



公务员和企业管理者迅速提升沟通和说服能力的实用手册
销售人员屡创佳绩的高效说服策略

权威图文解读版

FBI

教你超强

姚远
/ 著 /

说服术

FBI谈判专家教你超强说服术，让你在第一时间掌握先机 and 主动

世界最顶尖的说服术 全球最推崇的读心问话策略

说服的过程就是一个心理博弈的过程，要想说服他人，就要知己知彼。

华夏出版社



FBI



教你超强

权威图文
解读版

说服术

姚远 / 著 /

华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

FBI教你超强说服术 / 姚远著. —北京: 华夏出版社, 2013.5

ISBN 978-7-5080-7437-5

I. ①F… II. ①姚… III. ①说服—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第007445号

出品策划:  华夏盛轩

网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

FBI教你超强说服术

著 者 姚 远

责任编辑 曾 华 王二永

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

图片来源 壹图

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

开 本 720mm×1020mm 1/16

印 张 16

字 数 220千字

版 次 2013年5月第1版 2013年5月第1次印刷

定 价 29.80元

书 号 ISBN 978-7-5080-7437-5

本版图书凡印刷、装订错误,可及时向我社发行部调换



纵横交际的说服技巧 掌控局势的沟通智慧

人类是具有社会性的动物，在人与人之间，通常通过语言、行为等表达方式来交流意见、情感和信息，可见说服是一门很重要的学问。

而在交际的过程中，因为每个人的内心想法都不尽相同，即使在同样的目的、行动上，也会产生一定的分歧。有的人个性激进，做事只图一时爽快，不经大脑；有的人性格内向，工作的时候没有主动性，畏首畏尾。每个人都希望付出更少的劳动，获得更多的报酬，这样在分工上，就会产生一些矛盾，如果不进行恰当的说服，那么必定会使其过程和结果受到影响。

于是我们就需要谈判，通过谈判来调和这些矛盾，通过谈判来说服对手，让他走到你认为他该走的道路上去。

谈判是一种和社会交际息息相关的概念，广义的谈判包括一切协商、交谈，不管场合正式与否，只要是人与人之间的以改善社会关系为目的的交际协调活动都可以视作谈判。

在电视等媒体上，我们经常可以看到一些谈判专家潇洒自如的身影，他们研究人心、关注人心，寥寥数语便说服穷凶极恶的歹徒、走投无路的犯罪分子们自首归案，这些确实是语言艺术的超级体现。通过对本书内容的学习，我们也可以达到他们这样的程度吗？如果说可以的话，那却是笔者说大话了，毕竟想要成为一名谈判专家，需要阅读、了解、钻研的知识无比浩瀚，不是区区一本书就能归

纳完善的。这本书的目的，是希望通过对一些特殊案例的解读分析，让读者们了解谈判专家其实并不局限在电视剧当中大展身手。正如以上对谈判这个概念的描述，只要能通过挖掘细节、阅读人心，从而达到说服对手的目的，便是一次成功的谈判。

但是人心是如此轻易便能揣摩得透的吗？脸上一闪即逝的表情是那么容易便被破解的吗？面对一直喋喋不休或是始终咬紧牙关的对手，又该如何去说服他们，把你的理念植入到他们的心田里去呢？

在本书中，我们大量引用了FBI谈判专家的例子，他们是FBI最高效的侦破队伍，他们是全世界最专业的说服者，他们只靠说话便征服了对手，这是FBI谈判大师IERRS的原话。关于FBI，想必不用再花笔墨多介绍了，哪怕读者不是业内人士，也可以从遍布全球的美国价值中了解到他们的讯息。因为他们面对的不仅仅是一个地区、一个国家的罪犯，而是来自于全世界的间谍特工、恐怖分子、走私贩毒团伙的威胁。在很多突发情况下，在无数险恶的环境中，武器并不能帮助他们完成任务，但是通过谈判专家的说服，却可以轻易地避免掉许多不必要的麻烦。特殊的环境传授了他们非同一般的谈判技巧，FBI所掌握的谈判说服术，比起普通的商务谈判技巧来说，更值得我们去学习。

这本《FBI教你超强说服术》特地挑选了FBI多年来遇见的一些特殊案例，并对其进行全面、系统、科学地总结，运用简单明了的语言娓娓道来，既还原了FBI谈判专家在谈判中的真实场景，又将FBI谈判专家独特的谈判技巧解读出来，保证了其实用性和真实性。

在内容安排上，本书分为七大章节，其中前六章分别从不同角度阐述了在谈判当中如何把握每一个细节，以及如何利用这些细节优势化为说服对手的力量；而最后一章则是历数了一些谈判中的暗礁，根据真实案例分析，如何尽量在谈判中避免碰触这些暗礁。

在每一节的结构分布上，首先是引用一个源自于和每节小标题相关的FBI真实案例，令读者对这一节想要论述的内容及谈判专家把握谈判的技巧先进行了解；然后再通过对案例的分析，来进一步深入阐述章节标题的概念，点明所采用案例

和章节标题间的相关联系，引发读者思考；最后通过论述FBI说服术的方法，将原本复杂繁琐的案例分解成通俗易懂的文字，着重论述谈判技巧当中的注意事项及使用方法。

在本书的编写过程中，笔者也收获了不少人际交往、谈判说服当中的小技巧，最大的希望则是，书中苦心筛选的内容能够帮助到每一名阅读本书的读者。

每当你苦恼的时候，翻开书本，看到某一页的内容时，其所述的知识能够帮助你排解生活当中面临的困难。

当你闲暇无事，随手翻阅本书的时候，能够学习到书中的谈判知识和说服技巧，使你在以后的生活和工作当中更加游刃有余。

信息的表达=45%的口头语言+55%的身体语言

从读心到说服，才是说服高手成长过程中真正的必经之路，在任何场合中，读懂了身体语言，才能掌握先机和主动，瞬间突破对方心理防线，从而说服对方。





/ 第一章 /

FBI谈判专家的说服术

■ 在FBI，谈判专家是先锋	002
■ 说服是最低成本的征服	006
■ FBI为何如此重视读心	013
■ 说服是一种综合战斗力	019
■ 像FBI谈判专家一样去说服	023

/ 第二章 /

情报 (Information)

——了解对方信息越多，越容易实现说服

■ 这是一个什么类型的对手	030
■ 对方过往在谈判中的表现	035
■ 对方最强的一点和最弱的一点	040
■ 我们手里有什么谈判的筹码	045
■ 双方各自谈判的目的	051
■ 虚拟的谈判场景，调整谈判策略	057

/ 第三章 /

移情 (Empathy)

——拉近心理距离，争取信任

- 表露姿态要做到三无 064
- 倾听，让对方觉得你愿意接受 068
- 搜索共同兴趣点，跟他成为“趣友” 075
- “想当初”，跟对方一起回忆经历 081
- 分享各自在事件、人物上的看法感受 087
- 与对方站在同一阵营上谈话 091

/ 第四章 /

反射 (Reflex)

——让对方自动跟着你的意向走

- 肯定对方，鼓励他谈论自己 096
- 对他说的话表示尊重 101
- 间接指出错误 106
- 欲语还休，引起对方兴趣 112
- 伪装不小心把信息说漏了嘴 117
- 通过问句暗中把握实际走向 123
- 提供虚假的选择余地 130

/ 第五章 /

读心 (Mind-reading)

——找到对手的意志薄弱点

- 始终占领交流的制高点 136
- 捕捉对方的不同情绪 140
- 解读相互矛盾的信息 145
- 测量对方心理防线 149
- 看出对方意念波动 155
- 巧妙地给对方施加压力 161
- 阻止对方在旧想法上停留 166

/ 第六章 /

建议 (Suggest)

——寻找利益契合点，提出方案

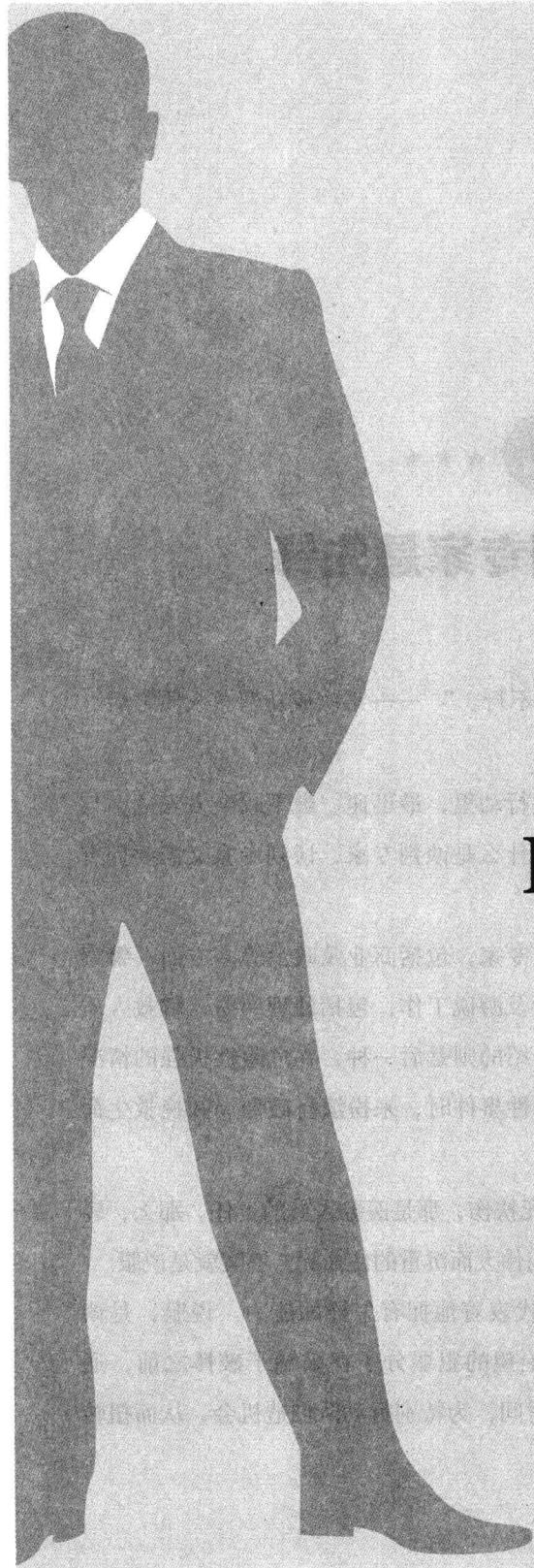
- 弄清坚守的底线在哪里 172
- 双方在什么地方的意见不一样 176
- 在双方能接受的范围内找到平衡点 181
- 作出承诺，保证双方都能遵守 187
- 用恰当的方式顺利结束谈判 191
- 谈判结束后应有必要的对话 197

/ 第七章 /

暗礁 (Reef)

——必须躲开的说服误区

■ 暗礁1：缺乏经验分析环节	204
■ 暗礁2：竞争性谈判	209
■ 暗礁3：让步性谈判	214
■ 暗礁4：实质与关系的混淆	221
■ 暗礁5：目光放长远，才能双赢互补	226
■ 暗礁6：只有一个解决方案	231
■ 暗礁7：拒绝解释	235
■ 暗礁8：谈判狂	240



|第一章|

FBI谈判专家 的说服术



在FBI，谈判专家是先锋

“任何人都可以迟到，唯独谈判专家不行。”——某次成功营救人质之后，营救小分队队长对着镜头说道。

在一场场关系到人质生死危机的营救行动里，最迅速、最不顾个人安危，与歹徒近距离接触的，是谈判专家。而究竟什么是谈判专家，谈判专家又需要拥有什么样的能力呢？

谈判专家原来是指在与谈判方面的专家，包括商业及政治等多方面，警察只是其中的一种。他们的主要职责是议价及游说工作，包括处理纠纷、解救人质及避免自杀事件或恐怖活动等。而本书介绍的则是后一种，在危险性极强的情况下，整个事件即将演变成为极其复杂的恶性事件时，来扮演打破僵局和挽救生命的角色。

荷枪实弹，那是警务人员的角色；救死扶伤，那是医务人员的责任。那么，轻装上阵的谈判专家们究竟要如何来完成他们伟大而沉重的使命呢？答案就是说服。

一个谈判专家拥有怎样的说服力，就代表着他拥有怎样的能力。说服，是谈判专家唯一的凭借和武器。无数个濒临绝望的犯罪分子在破罐子破摔之前，通常都是谈判专家们凭借犀利的口才拖延时间，为特别行动队创造机会，从而扭转乾坤。

所以，在执行能力超强的FBI，谈判专家是先锋。他们必须在案发现场，观察歹徒的一举一动，从他们的手指、瞳孔、呼吸里判断，判断他们正处于什么样的心理状态：是漫天要价，信口开河？抑或是拖延时间，暗度陈仓？在歹徒理智与绝望的天人交战当中，到底哪方面更胜一筹？谈判专家们又是怎样用强大的说服技巧和能力去打赢这一场场“嘴仗”的呢？

1. 主导谈判氛围

在进入谈判的那一刻，谈判专家会主导这场谈判的气氛。给对方以肯定，不把对方在言语中置于对立面，不去批驳、反击对方。在说服对方的行动中，要把对方当作可以同意自己意见的对手。事实证明，从积极主动的角度去鼓励和启发对方，就会提高对方的自信，从而接受己方的建议。

2. 体验对方的感受

想要说服对方，就要从对方的感受出发，考虑对方做出此等行为的客观理由。设身处地为对方考虑，会让对手产生一种“自家人”的感觉。说服中对手对你有了一定的信任感，说服效果的提升将会是非常显著的。

3. 运用说服暗示法

很多想要达成一致的事情并不能直言相劝，这样会引起对方的反感。从侧面、对方能够接受的方式去暗示，如果对方按你说的做就能达到想要的效果，那么就不会铤而走险，这样对方就更容易被说服。

4. 隐藏自己的说服动机，让事实说话，活用数据

谈判专家最重要的说服守则，就是隐藏自己的说服动机，让事实说话，活用数据。谈判是一种较量，说服便是武器。FBI的谈判专家们通常面临的是复杂多变的对手，如果让对手轻易窥得自己的说服动机，那么谈判便会在瞬间破裂，从而形成无可挽回的局面。所以，隐藏自己的说服动机，是首先要做到的。任何诡辩都没有事实摆在眼前更加具有说服力，恰当的时候用事实告诉你想要说服的对手，如果按照你的思路来进行将会达到某种积极的效果。因为对手面对强大自信的你，内心是慌乱的，只有坚定地阐述自己的要求和想要达到的目的，在不知不觉中压制对手的主动性，这样说服效果会更佳。

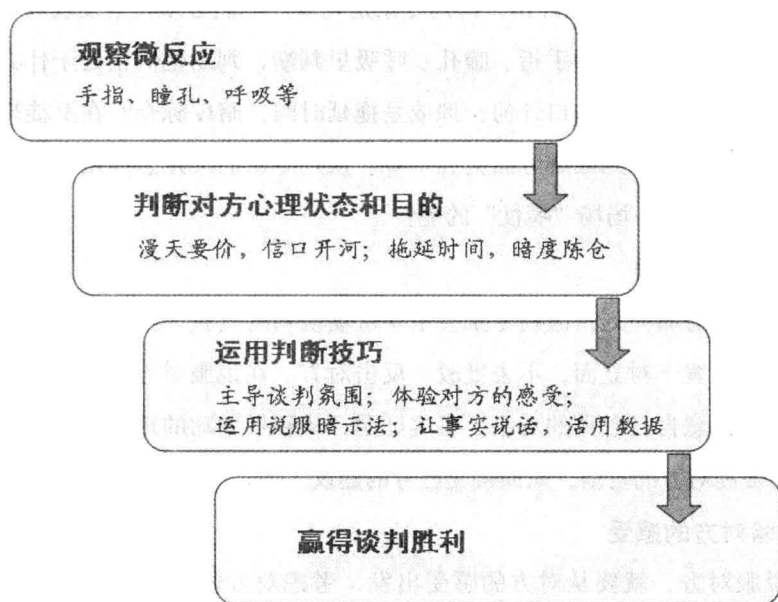


图1：谈判专家最基本的读心说服策略

同样，某些数据和事实一样都具有强大的说服力，但数据的使用可以依情况而定，就像一个城市里所有参加升学考试的学子，有的学校的数据显示升学率第一，有的学校则显示高分榜第一，而有的学校则是考入某知名院校名额第一。同样的数据，用不同的统计方法统计出来就会产生不同的结果，只要你能根据需要，用灵活的方式作出统计，那所产生的说服力也就可见一斑了。

FBI谈判专家的说服能力，对我们的工作和生活有什么帮助呢？很多人认为这两者是风马牛不相及的事，其实不然。

你可以把你对面的经理想象成抢劫了你私人金库的劫匪，你需要把自己当成FBI的谈判专家，用有效而温和的说服术去同他谈判你的薪酬，就如同去说服一名十恶不赦的杀人恶魔放下屠刀一样，只不过你需要他改变的，是包含你工资预算的电子制表软件。

你时刻观察着经理的表情，当你提出一个远远超过你如今薪水的数字时，如果你能读懂经理脸上的神情，就可以判断自己离提出的超额薪水还有多远。你列举各种例子，陈述自己在工作中的表现，证明你目前的薪酬与你的实际劳动成果不相配，其实那所谓的超额薪金，在你百分百的工作热情面前，隐约可以划上等号。

假如你的口才能同FBI的谈判专家相媲美的话，你甚至可以从经理忽视的许多细节中，从他自己说过的话语里收集证据，以他山之石来攻玉。

其实你在这次谈判之前，已经作好了充分准备。

“某集团实习生，起薪至少都是75000美元。”

“嘿，我们可比不上那些大公司。”

“难道赶超他们，不该是我们的目标吗？”

“所谓的赶超，就是指薪金？”

“我想，我的劳动价值，应该可以值这份佣金呢。”

于是，你从薪金这一敏感的话题入手，成功地引发出了经理的好奇。你在接下来的陈述里，让他重新认识你这名能干可靠的下属。即使不一定马上提高薪酬待遇，但至少已经给经理留下了你是一名能干可靠的下属的印象，为下一步正式加薪扫清了障碍。

无论是工作中还是生活中，我们都要有谈判专家的精神。用冷静的头脑去分析，敏锐地观察收集信息，再用坚定的执行力去解决问题。当然并非要你在生活中事事较真，而是有许多属于我们自身的利益，如果不去争取就会被侵占。所以自信主动地去争取自己的利益，去说服对手，才能够拥有更积极的生活。

只有拥有自信心才能够成为生活的胜利者，才能够在一场场说服的较量中成功，才能够做自己人生的主人。跟着FBI谈判专家学说服，看无所不能的说服力将会创造出怎样的生活，让我们拭目以待！



说服是最低成本的征服

FBI作为美国最重要的情报组织之一，其任务是调查违反联邦法律的人，维护法律的尊严。而在其职责范围之内，每一次出场都是一次征服与被征服的过程。实施征服的过程有很多种方法，那么如何才能在一次次恶性事件中将人员伤亡、物资损耗、精神伤害等一系列成本降到最低吧？答案就是说服。

与武装打击、被迫对峙等手段带来的后果和损失来看，显然说服是所有征服对手的手段中成本最低的一个。

明确你要说服的目的，打破僵局，降低时间成本

FBI的谈判专家在说服对手的时候，会十分明确地表达想要达到的说服结果，这样会给人一种心理上的明确感，从而说服过程会坚定地朝着目标发展。

面临这种需要尽快说服对手的情况，明确你要说服的目的，既降低了时间成本，也不给对手以可乘之机。说服有一种力量，这种力量来自于一个明确的征服目标。

好比当你试图说服一个人时，你的目的不够明确，这样在说服的过程中非常有可能被对方任何不确定的点转移视线，而无法达到征服的目的。想要用这个目的征服对方，首先要说服自己，要让自己信任这样一个方式和结果。那么要怎样