

沃顿商学院 最受欢迎的谈判课

上完这一课，
全世界都会听你的！

全球财富100强争相给管理人员上的课！
《华尔街日报》商业管理类畅销书榜No.1

GETTING
MORE

How You
Can Negotiate To Succeed
In Work And Life

GETTING MORE

How You Can Negotiate To Succeed In Work And Life

沃顿商学院
最受欢迎的谈判课

[美] 斯图尔特·戴蒙德◎著 杨晓红 李升炜 王蕾◎译

中信出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

沃顿商学院最受欢迎的谈判课 / (美) 戴蒙德著, 杨晓红, 李升炜, 王蕾译. —北京: 中信出版社, 2012.8

书名原文: GETTING MORE

ISBN 978-7-5086-3476-0

I. ①沃… II. ①戴… ②杨… ③李… ④王… III. ①谈判学—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 180400 号

Getting More: How to Negotiate to Achieve Your Goals in the Real World

Copyright © 2010 by Stuart Diamond

Simplified Chinese translation edition © 2012 by China CITIC Press

All rights reserved.

本书仅限中国大陆地区发行销售

沃顿商学院最受欢迎的谈判课

WODUN SHANGXUEYUAN ZUI SHOU HUANYING DE TANPAN KE

著 者: [美] 斯图尔特·戴蒙德

译 者: 杨晓红 李升炜 王 蕾

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)
(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京通州皇家印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 28.5 字 数: 415 千字

版 次: 2012 年 8 月第 1 版

印 次: 2012 年 8 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2012-2448

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-3476-0 / F · 2695

定 价: 69.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555

投稿邮箱: author@citicpub.com

服务传真: 010-84849000

谨以此书献给金伯利和亚历山大

斯图尔特·戴蒙德教授和他所 开设的谈判课程所受到的赞誉

贝斯·S·布兰德吉

南加州大学工商管理硕士

“即使我花光在南加州大学上学的所有学费来学习您所开设的这门课程，那也完全值得——这是我在南加州大学，包括芝加哥大学、斯基德莫尔大学和加州大学洛杉矶分校在内，所见过的最有价值的一门课。”

吉姆·福佩利乌斯

三义戟风险管理公司副总裁兼首席财务官

“这是沃顿商学院最精彩的一门课，它改变了我的生活。”

比尔·鲁尔

威瑞森通讯公司全国客服运营主管

“在我的个人生活和职业生涯中，我每时每刻都在运用从您的课堂上所学到的技巧。”

理查德·T·莫雷纳

阿斯伯克帕克出版社首席财务官

“我的亲身经历证明这门课会让你大有收获！我为我们公司节省了 2.45 亿美元。”

帕特里克·格兰迪内蒂

谷歌公司高级经理

“这是我在谷歌所听过的最精彩的一门课——所有的销售人员都应该听一听这门课。我知道，我会将新学到的所有谈判技巧运用于我今后的生活中。”

安东尼·诺图

全国橄榄球联盟首席财务官

“我发现，我在沃顿商学院斯图尔特·戴蒙德的课堂中所学到的经验技巧极其宝贵。无论是在球场上、办公室里，还是在家里与我的 5 个孩子相处，这些经验技巧都能帮助我实现自己的目标。”

拉维·拉达克里希南

埃森哲咨询公司高级经理

“在我眼中，这门课就像王冠上的宝石那么璀璨，它彻底改变了我的思维方式。”

罗布·麦金托什

戴尔公司采购总监

“我是斯图尔特·戴蒙德最忠实的粉丝之一——他教给我的东西比任何我能想起的人教给我的东西都要多。”

罗伯特·希尔福

瑞士联合银行执行董事

“在无数的不同情境之中，我所学到的谈判技巧发挥了关键作用。”

布拉德福德·S·奥伯韦杰

桑迪亚公司执行总裁

“毕业这些年来，我已明显感觉到，在我所学过的所有课程当中，有一门课令我获益匪浅——谈判课。我能将自己以1美元购得的资产，转手以45万美元的高价卖给一家上市公司。这一成果直接归功于我对这门课程的学习。”

罗布·阿尔罗马勒

强生公司麦克尼尔消费者医疗保健中心商业运营部职员

“这是我们所有人曾经听过的最精彩的课。”

杰德·凯罗

科尔伯格-克拉维斯-罗伯茨私人股权投资公司合伙人

“上他的课是我在沃顿商学院5年学习过程中最宝贵、最有趣的经历。”

纳纳·穆鲁盖森

三星公司全球策略师

“这是我听过的最棒的课！到目前为止，我在美国、韩国和巴西都已能成功运用斯图尔特·戴蒙德教给我的谈判技巧。”

沙南·本特利

花旗集团风险管理高级副总裁

“这是我曾上过的最重要的课。”

考希克·卡皮斯萨拉姆

波士顿咨询集团员工

“这是我所学过的对生活 and 事业最有帮助的谈判课程，它让我充分意识到过去我对成功从未有过自信。”

帕特·斯科特

专业开发合作伙伴公司董事长

“二十多年来，我一直从事招聘工作，并在通用电气公司领导培训机构工作过，见过数百位来自世界各地的最优秀的教师，但斯图尔特·戴蒙德的水平远在他们之上。他追求卓越的激情让我更加坚信，我们完全有可能取得成功。”

格雷格·斯科尔

新月资本投资公司总经理

“这是目前为止我所上过的最精彩的课。”

丹尼尔·J·卡尔普

辉瑞公司全球业务开发高级总监

“我已开始运用这些技巧帮我处理所有问题。例如，在一家顾客拥挤、没有进行预约的餐厅里，我成功说服经理立即给我安排就餐座位。此外，我还能就情况复杂的交易展开谈判。斯图尔特·戴蒙德的课让我变成了一个更具说服力的人，让我能成功地达成各类协议。”

罗宾·胡达

派普网络公司集团首席财务官

“斯图尔特·戴蒙德就是‘谈判大师’。”

前言 || GETTING MORE
HOW YOU CAN NEGOTIATE TO
SUCCEED IN WORK AND LIFE

这是一本让人乐观向上的书，旨在让你的生活变得更加美好。本书开篇提出了这样一条原则：任何人都能争取更多。无论你是谁，性格如何，都能通过学习成为一名更出色的谈判者。你能争取更多。

在 20 余年的教学生涯中，我亲眼看到无数人在我眼前变成了更出色的谈判者。他们通过谈判在生活中争取更多的时候，对自己，尤其是对他人都有了更加清晰、明确的认识和了解。

他们从我课堂上所学到并运用于生活中的大量谈判技巧都是对传统观点的挑战。许多谈判技巧乍看之下似乎有违常理，然而，我的学生们在日常生活所取得的点滴成功以及他们个人的成长，这一切表明，这些谈判技巧在人际交流过程中能拓宽我们的视野。本书所展示的争取更多的过程赋予了谈判理论新的定义：将其化繁为简，取消了艰涩的术语行话，提供了一种更实用、更切合实际、更有效的人际交流沟通方式。

随着中国对内和对外发展的不断加速，各种交流日益频繁，原有的和新产生的，友好的和不那么友好的，专业的和个人的，无论是哪一种，本书所介绍的这些谈判技巧都会对其大有裨益。它们共同提供了一种更有效的人际交流沟通方式，使你能从容自如地与他人进行交流，无论他人与你相同或相异，尤其是那些文化背景与你迥然不同的人们。正是这些丰富多彩的不同文化才构成了我们所生活的各个城市乃至整个世界。这些谈判技巧对任何一个谈判主题都不含主观色彩，只是提供了一个客观操作过程，让人们在任何情形下都能更有效、更成功地与他人进行交流沟通。

你会看到，在很多时候，采用传统的谈判观点效果并不理想，如依靠理性、权力，以中途离场相要挟，实现“双赢”等。相反，一些新的谈判策略往往更具说服力，如关注对方的情绪、建立人际关系、明确谈判目标、采取循序渐进策略、对具体情境要具体对待等。

我的学生们正学着通过沟通和尊重对方的观点去争取更多，即使对方充满敌意，即使对方观点于己相悖。他们懂得，无论是对抗性策略，还是“己方与对方”型战术，都只会使双方利益受损，只有不断推动合作才能争取更多。对待强硬型谈判对手，他们学会了以最不易引发争端的方式来解决。他们大胆信任对方，同时又坚持让对方作出承诺作为回报。他们不是懦夫，他们只是在实现自己的目标。

正如贯穿全书始终，本书的主题是“争取更多”，并非“得到一切”。本书旨在为所有阅读本书，并真心接受本书所介绍的谈判技巧和策略的人提供帮助，使他们的生活变得更加美好。也许有些谈判技巧并非始终奏效，有些谈判技巧也许效果并非最佳。本书不仅能教你如何选择适合自己的最有效技巧，还能训练你真正掌握这些技巧。

最后一点，本书不是要教你如何进行谈判，而是要让你从内心深处成为一名真正的谈判者，让这些谈判技巧像你的性格一样成为你密不可分的一部分。这种内化一旦实现，几乎你所进行的每一次谈判都会变得更加成功。

并非本书所介绍的所有谈判技巧都适用于你。在你们之中，有些人没有孩子，有些人对公共事务毫无兴趣。不过，在写作本书的过程当中，我已尽量使自己所提的建议能广泛适用于广大的读者朋友们。有些谈判技巧或许你已经了然于心，但对其他人却有可能非常新鲜，反之亦然。重点是要搞清楚哪些技巧适合自己，无论是

目前还是此后一生，然后牢牢掌握这些技巧。要不断寻找探索于己有益、能为自己和对方的生活增添价值的谈判技巧。

无论这些谈判技巧是否适用于你，它们都是通过我的学生的事例和我的亲身经历展现在大家面前，希望他们的成功（以及失败）能令你在学习这些技巧的过程中不至于索然无味。

除非你将这些技巧付诸实践，否则就只能纸上谈兵。因此要真正掌握这些技巧，一定要将其付诸实践。你也许会对本书当中的有些谈判技巧持怀疑态度，但书中所有的谈判技巧都经过了反复的检验，它们确实有效。通常，这些谈判技巧利用了人类心理学的基本原则。如果你对此心存怀疑，不妨在没有风险的情况下将这些技巧拿来检验一下，当然，要采取循序渐进的方式，看看会出现怎样的情况，结果很可能会令你惊喜不已呢。不要贪多，先挑一种技巧试试，彻底地感受一下，根据自己的情况进行适当的调整和改进，然后再去尝试其他新的技巧。慢慢来，你有一生的时间可用呢。

最后，请将你运用这些谈判技巧的情况告诉我。我始终认为自己是一名教师，我想知道我的学生们的表现，想认识和了解所有阅读本书的读者朋友们。请到这个网站 www.gettingmore.com 上给我写信。本书旨在为这样一些人提供一个开展对话的机会，这些人已开始放眼环顾我们所生活的这个世界，决心从现在开始就采取行动，去争取更多。

斯图尔特·戴蒙德

于宾夕法尼亚哈弗福德学院

2012年6月25日

目录 || GETTING MORE
HOW YOU CAN NEGOTIATE TO
SUCCEED IN WORK AND LIFE

前 言 xi

- 01 换种思路 001
- 02 人几乎决定一切 039
- 03 观念和沟通 067
- 04 面对强硬的谈判对手 097
- 05 不等价交易 129
- 06 情感 153
- 07 整理问题：谈判工具清单 179
- 08 正确处理文化差异 197
- 09 如何在工作中争取更多 227
- 10 如何在商场中争取更多 253

11	人际关系中的谈判	281
12	父母如何与孩子进行谈判	317
13	旅行中的谈判	345
14	日常生活，无处不是谈判	373
15	在公共事务上，也要争取更多	395
16	谈判实战	423
	致 谢	439

GETTING MORE

HOW YOU CAN NEGOTIATE TO
SUCCEED IN WORK AND LIFE

01

换种思路

快到飞往巴黎的航班的登机口时，我们从一路飞奔变为一溜小跑。飞机尚未起飞，但登机通道已经关闭。登机口的工作人员正在平静地整理着票根。登机口到机舱口之间的登机桥已被收起。

“等等，我们还没登机！”我喘着气喊道。

“抱歉，”登机口工作人员说，“登机时间已过。”

“可我们的转乘航班 10 分钟前才刚到。他们答应我们会提前打电话通知登机口的。”

“抱歉，登机口一旦关闭，任何人都不能登机。”

我和男友走到玻璃窗前，简直无法相信这个结果。我们长长的周末眼看就要化为泡影。飞机就停在我们眼前。太阳已经落下去了，两名飞机驾驶员微微下倾的脸庞正映照在飞机仪表板通明的光亮中。飞机引擎嗡嗡的轰鸣声越来越急促，一个家伙拿着一根亮亮的指挥棒不慌不忙地出现在机场跑道上。

我想了一会儿，然后领着男友来到玻璃窗正中间的位置，这个位置正对着飞机驾驶员座舱。我们站在那儿，我全神贯注地注视着飞机驾驶员，希望引起他们的注意。

一名飞机驾驶员抬起了头，他看到我们可怜兮兮地站在玻璃窗前。我直视着他的眼睛，眼里充满了悲伤和哀求。我把行李包扔在脚下。我们就这样站在那儿，那一刻好漫长，时间仿佛都凝滞了。最后，那名飞机驾驶员的嘴唇动了几下，另一名

驾驶员也抬起了头。我又紧盯着他的眼睛，只见他点了点头。

飞机引擎嗡嗡的轰鸣声渐渐缓和了下来，我们听到登机口工作人员的电话响了。一位工作人员转向我们，眼睛瞪得大大的。“拿上你们的行李！”她说，“飞机驾驶员让你们快点儿登机！”我们的假期又有希望了，我和男友高兴地紧紧拥抱在一起，我们抓起行李包，向那两名飞机驾驶员挥挥手，匆匆走上登机通道上了飞机。

——陈瑞燕，沃顿商学院 2001 级学生

上面的这个故事是我的一个学员讲给我的，她曾上过我的谈判课。这个故事显然就是一个谈判过程。这个过程虽然没有一言一语，但却以一种意志明确、条理清楚、高度有效的方式获得了成功。在这个过程中，我所讲授的 6 种谈判技巧分别得到了应用，然而，在真正的谈判实践中，这些技巧却几乎被所有人忽视。

究竟是哪些技巧呢？第一，要沉着冷静；感情用事只会毁掉谈判。必须强迫自己冷静下来。

第二，准备充分，哪怕只有 5 秒钟的时间。整理好自己的思路。

第三，找出决策者。在上面这个故事中，决策者就是飞机驾驶员。不要在登机口工作人员身上浪费时间，因为他们无权改变公司政策。

第四，专注于自己的目标，而不是计较是非对错。无论是转乘航班误点，还是转乘航班应该为没有提前通知登机口而承担责任，这些通通不重要。因为你的目标是登上飞往巴黎的飞机。

第五，进行人际沟通。在谈判中，人几乎是决定一切的因素。

第六，承认对方的地位和权力，看重他们。如果你能做到这点，对方通常会利用他们的职权帮助你实现目标。

上述技巧通常不易察觉，但它们并不神秘。这些技巧以一种独特的方式帮助了这对年轻的恋人，令他们对此次经历永生难忘。对那些已从我的课堂上学到这些技巧的人而言，这些技巧可以帮助他们在每一次谈判中稳操胜券。从获得一份工作到实现加薪，从教育孩子到和同事相处，上述谈判技巧已经帮助了 3 万多人，使他们变得更有能力，能更好地掌控自己的生活。

本书的目的是将我的谈判课程以书面形式付梓出版，以飨各地的广大读者。书