



中资海派
经典管理

超级畅销书《优势谈判》作者 罗杰·道森 倾情推荐

YOU CAN NEGOTIATE ANYTHING

本书全球畅销超过 1 000 万册

| 已被翻译成 30 种文字 |

谈判无处不在

如何通过谈判赢得你想要的一切

《时代》《人物》《经济学人》《纽约客》《新闻周刊》盛赞

广东省出版集团
广东人民出版社

**YOU CAN
NEGOTIATE
ANYTHING**

谈判无处不在

如何通过谈判赢得你想要的一切

[美] 赫布·科恩 (Herb Cohen) © 著 谷 丹 © 译

广东省出版集团
广东人民出版社
· 广州 ·

图书在版编目(CIP)数据

谈判无处不在: 如何通过谈判赢得你想要的一切 / [美] 赫布·科恩著; 谷丹译. —广州: 广东人民出版社, 2011.10
ISBN 978-7-218-07304-0

I. ①谈… II. ①赫… ②谷… III. ①谈判学 IV. ①C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第184649号

You Can Negotiate Anything: How to Get What You Want by Herb Cohen

Copyright © 1980 by Herb Cohen

This edition is published by arrangement with Kensington Publishing Corp. through Big Apple Agency, Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition Copyright © 2011 by **Grand China Publishing House**

All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权广东人民出版社在大陆地区出版并独家发行。未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式抄袭、节录或翻印。

TANPAN WUCHU BUZAI; RUHE TONGGUO TANPAN YING DE NI XIANG YAO DE YIQIE

谈判无处不在: 如何通过谈判赢得你想要的一切

[美] 赫布·科恩 著

 版权所有 翻印必究

出 版 人: 金炳亮

策 划: 中资海派

执行策划: 黄 河 桂 林

责任编辑: 肖风华 梁 茵

责任技编: 周 杰 黎碧霞

特约编辑: 邓霁婷

版式设计: 王 芳

封面设计: 兰旗设计
www.lanqi.com

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpsh.com>

印 刷: 深圳市鹰达印刷包装有限公司

书 号: ISBN 978-7-218-07304-0

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14

字 数: 207 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487 邮 购: (020) 83781421

目录

Contents

前言 1

第一部分 你也可以谈判

这个世界就是一个巨大的谈判桌，不管你是否乐意，谈判就存在于你每天的生活中。谈判无时不在，无处不在。

- 第 1 章 万事皆可谈 4
- 人人都应成为“谈判专家” 4
- 何为谈判 5

- 第 2 章 掌握技巧 轻松谈判 10
- 挖掘更多信息 13
- 抵抗时间压力 14
- 打破思维定势 15
- 挑战权威 17

- 第 3 章 步步为营 巧用谈判策略 23
- 营造竞争氛围 23
- 提出更多需求 24
- 吹毛求疵 25
- 曲线救国 26
- 耗费对方的精力 27
- 善于示弱 30
- 假装糊涂 32
- 善用最后通牒 34

第4章 | 决定谈判成败的关键力量 40

竞争的力量 44

法定的力量 46

冒險的力量 48

认同的力量 52

专业的力量 53

满足对方的力量 56

投入的力量 58

害怕你和有求于你的力量 60

被肯定的力量 62

伦理道德的力量 65

惯例的力量 66

坚持不懈的力量 68

说服的力量 70

情绪的力量 72

第 5 章 左右谈判的时间 75

不要理会时间期限 75

你来决定时间弹性 80

有关时间的普遍原理 81

第 6 章 谈判中的重要信息 83

掌握尽可能多的信息 83

获取信息的方法 84

学会倾听，读懂暗示 87

玩一场博弈游戏 90

第三部分 竞争和双赢的谈判策略

谈判分为两种。一种是竞争性的“我赢你输”的模式；另一种是合作性的“双赢”模式。一旦你掌握了这两种不同的策略，那么无论碰到怎样的对手，你都有更大的机会获胜。

第 7 章 满足自我 不惜一切代价 98

开始发难 100

有限权利 104

演绎情绪 106

步步紧逼 116

一毛不拔 117

漠视期限 118

第 8 章 双赢谈判 互利互惠 122

借助过程来满足要求 127

协调彼此的需求 129

解决冲突 131

建立互信 134

获得承诺 148

认清你的对手 154

折衷的策略 165

第四部分 谈判的制胜秘诀

在谈判中你必须找到有更多决定权的人，通过不断提高层次来推进谈判进程，用个人影响力来驾驭局势。这些都是很重要的技巧。

第 10 章 电话谈判的秘诀 174

电话谈判的特点 175

如何通过电话获得成功 180

第 11 章 不放弃 不屈服 187

找到有更多决定权的人 187

提高层次，推进谈判进程 189

第 12 章 提升个人影响力 201

驾驭局势，获得认同 202

以个人立场进行交涉 204

如何运用谈判技巧 211

致 谢 215

在你阅读本书之前，我先详细阐述一下你即将注意到的三方面事情。

首先，我要让我绝大多数的读者确信，我十分注重遣词造句，尽量避免各项用词的偏差，避免出现矛盾。当然我也希望读者们原谅书中无意的疏忽，我花了很多时间用于创作，如果有这些缺失出现的话，请接受我的道歉。

在撰写此书的过程当中，我曾花费了很多时间用于抓住人们对英语语义不同的好恶。我最初的尝试是尽量减少使用代词，因为太多的代词会使文章显得前后混淆和拙劣，读者看了你的书后只会觉得是在浪费时间。我还大量使用了一些较为男性化的词语。因此，你可能会偶然遇到一些表露男性至上主义观点的措词。当然，我并不认为由于夏娃是用亚当的一根肋骨造的，女人就该依附于男人，相反，我对女性是绝对尊重的。到了现在这个大彻大悟的年龄阶段，才发现这个错误最终应该根源于我们国家的母语。

其次，我努力使我的文章中不出现类似脚注、参考以及技能指导类的教材那样的东西，因为我认为自己不需要用这些来支撑我的观点和意图。我写这本书的目的不是为了给专家提供

学术性的指导，而是为了给那些外行们提供一些可读性强、可操作性强的参考。我的这些思想、观点只能是因其本身而有意义，若非如此，即使一个非常可爱的小脚注也不会挽救什么，如果连思想都站不住脚，那全书将毫无意义。书中的这些例子、论证、思想必须同读者的实际需求相一致，否则，再多的根据，也只是画蛇添足，无济于事。

第三，读者在读此书的时候不会陷入学术上的或是法律术语上的困惑，因为我已经在这之前就事例简单化、明了化了。应该说，我在本书的某些部分对一些专业术语只是作了粗线条的解释，这些术语在句子中有丰富的含义，需要我们在阅读的过程中花时间去理解。同时，我一改过去那种咬文嚼字的做法，大量使用建议性的语气，采用一般的对话形式，抛弃那种刻板的专业性文字描述。用一种更直白、更灵活的语言来取代那种文绉绉的、令人肉麻的感觉。

我出这本书的本意并不是为了说明什么是正当的行为，然后告诉你应该怎么做。相反的，我的目标是为了阐明你的现实状况以及目前距离理想的差距，告诉你是否还有机会等。我会指出到底是什么限制和束缚了你，同样，在提供了合理的选择方案的情况下，会让你自己从中作出抉择。然后你们中的每一个人都会在你们自己认为舒服、满足信仰的前提下，找出一条既能够得到你们所需要的，又能满足自己独特需求的途径来。



YES, YOU CAN

第一部分

你也可以谈判

这个世界就是一个巨大的谈判桌，不管你是否乐意，谈判就存在于你每天的生活中。谈判无时不在，无处不在。

要想到达希望的彼岸，你只有通过谈判才能跨越铺满荆棘的道路。

To get to the Promised Land, you have to negotiate your way through the wilderness.

第1章 万事皆可谈

你所面对的现实世界其实就是一个巨大的谈判桌，不管喜欢与否，你都是局中人。作为社会中的一个个体，你难免和别人发生冲突，比如家人、业务员、竞争者等，还可能会遇到具有“创业者”或是“权力核心分子”这样吓人头衔的人物。如何处理同他人以及社会其他组织之间的关系甚至是冲突，不仅决定你是否能够摘取成功的桂冠，而且还决定着你能否过上充实、惬意并让你感到满足的生活。

谈判是一块需要用知识和勤奋来经营的土地，其目的在于从那些你所需要的人之中得到帮助，竭尽所能地去获取他人的好感，并从他人手中得到我们所要的东西，道理就是这么简单。

人人都应成为“谈判专家”

如果你留意的话，就会发现原来我们需要的东西真是多种多样、五花八门。比如说名誉、自由、金钱、公正、地位、爱情、安全以及赏识等都

是我们的追求。我们还注意到，生活中有一部分人总是比其他人更清楚地知道如何才能得到他们想要的东西。而你，即将成为这些人中的一员。

人们传统的思维方式总是认为，成功总是钟情于那些受过良好教育、拥有巨大才干以及作出突出贡献的人。但是残酷的现实总是使那些持有这种观点、努力工作并希冀到达成功彼岸的人大失所望。“成功者”这个头衔似乎总是垂青那些既有才干又有“谈判”能力的人，谈判往往能够让他们得到想要的东西。生活的现实要求真正的“赢家”除了具备竞争力之外，更要具备谈判能力。

何为谈判

我下的定义是：谈判是综合运用一个人的信息和力量，在多种力量所形成的结构网的张力范围之内去影响人们的惯常行为及反应。

如果你仔细考虑这个涵盖面广阔的定义，你就能意识到：从某种意义上讲，谈判事实上贯穿了你生活中的全部细节，包括你的工作以及私人生活。在生活中的每一个细小方面，你都在不断地与他人进行着谈判。

那么在工作之余，我们到底用信息和力量在影响谁的行为？丈夫同妻子谈判，同样妻子也在和丈夫谈判（当然了，我希望你们的婚姻是一个合作无间的双赢谈判）。你还在不经意间用信息和感召力影响着你的亲朋好友。此外，谈判还可能在这些情况下发生：当你违反交通规则，交警找到你时；当商店不大愿意受理你的个人支票时；当房东没有提供基本的生活设施或是准备提高房租时；当一个专家向你索取提供服务后所需支付的费用时；当一个汽车经销商试图推销汽车时；当你已经进行了预订但酒店的服务员还是对你说“客满”的时候。

在一个家庭之中，谈判更是司空见惯的事情，父母和孩子经常会莫名其妙地卷入谈判。下面我就给你讲述一件发生在我身边的事情。

 案例直击

9岁小孩也很懂谈判

我和妻子有3个孩子。我们最小的儿子在9岁时体重只有50磅（约23公斤），在与他同年龄的孩子们当中，他的体重是明显偏轻的。我的小儿子经常会让我们感到难堪，事实上，他是我们家庭中所有纠纷的根源。因为我和妻子均属能吃的那种人，或者说是美食家，所以老大、老二都继承了我俩的“优点”，胃口好得出奇。但自从我们俩有了老三之后，问题便接踵而来，人们常常会好奇地问我们：“这孩子是从哪里来的？是你们生的吗？”

老三如此瘦弱与他的人生逻辑有很大的关系，提供食物的地方他都是避之不及的。对于他来说，“用餐”、“厨房”、“晚餐”和“食物”都是俗不可耐的字眼。

几年前，我在辛苦地忙碌、奔波了一周之后，在星期五的晚上回到家里。

出门在外的旅途是非常寂寞的，至少对于我这样的人来说确是如此。我一边在回家的路上走，一边在脑海里构思着一场隐约潜在的谈判，回家后同妻子好好谈谈。走进家门后，情况让我大失所望，妻子像胎儿似的蜷缩在躺椅上，无聊地吮吸着手指。我顿时感到非常惊诧，马上意识到妻子可能遇到了什么不顺心的事。恰在这时，听见她喃喃地说道：“今天简直是糟糕透了。”

为了让她尽快摆脱忧郁，我立刻说：“今晚我们为什么不去饭馆吃一顿呢？”刚一说完，妻子和老大、老二便异口同声地答道：“太好了。”但是9岁的小儿子并不同意。他说：“我不去饭馆吃饭！”这时，我突然变得非常急躁，一下子抱起他并把他放进了车里，这也是一种谈判，不容分说。

来到饭馆后，小儿子还是没有停止抱怨。最后他说：“爸爸，为什么我必须和你们围着桌子坐？为什么我不能坐在桌子底下？”

我转向妻子说：“这样行吗？我们四个人围着桌子坐，桌子下

面还有一个。我们还可以省下一部分钱呢！”她开始不同意，但是我还是说服了她。

晚餐开始后的前 10 分钟大家都相安无事。但在上第二道菜之前，我感到一个黏糊糊的小手摸着我的腿。几秒钟后，我的妻子好像受到了强烈的刺激，一下子从座位上跳了起来。

这时，我真的来气了，把手伸到桌子下面，抓住了这个“捣蛋鬼”的肩膀，并把他拉出来，一把按在靠近我的座位上，以低沉的声音对他说：“就坐在这儿！不准动，别跟我说话，也不要惹你妈、哥哥和姐姐！”

他答应道：“行，可是我能站到椅子上去吗？”

“可以”，我不得不作出让步：“那你就自己一个人爱干吗干吗，别再吵到大伙。”

20 秒钟之后，大家都不再理睬这个自己独自在墙边玩耍的小鬼，可他却在没有任何先兆的情况下，把手放在嘴边围成口杯状，大声地叫嚷着：“这是一个令人恶心的餐厅！”

我感到异常震惊，再也无法保持优雅的风度，但脑子还算清醒。我捏住了这小家伙的脖子，把他塞进了桌子底下，然后要求买单，草草结账离开了饭馆。

在回家的路上，妻子对我说：“赫布，我想我们今晚应该吸取教训，以后不要再把这家伙带到饭馆了。”

我不得不认罪似的同意，再也不带这个瘦瘦的家伙外出用餐了。在那个令人窘迫的时刻，我们这个 9 岁的孩子所做的一切就是用某种力量来影响我们的行为。就像今天很多孩子一样，他也是一个谈判者——至少是在和他的父母谈判。

工作中你也许会经常参与谈判，尽管你可能常常意识不到。下属或雇员总是用某种信息和力量影响他们上司的行为和思想。比如说，你有一个非常好的企划方案需要领导接受时，所需要的是用某种方式来“包装”你的思想，即领导是否接受你的企划方案有两个条件：一是是否迎合了领导

目前的迫切需求；二是是否符合公司目前的迫切需要。很多人虽然具有高超的专业技能，但大多都缺乏能够有效输出他们想法的谈判技巧，从而使他们的一些很好的想法束之高阁，结果他们经常会感到沮丧，不得不承认自己的失败。

在今天这样一个社会里，一个精明的老板常会因为要向雇员委派一件事而与其进行谈判。什么是老板呢？老板就是具有某种权威的人。这种权威能够让别人自愿地去做必须完成的工作。我们都知道，现今应付老板最好的方法就是将他变成一部机器的轴承，而你则是转动它的手柄，精确地、毫不发挥地按照他吩咐的去做。当你受领任务时，应当记录在案，并且反过来问老板：“这就是你所要求的吗？”然后再按照所记录的东西分毫不差地逐项完成。

两周后，你的老板也许会走到你面前，督促你的进度：“怎么样啦？”

这时你会回答：“我不知道，我正在严格地按照你吩咐的去做。”

对这种现象我们现在有一个准确的说法——“非善意的服从”，不是这样吗？我们现在就有很多人将此演绎得有过之而无不及。

所以，如果你恰好是个老板，那么你绝不要试图使雇员一字不差地按照你的意思去做。你应当想，他们会时不时地做一些你并没有让他们去做的事，因为很多问题是无法预期的，也有些事情是你不便讲明的。

与老板、上司谈判只是你工作的一个方面，可能有些时候你和同事之间也难免会陷入谈判。为了完成工作，你需要同别人进行合作，需要别人的帮助和支持。你的同事各有特点，有些人也许不在你的工作联络网之内，却有绝对的力量帮助你完成某项工作。他们也许住在一个城市中的不同街区，也许有着不同的想法或工作方式，发挥的作用也许不尽相同。但是你必须具备谈判的技能，从而获得来自各方面的帮助与支持。

你还可能会和消费者、顾客、银行家、小商贩们进行谈判协商，有时你的对象甚至是那些国税局、职业保障部或者是卫生部的政府工作人员。你可能会为了一项大的预算，扩大办公空间以及争取更大的自主权、决策权而与他人谈判；你还可能为了争取降低劳动时间、住房搬迁以及任何你所需要的事情而同别人谈判。我说的意思是你所参与的谈判远比你意识到

的多得多，而这些谈判的对象及目的，常常是不自觉的。因此，你应当通过学习来掌握谈判的技巧，将其做得更加完美。你完全可以成为优秀的谈判专家——这样不论是在工作中还是工作之余，你的生活品质都会得到大幅度提高。

世事纷繁复杂，需要你去不断发现。

The sign wasn't placed there by the Big Printer in the sky.

第2章 掌握技巧 轻松谈判

信息、时间压力以及权威的力量，经常会通过不断地组合来演绎出使你满意或是遭受挫折的戏码。我们来假设这样一个情景：

案例直击

怎样以你的预期价格买下冰箱？

一天早晨，你醒来之后，到冰箱里拿出一杯牛奶，本打算把一大半喝下去，剩一小口倒进咖啡里。但当你打开冰箱门、拉出储物盒时，你发现里面有点湿乎乎的，牛奶好像已经发酵。退后一步，你又发现地板上有一大摊积水。于是你立刻叫妻子过来看看究竟是怎么回事，她找出了问题所在，并告诉你：“这个破电冰箱出故障了。”

你接着说道：“那我们买个新的吧，最好去‘一口价’商店，那儿我们不用费嘴皮子讨价还价。”由于孩子太小，不能一个人呆