



柔软却不缺乏棱角
友好却不忽视效率
甜美却不放弃利益

嘴要甜，心要狠， 职场地位稳

[德] 内丁·里贝尔◎著
柳琪芳◎译

最了不起的女性事业成功进阶技巧，你学会了吗？



嘴要甜,心要狠, 职场地位稳

[德] 内丁·里贝尔◎著

柳琪芳◎译

图书在版编目(CIP)数据

嘴要甜, 心要狠, 职场地位稳/(德)里贝尔著;柳琪芳译

. -- 北京: 中华工商联合出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5158-0525-2

I. ①嘴… II. ①里… ②柳… III. ①女性—谈判学
—通俗读物 IV. ①C912.3-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第097997号

First published as “Work-Life Balance für freche Frauen” by Nadine Rebel.

Copyright © 2007 by Redline Verlag, Finanzbuch Verlag GmbH, Munich, German. www.redline-verlag.de.

Simplified Chinese language copyright © 2013 by China Industry & Commerce Associated Press Co., Ltd.

All rights reserved.

本书中文简体字版由德国金融出版社有限责任公司的子公司红线出版社授权中华工商联合出版社有限责任公司在中华人民共和国境内独家出版发行。

版权所有, 侵权必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 图字01-2010-7724号

嘴要甜, 心要狠, 职场地位稳

Work-Life Balance für freche Frauen

作 者: (德) 内丁·里贝尔

译 者: 柳琪芳

责任编辑: 韩 旭 李 瑛

封面设计: 水玉银文化

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2013年8月第1版

印 次: 2013年8月第1次印刷

开 本: 700mm×1020mm 1/16

字 数: 140千字

印 张: 13

书 号: ISBN 978-7-5158-0525-2

定 价: 36.80元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

http://www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问
题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

为使您的阅读尽可能简单轻松而有效率，我们对其中的重要段落都使用以下标签作为标注。

说明



三角号：注意，这很重要



To Do：任务、练习



STOP：您在任何情况下都必须避免



Example：示例



TIP：忠告、有益的指点

序 言

谈判的精髓：嘴要甜，心要狠

懂得谈判的人，才能从生活中得到更多！

——马利斯 实验室负责人

让我们扪心自问：我对于下一阶段有哪些期许？一些女士们这样回答：

- ◎ “希望上班的时候不要每个人都来使唤我！”
- ◎ “要是我丈夫能彻彻底底让下水道通畅一回就好了！”
- ◎ “那些顾客老是喋喋不休地抱怨，能不能让我轻松点？”
- ◎ “要等到哪天，孩子们才能学会自己整理房间？”
- ◎ “我希望更好地平衡事业和家庭的关系。”
- ◎ “我希望能负责一些更具吸引力的项目和订单。”
- ◎ “如果上班变成一件有趣的事情该多好！”
- ◎ “现在的收入实在是杯水车薪，真希望能涨工资。”
- ◎ “老板能不能多些鼓励少点苛刻啊。”

看看这些丰富、原始、勇敢、理性的白日梦式的愿望吧。您的

期望又是什么呢？我相信，您肯定已经为了实现这些小小的愿望而做出过一些努力吧。

e.g.

她叫麦可。麦可总抱怨，福尔克为什么不会自己去处理那些鸡毛蒜皮的小事儿？每次，他都会以“太麻烦了”（这是男人们对所有“不那么轻松”的事情的夸张说法）为理由，来拒绝她的要求。为此，麦可已经抱怨过不下百遍，总这样怎么行。可福尔克总会悄悄地故态复萌。每到这时麦可就会气愤不已——可总是过一会儿又心软了。这种事儿可不只是发生在麦可身上。

当我们的计划遇到阻力而无法执行时，该怎么办？我们会“上百次”地重复自己的要求，会变得恼火、悲观、抱怨、更加激进或者干脆听天由命。可这样做真的有用？既然您现在正阅读本书，很明显，您自己对这样的处理方式也正感到怀疑。而这恰恰又是许多女性所采取的办法。这真挺悲哀的。因为，当我们身处诸事不顺的低谷时，往往对那个最直接也最有效的办法视而不见（即使不是最好的，起码也比听天由命要有用得多）：那就是，谈判。“您说什么？”这种问题在培训时已经司空见惯。“为了让我丈夫去疏通下水道，还得跟他谈判？没用的。就为这事儿我都不知求过他多少次了。”从这句话我们就能看出，为什么女人们总是不愿意谈判，并且很少获得成功：因为她们根本不明白什么是谈判。谈判，总是发生在请求无效之后的。

女人们擅于并且喜欢胡说、挑剔、抱怨、诉苦、请求、安慰、鼓励、理解、合作、平息事端，将大事化小、小事化了以及传播流言蜚语。与此同时，女人们在同一个岗位上往往比男人更能承担与忍耐（作为补偿，她们也能得到更可观的薪金）。

一个女人所能做到、做好的事情，往往会超出您的想象。而谈

判，恰好不在此列。这一鲜为女性所掌握的素质，其影响范围直达顶级管理阶层。我也常常遇到（培训）一些女性经理人，她们会抱怨：

◎ “财务总监就是不肯批准我的培训课程。”

◎ “您试过和他谈谈吗？”

◎ “他说了，目前恐怕没有多余的钱拨给我。”

◎ “那是自然。不过，您就没想过要和他‘谈判’？”

为什么就连职业经理人也会对谈判表现得如此不明就里，胆怯，不热衷且这般温顺？那是因为，许多人都觉得，我们可以通过“理性地交谈”来解决所有问题。我们女人总是相信，“谈判”会破坏谈话的和谐氛围，让人心生不快。如果这种明显对女性不利的错误信息是由男人所编造出来的烟雾弹，只为了在女性争取权益的道路上放一只拦路虎，那我还能理解。而且在某种程度上，男人们确实是这样的——尽管常常是下意识的：关于谈判学的大多数书籍以及培训课程都是由男人书写或是发起的，遗憾的是，它们不仅仅完全由男人所创作，而且其服务的对象也只是男性群体。



这就好比在医学上，几乎所有临床试验中的患者都是男性。我们竟然直到今天才知道，阿司匹林对于女性患者的药效是异于男性的（这也是医疗研究领域女性比例过低的后果之一）。这种以男性作为两性代表的文化习惯能被容忍到今天，其原因要在很大程度上归咎于女性对于谈判的不热衷与不擅长。而且，对于男人们所指的“谈判”，女人们认为这是一种恶意的、口头上的互相伤害。所以女性急需一种属于她们自己的、独特的、柔和的、不伤和气的、有效的、友好的、利益均等的、互利的、简单的谈判方式。

这种谈判方式并不比男性那种你死我活的谈判要差。恰恰相反，它其实更好。女性的谈判风格就好比芝麻开门，打开了通向世界的大门，是梦想的实现者，是面对事业和生活中各种挑战的万能钥匙，同时绝不是和谐的终结者，相反，它是一扇通往真正意义上的和谐的大门，这种和谐，并不需要以谈判对手的沉默或退让作为代价。

翻开下一页，我们将告诉您，如何领会这种成功的、和谐的女性谈判法。

目 录

序言：谈判的精髓：嘴要甜，心要狠

第一章 女人，你离谈判有多远 001

感到不满意时，就要谈判 003

认清谈判障碍 004

障碍：试图融合它，不要正面斗争 007

降低门槛 009

魅力并不是解决方案 011

再检查一下，还有什么问题需要处理 012

与自己谈判 014

泼妇，就是指那些会谈判的女人 016

女人谈判，就会受到惩罚？ 017

第二章 找到自己的强项 021

谁最会谈判 023

内心的强大带来外部的强大 026

强化自己最好的一面 027

强大是准备出来的	029
你值得拥有	030
学着保护自己	032
女人不是完美的	035
用积极的信念取代消极的	036
捍卫自己的价值观	037
在极端情况下保持自我	038
关心对方的感受	039

第三章 搞清楚你要什么 041

如果我能知道自己想要的是什么	043
女人总是太随意	044
华尔兹战术下的愿望	045
谈判对手想要什么	047
成为摩西女士	050
带着蛋糕进行谈判	053
成功和失败的区别	054
为实现愿望而变得强大	057
忠于自己	059

第四章 有策略地谈判 061

逃避策略	063
------	-----

配合策略	064
妥协策略	067
哪种才是最佳策略	070
健康的女性头脑所选择的策略	072
中国人的策略	073
策略转换	074
利益策略	075
莎草策略	076
策略性地思考	077

第五章 谈判要讲战术 079

破冰	081
要避免的战术错误	086
只知道谈判的人，无法正确谈判	088
“不”就是“不”	092
合同	095
谈判之后也是谈判之前	096
战术地思考	097

第六章 你得知道自己在说什么 099

辩论的探戈	101
收集，评价，整理	104

你可知道对方在说什么	106
说出你想要的是什么	108
男人不会论述	109
愚蠢的小女人	111
不要试图说服	112
最有利的就是最好的	114
论述式的思考	116
第七章 从容地面对拒绝	119
如何面对拒绝	121
他没有对您说不	124
接下来该怎么做	126
如何应对愚蠢的拒绝	127
成功处理反驳	129
我的长处是什么	133
学会说不	133
想到拒绝	136
第八章 坚持做个女人	137
与白痴和泼妇谈判	139
和自己站在一起	141
老板是一头怪兽	143

不要辩解	144
拍马屁的人会心虚	146
不要害怕高等生物	147
中断	150
如果你辗转难眠	151
学会调整预期	152
进一步保持冷静	153

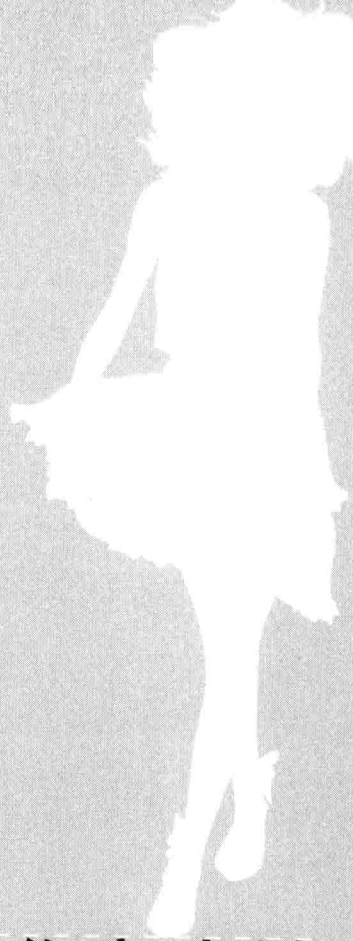
第九章 学会保护自己 155

等着别人背信弃义	157
违约是正常的	159
游击队方案	161
处理违约	162
检验谁是守信的人	163
监控与后果	165
花招与手段	167
不要给人可乘之机	168

第十章 如何在极端情况下谈判 171

如果遇见最差的情况	173
更改第一要务	175
放开内心的期盼	177

唯一正确的极端战术	178
跳出问题模式	179
夺取主导权	181
如果你与全世界背道而驰	182
疯狂的极端方案	183
谁会为你的牺牲者买单	186
真的是最后一条	187
 后记：把生活当成谈判	 191



第一章

女人，你离谈判 有多远

你实在过于软弱。
不知你的忍耐从何而来？
若你某天被榨干，
也不过是咎由自取。

——薇若妮卡·费舍尔《你太软弱》

感到不满意时，就要谈判

人们认为，女人生来便不会谈判，这种看法是不对的。从某些方面来看，女人其实擅于此道，甚至远远超过男人。比方说，她们能与谈判对手结成更友好的关系，使谈判的气氛更加融洽，而且谈判结果也更具持久性。

较男人而言，女人在谈判中更敏感细腻、善解人意，能很好地理解另一方的利益诉求。可尴尬的现实是：女人谈判的次数远少于男人，而且成功率也更低，这里谈到的成功率主要是指，自我目标以及自身利益的实现。让我们来看一个典型的例子。

e.g.

有一家中等规模的加工厂。几个星期前，他们接下了一个诱人的关于进程优化的新项目。该项目的内部总负责人是一位董事会成员（所谓的“高级生物”）。在项目分派前，四位较低级别的男性项目经理（类似于小组负责人）都分别与该负责人就项目进行了五次谈话，而另外的两名女性经理却都只有寥寥一两次。此外，上述男性经理每年都会向公司提出加薪的诉求，而女经理们则每两年才会提出一次加薪申请。所以，谁会最终把握住这个机会？谁会在相同的职位上比其他人多赚百分之三十？答案很明显。问题出在哪里？为什么这些女性经理人们都不爱谈判？

为什么她们不经常谈判？如果您也无法给出答案，没关系，这很正常。只有极少数女性清楚地知道，为什么她们对谈判总是如此消极，而且总带着一种自我牺牲似的谦虚。而男人们却没有这一烦恼，因为他们时时都在辩论、算计、争吵和谈判。造成女性很少（成功地）谈判的原因有很多，而最要命的是：她们常常无法认识到，自己需要谈判。