

* Excellent Speech Art~
Make the Negotiations Ever Successful

不會說話， 辛苦一輩子

話就是要說得打動人心，投其所好，見招拆招，讓對方只能說「Yes」，
扭轉逆勢，輕鬆上口，舌頭不打結，魅力無法擋，讓好口才改變你的世界！

朱建達◎編著





華文網・廣讀書城

最尊重作者與讀者的線上出版集團

www.book4u.com.tw

不會說話，辛苦一輩子

出版者 ▣ 華文網股份有限公司

台灣出版事業群・廣讀書城

編者 ▣ 朱建達

品質總監 ▣ 王擎天

印行者 ▣ 廣讀書城

C.E.O. ▣ 陳金龍

出版總監 ▣ 王寶玲

文字編輯 ▣ 蔡靜怡

總編輯 ▣ 歐綾織

美術設計 ▣ 林麗鈴

郵撥帳號 ▣ 19459863 華文網股份有限公司 (郵撥購買・請另付一成郵資)

出版中心 ▣ 台北縣中和市中正路738號10樓

電話 ▣ (02) 8226-9888 傳真 ▣ (02) 8226-9887

物流中心 ▣ 台北縣中和市中正路762號4樓

電話 ▣ (02) 2226-7768 傳真 ▣ (02) 8226-9887

內部物流系統電腦編號 ▣ CJ1H

ISBN ▣ 957-459-882-9

出版日期 ▣ 2003年4月

實體總代理 ▣ 東芝文化有限公司

地址 ▣ 台北縣中和市中山路二段348巷8號6F

電話 ▣ (02) 8242-1523 傳真 ▣ (02) 8242-1531

線上總代理 ▣ 華文網股份有限公司

紙本書平台 ▣ <http://www.silkbook.com> ● 新絲路網路書店

瀏覽電子書 ▣ <http://www.book4u.com.tw> ● 華文電子書中心

電子書下載 ▣ <http://www.book4u.com.tw> ● Online Books 電子書中心 (Acrobat Reader)

● 電子書聯盟 (Xenue Reader)

國家圖書館出版品預行編目資料

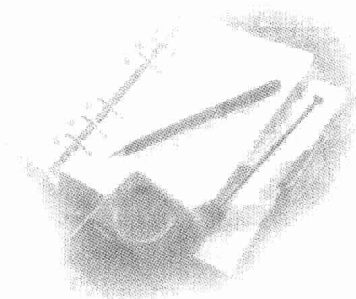
不會說話，辛苦一輩子/朱建達編著 .— 初版.—
臺北縣中和市：廣讀書城，2003[民92]
面；公分．—（富識廣場；08）
ISBN 957-459-882-9（平裝）

1.談判（心理學）

177

92002655

不會說話，
辛苦一輩子



Contents

目錄

第一章◆生活無處不在說服人

Negotiations are held everywhere.

- 1 善用談判使你的人生更順遂／012
- 2 從臨場反應調整談判策略／017
- 3 溫和而堅定的談判姿勢／021
- 4 談判因欲望失衡而產生／025
- 5 場所決定談判輸贏／028
- 6 聲東擊西叫人防不勝防／032
- 7 不得不提防的陷阱／036
- 8 抱持不亢不卑的心態／040
- 9 談判是個人實力與魅力的較勁／044
- 10 談判是一種讓步的藝術／048

第二章◇贏得漂亮，輸得甘願

The perfect result of negotiation is to settle a bargain.

- 11 談判的基本原則——給予與獲得／054
- 12 談判的雙方是朋友不是敵人／057
- 13 雙贏與雙輸都是成功的談判／062
- 14 一開始勿做出重大讓步是鐵則還是迷思／066
- 15 何處才是恰當的妥協點／069
- 16 適時採取軟硬兼施的技巧／074
- 17 沒有什麼談判是無法突破的／077

Contents

目錄

Keep the best condition for negotiating anytime.

第三章◆平日做好談判的熱身運動

- 18 事前做好準備，人人都是談判專家／082
- 19 先人一步就等於成功了一半／087
- 20 事先疏通可以活絡談判的筋骨／090
- 21 擅長溝通者的人格特質／094
- 22 含淚耕耘，微笑收割／098
- 23 所向無敵的談判技巧／101
- 24 有恃無恐的直覺談判法／106

第四章◆挽回頹勢的說服話術

Use strategies for reversing the critical situation.

- 25 掌握談判的趨勢法則／110
- 26 找對人談對事／113
- 27 可以讓你成或敗的第二號人物／117
- 28 以寡擊眾的談判要領／120
- 29 透過第三者的談判要領／124
- 30 抓住對方的心，就成功了一大半／128
- 31 大處著眼小處著手／132
- 32 掌握兩個談判的關鍵時刻／135
- 33 無懈可擊的說服力／139
- 34 如何渡過礁石暗藏的談判之河／143
- 35 透過有力者向高難度的談判挑戰／147

Contents

目錄

第五章◆讓說服加分的肢體語言

Use your body language to improve your negotiatory skills.

- 36 成功談判的三要素／152
- 37 讓頭腦靈光的臨陣預演／155
- 38 微笑面對談判對手／158
- 39 良好的形象如同優良的品牌／160
- 40 言簡意賅比口若懸河更具說服力／163
- 41 言談舉止決定談判成敗／166
- 42 談判時避免抄筆記的動作／170
- 43 誘導對方說出談判籌碼／173
- 44 輕視不得的瞬間反應／175

第六章◇無往不利的原則與禁忌

Notice the principles and taboos in negotiation.

- 45 絕不讓步的原則性問題／180
- 46 讓問題的癥結點曝光／183
- 47 難度較高的電話談判／185
- 48 不要在電梯或洗手間內交換情報／187
- 49 將士用命貴在沉穩／190
- 50 勝利由階段性成功累積而來／193
- 51 談判結束時不應逗留現場／196
- 52 疲勞轟炸的推銷術是談判的下下策／199
- 53 攻擊專業的盲點／201
- 54 積極思考可以起正面作用／203

* Excellent Speech Art~
Make the Negotiations Ever Successful

不會說話， 辛苦一輩子

朱建達◎編著



序

一般人對於談判的認知，往往是正襟危坐在談判桌前，進行一場智慧的角色賽，贏的人獲得一切，輸的人拍拍屁股走人。而且談判的層級之高，幾乎可以與律師等同視之，非要有兩把刷子，不能坐上談判桌，其實這些都是對於談判的誤解。

真正的談判無所不在，不斷在發生，不需要受訓，不需要頭銜，不管男女老幼都會，因為這是人類與生俱有的能力，遠古時代人類以物易物，互通有無，就是一種典型的談判，人類因為懂得談判的技巧，才能夠讓住在內地的人吃得到魚，讓住在海邊的人可以品嚐到山產，讓各式各樣的人生活經驗更均質，這些都是人類利用談判與溝通的天賦得來的。隨著人類不斷的進化，談判的複雜度也隨之升高，從個人與個人的談判，到企業與企業之間的協商，甚至於國與國之間的協定，這時候談判的難度提高，談判的技巧也加深。

本書不但在幾個觀點上，糾正一般人對於「談判」的謬誤，還提出了正確的談判觀，正如剛剛所說的，談判既不需要高學歷也不需要證照，三歲小孩都懂得利用談判得到他想要的棒棒糖，當你的需求與現實狀況有差距時，談判就因應而生；又或者，當他人的利益，與你的利益互相重疊時，談判的任務就出現了。

談判並不要求一流的口才，只要懂得抓住問題的核心，具備言簡意賅的簡報能力即可達成，談判的目的地絕不是巧取豪奪，讓對方輸得片甲不留，相反地，談判是一種權衡得失的藝術，就像選擇婚姻的人，爲了享受人倫之樂，就得犧牲單身漢的自由自在一樣。

雖說談判非得談出個你輸我贏不可，其實談判的兩造雙方都各有得失，只有贏的一方取之有道，輸的一方甘願奉上，未來才有繼續合作的可能，談判絕不是爲了一次的成功而滿足，而是爲了接下來無數次的合作空間而談判，這就是談判之所以「點」到爲止，達到「平衡點」之後，絕不乘勝追擊，絕不戀戰的道理。

Contents

目錄

第一章◆生活無處不在說服人

Negotiations are held everywhere.

- 1 善用談判使你的人生更順遂／012
- 2 從臨場反應調整談判策略／017
- 3 溫和而堅定的談判姿勢／021
- 4 談判因欲望失衡而產生／025
- 5 場所決定談判輸贏／028
- 6 聲東擊西叫人防不勝防／032
- 7 不得不提防的陷阱／036
- 8 抱持不亢不卑的心態／040
- 9 談判是個人實力與魅力的較勁／044
- 10 談判是一種讓步的藝術／048

第二章 ◆ 贏得漂亮，輸得甘願

The perfect result of negotiation is to settle a bargain.

- 11 談判的基本原則——給予與獲得／054
- 12 談判的雙方是朋友不是敵人／057
- 13 雙贏與雙輸都是成功的談判／062
- 14 一開始勿做出重大讓步是鐵則還是迷思／066
- 15 何處才是恰當的妥協點／069
- 16 適時採取軟硬兼施的技巧／074
- 17 沒有什麼談判是無法突破的／077

第三章◆平日做好談判的熱身運動

Keep the best condition for negotiating anytime.

- 18 事前做好準備，人人都是談判專家／082
- 19 先人一步就等於成功了一半／087
- 20 事先疏通可以活絡談判的筋骨／090
- 21 擅長溝通者的人格特質／094
- 22 含淚耕耘，微笑收割／098
- 23 所向無敵的談判技巧／101
- 24 有恃無恐的直覺談判法／106

* Excellent Speech Art ~
Make the Negotiations Ever Successful

第四章 ◆挽回頹勢的說服話術

Use strategies for reversing the critical situation.

- 25 掌握談判的趨勢法則／110
- 26 找對人談對事／113
- 27 可以讓你成或敗的第二號人物／117
- 28 以寡擊眾的談判要領／120
- 29 透過第三者的談判要領／124
- 30 抓住對方的心，就成功了一大半／128
- 31 大處著眼小處著手／132
- 32 掌握兩個談判的關鍵時刻／135
- 33 無懈可擊的說服力／139
- 34 如何渡過礁石暗藏的談判之河／143
- 35 透過有力者向高難度的談判挑戰／147