司的一方當然心存不滿。

然而，若以協商談判的方式來解決紛爭，只要雙方的意見不一致，未達成協定，問題就得不到解決。不管雙方原來多麼對立，最後的處理結果必須取得雙方同意，才稱得上是一場解決紛爭的談判。

許多紛爭的情況複雜，長年未得到解決，有一些紛爭則是雙方在感情



上極端對立，解決這些紛爭的談判難度頗大。

以普通律師的眼光來看，進行這類協商談判非常麻煩，因為他們往往缺乏以人為對手的談判能力，因為這與法庭上的情況大不相同。因此，不少律師接手複雜的紛爭案後，為了逃避棘手的談判過程，而選擇以打官司的方式來解決。

然而，我卻和他們不同。只要委託人提出請求，無論多麼艱難的談判，我都承接。可以說，我接手的案件都是其他律師放棄的多年未解決案件。

我的對手中有不少是動輒威脅我「小心我殺了你！」的無賴，以及自認為以解決紛爭為第二職業、身經百戰的「協商談判專家」，而我的任務正是與這些職業談判高手交鋒，使談判朝有利的方向發展。

在協商談判的現場，我們不能選擇對手。我曾與各種年齡、各種立場的人對峙，例如放高利貸的老大、具理論家氣質的優秀白領、援助交際嫌疑人的女高中生等等，不勝枚舉，他們都不容易對付。

在本書中，我將把自己從多年來參加各種談判實際經驗中歸納出來的



談判訣竅介紹給讀者。

我將在各章節中具體解說如何使對手順服、如何違背約定、如何誤導對手而使對手信以為真的巧辯術，以及使事態有利於自己、擺脫危機進而逆轉局勢的技巧等多種方法。這些方法與心理學者和大學的老師們撰寫的談判理論截然不同，它們都是實戰性的談判術。

在實際談判中，即使搬出一大堆紙上談兵的談判理論也沒有用。我所從事的協商談判，本質上就是利用和創造出對己方有利的條件，無論對手多麼能言善辯、難以對付，我們都要依照委託人的意願讓談判利於自己，因此，有時候我會不惜使用顛倒黑白的各種手段，甚至完全是在「狡辯」，目的就是在說服對手。

像這樣，能籠絡對方、說服對方，才是真正談判。

如果本書對讀者的商務談判以及日常生活中的各種交涉談判具有參考作用，我將感到十分榮幸。

目錄

前言 隨意支配對手的實戰技巧

第一章 「威脅」和「利誘」——絕不失手的「周旋」術

操縱對方的三項法則之一——給予利益 014

使對手認同的讓步秀 020

在最初的接觸搶占先機 023

首次交鋒疏忽大意等於自掘墳墓 026

被指責之前絕對不能謝罪 028

二選一的態度是使談判順利的基本原則 030

初次交鋒中不要示弱 033

可幫助談判取勝的「傾聽藝術」 036

將對手的所有主張分為兩類 039

談判的初期勝負已定 043

主張和讓步要互相結合 047

決定性意見只限一次 055

操縱對方的三項法則之一——威脅 057

可打動人的請求方法 059

「信賴」是談判的枷鎖 062

第二章 巧妙地蒙騙對手——逆轉局勢的談判術

對已經定案的事項說「不」可呈現勝機 066

改變立場的效果 071

用誇張的比喻巧妙轉換概念 075

談判就是對不滿意的狀況進行分配 078

有期限的談判最為不利 081

在最後的階段不能膨脹欲望 084

防止對方不認帳的記錄方法 086

在商務談判中容易忽略的事情 092

巧妙地利用對手的「面子」 095

對談判造成不良影響的「索求高價戰術」 099

「最初就套用法規」的談判必定失敗 101

當場指出對手的矛盾 104

打破膠著狀態的方法 106

第三章 成功支配對手的戰術

談判絕對是後攻有利 110

談判席上不責備對方的過失 114

將對方的主談判人限定為一個 116

「誠意」一詞的陷阱 118

設定場所時談判已開始 121

站在當事人觀點對談判至關重要 124

不能事先設定結束時間 127

根據行情設定具體的目標金額 131

談判開始前要先整理的四項要點 134

與團體談判要縮小靶標 136

何謂不能透過談判解決的問題 139

延遲解決問題的弊端 142

推薦給法律顧問的紛爭處理辦法 145

為談判營造良好的氣氛 148

體力、毅力也是討價還價的重要本錢 152

第四章 使事態有利於自己的說話要領

可擺脫危機的辯解 156

使對方講出結論而非自己 159

避開帶感情色彩爭論的方法 163

巧用「不知道」、「沒有聽說過」 166

簡化意見可以調整對手的不良情緒 170

不可或缺的談判禮儀 173

抓住對方口實的方法 175

視情況說國語和方言 177

在電話中談判時的注意事項 179

目光的威力可控制談判 182

不給對手考慮時間的絕招 184

敗勢明顯時的反擊術 186

挑起衝動性的爭論以改變談判的局勢 189

一開始談判就設定共同的座標軸 191

不摻雜感情是真正的談判方法 194

不了解對手情況時的對策 197

第五章 擺脫危機的王牌招數

令對手折服的資料利用法 202

談判處於停滯狀態時的突破術 205

不要「借入」，爭取「貸出」 208

巧妙地利用第三者說服對手 210

更換主談判人帶來的形勢逆轉	212
初次見面就掌握對手談判能力的祕訣	215
衝擊力決定談判王牌招數的效果	217
談判應由一個人出面	220
改變視角即可找到談判突破口	222
進攻時也不忘攻防結合	225
不能在餐桌酒席上談判	227
與各式各樣的人接觸是提升談判能力的關鍵	229
以握手結束談判	233

第一章

「威脅」和「利誘」
絕不失手的「周旋」術

〈轉換、攻擊、追逼……運用巧辯術進行攻防的理論〉



操縱對方的三項法則之一——給予利益

利用由巧辯術營造的「假想利益」

在與對手討價還價中占上風

明確地說，在談判中只有三種方法可以如願地操縱、說服對手，即「合法地威脅」、「給予利益」、「執著地請求」。其中最有效的是「給予利益」。

這種情況下的利益有兩種類型：一種是詞語的本意——對方的利益；而另一種是由巧辯術虛構、實際並不存在的利益，也就是由能夠避免無利益的不良後果的讓步所帶來的「實際不存在的利益」。在實際談判中，著重後一種利益。要操縱對手，這是十分重要的。

「在這次談判中，如果貴方不接受我們的意見，就會有這些不利，」可以如此向對方攤牌。



這是運用巧辯術，給予對方「假想的利益」、「虛構的利益」，讓對方認為，雖然沒有直接利益，但是只要能夠避免不利事態的出現，相對就是有利的。

以確定談判日程作為例子。

如果按照我方計畫的日程舉行談判，那麼對我方有利。若是按照對方計畫的日程，則對對方有利。如此一來，對手絕對不會同意我方提出的談判日程。那麼，怎樣才能如願按自己安排的日程舉行談判呢？

假如給予對方實際利益，問題就簡單了。

「如果貴方同意按我們擬定的日程舉行談判，那麼我們可以追加某某數額的賠償金。」

這是以「追加」方式給予對方實際利益的方法。提出這樣的條件，對方一定會感興趣。可是，這樣做對我方就有損失，除非擁有雄厚的經費。但是一般而言，談判的經費有限，少有這種財大氣粗的做法，所以應該盡量在我方不受損的前提下給予對方利益。

這時候就可以拋出假想的利益，向對方提出我方希望採用的意見，強