

30天 掌握一流 谈判口才

华平生◎著HUAPINGSHENGZHU



中国最权威的谈判读本
顶级沟通谈判专家
汇聚三十年成功经验

一本立竿见影的谈判工具书，将改变你的人生际遇。让你的事业和财富扩大100倍。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

一天 掌握一流 谈判口才

华平生◎著HUAPINGSHENGZHU



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

30 天掌握一流谈判口才/华平生 著

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1244 - 9

I. ①3… II. ①华… III. ①谈判学: 口才学—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 230723 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 贺 静

责任印制 张江虹

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 11.5

字 数 175 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1244 - 9/C · 201

定 价 32.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794



好口才让你受益一生

科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径，它能使人备受关注。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

比如，人们都知道比尔·盖茨是世界首富，却很少有人知道，盖茨之所以能够取得这样的成就，并不仅仅因为他是大名鼎鼎的微软公司的创始人，更是因为他有超级的说服力、独特的公众演说能力。每次做巡回产品演讲时，盖茨必然会在会议上销售他的产品，出色地口头表达能力使人们对微软产品留下了深刻的印象，使其轻易接受产品，进而促进了产品销售，使微软产品的销售额一直处于迅猛增长状态。

口才在一个人成功的道路上，更是有着神奇的魔力。一个具有超级口才的人，同时也往往会是一个思维敏捷、思路清晰、学识渊博、智慧出众、反映机警、口语表达能力高超、心理素质良好的人，而这些特质出现在同一个人的身上，就足以让他在众多的竞争者中脱颖而出。这一点在美国的总统竞选中表现得非常明显。与其说是各方候选人背后的势力在较量，倒不如说是候选人的个人演说才能的超级大比拼，能够成为最后的胜出者的一定是公众演说能力出类拔萃的人。

戴尔·卡耐基在谈到口才时曾这样强调说：“好口才是所有成功者的共同特点。”所以，从现在开始，掌握出色的表达技巧，就是你为自己的未来、前程所不可不做的大回报的小投资。希望本系列口才图书助你获得成功的捷径。



目录 Contents

①

如何掌握谈判的主动权

- 一、敢于开出高于自己期望的条件 / 003
- 二、成为称职的“谈判桌演员” / 007
- 三、心不甘情不愿的策略 / 010
- 四、巧用魅力数字 / 012
- 五、让对方先开出条件 / 015
- 六、避免受对方“情绪战术”的干扰 / 018
- 七、功心说服的技巧 / 021
- 八、看破对手目标 / 024
- 九、描绘“美景”来吸引对方 / 027

②

讨价还价的 10 个技巧

- 一、挑毛病的技巧 / 033
- 二、利用蚕食策略 / 036
- 三、沉默成交法 / 039
- 四、让步幅度要逐渐减少 / 042

- 五、让步时一定要索取回报 / 045
- 六、别相信“这就是底线了” / 048
- 七、借用高层策略 / 050
- 八、争取对方的最后一个“小让步” / 053
- 九、别在谈判一开始就关门 / 056
- 十、掌握让对方让步的“王牌”手段 / 059

3

打破僵局的策略

- 一、谈判要有点冒险精神 / 065
- 二、黑白脸战术 / 068
- 三、给对手多几个选项 / 071
- 四、不要把焦点集中到某一个点上 / 073
- 五、给对方一个发泄情绪的机会 / 075
- 六、实施最后通牒策略 / 078
- 七、随时准备离开的技巧 / 080
- 八、用第三方观点当“客观依据” / 083
- 九、善于借助第三者 / 085

4

谈判的沟通技巧

- 一、提高语言表达的技巧 / 091
- 二、倾听应主动给对方反馈 / 094
- 三、巧妙提问，促进成交 / 097
- 四、“挡箭牌”策略 / 101
- 五、善用装傻技巧 / 103
- 六、故意透露信息的技巧 / 106

- 七、引诱对方的好奇心 / 109
- 八、语言表达通俗易懂 / 112
- 九、解决棘手问题的谈判方法 / 115
- 十、先把自己“推销”给对方 / 118
- 十一、多谈价值，少谈价格 / 121

5

顺利成交的策略

- 一、以退为进的策略 / 127
- 二、站在对方的立场上想问题 / 130
- 三、营造让对方吐露真言的氛围 / 133
- 四、守住谈判的底线 / 136
- 五、适时考虑反悔策略 / 138
- 六、平等协商合同内容 / 141
- 七、满足对方的情感需求 / 144
- 八、假定成交，让客户非买不可 / 148
- 九、谈判不是在“瓜分”利益，而是做大“蛋糕” / 152
- 十、恭喜对方，让对方感觉赢了 / 154

6

教你更多的双赢技巧

- 一、贬低自己得不到同情票 / 159
- 二、太着急会把对方吓跑 / 162
- 三、理解“强迫”精髓 / 165
- 四、谈判桌上没有绝对的“公平” / 168
- 五、不得罪你的每一个客户 / 171
- 六、这是谈判，不是赌博 / 174



1

如何掌握谈判的主动权

一、敢于开出高于自己期望的条件

美国政治家基辛格说过：“谈判桌上的结果取决于你的要求被夸大了多少。”谈判的时候，一定要学会虚张声势，抬高起点，哪怕让人感觉“厚脸皮”。那么，最后成交的价格往往都是比较合理的价格。如果你的报价高于这个合理的价格，就占据了有利的地位。在谈判中，一般是需要让步的，最好的做法就是留有让步的余地，要求的应能比实际得到的东西要多。

第一次报价一定要有震撼力。在商务谈判中，谈判者报价越高，其成交的价格往往也越高。敢于开出高于自己期望的条件，可以让你在谈判的开局就把握了谈判的主动。也许你会想：“我的谈判对手不可能是傻瓜，我开的价格太高了，他们会立刻发现的。”在谈判中，到底向对方开出多高的要价才是合适的呢？



典型案例

“二战”期间，由于战乱，牛肉紧缺，哈默看到商机，决定养牛。养牛的人都知道，牛的血缘、质量是赚钱的关键。

当时，有一头最佳种牛正在拍卖，竞标期间，奥布莱恩最终高出哈默2倍的出价抢走了这头牛。

随着牛群繁殖，奥布莱恩一年收入上百万美元。哈默更加认识到了种牛的可贵。哈默想到挖墙角的招数，买奥布莱恩的那头种牛，没想到对方很爽快地答应了。但是报价让哈默大吃一惊：“什么？10万美元？”他不由自主地怒吼起来：“当初你才花3万美元买的，你漫天要价！”

经过几天几夜的考虑，哈默考虑到那头种牛的价值。结果，不得不以高于底价3倍的价格成交。

在这场看来漫天要价的生意，奥布莱恩居然做成了。他报价的胆量和勇气的确令人佩服！由此看来，敢于开出高于自己期望的价格是谈判掌握





主动的关键。

为什么要开出比自己期望高的条件？因为受这种因素的限制，我们很难得到对方的准确信息，报价只能是一个虚拟的报价。即使对方当时不接受你，也许可以继续调整自己的期望值。试想如果没有勇气在开头提出高价，就只能被动的接受低价格，得不偿失。做生意的人都希望自己的谈判结果会物有所值，而不是做不赚钱的生意，

良好的开端，是成功的一半。报价越高，谈判者为自己留的让步余地就越大。在谈判开始阶段，如何开好局，占据主动的有利地位，是我们谈判制胜，达到目标的关键。

也许有人会这么想，对方又不是傻瓜，在竞争激烈的情况下，要是价高了，可能首先被淘汰，丧失谈判机会。即便是那样，你也要开出比期望条件高的价格，让自己有更大的谈判空间和回旋的余地。



典型案例

一位经营多年电器的老板想把自己的商场出售。而此时一家连锁电器集团正想进一步扩大在当地的经营规模，并打算兼并一些有发展潜力的电器商场。于是，双方就兼并问题，展开了谈判。

这位老板本来心想这个商场能够卖到 120 万元就心满意足了。可他听说是连锁集团要买他的这个商场，而且对方势在必得，便来了个狮子大开口，要价 200 万元。

连锁集团：我们最多出价 150 万元，不能再多了。

商场老板：我的价格一点商量的余地都没有，我这个价格还要低了，所以少一分都不会卖的。

连锁集团：真遗憾，我们谈不成这笔生意了。但是，如果你能改变想法，请再与我们联系吧。

商场老板：那就当我们什么也没谈吧，我真的是没法再降价了。

商场老板走了，因为他知道，对方想在这个地区开店，除了买他的，别无选择。果然，两个星期后，对方给他打电话，同意 200 万元成交。

如果你是卖方，你永远会有把价格降低的机会，但是很难提高价格；

如果你是买方，你在谈判中，永远有机会抬高价格，却很难压低价格。也就是说，在谈判开始，你就应该把自己的条件抬高到最大限度。这样可以争取谈判的空间，如果你开得过低了，等别人杀价之后，就没有利润的空间了。

高报价可以提高产品在客户心目中的价值。给人“一分钱一分货”的感觉，让顾客觉得物超所值。

掌握这个谈判的技巧不难，当然，仅仅开出高于自己期望的价格还远远没有达到目的，要让对方接受才是目的。做任何事情都要把握分寸、讲究尺度。报价应是最高，同时又是可行的。



经验之谈

1. 报价要果断、坚定

报价的时候应该坚定、明确、完整，并且不加任何解释和说明。在报出开盘价的时候，要坚定、果断，毫不犹豫。这样才能给对方留下认真而诚实的好印象。如果你说话欲言又止，吞吞吐吐，必然会给对方产生不良感受，甚至会对你产生不信任感。

2. 报价时不要过多解释和说明

报价时不要对价格作过多解释、说明和辩解，因为对方不管你怎么报价，都会提出质疑的。如果在对方没有提出问题之前，你就主动加以说明，这无疑是此地无银三百两的做法，提醒对方注意到你报的价格有问题。因此，过多地说明和解释，反而会画蛇添足，把破绽主动暴露给对方，让对方很容易找到突破口，向我们猛烈地反击，让我们应接不暇，十分难堪。

3. 对老客户不宜采用高报价

在谈判中，如果对方为了满足自己的利益而向我方施压力，我方必须以高价向对方施加压力，以保护本方的利益；如果双方的合作关系比较好，特别是有过较长时间的合作关系，那么报价就应稳妥一些，过高会损害双方的关系；如果我方有很多的竞争对手，那么要价不是高，而是必须把压低到至少能受到邀请而继续谈判的程度，否则连继续谈判的机会都争取不到，更谈不上别的了。因此，不仅要掌握一般的报价的原则，还需要





灵活运用，不可教条。

4. 设计好让步的步骤

谈判桌上的“收”与“放”，本来就是一门艺术。当你报出高价后，对方难免会对你的价格表示怀疑，你不妨就和对方打开天窗说亮话，告诉对方价格高在哪儿？高的是否合理？坦诚沟通有利于对方的理解和进一步的沟通。

从谈判开始的开不开门，到谈判结束时给对方留一个门，在收放之间拿捏住分寸，你也会成为谈判高手。

特别提示

开出高于对方期望的价格并不是漫天要价，否则对方会愤怒地离开，你就失去了谈判的基础。谈判中有一个永恒不变的法则：永远不要接受对方第一次报价。因为成功的谈判者心里都明白，对方的首次报价都不是他们所期望的价格，对方的报价常常只起到试探性的作用：推测你的利润空间，向你表明谈判立场。



二、成为称职的“谈判桌演员”

想成为谈判高手，靠的不只是技巧，更重要的是“演技”。这里所说的演技或表情技巧，也叫“大惊失色”法，又称为“大吃一惊”法。什么叫大吃一惊呢？

当对方开完价后，他正看你的脸色，观察你听完报价后的反应。如果你没有任何的反应，对方会想，你在默许这个报价，你心里是愿意接受这个报价的。

在谈判中，当对方的报价高于我们的预期时，我们会大吃一惊。但是，即使对方的条件让你满意了，也不妨夸张一下你的表情，学会大吃一惊。谈判高手，都有很好的演技，大吃一惊会让对方不知所措。

大家一定要有“坐上谈判桌等于登上表演舞台”的认知，因为台下观众看的，并非“你是个怎么样的人”，而是“你将怎么表现”。也许你觉得大吃一惊很可笑、很愚蠢，但是很有效，不信你买东西的时候尝试一下就知道了。或者你看下面的案例，就明白这是一个多么有效的技巧了。



典型案例

拓美工艺厂原是一家小厂，经过几年发展，产值达到 5000 万元的规模，被誉为天下第一雕刻厂。其产品不仅美誉国内，还引起了日本商家的注意。

日本一家株式会社的老板来这个厂订货，这家株式会社资金雄厚，他们要求包销该厂的佛坛产品。报价是每块雕刻品 8000 元人民币。而在国内销售的价格是 6200 元，按说这个价格已经很不错了。但是在谈判时，该厂的经理故意装出大吃一惊的样子：“8000 元？这个价格太低了！”

对方说：“那就 8500 元吧。”

这是经理把他的产品与其他产品做了一个比较，突出了他的产品的优点。最终价格达到了理想的高度：9000 元。





如果工艺厂的经理在听到对方的报价后，满意地答应下来，那就不会达到超过理想的价格了。

所谓的演技，并不是让你不懂装懂，睁眼说瞎话，而是学会当一个“谈判桌演员”。当对方第一次报出价格后，你一定要感觉很意外的样子。这样做的结果一般会出现三种情况。

第一，对方并没有希望你能接受他们的第一次报价，如果你并没有感到意外，表面你能完全接受这个价格，最后吃亏的肯定是你。第二，当你做出惊讶后，对方一般会做出一些让步，那样，你就赚了。第三，如果你不表示惊讶，对方通常会变得更加强硬，那么失去利益的还是你。

演技的力量有多大，在案例中我们看到，视觉往往会给对方带来强大的冲击力。当你对方微笑或愤怒的时候，对方会从你的脸上看到你的情感，不由自主地被你感染，而与你保持同步。有了这种共鸣，要打动对方也就是自然而然的事情。很多看过人民艺术家龚琳娜唱神曲《忐忑》的场景。这首曲子本身没有一句歌词，只有没有任何意义的声音，但演唱者极度夸张的表情和将肢体语言将那种忐忑之情演绎到了极致。她时而摇头晃脑，时而双眼大睁，时而横眉怒目，时而开怀大笑，时而愁眉不展，再加上大开大阖的肢体语言，赋予了歌曲比歌词更有感染力的魅力。不仅如此，连演唱者身边吹奏笙的伴奏者也是表情丰富至极，他吹到兴起的时候，你甚至能够清晰地看到他头上的青筋暴起，一看就知道是全心投入到了表演中去。听这首忐忑的《忐忑》曲，很多人都表示自己有了共鸣。

可以说，从你与对方见面的那一刻起，他就在注意你的一举一动，你的喜怒哀乐影响着他们的喜怒哀乐。不过，没有人是生来就是表情丰富的人，多数人都是在后天的不断磨练中练就的。

让对方看到你夸张的表情，大吃一惊表明你的态度，这种表情往往会在对方的脑海中留下很深的印象，这也是影响别人情绪的一种好的方法。



经验之谈

在商业交往中，赢得对方的好感是非常重要的。很多专家指出，赢得对方好感需要一些“表演性”的技巧。如果你不能接受对方的价格，一定用大吃一惊来告诉对方，“我不接受，别以为我是傻瓜。”如果你心静如

水，默不作声，对方以为你同意呢，心里暗自高兴，“这个傻蛋，真好对付。不能这么容易得放过了他。”

当形势对你不利时，学会大吃一惊可以保护自己，让对方产生自责感：“我做错了什么了吗？我做得过分吗？”当对方有这种感受时，你的策略就成功了。

也许你会问，对方的价格我很满意，但是我不会演戏，演不好，会演砸的。如果你不会武装自己，在谈判桌上，你会变成任人宰割的沉默羔羊。因为谈判就是利益的较量。

特别提示

策略的暴露就意味着失败，当你的策略被对方识破时，这种策略的手段是无效的。所以，表演不要过头，使用大吃一惊策略时要掌握表演的尺度。





三、心不甘情不愿的策略

当以自己满意的价格把产品卖给对方时，这时，内心肯定是很高兴的。但是我们依然想把价格抬高一个空间，该怎么办？什么是心不甘情不愿策略呢。

在谈判中，很多谈判者看起来对于本次谈判没有多少兴趣，他们不急于达成协议，总是表现的心不甘情不愿的样子。甚至在对方为谈判很难达成交易急的抓耳挠腮、寝食不安时，他们居然表明如果谈判条件不理想，他们就会放弃谈判。难道谈判对他们不重要吗？非也，这是谈判高手使用的策略。



典型案例

甲是一个著名的房地产大亨。他打算出售自己的一家酒店。这个酒店是5年前买下的，但是现在他已经不需要这个酒店了，他最近刚买下了一个更大的酒店。

听说甲的酒店出售。亿万富翁乙很有兴趣购买这家酒店。于是，双方就来到了谈判桌前。

乙表示对这个酒店很有兴趣：我听说你要出售这家酒店，这是真的吗？

虽然甲很急切地想卖掉这个酒店，但看到对方决心很大，便假装很不情愿地说：哦，千万别把我的酒店买走，那可是我最喜欢的产业，我真不舍得卖，不过，你要是真心想买的话，我倒想知道你能出多少价钱？

乙：我最多能出1.2亿元。

甲：1.2亿元，算了吧，这个价我是绝对不会卖的。

乙着急：1.3亿怎么样？

甲淡定：你知道我不舍得卖掉我的酒店，因为我知道它的价值。

乙继续加价：1.4亿怎么样？

甲装作无可奈何：说真的，你要是诚心想要的话，最好再加点吧。

最终，成交价是1.6亿元。