

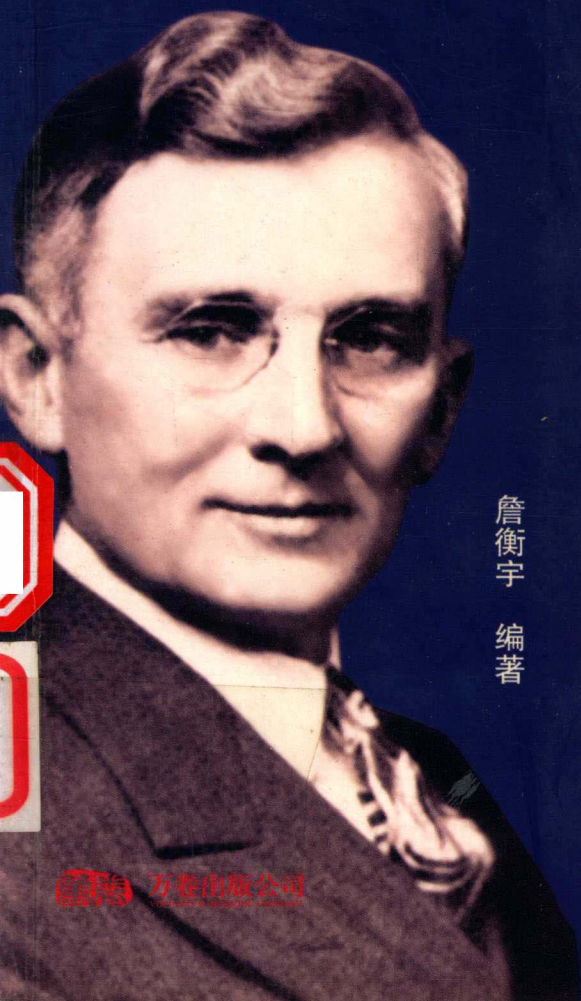


卡耐基口才学下

提高语言能力的圣经 发掘交际潜能的宝典

你发言时是否害羞紧张？卡耐基曾说：
『具有演讲能力，是一个人成名、成功
最快捷的方式。』想成功你就要首先学
会能言善辩和口若悬河。

詹衡宇 编著



卡耐基口才学

下

提高语言能力的圣经
发掘交际潜能的宝典

詹衡宇 编著



万卷出版公司
VOLUME'S PUBLISHING COMPANY



第三篇 你也能成为谈判高手

第一章 谈判高手是怎样炼成的

第一节 人生就是一连串的谈判	2
第二节 测试一下你的谈判能力	6
第三节 谈判的动机是需要	17
第四节 谈判高手应当具备的能力	25
第五节 取信于人是谈判者的最高信条	29
第六节 诚心诚意地投入谈判	32
第七节 学会及时退出	35

第二章 谈判前的准备工作

第一节 搜集相关信息	42
第二节 明确谈判目标	53
第三节 选择谈判的时间	59



目 录

CONTENTS

第四节 确定谈判的地点	62
第五节 理想的谈判人员	66
第六节 制订具体的谈判方案	78
第七节 进行演习	80

第三章 谈判时应当遵循的原则

第一节 双赢原则	85
第二节 对事原则	89
第三节 公平原则	92

第四章 成功谈判的五个阶段

第一节 导入阶段:营造良好的谈判气氛	95
第二节 告示阶段:充分有效的信息交流	103
第三节 交锋阶段:说服对方	117
第四节 妥协阶段:讨价还价	125
第五节 协议阶段:大功告成	157



第五章 谈判的禁忌

第一节 谈判前的禁忌	168
第二节 谈判中的禁忌	174
第三节 谈判收尾时的禁忌	182



第三篇

你也能成为谈判高手





第一章 谈判高手是怎样炼成的

第一节 人生就是一连串的谈判

莎士比亚曾经说：“人生说起来就是一连串的谈判。”

一般人认为谈判是高层次的活动，与普通人无关。提及谈判，人们便认为涉及的必是国家大事、外交事务，最少也是重大的商务活动。这些活动当然是谈判，但它们仅仅是谈判外延的一小部分，其概念也仅是狭义的“Negotiation”。

然而，随着现代社会的发展，谈判作为一种沟通思想、缓解矛盾、维持和创造社会平衡的手段，其存在越来越普遍，作用越来越大。甚至有的学者认为，人与人之间平凡小事的讨论等等也可说是谈判，这使谈判平民化、世俗化，从而也就使其概念扩大到了“talk”。

这样看来，谈判便有了如此的定义：举凡国家间的、社会间的、公司间的事情，彼此讨论处理办法，或者相互议订规则，这种种活动就是谈判。有的学者把英文“Negotiation”译作“交涉”，从广义谈判的意义上来说，不能不承认这种译法有一定的道理。

因此，去商店购买一件家用电器，要谈判；到公司或行政单位求职，要谈判；为了薪水或职务的事情与老板（身为雇员）、或与职

员(身为老板)交涉,要谈判;租赁或购买房屋,要谈判;推销某种物品(无论直销、传销还是店面销售),要谈判;因为遗产继承的问题协商,要谈判;谈婚论嫁要谈判……举凡物质和精神的满足,没有能离得开谈判的。

一般来说,对于国际事务(如防止核扩散)、国家间事务(如双边勘界)、政治活动(如两党共同组阁)、军事活动(如停战协定)、重大经济活动(如跨国合资)等重大活动,人们是不会怀疑谈判在其中的作用的。然而,对于身边的生活小事,谈判是否真的适用呢?

诚如前述,出现这种情况的原因,在于人们把谈判只看成了那种郑重其事的狭义活动;一旦破除了这种狭义的观念,我们就不能不承认:确实什么都可以谈判。

请看美国著名的谈判家荷伯·科恩的一次亲身经历,从中我们可以更好地理解谈判在日常生活中的作用。

荷伯曾与妻子去墨西哥城旅游。一天,他们正在街上观光,妻子突然对他说道:“我看到那边有什么东西在闪光!”“唉,不,我们不去那儿。”荷伯解释道:“那是一个坑骗旅游者的商业区,我们来游玩并不是要到它那儿去。我们来这里是领略一种不同的文化风俗,参观一些未见过的东西,接触一些尚未被污染的人性,亲身体会一下真实,遛遛这些人如潮涌的街道。如果你想进那商业区的话,你去吧,我在旅馆里等你。”

妻子走了,荷伯独自朝旅



馆走去。当他穿过马路时,看到在相距很远的地方有一个真正的当地土著居民。当荷伯走近时,看见他在大热的天气里仍披着几件披肩毛毯,并呼喊道:“1200 比索!”“他在向谁讲话呢?”荷伯问自己,“绝对不是向我讲!首先,他怎知道我是个旅游者呢?其次,他不会知道我在暗中注意他。”

荷伯加快脚步,尽量装出没有看见他的样子,甚至用他的语言说:“朋友,我确实敬佩你的主动、勤奋和坚持不懈的精神。但是,我不想买披肩毛毯,请你到别处卖吧。你听得懂我的话吗?”

“是。”他答道,说明他完全听懂了。

荷伯继续向前走,却听到背后仍然有脚步声。土著人一直跟着荷伯,好像他俩系在一条链条上了。他一次又一次叫道:“800 比索!”

荷伯有点生气,开始小跑。但是土著人紧跟着一步不落。这时,他已降到 600 比索了。到了十字路口,荷伯遇到了红灯,不得不停住了脚,他却仍在唱他的独角戏:“600 比索! 500 比索! 好吧, 400 比索!”

红灯变成绿灯后,荷伯迅速穿过马路,希望把他甩在路那边,但是荷伯还未来得及转过身,就听到他笨重的脚步声和说话声了:“先生,400 比索!”

这时候,荷伯又热又累,身上一直冒汗。土著人紧跟着他使他很生气,荷伯气呼呼地冲着土著人从牙缝里挤出这句话:“我告诉你我不买! 别跟着我了!”

土著人从荷伯的态度



和声调中听懂了他的话。“好吧，你胜利了。”他答道：“只对你，200比索！”

“你说什么？”荷伯叫道。此时，荷伯对自己的话也吃了一惊，因为他压根没想过要买一件披肩毛毯。

“200比索！”他重复道。

“给我一件，让我看看。”

又是一番讨价还价，小贩最终的要价是170比索。荷伯从小贩那里得知，在墨西哥城的历史上以最低价格买到一件披肩毛毯的人是一个来自加拿大温尼培格的人，他花了175比索。但他的父母出生在墨西哥的瓜达拉贾拉。而荷伯买的这件只花了170比索，使他在墨西哥历史上创造了买披肩毛毯的新纪录。



那天天气很热，荷伯一直在冒汗。尽管如此，他还是把披肩毛毯披到了身上，感到很洋气。在回旅馆的路上，他一直欣赏着从商店橱窗里反映出来的身影。

当荷伯回到旅馆房间，妻子正躺在床上读杂志。

“嗨，看我弄到了什么？”他有点得意。

“你弄到什么了？”她问道。

“一件漂亮的披肩毛毯！”

“你花了多少钱？”她顺口问道。

“是这么回事，”他充满信心地说，“一个土著谈判家要1200比索，而一个国际谈判家，就是周末有时间同你住在一屋的这个人，花170比索就买到了。”

她讪笑道：“嗤，太有趣了。我买了同样一件，花了150比索，在壁橱里。”

你是否也有过和荷伯类似的经历呢？如果有，那么你已经在生活中不自觉的扮演过谈判家这个角色了。

这个墨西哥小贩当然称不上谈判家，然而，他却说服了一个国际型谈判家，就谈判结果而言，也是他受益大。可见，并不是只有严格、艰苦的系统训练才能造就谈判高手，一个优秀的谈判家需要不断完善自己，需要不断从生活中学习，从实践中学习，从书本上学习。

第二节 测试一下你的谈判能力

下面介绍的是美国谈判专家嘉洛斯设计的一份谈判能力测验题，可供读者用来进行自我测试，以便明确自己的谈判水平，并为自己今后的能力锻炼提示努力重点。

1. 你通常是否先准备好，再进行谈判？

①每次②时常③有时④不常⑤都没有

2. 你面对直接的冲突有何感觉？

①非常不舒服②相当不舒服③虽然不喜欢，但还是面对着它
④有点喜欢这种挑战⑤非常欢迎这种机会



3. 你是否相信谈判时对方告诉你的话？

①不，我非常怀疑②普通程度的怀疑③有时候不相信④大概相信⑤几乎永远相信

4. 被人喜欢对你来说重要与否？

①非常重要②相当重要③普通④不大重要⑤一点都不在乎

5.谈判时你是否常作乐观的打算?

①几乎每次都关心最乐观的一面②相当地关心③普通程度地关心④不太关心⑤根本不关心



6.你对谈判的看法怎么样?

①高度的竞争②大部分的竞争,小部分互相合作③大部分互相合作,小部分竞争④高度的合作⑤一半竞争,一半合作

7.你赞成哪一种交易呢?

①对双方都有利的交易②对自己较有利的交易③对对方较有利的交易④对你非常有利,对对方不利的交易⑤各人为自己打算

对对方不利的交易⑤各人为自己打算

8.你是否喜欢和商人交易?(家具、汽车、家庭用品商等)

①非常喜欢②喜欢③不喜欢也不讨厌④相当不喜欢⑤憎恨

9.如果交易对对方很不利,你是否会让对方再和你谈判一个较好一点的交易?

①很愿意②有时候愿意③不愿意④几乎从没有过⑤那是对方的问题

10.你是否有威胁别人的倾向?

①常常如此②相当如此③偶尔如此④不常⑤几乎没有

11.你是否能适当表达自己的观点?

①经常如此②超过一般水准③一般水准④低于一般水准⑤相当差

12.你是一个很好的倾听者吗?

①非常好②比一般人好③普通程度④低于一般水准⑤很差

13.面对语意含糊不清的词句,其中还夹着许多赞成和反对的争论时,你有何感觉?

①非常不舒服,希望事情不是这个样子②相当不舒服③不喜欢,但是还可以接受④一点也不会被影响,很容易就习惯了⑤喜欢如此,事情本来就该如此

14.有人在陈述和你不同的观念时,你能够倾听吗?

①把头掉转开②听一点点,很难听进去③听一点点,但不太在意④合理地倾听⑤很注意地听

15.在谈判开始以前,你和公司里的人如何彻底讨论商议的目标和事情的优先程序:

①适当的次数,讨论得很好②常常很辛苦地讨论,讨论得很好③时常且辛苦地讨论④不常讨论,讨论得不太好⑤没有什么讨论,只是在谈判时执行上级的要求

16.假如一般公司都照着定价加5%,你的老板却要加10%,你的感觉如何呢?

①根本不喜欢,会设法避免这种情况发生②不喜欢,但还是会不情愿地去做③勉强去做④尽力做好,而且不怕尝试⑤喜欢这个考验,而且期待这种考验

17.你喜不喜欢在谈判中使用专家?

①非常喜欢②相当喜欢③偶尔为之④假如情况需要的话⑤非常不喜欢

18.你是不是一个很好的谈判小组领导者?

①非常好②相当好③公平的领导者④不太好⑤很糟糕的领导者





19.置身于压力下,你的思路是否仍很清楚?

①是的,非常好②比大部分人都好③一般程度④在一般程度之下⑤根本不行

20.你的商业判断能力如何?

①非常好②很好③和大部分主管一样好④不太好⑤我想我不行

21.你对于自己的评价如何?

①高度的自我尊重②适当的自我尊重③很复杂的感觉,搞不清楚④不太好⑤没什么感觉

22.你是否能获得别人的尊敬?

①很容易②大部分如此③偶尔④不常⑤很少

23.你认为自己是不是一个谨守策略的人?

①非常是②相当是③合理地运用④时常会忘记运用策略⑤我似乎是先说再思考

24.你是否能广泛地听取各方面的意见?

①是的,非常能②大部分如此③普通程度④相当不听取别人的意见⑤观念相当固执

25.正直对你来说重不重要?

①非常重要②相当重要③重要④不重要⑤非常不重要

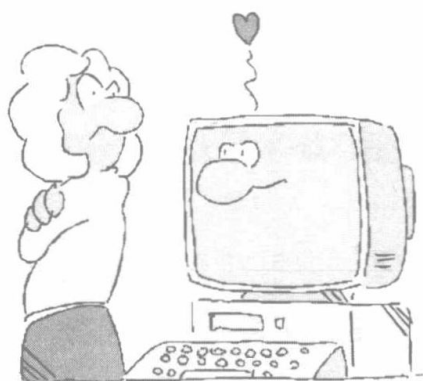
26.你认为别人的正直重不重要?

①非常重要②相当重要③重要④有点不重要⑤非常不重要

27.当你手中握有权力时,会如何使用呢?



①尽量运用一切的手段发挥②适当的运用,没有罪恶感③我会为了正义而运用④我不喜欢使用⑤我很自然地接受对方作为



我的对手

28.你对于“行为语言”的敏感程度如何?

①高度敏感②相当敏感③大约普通程度④比大部分人的敏感性低⑤不敏感

29. 你对于别人动机和愿望的敏感程度如何?

①高度敏感②相当敏感③大约普通程度④比大部分人的敏感性低⑤不敏感

30.对于以个人身份和对方结交,你有怎样的感觉?

①我会避免如此②不太妥当③不好也不坏④我会被吸引而接近对方⑤我喜欢超出自己的立场去接近他们

31.你洞察商议真正问题的能力如何?

①我通常会知道②大多时间我都能够了解③我能够猜得相当正确④对方常常会令我惊奇⑤我发现很难知道真正的问题所在

32.在商议中,你想要定下哪一种目标呢?

①很难达成的目标②相当准的目标③不太难,也不太容易的目标④相当合适的目标⑤不太难,比较容易达成的目标

33.你是不是一个有耐心的谈判者?

①几乎永远如此②比一般人有耐心③普通程度④一般程度以下⑤我会完成交易,为什么要浪费时间呢

34.商议时你对于自己目标的执著程度如何?

①非常执著②相当执著③有点执著④不太执著⑤相当有弹性

35.在谈判中,你是否很坚持?

①非常坚持②相当坚持③适度地坚持④不太坚持⑤根本不坚持

36.你对于对方私人问题的敏感程度如何?(非商业性的问题,例如:工作的安全性、工作的负担、假期、和老板相处的情形等)

①非常敏感②相当敏感③一般程度④不太敏感⑤根本不敏感

37.对方的满足对你有什么影响?

①非常在乎,我尽量不使他受到损失②有点在乎③中立态度,但我希望他不会被伤害④有点关心⑤各人都要为自己打算

38.你是否想要强调你的权力限制?

①是的,非常想②通常做得比我喜欢的还要多些③适度的限制④我不会详述⑤大部分时间我会如此想

39.你是否想了解对方的权力限制?

①非常想②相当想③我会衡量一下④这很难做,因为我并不是他⑤我让事情在会谈时顺其自然地进行



40.当你买东西时,对于说出一个很低价钱,感觉如何?

①太可怕了②不太好,但是有时我会如此做③偶尔才会做一次④我常常如此尝试,而且不在乎如此做⑤我使它成为正常的习惯,而且感觉非常舒服

41.通常你如何让步?

①非常的缓慢②相当的缓慢③和对方的速度相同④我多让点步,试着使交易快点完成⑤我不在乎付出更多,只要完成交易就行

42.对于接受影响你事业的风险,感觉如何?

- ①比大部分人更能接受大风险②比大部分人更能接受相当大的风险③比大部分人更能接受较小的风险④偶尔冒一点风险⑤很少冒险

43.你对于接受财务风险的态度如何?

- ①比大部分人更能接受大风险②比大部分人更能接受相当大的风险③比大部分人更能接受较小的风险④偶尔冒一点风险⑤很少冒险

44.面对那些地位比你高的人,感觉如何?

- ①非常舒服②相当舒服③复杂的感觉④不舒服⑤相当不舒服

45.你要购买车子或房屋的时候,准备的情形如何?

- ①很彻底②相当好③普通程度④不太好⑤没有准备

46.对方告诉你的话,你调查到什么程度?

- ①调查得很彻底②调查大部分的话③调查某些话④知道应该调查,但做得不够⑤没有调查

47.你对于解决的问题是否有意见?

- ①非常有②相当有③有时候会有④不太多⑤几乎没有

48.你是否有足够的魅力? 人们是否尊敬你而且遵从你的领导?

- ①非常有②相当有③普通程度④不太有⑤一点儿没有

49. 和他人比较你是不是一个有经验的谈判者?

- ①很有经验②比一般人有经验③普通程度④经验比一般人少⑤没有丝毫经验

