

FBI 谈判课

诸葛明◎著



美国联邦警察教你超实用谈判技巧

台海出版社

FBI 谈判课

诸葛明◎著



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 谈判课 / 诸葛明著 . -- 北京 : 台海出版社 ,
2017.3

ISBN 978-7-5168-1341-6

I . ① F… II . ① 诸… III . ① 谈判学
IV . ① C912.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 050922 号

FBI 谈判课

著 者 : 诸葛明

责任编辑 : 戴 晨 赵旭雯

责任印制 : 蔡 旭

出版发行 : 台海出版社

地 址 : 北京市东城区景山东街 20 号 邮政编码 : 100009

电 话 : 010 - 64041652 (发行 , 邮购)

传 真 : 010 - 84045799 (总编室)

网 址 : www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E - mail : thcbs@126.com

印 刷 : 北京嘉业印刷厂

开 本 : 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数 : 184 千字

印 张 : 14.5

版 次 : 2017 年 6 月第 1 版

印 次 : 2017 年 6 月第 1 次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5168-1341-6

定 价 : 36.80 元

版权所有 侵权必究





前言

FBI，几乎可以说是一个家喻户晓的名字。它全称为美国联邦调查局，是一个既打击犯罪，又维护美国司法权力的刑侦机构。他们有着自己坚持的信条，即忠诚、勇敢和正直。大家对于 FBI 的认识，一般来源于电影上的形象，知道它真面目的却寥寥无几。

在 FBI 的组成中，不仅有心思缜密、出手不凡的侦探，还有一大批为了化解危机，利用谈判技巧解救入质的专员。他们的任务虽然不用冲锋陷阵去抓捕罪犯，但是在谈判过程中也会有生命危险。他们在谈判桌上掌控全局，运用独特的谈判术力挽狂澜，在破案过程中起着不可替代的作用。

谈判是为了建立或改善社会关系而进行协商、交涉的一种行为，而现实世界就是一个巨大的谈判桌。谈判不是有勇气就可以轻松上阵，也不是在谈判中控制住了对方就可以解决问题。谈判人员的选定会对谈判结果产生重大影响，这不仅需要谈判者具有高度的智慧，还要有善于应变，权宜通达的能力。谈判重在谈，谈判人员要娴熟地驾驭语言，运用本身具有的谈判知识，把握谈判的主动性，在谈判桌上取得成功。

随着社会的不断发展，谈判已不仅仅局限于政治武力上，它已经成为一种化解矛盾、进行沟通的手段。我们在生活和工作中会遇到诸多问题，几乎无时无刻不在运用着谈判。会谈判的人，成功的几率最大，获得幸福的概率也最大。FBI 高超的谈判技术，都是在实践中积累起来的，你学会了谈判术，可以在各种情况下应付自如，能使你争取到更多。

本书对 FBI 谈判技巧进行了全面的解读。FBI 在本书中会告诉你，在谈判开始前做到多重思考，知己知彼；选择正确的开场白，相互取得信任；掌握恰如其分的沟通技巧；用声东击西的策略攻占人心；解读肢体语言的真正含义；从装饰搭配中找寻暗藏的秘密；打破常规，出奇制胜；巧用谋略，扭转乾坤。

以上就是这本书的基本框架，在讲述 FBI 谈判术理论内容的时候，本书还结合了很多的经典案例。希望大家在读完这本书以后，融会贯通，可以成为一个语言能力重千钧的谈判高手。



目 录

第一章 多重思考，做好谈判准备

第一节	磨砺以须，做个专业的谈判者	003
第二节	未雨绸缪，提前掌握对方情报	009
第三节	通权达变，客观角度看待谈判	014
第四节	运筹帷幄，谈判环境尽在掌握	018

第二章 开诚相见，相互取得信任

第一节	正确的开场白在谈判中占据优势	027
第二节	用眼睛传递想要表达的信息	033
第三节	不要给对方过于强势的感觉	036
第四节	大智若愚，聪明地“装傻”	040

第三章 言出必行，掌握沟通技巧

第一节	变换表达方式，化被动为主动	045
第二节	倾听是与人沟通的另一种智慧	052
第三节	有“讲究”的提问	059

- 062 | 第四节 谈判中的绝妙回复
- 067 | 第五节 恰如其分的说服技巧
- 076 | 第六节 把高明的拒绝作为一种手段

第四章 声东击西，营造有利氛围

- 085 | 第一节 餐桌上的谈判
- 094 | 第二节 天时在谈判中的微妙关系
- 102 | 第三节 时间是一把无形的利器
- 109 | 第四节 舒适的环境利于线索展现
- 113 | 第五节 贯穿谈判的良好氛围

第五章 肢体语言，最纯粹的表达

- 119 | 第一节 捕捉“面具”下的真实
- 130 | 第二节 内容丰富的手部动作
- 138 | 第三节 真实意图隐藏在腿脚
- 145 | 第四节 不容忽视的肩部动作

第六章 装饰搭配，解读暗藏的秘密

- 153 | 第一节 服饰颜色给人的心理暗示
- 159 | 第二节 不容小觑的配饰传达着重要信息

第三节	通过鞋子看透对方的内心	164
第四节	发现发型背后隐藏的秘密	168

第七章 打破常规，走出谈判僵局

第一节	适当让步，以退为进	175
第二节	出其不意，迂回作战	180
第三节	调整对方谈判情绪	184
第四节	设置假象，制造压力	189
第五节	孤注一掷，发出最后通牒	195

第八章 巧用谋略，赢得谈判

第一节	给谈判对方设计一种框架	203
第二节	从情感入手，攻其软肋	208
第三节	巧妙隐藏真实意图，掌控主动权	212
第四节	坚持原则，刚柔并济	217
第五节	化劣势为优势，扭转乾坤	222

第一章

多重思考，做好谈判准备

凡事预则立，不预则废。谈判是一场没有硝烟的战争，想要在风云变幻的谈判桌上取得成功，使自己处于有利的地位，就一定要做足充分的准备。古语有云：“知己知彼，百战不殆。”所以，谈判前不仅要保证自己是个合格的谈判人，还要搜集分析情报，摸清对手的底牌。这样在谈判时才能从容应对，保证万无一失。

第一节 磨砺以须，做个专业的谈判者

在一次成功的谈判中，专业的谈判者是至关重要的存在。谈判人员的素质和判断水平各不相同，谈判人员的选定会直接影响到谈判的结果。一个专业的谈判者，要拥有过硬的专业知识和良好的心理素质，这样在谈判时才会游刃有余，达到事半功倍的效果。

做足谈判前的功课

谈判就如下棋一样，在开局的时候就要占据有利于己方的位置，这样在后面才得以发动战略性攻击。在前期准备工作中，谈判者不仅要对自身情况进行全面分析，还要研究如何成功布这个局。一般在谈判的开始，我们会用微笑的方式来传达真诚和友善，因为它可以给谈判一个好的开端。所以，真诚是这个局中最强劲有力的武器。

史德柏是位犹太工程师，因为房子租金很高，他希望可以降低房租减轻压力，但他的房东是个很难缠的人物，有很多租客与房东沟通，但最后都以失败告终。所以，大家一致认为房东不好接触，是个冷酷无情的人。

史德柏迫于经济问题，决定给房东写信说要搬出去，其实他根本不想搬走，只是想让房租降下来，可以继续住在这里。房东收到信后就来找史



德柏，史德柏在门口友善地迎接他，态度非常热情。

史德柏将房东迎进屋后并没有立刻讨论关于房租的问题，他向房东表明自己是多么的喜欢他的房子，说他管理得很好，如果房租不是那么高的话，真的很希望可以再住下去。

房东以前从来没有碰到过像史德柏这样一个热情真诚的房客，一时间竟不知道该说些什么。因为他的房客中有人给他写的信言辞非常粗鲁无礼，还有房客用退租来威胁他，所以他的态度才会那么生硬。现在有这么一个真诚的租客，让他感到很意外，整个人感觉都轻松了很多。

在史德柏还没有提出要求减租之前，房东就主动提出来可以少收一些租金。但史德柏觉得还是有点贵，希望可以再少点，房东毫不犹豫地答应了他。而且在离开的时候，还特意问史德柏屋子里有没有需要装修的地方，他可以承办这些事情。

史德柏之所以可以成功降低房租，是因为他的真诚与友善打动了房东，如果他和其他租客一样去要求，肯定也会铩羽而归。所以，真诚是一个人出自内心真实情感的流露，人都是不希望被欺骗与轻视的。真诚待人，可以使你赢得别人的尊敬与好感，为你的成功增添筹码。

法国的大仲马说过：“一两重的真诚，等于一吨重的聪明。”能让对方感受到你的真诚，谈判的工作基本上已步入正轨。当对方接收到你的真诚后，就愿意与你进一步的沟通，在无形中产生对你的信任感，减少了很多在谈判中遇到的阻力。

艾丽斯从小就是一个侦探迷，喜欢看各类的推理小说，尤其对福尔摩斯破案的故事倍加热衷。当她大学毕业后，就去参加了美国联邦调查局的应试并成功地成为了 FBI 的一员。在 FBI 严苛的训练下，她成为了一名合

格专业的谈判员。

在FBI工作期间，艾丽斯以非常出色的表现完成了很多高难度的谈判工作，获得了很多的荣誉。能有如此成就，这不仅是因为她对工作的喜爱与热情，更多的是她在工作上有自己独特的破解之法。有位新来的同事凯蒂，她由于刚刚加入FBI，在与人交谈中掌握不到要领，所以找到艾丽斯，希望可以从她那里学到一些关于谈判的诀窍。艾丽斯很热情地带着凯蒂去了一个被约者那里，想让她从这次谈判中学到一些实用技巧。

这场谈判按照艾丽斯的预期，顺利地完成任务。谈判结束后，艾丽斯问凯蒂在这次谈判中有没有看出她们两个人有什么差别。凯蒂认真地想了想，指出艾丽斯在谈判时的笑容很有感染力，给人一种很真诚的感觉，觉得是个可以信任的人，这是她自己很难做到的事情。每次在谈判的时候，凯蒂都是一种很严肃的表情。她觉得在谈判时露出笑容，会感觉整场谈判都非常随便，会失去谈判的真正意义。

艾丽斯不以为然地笑了笑，对凯蒂说道：“谈判就是一场人与人的心理战，如果你创造了一种融洽的氛围，让对方感受到你的真诚并产生信任，就能够架起沟通的桥梁。如果做不到这点的话，对方是不会轻易吐露心里的秘密。在谈判开始的前几分钟，是与对方建立信任的重要时刻。我们在观察对方的同时，要根据这个人的行为举止做出一个是否值得我们相信的评估。”

凯蒂听到这些话后，有种茅塞顿开的感觉。在谈判中露出笑容并不是不认真对待谈判，而是让笑容成为一种武器，从而达到想要的效果。因为笑容可以使对方放松警惕，紧绷的神经得以缓解，更愿意与这类的谈判员进行沟通。但是，凯蒂还被一大难题所困扰，就是如何才能和艾丽斯一样做到笑容具有感染力。艾丽斯的笑容不但不会给人以轻浮的感觉，反而带有一种成熟和严谨。



艾丽斯认为微笑可以表现一个人愉悦的心情，也传达了一种自信的信息。在谈判过程中对对方微笑，是为了表达对他的尊敬和认同。当对方接收到这一讯息后，会被我们的心情所感染，对于下面的谈判是大有裨益的。但是也有很重要的一点要注意，就是与人第一次谈判时，不要立刻就微笑，大约停顿一秒钟，然后看着对方的脸，真诚地露出笑容。这样是在暗示对方，这个微笑是为他展露的。其实很多政界里的大人物，也经常使用这种战略。在谈判过程中，面部表情是最容易暴露我们身份的，而微笑作为面部表情之一，一定要表达出你的真诚来。

凯蒂还是不明白什么样的微笑才可以给人以真诚的感觉，艾丽斯说明了显露真诚的因素。这是一位在 19 世纪 60 年代的医生通过电流刺激面部肌肉发现的。比如，人在微笑的时候眼睛下方会有眼袋出现，而且脸颊高耸，眼睛周围会形成我们常说的鱼尾纹。所以，很多人把微笑的时候会不会出现鱼尾纹作为是否发自内心的评判标准之一。虽然这样的判读标准有些偏激，但是当你观察一个人微笑是不是真诚的时候，你可以多注意一些他的眼睛，因为虚假的笑容不会牵动人的眼睛，而且这种笑容也不会维持很久，很快就会消失不见。

凯蒂通过这次和艾丽斯的谈话，学到了很多她以前从来没有用到的技巧。艾丽斯和她说的微笑技巧以及如何判断笑容真伪的方法，不仅仅适用于 FBI 探员本身，同样对谈判对象也十分有用。我们可以通过对方的笑容来分析他们的思想活动，了解是否真正想与我们交谈。

恰到好处的微笑可以使对方获得信心，是打开对方心结的有效途径，对我们的说服工作很有帮助。有时微笑是一种最好的表达方式，它不但能传达出我们所持有的态度，而且也不会使对方感到不快。所以，学会让微笑成为谈判中最美的语言。

冷静判断，有随机应变的能力

谈判桌上瞬息万变，很多事情不会像你预想的那样进行。即使在谈判之前做了万全的准备，也不能保证谈判就一定会成功，因为里面包含着太多的不确定因素。这种不确定性要求谈判人员要保持冷静的头脑，有临场应变能力，及时做出方案的调整。

在谈判过程中，双方在谈判心理上是对立的，都会为达到自己的目的而互不妥协。对方有可能由于情绪波动较大，使谈判陷入僵局。如果这时谈判员也跟着有了情绪变化，有可能会让对方抓住弱点，给对手以可乘之机。这样不但会错失最佳的谈判时机，也有可能造成不可挽回的局面，最终导致谈判的失败。

随机应变能力反映了一个人快速做出决策的智慧，但是要有渊博的知识作为后盾。谈判人员不仅要掌握所从事的相关专业知识，还要对相关的法律法规有深刻的了解以及学习其他社会学科方面的知识，还有幽默风趣的打破僵局的能力。丰富的学识，可以在谈判中使你获得对方的尊重，加大你在谈判中的分量。要想能够灵活应对突发事情，养成事先策划习惯是必不可少的，做任何事情都须尽量如此。一个优秀的谈判人员应具备处变不惊的品质，在面对复杂多变的情况时，可以根据谈判情势的变化修订自己的目标和策略，冷静而沉着地处理各种可能出现的问题。

具备良好的心理素质

谈判其实就是一个语言针锋相对的过程，语言既可以解决问题，也可以将矛盾推向激烈化的争端。在谈判过程中肯定会遇到各种压力和挑战，尤其是对方不留情面的语言攻击，如果谈判人员心理承受能力差，可能会



导致这次谈判很难进行下去。良好的修养能力以及宽广的心胸可以为双方观点表述搭建一个稳固的平台，谈判人员的这种涵养，在交谈顺利的情况中不骄不躁，在处于劣势的情况下可以保持正常的心态，不把错误和观点强加于人。在对方说出过分的话语时，不会睚眦必报，而是用智慧去应对。

谈判其实就是一个相互较量的过程，忍耐力和自制力是谈判人员心理承受能力的重要体现。在谈判中遇到对手故意拖延时间或者达到了比较愤怒的时候，谈判根本就无法进行。如果谈判者忍耐力差，不能控制自己的情绪，就会造成举止失态，表达不当，最后草草收场。所以，谈判者具有良好的忍耐力和自制力，不仅可以使对方不满情绪得到释放，还可以在谈判时克制住自己的脾气，不会灰心丧气，这样会使谈判氛围好很多。但是忍耐也是要有限度的，一味地忍让会助长对手的轻蔑之心，要在适当的时候进行有力的反击，达到你想要的效果。

第二节 未雨绸缪，提前掌握对方情报

搜集与分析情报是谈判的第一要务，这恰恰也是很多谈判者忽略的一点。在谈判之前，如果能掌握与对方相关的各方面信息，就可以利用这些资料分析对方的心理需求，展露他的真实意图，我们才可以制定有针对性的谈判策略。做到对对方信息了如指掌，不仅可以使我们在谈判中取得先机，占有主动权，而且会提高谈判人员的信心，在谈判中做出更理智的决策。

从心理出发分析对方真正需求

在比利时某画廊曾发生过这样一件事：有位印度画商带来的三幅画被一个美国商人看中了，三幅画的标价为3000美元。美国商人因为价格偏高不肯购买，但又极为喜欢这三幅画，所以一时间谈判陷入僵局，双方都不肯让步。

在僵持之下，那位印度画商十分生气，怒气冲冲地当着美国商人的面烧掉了其中的一幅字画。美国商人看到心爱的字画被烧掉，心痛不已。看着剩下的两幅字画，美国商人赶忙问只有这两幅了，是不是价钱就少了。印度画商回答两幅画的价钱依然是3000美元。美国商人思考良久，最后拒绝了这个价格。这时，印度商人不慌不忙地又拿起其中一幅字画，将其在美国商人面前烧掉了。当他要在烧掉第三幅字画之前，美国商人赶忙祈求