

语言口才艺术文库

以智取胜

——谈判的口才艺术（下）

主编：舒静庐 邱冬



中国环境科学出版社
学苑音像出版社

语言口才艺术文库

舒静庐 邱冬 主编

以智取胜

——谈判的口才艺术

(下册)

孔淑红 编著

中国环境科学出版社

学苑音像出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

校园活动设计·语言口才艺术文库/舒静庐, 邱冬主编.
—北京: 中国环境科学出版社, 2005. 12

ISBN 7-80135-694-2

I. 校... II. ①舒... ②邱... III. 校园活动-中国-科普 IV. J522

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 093528 号

语言口才艺术文库

主编 舒静庐 邱冬

中国环境科学出版社

学苑音像出版社

出版发行

北京一鑫印务有限公司

2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 189 字数: 3600 千字

ISBN 7-80135-694-2

全二十四册定价: 598.80 元 (册均 24.95 元)

(ADD: 北京市朝阳区三间房邮局 10 号信箱)

P. C.: 100024 Tel: 010-65477339 010-65740218 (带 Fax)

E-mail: webmaster@BTE-book.com http://www.BTE-book.com

CONTENTS

目录

CONTENTS

· 下册 ·

九、旁敲侧击，探彼虚实

1. 投石问路，查探虚实 (230)
2. 四面出击，探清弱点 (233)
3. 漫天要价，就地还钱 (235)
4. 迂回进攻，巧知底牌 (236)
5. 善倾听多赚 1000 美元 (240)

十、语言灵活，措辞委婉

1. 脑筋急转弯，随机应变 (244)
2. 婉言表达，灵活变通 (251)
3. 适当插话，语言反馈 (255)
4. 唯命是听，模糊应答 (259)

CONTENTS

- 5. “后台老板”，寻找借口 (263)
- 6. 打破僵局的妙招 (266)
- 7. 比尔先生的经历 (268)
- 8. 罗金巧退晚礼服 (271)

十一、虚实结合，巧用暗示

- 1. 一语双关，巧妙暗示对方 (274)
- 2. 真真假假，虚虚实实的策略 (275)
- 3. 以远利诱惑的谈判策略 (277)
- 4. 用心良苦的投其所好策略 (280)

十二、出奇致胜，巧言攻坚

- 1. 通过“换档”掌握谈判主动权 (284)
- 2. 巧用激将法，开启积极性 (286)
- 3. 巧妙拒绝的谈判艺术 (290)
- 4. 出其不意，提出时间限制 (293)
- 5. 制造谈判对手之间的竞争 (296)
- 6. 利用休会打破僵局 (299)

CONTENTS

- 7. 巧用媒介，借局布阵 (300)
- 8. 避己所短，扬己所长 (303)
- 9. 如何在劣势中求合作 (307)

十三、进退有度，掌握主动

- 1. 留有余地不要把话说满 (312)
- 2. 石油大王哈默巧卖天然气 (315)
- 3. 小让步换来大收获 (318)
- 4. “以守为攻，以退为进”法 (319)
- 5. “迂回婉转，步步递进”法 (323)
- 6. 战胜强硬对手的方法 (328)
- 7. 让对手逐渐放弃立场的方法 (333)
- 8. 抛砖引玉，各取所需 (335)
- 9. 示形以利，夺声造势 (337)
- 10. 商务谈判中的报价策略 (341)
- 11. 让步的原则与技巧 (348)
- 12. 应付意外情况的策略 (352)
- 13. 应付不同性格对手的策略 (374)

CONTENTS

十四、抓住破绽，迫人就范

1. 周恩来逼基辛格 (384)
2. 孟子批评齐宣王 (385)
3. 毛泽东声东击西 (386)
4. 让对方否定自己 (388)

十五、软硬兼施，事实抗辩

1. 撒切尔夫人谈判法 (394)
2. 周恩来运筹西安谈判 (396)
3. 受限制的权力最有力量 (398)
4. 适当采用终止的艺术 (400)
5. “白脸与黑脸”交替的两手 (401)
6. 事实抗辩治服东洋人 (403)
7. 以既定事实让对手就范 (406)
8. 以硬对硬，节省 10 万美金 (409)
9. 类比事实，反驳不实之词 (410)

十六、沉默应对，以静制动

1. 此时无声胜有声 (414)
2. 装聋作哑，巧制恫吓 (418)
3. 吹毛求疵，讨价还价 (419)
4. 善于拒绝，学会说“No” (420)

十七、掌握技巧，说服对方

1. 谈判不是信口开河 (430)
2. 开场前摸清底细很重要 (434)
3. 巧妙地显示己方的实力 (437)
4. 赢得信任让事实说话 (441)
5. 谈判中发问与叙述的技巧 (444)
6. 谈判中回答问题的技巧 (447)
7. 谈判中说服对手的技巧 (451)
8. 谈判中说“不”的技巧 (454)



1. 投石问路，查探虚实

在旁敲侧击、探测双方虚实的过程中，投石问路的技巧可以使谈判者获得更多的、通常不易获得的信息。

投石问路技巧应用的范围相当广泛，比如当你面临众多的谈判对象而又只能选择其一时，投石问路的技巧可以起到探测器的作用，帮你探清对方的虚实，确定最佳的谈判对手。

在谈判过程中运用投石问路的技巧和方法，对于探测谈判对手的谈判立场和态度更有效果。

比如一个买主想买 2000 台电视机。他找到了一个卖主，但并没有直接提出他的要求，而是问：“如果我买 200 台彩电，每台电视多少钱？”

卖主回答：“2500 元。”

“假如我要购买 2000 台彩电呢？”

“假如我要购买 5000 台，10000 台，价格又会怎么办呢？”买主不断地投出手中的“石子”。

一旦卖主的标价单下来，聪明的买主就能从标价上发现许多无法直接获取的资料。比如通过分析，他可以大致估计出卖主的生产成本、设备费用的分摊情况，生产的能量及价格政策等等。这样，买主就可以得到购买 2000 台



彩电所应出的最佳价格，在讨价还价的过程中就可以“有的放矢”。

在谈判过程中，有经验的谈判者正是运用这种方法获取更多的信息，然后进行比较、分析、判断，为制定最佳的谈判方案提供依据。在谈判过程中，你手中可以投出的“石子”有很多，比如：

“假如我们订货的数量加倍，或者减半呢？”

“假如我们和你签订一年的合同呢？”

“假如我们增加（减少）保证金呢？”

“假如我们自己供给材料呢？”

“假如我们自己供给工具呢？”

“假如我们让你在淡季接下这项订单呢？”

“假如我们自己提供技术援助呢？”

“假如我们买下你全部的产品呢？”

“假如我们和你签订5年的合同呢？”

“假如我们要好几种产品，不只购买一种呢？”

这些不断投出的“石头”会使对方神经高度紧张，但他们想要拒绝回答又很不容易的。因此，往往很容易就会向你亮出底牌。

除此以外，在运用投石问路的策略时，谈判者还可以利用一些对对方具有吸引力或启发性的话题与对方进行交流，借以捉摸和探测对方的谈判立场和态度。



以智取胜（下册）

语言口才艺术文庫

语言口才艺术文庫

语言口才艺术文庫

一次，某食品加工厂为了购买某种山野菜与某县土产公司进行谈判。在谈判过程中，食品加工厂的报价是每公斤山野菜 15 元。为了试探对方的价格“底线”，土产公司的代表采用了投石问路的技巧，开口报价每公斤山野菜 22 元，并摆出一副非此价不谈的架势。

急需山野菜的食品加工厂的代表急了：“老兄，市场的情况你都清楚，你怎么能指望将山野菜卖到每公斤 18 元呢？”

食品加工厂的代表在情急之中暴露了价格“底牌”，于是土产公司的代表紧迫不放。

“那么，你是希望以每公斤 18 元的价格与我们成交？”

这时，食品加工厂的代表才恍然大悟，只得无奈地应道：“可以考虑。”

最后，双方真的以每公斤 18 元的价格成交。这个结果比土产公司原定的成交价格要高出 3 元钱。

如果土产公司的代表不是巧妙地运用投石问路的技巧揭出对方的“底牌”，是很难找到一个如此合适又使本方利润最大的价位与对方成交。

投石问路的方法还有很多，比如有的谈判者刻意通过秘讯、谣言、故意泄露“秘密”等方法，来探测对方的态度与反映。事实证明，通过这些渠道来投石问路，有时



甚至是一种不可替代的好方法，即使对方忽略了或拒绝了，也不至于失掉面子或者使谈判实力受损。

运用投石问路的技巧和运用其他技巧一样，事先都必须进行精心的策划和准备，做到有的放矢，“石头”投向何方，探什么“路”，都要心中有谱。而且对对手投出的“石头”，还应准备相应的反策略，这些策略包括：

弄清对方的谈判动机。不少谈判者同你接触并不是要同你诚心诚意合作，而只是想通过谈判，收集情报，摸索行情，碰到这样的对手，马上中止谈判，不要为它浪费时间。

如果对方向你索要多种产品的清单，你要找出对方的真正目的，在对方真正感兴趣的产品和数量上多做文章，不要让对方利用投石问路占尽便宜。

不要对对方的“如果……那么……”或者“假如……就……”等问话感兴趣，这多半是对方设置的投石问路的圈套，真正弄明白对方的企图，再作回复。

2. 四面出击，探清弱点

在谈判过程中，当你面对经验丰富的对手时，常常会出现这种情况：你无法探清对方的利益所在，更无法知道对方的弱点。这时千万不要听天由命，误打误撞，而可以



以智取胜 (下册)

采用广泛撒网、四面出击的试探方式，从不同的角度提出一系列的问题，看对方作何反应。然后根据对方的回答，找出对方在那些问题上表示出十分关注的兴趣以确定其利益、弱点所在。对于这种试探，往往故意用一般的措词来表达。

例如，一个买主审阅了卖方的一个报价后问道：“你方对此次供货的价格作了很大的改动，因此在我们研究细节之前，你方能否完整地解释一下，为什么每台电视机的价格都上涨了500元，是用什么方法计算出来的。”对于这一类的试探，是很难回答的。卖方不知道买方是否在总体上同意他的建议，而任何全面的回答都可能向买方提供新的具体攻击点。

事实上，这也正是四面出击的目的所在。因此，如果你处在卖方的位置上，受到别人的试探，你可以通过巧妙的反问来限制对方提问的范围，并更多地窥视对方的意图。你的反提问可以参考下列方式：“如果这里有什么不妥之处，很抱歉。但我们非常乐意回答任何使你产生疑问的具体问题，能说说是什么事情使你特别担心？”这样卖方除了要求买方更具体地阐明意见外，还提出买方一定是对报价的某些方面感到不满，并要求买方予以明确解释。



以智取胜（下册）

适当再给一些优惠，1.8万元怎么样？”

如果乙方仍不能接受，甲方在不影响本方利益的前提下，还可适当地调整报价。

第二种反应表明，乙方对这个报价是有思想准备的，基本是可以接受的。这时甲方再稍作让利，双方即可成交。

4. 迂回进攻，巧知底牌

兵法语：“知己知彼，百战不殆。”这同样适于现代商务谈判。在商务谈判中，对对方情况的掌握程度，直接决定着谈判者在谈判中的地位及整个谈判的发展趋势。每一个成功的谈判者都非常重视在双方的磋商交流中探测对方的底细。

但这并非易事，因为谈判者为了在谈判中处于有利地位，有更多的回旋余地，往往采取严密的保密措施，力求不让对方抓住任何与本方“底牌”有关的蛛丝马迹。在这种情况下，强攻是无效的，只有采取迂回作战，施展一些策略，运用一些技巧才会有所收获。

一位供货商在与某厂采购经理的谈判中，想提高产品的价格，但他并没有直接探询对方的反应，而是聊了一些



似乎不着边际的话。

“我们想提高产品的质量，因此想知道你们厂对我们的产品有什么意见，最好能帮助我们提供一些数据，我们好及时改进。”

“嗯，你们的产品质量还是不错，至于数据吗，我可以在谈判后替你收集一些。不过据实验人员反应，你们产品的各项检测指标均优于我们曾用过的产品。”

“噢，非常感谢。据说你们厂这两年的效益非常好，规模越来越大，产品几乎没有任何积压。”

“可不是，几十条生产线昼夜不停，产品、原料都是供不应求，可忙坏我了。”

供货商听到这里，露出一丝不易察觉的微笑。

聪明的读者，你知道供货商为什么笑吗？

在这段似乎不着边际的谈话中，供货商探测到了对己方非常有利的两条信息：①本方提供的产品在该厂的信誉非常好。②对方的库存原料已经供不应求，存料马上就要用光。工厂正面临着极大的压力，希望尽早结束谈判以使生产不致因为原材料的缺乏而受到影响。不知不觉间，对方自亮了“底牌”。

供货商要想提高产品价格，就必须知道对方的弱点所在，并在此基础上给对方制造压力，让对方不得不让步。但他如果直接问采购经理：“我们的产品在你们厂曾用过



以智取胜（下册）

语言口才艺术

语言口才艺术

语言口才艺术

的产品中是不是最好的？”同样久经沙场的采购经理绝对不会轻易给他肯定的回答，把他送上谈判中的有利位置。于是供货商转换了角度，以对顾客负责的姿态出现，询问对方对改进产品质量的意见，使采购经理放松了警惕，轻易就把本厂对该产品的评价和盘托出。

在本次谈判中，要想使采购经理同意提高产品的价格，至少应具备两个前提：一是产品质量过硬；二是工厂必须急需。如果不具备上述前提，采购经理完全可以终止谈判，转而向其他供货商谋求合作。

那么，厂方到底急不急需供货商提供的产品呢？这可以说是决定谈判是否会取得成功的关键性因素。如果你直接向采购经理提出这个问题，那可真是天下第一号大傻瓜，而且不会得到任何有价值的信息，反而会使对方对你的加价意图有所察觉，自露马脚。

于是，供货商以赞美的口吻提起该厂的经营情况，颇为自得的采购经理哪能放过这个显示实力的好机会，于是“产品，原料供不应求”就脱口而出。最有价值的底牌在供货商的旁敲侧击中又被他亮开了。

供货商根据掌握的信息，提出了加价要求。采购经理一口回绝，甚至几次摆出要立刻终止谈判的架势。已摸清对方“底牌”的供货商不为所动，稳如泰山，不慌不忙地和他讨价还价。最后，由于厂里急需原料，谈判再不结束就可能影响生产，采购经理只好同意了供货商的要求。