

TANPAN DE YISHU  
RUHE TONGGUO TANPAN  
YINGDE NIXIANGYAO DE YIQIE

# 谈判的艺术

如何通过谈判  
赢得你想要的一切



张 然 © 著



在一场成功的谈判中，  
专业只占了2%，其余的98%是对人性的观察和应对。

谈判事实上贯穿了你生活的全部细节，你所面对的现实世界其实就是一个巨大的谈判桌，不管是从搞定客户签成单子，到说服老板成功加薪；还是从砍掉商贩的价格水分，到劝说小孩去做作业……不管喜欢与否，你都是局中人。可以说，谈判无处不在、无时不有。是否具备优秀的谈判能力对你的人生影响巨大。

要掌握和运用好谈判的技巧，你就能成功地谈成任何事情。

中国商业出版社

# 谈判的艺术

如何通过谈判   
赢得你想要的一切

张 然 © 著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判的艺术 / 张然著. —北京: 中国商业出版社, 2013. 4

ISBN 978 - 7 - 5044 - 8008 - 8

I. ①谈… II. ①张… III. ①谈判学  
IV. ①C912. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 037889 号

责任编辑: 张振学

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司

\*

710 × 1000 毫米 16 开 16 印张 240 千字

2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前言

## PREFACE

### 人人都是“谈判专家”

如何在瞬间攻克对方的心防、打动人心，从而在谈判中实现合作、达成目标、消除误解、增强信任，是每个人必须掌握的生存术。

历史上，刘邦在鸿门宴上刚柔并济，保存了最后的生机，日后逼得项羽乌江自刎，开创了大汉数百年基业；三国时期，刘备三顾茅庐，与诸葛亮隆中之对，谈出了三分有其一的天下；赵匡胤杯酒释兵权，以兵不血刃的智慧实现了政权的稳定……这些都是老祖宗留给我们的谈判大棋局与大智慧。

今天，谈判是一项极为普通的事，绝大多数人几乎每天都在进行各种各样的谈判：丈夫与妻子对于家庭储蓄是用来购买洗衣机还是摩托车争执不休；儿子与老爸老妈谈判期末考试得了一百分的特殊奖励，是每天多给些零花钱还是买一台游戏机；一位顾客在商场里正与售货员唇枪舌剑，讨价还价；在办公室里，你可能正与某某公司的总经理吹胡瞪眼，抗议他提供了冒牌货，等等。以至于每天拿起报纸，上面也是中美知识产权谈判、法美间谍案纠纷谈判、俄罗斯世贸谈判、企业收购谈判之类的内容。可以说，谈判是每个人生活的一部分，而修炼谈判的本事，瞬间赢得人心，就是你我成功的必杀技了。

每个人从对地位和财富的渴望到最后的成功都需要有一个连接的纽带。可以说，谈判的艺术就是这个推手，它带你以不同于以往的方式看待谈判，帮你化解对谈判的误区，帮你掌握成功之道。

谈判贵在抓住谈判对象的内心，步步为营，赢得谈判。怎么在最



短的时间里了解一个人的特点，并从人出发布置谈判策略，正是这本书的精髓所在。它教会你如何读懂人的心思，读懂人的性格，读懂和不同人谈判的规律。

也许你曾经接受过专业的谈判指导，也学习过并且试图利用过不少谈判技巧，但是我们这里讲到的谈判策略绝对是专业的谈判老师没有教给你的，是你上再贵的培训班也学不到的！因为这里讲到的谈判策略都是拿来即用的。

无论你是一位谈判新手，还是久经商场的谈判老手；无论你是一位家庭主妇，还是一位大学生；无论你是无意间发现了这本书，还是经朋友介绍开始关注到这本书；无论你是在第一时间就发现了这本书，还是很多年后才看到。相信我，朋友，这本书会为你开启一个新的视野，只要你静下心来读读，不管是日常生活、商场购物、谈恋爱、交朋友，不管你出于何种目的选择这本书，你会发现谈判无处不在，你需要的东西就在这里。

每一个普通人都有可能成为生活中的谈判高手，你也不例外！

# 目录

## CONTENTS

### 第一章 口中乾坤，街头谈判无处不在

1. 谈判，和你想的不一样 / 3
2. 鸿门宴：饭局决定格局 / 7
3. 三顾茅庐：谈出来的天下 / 11
4. 舌战群儒：舌尖上的兵马 / 15
5. 杯酒释兵权：兵不血刃的谈判术 / 19
6. 砍价：生活中无处不在的谈判 / 22
7. 升职加薪：做好与老板达成共识的沟通 / 26
8. 商业交涉：贸易背后所做的博弈策略 / 29
9. 谈情说爱：让幸福手到擒来 / 33

### 第二章 读懂人性，谈判常识比专业更重要

1. 世故：人生最要紧的是人情 / 39
2. 客套：懂点儿应酬好沟通 / 42
3. 爱好：重视对方的兴趣 / 46
4. 和气：学会为人又不得罪人 / 50
5. 知难：以无理对无理 / 53
6. 借力：“顺水推舟”的阻力最小 / 57
7. 包容：没有人喜欢被怪罪 / 60
8. 守拙：不要表现得比别人更聪明 / 64



9. 底线：别突破对方的心理防线 / 67

**第三章 摸透意图，成功的谈判从倾听开始**

1. 知己知彼，百战不殆 / 73
2. 90% 的信息靠耳朵获取 / 76
3. 在对话中掌握客户的个性 / 78
4. 判断对方是否有决定权 / 81
5. 学会倾听，读懂暗示 / 83
6. 换位思考更易于理解对手 / 86
7. 找准成功谈判的切入点 / 88

**第四章 攻克心防，把话说到对方的心坎上**

1. 攻心，才是说服成功的关键 / 93
2. 不说超乎对方想象的事 / 95
3. 赞美一句话打赢一场仗 / 98
4. 像谈恋爱一样谈判 / 101
5. 用幽默提升你的信任度 / 104
6. 说出精准数字与信息 / 107
7. 任何时候不踏进谈话禁区 / 110

**第五章 气场为王，用你的磁场赢得朋友、震撼对手**

1. 心平气和万事通 / 115
2. 用你的人格魅力征服对方 / 117
3. 从开心、交心到关心 / 119
4. 学会调节自己的心情 / 122
5. 正能量助你获取谈判优势 / 124
6. 在气势上压倒对方 / 127
7. 把对方的秘书变成帮手 / 129

8. 大气场者都是“愚者” / 132

## 第六章 讨价还价，博弈中看谁更有忍耐力

1. 读懂谈判桌上的众生相 / 137
2. 掌握讨价还价的策略 / 139
3. 软磨硬泡，死缠到底 / 142
4. 底牌只会在最后一刻掀开 / 144
5. 用把柄牵制谈判对手 / 147
6. 拖延时间，争取有利时机 / 150
7. 利益不在于多少，而在于平衡 / 152
8. 不要在立场上讨价还价 / 155
9. 尽量让对方说“是” / 158

## 第七章 进退玄机，准确判断让步的时间

1. 如何减少让步的幅度 / 163
2. 学会应对谈判僵局 / 165
3. 走出谈判困境 / 168
4. 别让谈判走进死胡同 / 170
5. 把握时机，转换话题 / 173
6. 识破对手的谈判伎俩 / 176
7. 随时准备离开 / 178

## 第八章 中场交涉，远离对抗性谈判

1. 绝不在第一时间成交 / 183
2. 避免对抗性谈判 / 185
3. 客户看重的是价值，而非价格 / 188
4. 让对方先做出承诺 / 190
5. 减价，谈判中只能向下 / 193





6. 谈的是利益，而不是关系 / 195
7. 隐藏你的真实意图 / 197
8. 诱导对方说出实情 / 200

## 第九章 谈判策略，用战术轻松搞定对手

1. 投桃报李，让对方步步登高 / 205
2. 用蚕食策略提升议价能力 / 208
3. 以“理”为中心，“情”是拿来讲理的 / 211
4. 声东击西，故意透露假消息 / 213
5. 让你的对手看到利益 / 216
6. 巧用激将法，请将不如激将 / 219
7. 虚张声势，让对手错误决策 / 222

## 第十章 表面屈就，让对方感到自己赢了

1. 提出夸大要求，勉强让步 / 227
2. 诱导对手下定决心 / 229
3. 与大客户谈判的技巧 / 232
4. 巧用对方的冲动心理 / 234
5. 书面文字让对方更放心 / 237
6. 重视谈话的结束语 / 240
7. 一定要祝贺对方 / 242
8. 谈妥之后别忘了告别 / 245



# 第一章

## 口中乾坤，街头谈判无处不在

为人处世，成功与否，首先就取决于你“说”的本领！从国家政要、商界精英，到街头商贩、寻常百姓，每天除了用嘴巴吃饭，就是用它说话。生活中，人人都可以成为“谈判专家”，获取你想要的东西，维系圆满的人际关系。



## 1. 谈判，和你想的不一样

### 【谈判术】

谈判就在我们身边，它无处不在，并且许多时候和你想的不一样。谈判的要害在于“攻心”，因为“说话”只是技巧而已。懂得在谈判中瞬间攻心的技巧，不要说讨债了，你要的事业、订单、财富、爱情和人生幸福，都可以一一手到擒来。

在许多人看来，“谈判”是政治家的工作主题，或者是商人进行交易的基础。比如，政治上边界谈判、区域合作谈判，商场上销售谈判、贸易谈判，都需要双方或多方坐下来，进行面对面的协商，从而实现合作、消除摩擦。

其实，谈判是一个很宽泛的概念，可以说无处不在，而非我们想象的那么狭窄。买东西讨价还价、向客户争取订单、跟老板谈薪水、与朋友决定旅游地点，甚至是谈情说爱，都需要借助谈判来实现。可以说，自从有了人类，谈判就相应而生，它是人们与大自然斗争、与他人合作的产物。

简单来说，谈判是人们为了满足各自的需要而进行的交易磋商，是用来解决同他人的分歧或满足自身需要的手段。历史上，毛遂自荐、蔺相如完璧归赵、诸葛亮舌战群儒等谈判故事脍炙人口。今天，人们同样需要以三寸不烂之舌，劝解对方，消除误解，实现利益共享的机会。

可以说，想从对方手中得到一些东西，或对方想从你身上取得一



这些东西，都离不开“谈判”。在谈判高手身上，我们可以看到他们精彩的攻防话术、强大的沟通能量、精准的心理操控技巧，从而用最少的沟通成本赢得他们最想要的东西。许多时候，我们常常被这种能力深深震撼。

既然“三寸不烂之舌，强于百万之师”，那么我们就有必要真正认清“谈判”的真面目，从而更好地把握它、运用它，让它成为我们成功路上的推手。概括起来，谈判一般具有以下四个特性：

第一，谈判具有公平性，双方是自愿的。因为谈判参与各方对谈判结果均具有否决权，所以任何一方想把自己的不合理要求强加给对方，都会遭到拒绝，无法实现良好的预期。从这个角度看，想要获得彼此认同的谈判结果，必须坚持公平、自愿的原则。

第二，谈判是互惠互利的，却是不平等的。能够坐下来谈判，说明双方都需要对方的配合。但是，双方虽然是本着互惠互利的目的而来，但是在实际中却因实力、需求差别而呈现出强弱不一的局面。通常，利益诉求更大、实力更强的一方往往占据主动地位。

第三，谈判具有合作性和矛盾性。为了使谈判达成协议，参与谈判的各方必须具备某种程度的合作性，但是为了各自利益和目的，就不可避免矛盾的存在。虽然不同的谈判场合下，合作程度与冲突程度各不相同，但是可以肯定，任何一种谈判都同时伴随着一定程度的矛盾性。

第四，谈判是施与和接受兼而有之的一种互助过程。单方面的施与或单方面的接受，无论它是自愿的还是被动的，都不能算作是一种谈判。因此，谈判双方必须形成互动，既时刻想到自己的利益，也关照对方的需求，才能实现最终的合作。

从上面几点分析我们可以知道，谈判从来都不是单方面的举动，而是双方或多方相互认知、相互磨合、相互调整的合作过程。最重要的是，它充满了实战技巧，被广泛运用在我们生活的各个方面。当你

学会了谈判,在生活各方面你都能争取更多,在各行各业如鱼得水,享受梦寐以求的人生!

现实生活中,有的人对梦想苦苦求索,有的人兢兢业业以图早日达到成功的彼岸,但是他们都不得要领,总是遇挫或者碰壁。这其中的原因可能很多,不过不容忽视的一点是对谈判认识不足、缺少谈判的技巧。比如,为了达到自己的目的,你试图运用权势压制对方,结果招致报复、伤害双方关系、令对方失去信任;有时候,你选择退出谈判以示抗议,根本没有深入了解对方的观点,并寻求解决问题的方法,结果双方都成了输家。这样的情形太多了,教训也太深刻了。

因此,从现在开始,重视“谈判”这项能力吧,全面认识它,时刻修炼它,在做人做事中明白虚怀若谷的要义、领悟曲径通幽的玄妙,你会获得更为丰厚的回报。在此,对“谈判”形成正确而深刻的洞见,抛弃你头脑中的一些错误观念,这才是成功的开始。

#### (1) “我一定要战胜对方”

如果在谈判中非要争个你输我赢,处处不让,势必导致对方的反击,即使你通过战胜对方一时得到了自己想要的,那么下一次对方还会让步吗?谈判讲究的是利益之间的交换,目的是实现双赢,从而使双方的合作关系持续下去。无疑,认为“谈判就是击败对手”,这种思路是一个天大的错误。

#### (2) “这个家伙很难搞,我先释放一些善意”

如果谈判对手很难沟通、交流,是否先释放一些善意,使谈判能够顺利进行?答案是否定的。如果与对方没有利益交换,千万不要轻易让步。这是因为,你不知道对方的“不好惹”是不是他的谈判策略,如果做出了让步,那反而是中了对方的计策。此外,你不知道你所做出的让步是否是对方所需要的,如果是对方需要的,可能会养大他的胃口,逼迫你再次让步。这对你而言就是很不利了。

### (3) “接受对方第一次报价”

与对手谈判时，看到对方的第一次报价在自己可接受范围之内，许多人往往会急迫地答应对方的报价，其实这种方法是不可取的。这样做会让对方误以为自己报价太低了，从而下一次报价会主动抬高。此外，我方没有争取到更好的利益、更优惠的条件，对自己来说是一种损失。

### (4) “对方会对我的让步感恩戴德”

台湾一家电子企业与内地一家家电卖场曾经就销售代理进行谈判。家电卖场人员说：“你给我个面子，让我一步，价格从102元降到99元。”销售经理同意了。等到下午谈判付款账期时，台湾方要求是30天，家电卖场方坚持45天。台湾销售经理说：“这样吧，早上我让了一步，这次你给我个面子，让我一步。”不料家电卖场人员说：“为什么要给你面子？”由此可见，做出让步与善意，一定要及时向对方索取回报，千万不要等，不要期望对方会在下一次谈判时对你让步，不要期望谈判对手对你的让步感恩戴德、永世不忘。

### (5) “我就是A”

谈判中争取的是利益，但是达成这些利益的是方案，可以通过方案A，也可以通过方案B、方案C来达成利益。因此，谈判中必须有多个方案，并在事前准备好，与我方的利益相关者协商好，如果方案A不行，可以采用方案B，方案B行不通，可以采用方案C。总之，方案是为了达成目的，不同的方案是为利益服务的，切不可坚持了自己的观点，忘记了自己的目的，坚持了自己的方案，输掉了自己的利益。

## 2. 鸿门宴：饭局决定格局

### 【谈判术】

中国是一个讲关系、讲人情的社会，想把事情办好不能没有关系，一想到关系首先是饭局。破解饭局里潜藏的秘密，看透饭局背后的中国文化，是打通人脉、成就功业的前提。饭局之上，你要懂礼仪、识大体、盯细节，这样才能联络感情，结交朋友；疏通关系，求人办事；促成合作，做成生意。掌握了饭局谈判的要义，就能透过这个小小的宴席打开人生的大格局。

人活着，一日三餐，顿顿不可少。饭局之上，不仅是为了满足口腹之欲，人们聚集到一起，还是联络感情、增进交情的需要。可以说，古今中外，饭局都承担了太多的功能。商场、官场、职场，场场绕不开酒场；求人、办事、升迁，谁也离不开饭局。人们在这里说的每一句话，谈的每一个问题，都泄露出内心的隐秘，交换着攸关的利益。

由饭局见格局，从酒席上的交锋决定未来的局势，这种情形屡见不鲜。而千百年来最引人入胜的莫过于“鸿门宴”。一个是西楚霸王，一个是草根英雄，项羽与刘邦的这场争斗改写了历史，也让世人再次见证了饭局谈判的无穷魔力。

在“鸿门宴”这场饭局大戏中，有这样几个关键人物：刘邦，圆滑奸诈，巧舌如簧，能屈能伸，善于应变；项羽，光明磊落，重情重义，有勇少谋，刚愎自用；张良，老练多谋，眼光锐利，善于用人，





胆识过人，干练透辟；范增，老谋深算，见微知著，运筹帷幄，心机重重；樊哙，忠勇豪爽，有勇有谋，粗中有细。

故事发生在秦末，各地农民起义相继爆发，其中有楚国贵族出身的项梁、项羽叔侄，有农民出身的刘邦。陈胜失败以后，项梁扶楚怀王的孙子做了楚王，刘邦也投靠了项梁。公元前207年，项梁战死，怀王派项羽等救援被秦军围困的赵国，同时派刘邦攻打函谷关。临行时，怀王与诸将约定，谁先入关，便封为关中王。

项羽大破秦军后，听说刘邦已出咸阳，非常恼火，就攻破函谷关，直抵新丰鸿门。这时，刘邦的左司马曹无伤暗中派人告诉项羽：刘邦想在关中称王。项羽听了勃然大怒，决定第二天发兵攻打刘邦。张良建议刘邦不能和项羽硬拼，于是刘邦退出咸阳，回师霸上，还把咸阳所得一切送到项羽营中，愿意俯首称臣。

谋士范增觉察出刘邦必成大器，便命项羽设下“鸿门夜宴”，剿除刘邦。得知此事的项伯顾念与张良故人之情，向刘邦报信。面对生死的考验，刘邦听从张良的建议慨然赴约，开始一场轰轰烈烈的大较量。

鸿门宴当日，范增早已布下天罗地网，决心把刘邦人头留下。不料，刘邦竟然当着众人的面下跪，乞求项羽宽恕。这一委曲求全、藏锋守拙之计，迎合了项羽狂妄的心理，让刘邦变被动为主动。本来就固执己见、妄自尊大的项羽看到这种情形，竟然没有了怨恨与杀机。在他心里，刘邦从来就不是自己的对手。

接着，酒宴开始了。范增一计不成，又生一计，他命令项庄舞剑，意在刺杀刘邦。结果，项伯出面应对，让项庄无法得逞。然后，刘邦想逃离又拘泥于礼节之时，他接纳了樊哙的建议，果断离开楚营，脱离了虎口。

君斗权，相斗智，将斗勇，鸿门宴上的布局步步惊心。一会儿觥筹交错，一会儿刀光剑影，虽然没有过多的言语，但是双方使出的每