

人生成功的桥梁

攀登前程的阶梯

一分钟成为 谈判高手

李秋娟◎编著

社会就是一张谈判桌，在这张桌子上你想取得满意的成果，就要学会**赢得谈判**。生活离不开谈判，成功需要谈判。**学会谈判，掌握谈判技能，成为谈判高手**，是开启成功人生的密钥。

北京工业大学出版社

一分钟成为谈判高手

一分钟成为谈判高手

一分钟成为

谈判高手

一分钟成为谈判高手

一分钟成为谈判高手



一分钟成为谈判高手

李秋娟◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一分钟成为谈判高手 / 李秋娟编著. —北京:北京工业大学出版社, 2011. 6

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2739 - 5

I. ①一… II. ①李… III. ①谈判—基本知识
IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 081152 号

一分钟成为谈判高手

编 著:李秋娟

责任编辑:钱子亮

封面设计:天之赋设计室

出版发行:北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391722(传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人:郝 勇

经销单位:全国各地新华书店

承印单位:北京高岭印刷有限公司

开 本:700mm × 1000mm 1/16

印 张:17

字 数:247 千字

版 次:2011 年 6 月第 1 版

印 次:2011 年 6 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978 - 7 - 5639 - 2739 - 5

定 价:28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前 言

美国前总统克林顿的首席谈判顾问罗杰·道森说：“全世界赚钱最快的办法就是谈判！”

没有人不渴望成功，现代社会成功的一个前提就是要会推销自己，以得到别人的认可。要想得到别人的认可，就要同别人谈判，从别人那里得到你想要的。

我们一说到“谈判”这个词时，好像就让人联想到敌对的状态。我们倾向于把谈判看做是一种“心理战”过程——敌对的双方顽固地坚持各自的立场，努力陈述己方的理由或观点，不惜一切代价防止因让步而利益受损、“丢面子”。

我们渴望成功，渴望被人赏识，渴望被人承认……希望明天老板能给自己加薪，希望明天菜场的菜能便宜些，希望明天商场的名牌店能给自己一个VIP卡，希望明天能认识一个健身教练……其实我们的这些渴望与希望，都是在与生活谈判。

“谈判”并不是我们想的那样，只在豪华大厅的水晶灯下和镁光灯的闪耀中进行。世界上的大事小事全要谈判：国家之间要谈判，企业之间要谈判，同事之间要谈判，家人之间也要谈判，甚至初次见面的陌生人之间也会进行谈判。一句话，谈判无处不在。如果你会谈判就可以化解很多矛盾、冲突和障碍，可以解决生活中的很多事情。

每一天我们都在与生活谈判，都在处理生活中那些纷繁复杂的事情，谈判的过程和结果使我们时而高兴，时而着急，时而激情昂扬，时而失落惆怅。

在快节奏的今天，成功的机会随处都有。但是，不擅长表达自己，不



擅长为自己争取利益，不擅长通过与人谈判获得自己想要的东西……这样成功的概率就很小了。

如何得到自己想要的东西？如何达成自己的愿望？如何能让别人信服自己？那就让自己成为谈判高手吧！如何成为谈判高手呢？让这本书来帮你解决这个问题吧。

目 录

第一章 夯实基础，掌握谈判常识

人人都想得到名誉、金钱、地位、权利……怎么得到这些呢？为什么有的人要风得风、要雨得雨，有的人却一事无成？为什么有的人八面玲珑、交际广泛，而有的人却形单影只？其实很多时候很多事情的成功就是靠一席话、一点心思、一份技巧、一个策略，把这些组织起来就是谈判。

- ✎ 谈判的含义 / 3
- ✎ 谈判与说服的区别 / 5
- ✎ 谈判的特点 / 7
- ✎ 谈判的类型 / 10
- ✎ 谈判的构成要素 / 13
- ✎ 谈判的基本要求 / 15
- ✎ 谈判无处不在 / 17
- ✎ 谈判助你成功 / 20

第二章 提升能力，增强谈判素质

英国哲学家培根有句名言：“知识就是力量！”谈判是一种智慧的较量，这需要谈判者有较高的素质。“海纳百川，有容乃大。”谈判是一门艺术，是一门科学，不是面红耳赤的争吵，素质的高低直接影响谈判的结果。谈判者要具备一定的专业、心理、职业、道德等各种素质，这样才能在谈判桌上兵来将挡，游刃有余。

- 谈判者应具有的理论修养 / 28
- 熟练掌握谈判知识，学以致用 / 31
- 谈判者的必备素养 / 33
- 谈判者的职业道德规范 / 51
- 谈判高手的特征 / 53
- 谈判者要有良好的涵养 / 57
- 谈判者要有良好的心理素质 / 59
- 谈判者要眼观六路，耳听八方 / 61

第三章 注重文明，讲究谈判礼仪

谈判礼仪能创造良好的场上气氛，是迈向谈判成功的第一步。谈判中的不同阶段都要遵循一定的谈判礼仪。相反，在谈判中谈判者的无知和对基本礼节礼仪的疏忽，不仅会使谈判破裂，而且还会产生恶劣的影响。

- 谈判场合的服饰选择 / 66
- 谈判地点的选择和谈判桌的安排 / 71

✿ 开场营造融洽的氛围 / 74

✿ 掌握谈判中的距离 / 78

第四章 力争成功，把握谈判要素

在这个世界上，每一件事物的存在，都必须仰赖某些特定的因素，由于其重要性，因此人们统称这些重要的因素为“要素”。当面对迫在眉睫的危机，为图谋解决之道，可以进行谈判。准备好谈判需要的信息，调整好情绪，借由谈判要素的落实，完成谈判的最终目标，亦即是成功。

✿ 不打无把握之仗 / 82

✿ 知己知彼，百战不殆 / 88

✿ 谈判中的时间因素 / 92

✿ 加强谈判气场 / 98

✿ 不要带着情绪去谈判 / 106

✿ 谈判中的信息因素 / 113

✿ 把握时机赢得谈判 / 114

第五章 运用智慧，讲求谈判策略

“世界上没有完全相同的两片树叶”，做生意也讲究“见什么人说什么话”。谈判策略关系到整个谈判的成败，是谈判成功的重要因素。运用恰当的谈判策略可以在谈判中起到加速成功的作用。成功的谈判一定是基于正确的谈判策略的运用。恰当的谈判策略对一次成功的谈判起到的是宏观建设的作用，是一种布局。

✿ 谈判策略的重要性 / 119

- ✦ 开高法，由高入低易 / 121
- ✦ 以守为攻，攻守兼备 / 124
- ✦ 黑白脸谱，角色变换 / 126
- ✦ 战略上藐视，战术上重视 / 129
- ✦ 吹毛求疵，褒贬交替 / 131
- ✦ 后发制人，釜底抽薪 / 134
- ✦ 投其所好，以弱击强 / 137

第六章 把握尺度，坚持谈判原则

做人要有自己的底线，同样，谈判也要有底线。何谓底线？底线就是不能使自身的利益受到损害。所以谈判是在底线基础上进行的，是在坚持底线前提下争取最大利益。即使是谈判中的妥协也是利益最大化的需求，不破坏底线的妥协都是为了争取利益最大化。谈判中的妥协必须是获得一定利益的妥协，否则就丧失其价值。

- ✦ 谈判的目标是双赢 / 143
- ✦ 公私分明，对事不对人 / 145
- ✦ 引导对方先表态 / 148
- ✦ 坚持自己的底线 / 150
- ✦ 争取由你起草合同 / 156
- ✦ 把握谈判的基本原则 / 160

第七章 方法制胜，巧用谈判技巧

谈判技巧是谈判中的润滑剂。甚至在谈判中，有时“无声”能胜“有声”。在谈判中，一点一滴地去争取自己的利益，运用技巧，不着痕迹地一步一步地迫使对方放弃他坚守的阵地，你就会成功。技巧能给你带来“四两拨千斤”的效果。

- ✦ 高明的语言表达 / 164
- ✦ 巧妙的提问和回答 / 167
- ✦ 说服与辩论 / 171
- ✦ 留意肢体语言 / 177
- ✦ 看透对方的谎话 / 184
- ✦ 巧放烟雾，迷惑对方 / 187
- ✦ 利用逆反心理，将计就计 / 189

第八章 有备而战，做好准备再谈判

在谈判开始前，应该做好准备工作，不打无准备之仗。匆忙上场，只会无功而返。万事皆需充分准备，从整体做好谋划，这样才可以把握事情进展的方向，使事情沿着正确的轨道前进。“车到山前必有路”的前提是“山穷水尽”，我们为何非要到此绝境以求逢生？又有几人可以做到绝境逢生？人生有多少绝境可以安然度过？周全的准备和详细的筹划是避免陷入绝境的最佳方法。

- ✦ 相关材料的准备 / 195
- ✦ 组成最强的谈判团队 / 199
- ✦ 制订谈判方案 / 202

- 自我准备：模拟谈判 / 206
- 应对不同性格的谈判对手 / 209
- 正确认识自身实力 / 211
- 找准对方的关键人物 / 213

第九章 有条不紊，掌控谈判过程

在大多数人的眼里，谈判的结果往往是比较重要的。但是，没有过程哪来结果？充分把握过程中的每一步，期望的结果就会随之而来。在谈判的开始就要占据主动，注意语言，和谐沟通，打破僵局，运用策略探得对方底线，运用技巧，以利益为重，把谈判的过程变成一部美妙的交响乐。

- 开局——占据主动地位 / 217
- 探底、进攻——打探底线，主动谈判 / 221
- 收尾——获得自身利益 / 226
- 总结——谈判的重要一环 / 227
- 评论——如何评价谈判得失 / 229
- 处变不惊——应对谈判中的突发事件 / 230
- 打破僵局——使谈判过程变得顺畅 / 233

第十章 因人而异，了解不同国家的谈判风格

在谈判中不了解别国的文化，往往会对别人造成尴尬的困扰。在不同的文化背景下谈判是不一样的。各国不同的文化习俗对谈判群体、谈判者的态度等都有很重要的影响。留意你的谈判对手的文化背景，注意自己的谈判风格，才能够更好地达成谈判目标。

-  不同文化对谈判的影响 / 238
-  美国人的谈判风格 / 242
-  德国人的谈判风格 / 244
-  英国人的谈判风格 / 246
-  日本人的谈判风格 / 248
-  阿拉伯人的谈判风格 / 254

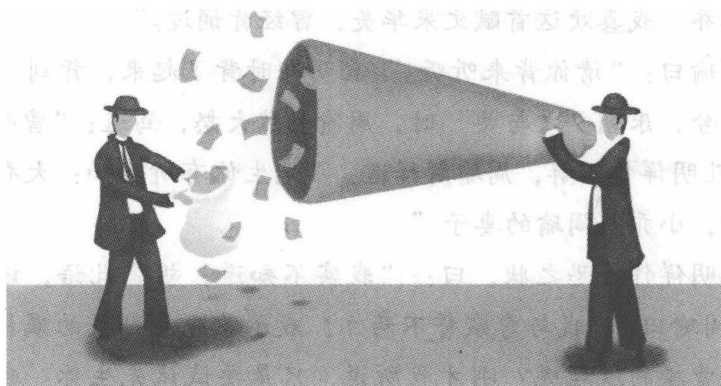


第一章

夯实基础，掌握谈判常识



人人都想得到名誉、金钱、地位、权利……怎么得到这些呢？为什么有的人要风得风、要雨得雨，有的人却一事无成？为什么有的人八面玲珑、交际广泛，而有的人却形单影只？其实很多时候很多事情的成功就是靠一席话、一点心思、一份技巧、一个策略，把这些组织起来就是谈判。



在赤壁之战前，鲁肃引孔明来见周瑜。周瑜故意说曹操兵多将广，势不可拒，战必败，降则易安，觉得投降较好。孔明冷笑以对。周瑜问其故，孔明答：“曹操非常擅长用兵，天下没有人敢阻挡。只有我主刘备不识时务，敢与抗衡；现在孤军驻守江夏，存亡都不一定。将军你决定投降曹操，可以保住妻子和儿女，保全富贵。其他的又有什么可惜的呢！”

鲁肃怒曰：“你想让我等的主公跪下来让曹贼羞辱？”孔明曰：“我有一个计策，不用一兵一卒，可以使曹军自行退去。”周瑜追问，孔明曰：“我曾经听说曹操造一高台，名字叫铜雀，非常壮丽；又选天下美女养在其中。曹操本来是好色之徒，很久以前听说江东乔公有两个女儿，都是绝代佳人。曹操曾经发誓说如果能得到江东二乔，就养在铜雀台，以供晚年享乐。现在曹操带兵百万，虎视江南，其实也只是为了这两个女子。将军为什么不派人买来这两个女子，送给曹操，便可解江东之危。”

周瑜曰：“曹操想要得到二乔，怎么证明呢？”孔明曰：“曹操曾经命其子曹植写了一首赋，名字叫《铜雀台赋》。赋中之意，发誓要取二乔。我喜欢这首赋文采华美，曾经背诵过。”

周瑜曰：“请你背来听听。”孔明即时背了起来，背到“揽二乔于东南兮，乐朝夕之与共”时，周瑜勃然大怒，骂道：“曹贼欺人太甚！”孔明佯作不解，周瑜解释道：“先生你有所不知：大乔是孙策的妻子，小乔是周瑜的妻子。”

孔明佯作惶恐之状，曰：“我实不知道，胡言乱语，该当死罪啊！”周瑜曰：“我与曹贼誓不两立！我承蒙先主孙策的嘱托，哪里有投降曹操的道理呢？刚才我所说，只是要试试先生你。我自从离开鄱阳湖，就有了北伐的意思，即使有斧头和刀子压在我的脖子上，我也不会改变志向的。希望先生你助我一臂之力，一起打败曹贼。”

这就是谈判，世间万事莫不可以用谈判的方式来解决。诸葛亮欲与周瑜联合抗曹，其实他知道二乔和周瑜的关系。但是他却佯装



不知，而且他熟记《铜雀台赋》，故意设下圈套让周瑜自己钻进来。诸葛亮还故意用“可以保妻子，全富贵”的话来激怒周瑜，鼓动周瑜决意抗曹。

谈判的含义

“谈”，《说文解字》释为“语”；“判”，《说文解字》释为“分”，意指一札判分为二。

“谈判”，按《辞海》中的解释，“谈”是“讲论、彼此对话”之意，“判”意为“评断”。

“谈判”在《世界知识辞典》中的解释为：“谈判是现代国际关系中解决争端时经常使用的方法之一。即在国家间发生争端时，由争端当事国通过互相接触来说明彼此的意图，并在交换意见后谋求就双方所争执的问题而达成的协议。”

美国《哈佛谈判学》丛书主编罗杰·费希尔和副主编威廉·瑞认为：“谈判是你从别人那里取得你所需要的东西的基本手段，你或许与对方有共同利益，或许遭到对方的反对，谈判是为达成某种协议而进行的交往。”

美国谈判学会会长杰勒德认为：“谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛。每一个要求满足的欲望，每一个寻求满足的需要，至少都是诱发人们展开谈判的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。”

美国著名的交易谈判专家威恩·巴罗和格莱思·艾森认为：“谈

判并不是什么新东西，它从古到今一直是人们生活中的一个组成部分。实质上，谈判是一种在双方都致力于说服对方接受其要求时所运用的一种交换意见的技能。其最终目的就是要达成一项对双方都有利的协议。”

我国国内对谈判理论的研究始于 20 世纪 80 年代末期，在已出版的著作中比较典型的定义是：

“谈判是双方或多方为了消除分歧、改变关系而交换意见，为了取得一致、谋取共同利益和契合利益而磋商协议的社会交往活动。”

“谈判是人们为了各自的利益或责任，通过交换意见，谋求一致协议的交往活动。”

“谈判就是人们基于一定的需求而彼此进行信息交流、磋商协议的一种过程，是人们旨在确立、强化、发展或消除其相互关系而进行的一种积极行为。”

根据上述内容，我们可以做出这样的概括：谈判是一个过程，在这个过程中，利益各方就共同关心或感兴趣的问题进行磋商，协调和调整各自的经济、政治或其他利益，谋求妥协，从而使各方都感到是在有利的条件下达成协议，促成均衡。谈判的目的是协调利害冲突，实现共同利益。

谈判作为协调各方关系的重要手段，广泛应用于政治、经济、军事、外交、科技等各个领域。

对谈判的基本内涵可做如下表述：

①谈判是基于一定的需求而进行的人类社交活动，人们只有为了保护 and 寻求某种利益才会去谈判。

②谈判双方必须有一定关系和联系，有利益和需求的结合点，任何一方的需求和利益的满足，又往往会涉及或影响到另一方的需求和利益的满足，他们之间的需求和利益形成一种既统一又矛盾的关系。

③谈判各方之间在需求上的既统一又矛盾的关系，使得各方必