

找到最优秀的自己

ZHAODAO ZUI YOUXIU DE ZIJI

谈判力



非常说服与赢取的智慧

让自己无需让步，让他人甘于跟随！

谈判力的高低决定了谁将妥协让步，谁将意气风发！

● 提升谈判力，

做会说话、会谈判、能说服他人的卓越者！

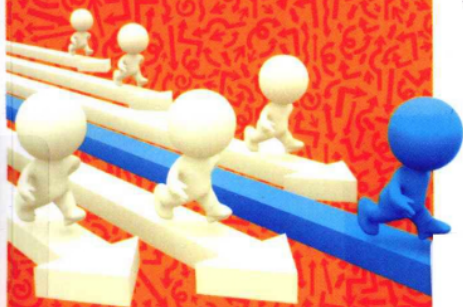
● 提升谈判力，

为自己争取到心中所想，实现心中的愿景！



中国纺织出版社

文成蹊 编著



找到最优秀的自己

ZHAODAO ZUI YOUXIU DE ZIJI

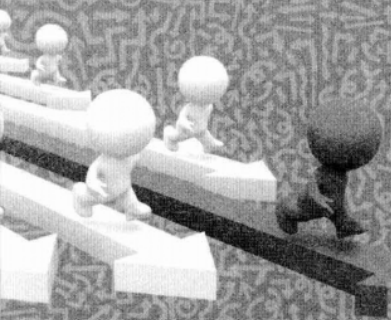
谈判力



非常说服与赢取的智慧

文成蹊◎编著

中国纺织出版社



内 容 提 要

在现代社会中,竞争无处不在,人与人的分歧日益增多。面对这样的大环境,我们有必要掌握说服与赢取的智慧——谈判力。

本书用平实的语言和丰富的事例介绍了谈判力的重要作用、原理以及怎样获得谈判力等问题,结合生活中的各种场景来讲解提升谈判力的技巧,力图通过这样的方式让读者在短时间内提升自己的谈判力,帮助读者在人生每一场谈判中都能有效说服他人,实现自己的愿景,成为真正的赢家。

图书在版编目(CIP)数据

谈判力:非常说服与赢取的智慧 / 文成蹊编著. —
北京:中国纺织出版社, 2011.9
(找到最优秀的自己)
ISBN 978-7-5064-5802-3

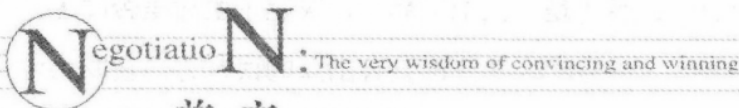
I. ①谈… II. ①文… III. ①谈判学 IV.
①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 152198 号

策划编辑:曲小月 王 慧	责任编辑:范雨昕
特约编辑:李 雪	责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027
邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
北京中印联印刷有限公司印刷 各地新华书店经销
2011年9月第1版第1次印刷
开本:710×1000 1/16 印张:19
字数:173千字 定价:32.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

我们处在一个充满竞争的社会里，在这个社会里，我们时刻面临各种原因所造成的冲突和分歧，为了很好地解决这些冲突与分歧，我们时刻需要与人谈判。如职员与老板之间的加薪协议、夫妻之间的买房分歧、消费者和商家的价格分歧等，都需要通过谈判来解决。

那么，什么是谈判呢？我们是否足够了解谈判呢？我们是否具有足够优秀的谈判力来说服他人，成为谈判中的赢家呢？

一般来说，谈判是为了更好地协调双方的利益关系，满足双方的需要，彼此通过协商的方式，达成一致意见的过程。谈判之所以能够进行，并且能够最终达成协议，主要是因为这样几点：一是，双方都存在着尚未满足的需要；二是，双方存在共同的愿望，同时也存在分歧；三是，双方都有解决分歧和问题的愿望，都想通过谈判的方式达成一致；四是，双方能够在彼此信任的基础上，采取一定的行动来达成想要的协议；五是，双方谈判的最终结果能让双方都得到想要的利益。

谈判力的高低直接关系到个人目标的实现程度，决定了是

委屈自己让步还是“我说了算”，决定了生活是否顺遂。那些成功的人，优秀的人往往都具有出众的谈判力。在职场中，他们能够通过运用自己的谈判力让自己的方案得以通过，赢得上司或更多同事的支持；在生活中，他们能够通过“谈判”让顽皮的孩子乖乖听话，轻易地将哭泣的恋人哄得眉开眼笑；在人际交往中，他们能够通过“谈判”消除与他人之间的各种分歧和矛盾，让自己拥有好人缘……谈判，就在我们不知不觉中不断地发生，并对我们人生的方方面面产生影响。谈判力是每一位不甘平庸，渴望优秀、成功、幸福的人都必须具备的能力。

然而，谈判力并不是一种能够轻易获得的能力。它不仅需要你有好口才，更需要你具有把握时机、察言观色、引导技巧等诸多方面的能力，并且需要你将这些能力综合运用。那么，怎样才能有效地提升自己的谈判力，拥有这种说服他人、赢得自己想要的一切的能力呢？

本书以谈判进行的过程为顺序，介绍了谈判不同阶段需要注意的各种问题，以丰富的经典案例形象化地讲解了各种谈判技巧与方法的具体运用。本书全面而系统地论述谈判过程和技巧，致力于帮助读者开启说服与赢取的智慧，提升谈判力，进而在生活、事业、人际交往等各种谈判场上赢得自己想要的。

文成蹊

2011年8月



The very wisdom of convincing and winning

目 录

第一章 认识谈判力：会谈判才能赢得想要的一切

人生就是一张巨大的谈判桌 / 2

在谈判中说服他人你才能心想事成 / 7

渴望优秀的人都应该具备谈判力 / 12

谈判让生活更美好 / 18

第二章 谈判与心理：懂点心理学才能在谈判中获胜

你必须知道的与谈判相关的心理效应 / 24

你应当具有“赢”的心理素质 / 37

动机决定了“赢”与“输” / 45

跨越不利于谈判的心理误区 / 51

第三章 准备谈判：谈判成功源于准备充分

知己所欲，准备得之 / 58

有多了解对手，就有多少赢的可能 / 66

争取自己的天时、地利、人和 / 78

明确的目标是赢的开始 / 86

不可不知的“底线”智慧 / 93

第四章 谈判对手：看穿对手才能赢得畅快

谈判中如何看穿对手的意图 / 100

他是不是很紧张 / 105

他说的是真是假 / 111

警惕他让你说“是”的意图 / 116

洞悉他的全部需求 / 124

第五章 谈判语言：掌握语言艺术你才会赢

会“听”的人才会赢 / 134

无声语言的力量 / 141

怎样在谈判的争论中获利 / 145

天衣无缝的回答艺术 / 153

做最会问问题的人 / 158

谈判中陈述的学问 / 163

第六章 开始谈判：给自己一个“赢”的开始

开局就要坚定信心 / 170

在开局中把握主动 / 173
把握双方的预期 / 177
创建和谐的气氛 / 184
占据有利地位 / 190
开局阶段的谈判技巧 / 198
是什么让谈判陷入僵局 / 206
别让谈判陷入僵局 / 210

第七章 为何而谈：怎样促成你想要的结果

说服就是成功 / 220
在进退之间达到目的 / 226
在迂与直之间的把握 / 234
在大与小之间的权衡 / 240
在合与纵之间的谋划 / 245
在得与失之间的思量 / 251
在明与暗之间的游走 / 258

第八章 谈判整合：让自己无往而不利

让自己具备优秀谈判者的十大人格特征 / 264
如何在人生的四大谈判中获胜 / 275
让谈判没有界限 / 284

第一章 认识谈判力

会谈判才能赢得想要的一切

生活中,谈判无所不在。会谈判、善于谈判的人总是能够说服他人,进而赢得自己想要的一切。会谈判是一种力量,是能够助你赢得自己想要的一切的力量。当你学会了谈判,就能说服他人,而不必委屈自己去迁就他人;当你学会了谈判,你就多了优秀的资本,而不必人云亦云地跟随他人……在随时随地发生的谈判中展现你的谈判力,你会发现原来“赢”就是这么简单,生活就是这么美好!

人生就是一张巨大的谈判桌

谈判，每时每刻都在发生，人生就是一张巨大的谈判桌。想要加薪，要和老板谈判；想要买到实惠的商品，要和销售人员谈判；即使想要拥有电视遥控的操控权，也需要和家人协商。

人生中，谈判随时随地都在进行。能够在谈判中取胜的人才能拥有更加惬意、畅快、成功、幸福的人生；不具备谈判力的人注定只能沦为生活的龙套。

生活中谈判随时进行

我们每个人都生活在现实的世界里，在这个世界里每时每刻都充满利益的交换。人们为了协调彼此之间的关系，让自己的需要得到满足，必须进行协商以达成一致意见。事实上，这样的协商就是谈判。每天我们接触不同的人，与不同的人进行着各种方式的交谈，这也是在谈判。生活中，谈判随时随地在发生，只不过有时我们并没有意识到而已。

逛街时，楠楠在一家精品店里看到一条漂亮的裙子，非常喜欢。她问了一下价格，老板开出的价格是260元，楠楠觉得有点贵，于是想和老板商量看看是否能够便宜一点，楠楠说：“这条裙子挺漂亮的，但就是有点贵。”老板：“你看这衣服的面料和做工都是上乘的，260元一点都不贵啊，况且现在就只剩下这一条了，这个价已经是最低了。”楠楠说：“您再便宜一点吧，180元怎么样？”老板的态度很坚决：“不行，不行，太低了，我都赔钱了。这样，你要是诚心买就240元吧，再不能低了。”楠楠看老板一脸的真诚，自己又很喜欢这条裙子，于是狠狠心就买了。等她回到学校时，看到同学也有一条一模一样的裙子，她好奇地问同学多少钱买的，同学说是170元买的。楠楠听了，郁闷极了，但也没有办法，谁叫自己不会与人“谈判”，在讨价还价的谈判中始终被老板所主导呢？

这是我们在生活中常见的情况，由此我们却可以看出，如果不懂得谈判的技巧，同样是获得一样的东西，往往要比别人付出更大的代价。但如果掌握足够的谈判技巧，那么我们就可以以最少的付出获得最大的收获，只有运用我们的智慧，提高自己的谈判能力，我们才能赢得自己想要的一切。

职场中谈判时时发生

在职场中，谈判也是无处不在的。大事如要求加薪、升职、更换工作岗位、跳槽等；小事如与其他同事协调工作、商

议合作方案、说服客户等都需要与人进行谈判。如果我们能够在这些大大小小的谈判中表现出色，就能够如鱼得水，让自己的职场之路走得更加顺遂。

千万不要以为谈判只在谈判桌上进行，你只需要在谈判桌上发挥你的谈判力就可以了。事实上，那些在职场中混得风生水起的红人们，他们那卓越的谈判力，即使在很小的事情上也显露无遗。

思琪在一家国有企业担任行政助理，她的头脑很灵活，工作努力，尤其是那张嘴非常会“谈”，因此，她深得上司的信任。

又到周一了，思琪做完了例行的工作以后，突然接到了上司的通知，下午一点有一个重要的客户会议，要她把有关的会议材料在十点之前准备好。思琪一看表已经九点半了，而打印机前还在排着很长的队，她对前面排队的同事解释说：“这份会议材料有急用，大家可不可以通融一下，让我先用下打印机。”同事们都小声抗议起来：“我们每个人都很急呀，凭什么让你先用呢？再说我们都排了这么长时间了，你总不好意思插队吧。”思琪听到大家反对，没有生气，反而很耐心地解释道：“请大家体谅一下，这份材料真的很重要，下午有一个会议，如果材料准备不好，那么公司的损失就会很大。公司的利益不就是我们大家的利益吗？请大家帮帮忙！”大家听到这番话，都沉默了，有人说：

“那你先用吧，毕竟涉及整个公司的利益。”其他人也都纷纷赞

成。就这样，思琪通过“谈判”与同事们达成了协议，顺利地准备好了上司需要的资料。

在上述材料中，我们看到思琪在遇到大家反对时，没有对大家采取强硬的态度，反而冷静下来，耐心地给大家解释，她知道，如果态度强硬只会适得其反，她运用了“晓之以理”的谈判技巧，努力强调自己插队的合理性和重要性，这才顺利地完成了工作。

职场中，磋商、讨论、交换意见、辩论等都是谈判。在这些大大小小的谈判中，卓越的谈判力将是你畅行于职场的有效保证。

人际交往中我们离不开谈判

在人际交往中我们也需要谈判。当我们不被他人所理解，当我们与他人产生分歧或矛盾，当我们希望与他人进行更进一步的交往……种种人际交往都少不了“谈判”。良好的谈判力能够带给我们和谐的人际关系，而低劣的谈判力则可能会让我们人际关系纷乱、糟糕。

人际谈判的过程要讲究策略和方法，如果使用的方法不当，反而会起到反作用。

一位新上任的年轻军官想在火车站给自己家中的妻子打一个电话，但他翻遍了所有的口袋也没找到打投币电话用的零钱。于是，他走到站外想看看有没有人可以帮他的忙。这时，恰巧有一

一位老兵走了过来，年轻的军官拦住他说：“你身上有10便士零钱吗？”

“等一等，我找找看。”老兵忙把手伸进衣服口袋。

“难道你对军官就是这样说话的吗？”年轻军官生气地对这位老兵说，“现在让我们重新开始。你有10便士零钱吗？”

“没有，长官！”老兵迅速立正回答道。

这位老兵的兜里真的没有10便士的零钱吗？未必。但可以肯定的是，军官所进行的这次人际谈判是失败的，他完全没有意识到这是一次私下的谈判，与“军官”和“老兵”的身份无关。在谈判中不懂得尊重对方，那么只会换来对方的不合作，破坏彼此间人际关系的和谐。试想一下，如果军官能够摆正态度，谦逊地请求，那么不仅会让老兵心甘情愿地借钱给他，而且也会给老兵留下良好的印象，得到老兵的认可和尊重。

有鉴于此，当人际交往中的谈判发生时，我们一定要摆正自己的谈判的态度，把握住对方的心理，抓住时机，用恰当的方式，以获得对方的认可，办成自己想要办的事。

在谈判中说服他人你才能心想事成

在双方的谈判中，如果想要达到自己的目的，那么说服对方是很重要的，只有说服对方赞同你的意见和立场，才能让事情按照你的意愿发展。下面，就让我们一起来体味一下在谈判中说服他人的好处吧！

成功说服对方就无须委屈自己

谈判是一个说服对方的过程，说服对方让步，自己就无须退让。下面这位谈判高手——肖扬就通过成功地说服对方保证了己方的利益。

肖扬所在的公司要从国外引进一套电子设备，因此要同一家外企进行谈判。谈判持续了很长时间，双方都有些疲惫了，但仍在进行着最后的较量。最后，外商无法忍受肖扬的坚持，站起来，很激动地说：“肖先生，您不觉得贵公司开出的价格太低了吗？这种价格是我们公司难以接受的！以你们给出的价格我根本看不到你们的诚意，因此我觉得没有必要再谈下去了。”

肖扬依然笑容满面地说：“请不要生气，请您先坐下来，我们再慢慢商量。不过我也要重申一点：如果你们仍然坚持这样高的价格，也是我们公司无法承受的，我们的预算很有限。并且根据我们的了解，即使贵公司同意我们所提出的价格也还是有一定利润的，我们是在做了充分的调查后才开价的，我们是不会贸然要求的。”

“不行。”对方的态度很坚决，“200万美元？那样，我们公司的人就要挨饿了，因此我无法接受你们的提议。”

由于谈判无法再进行下去，肖扬主动提出等到第二天再继续谈判，并且希望对方能够好好考虑一下，等第二天给出最后的答案。其实肖扬也承受着巨大的压力，但是为了能为公司争取到足够的利益，他不得不坚持下去，并且给出对方的最后期限。然而，对方不知道的是，出于质量、售后服务等综合因素的考虑，肖扬所在的公司已经决定了一定要从这家公司采购设备。

到了第二天，双方开始继续谈判。肖扬仍然坚持让对方降价，对方代表还是感到很难接受，但是态度已经没有前一天那么强硬了。肖扬看出了对方态度的转变，于是决定继续坚持，他说：“我方非常有诚意与贵公司合作，并且希望以后还能继续合作，我方开出的价格虽然在同类产品中不算高，但仍然为贵公司保留了相当的利润，况且，这也是为以后的长久合作奠定良好的基础。更何況以我公司在同行业的影响力，这样的合作将给贵公

司带来大量的潜在客户。总体来说，如果贵公司能够与我们达成协议，是一件百利而无一害的事情。你说呢？难道贵公司真的要放弃这么有价值的合作吗？”

面对肖扬的坚持，对方也承认自己在这合作中获得的潜在利益是不可估量的，再加上肖扬的态度坚决，最终只得做出了让步，交易以肖扬开出的低价格成交。

在这个过程中，肖扬不仅能够把握对方的心理底线，而且能够在熟知对方情况的基础上，着眼于对方的利益，并且从对方的利益出发，利用这一点来说服对方，让对方放弃自己的坚持。显然，肖扬是一个谈判力卓越的人，他成功地说服了对方，保证了自己的利益，无须以委屈自己退让、妥协来促成合作。

谈判是说服的智慧，谁在这方面略逊一筹，谁就需要在一定程度上委屈自己，就像上例中的外方公司一样；而谁深谙这种智慧，谁就能为自己赢得最大的利益。

说服他人，才能一切你说了算

生活中，我们经常碰到与他人意见不统一的情况。这时，不妨与对方进行一次谈判吧，在谈判中说服对方，对方就会听你的。

有一个老人精神状态很不好，也没有食欲，每天唯一想做的事就是睡觉，儿子看到他这个样子非常心疼老人的身体。几次要