

于 洋 著

销售高手7大谈判秘诀

NEGOTIATIONS BIBLE

谈判 圣经

绝对成交的谈判技巧

绝对成交谈判技巧

中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

谈判圣经: 绝对成交的谈判技巧

/于洋著. -北京: 中华工商联合出版社, 2011.7

ISBN 978-7-80249-882-2

I. ①谈… II. ①于… III. ①商务谈判-通俗读物 IV.
①F715.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 112065 号

谈判圣经: 绝对成交的谈判技巧

作 者: 于 洋

策划编辑: 卢 俊

责任编辑: 卢 俊 效慧辉

装帧设计: 树装帧

营销宣传: 王 静 韩博华 万春生

责任审读: 郭敬梅

责任印刷: 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: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 220 千字

印 张: 15.5

书 号: ISBN 978-7-80249-882-2

定 价: 29.90 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: gszlbs@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

销售谈判是产品成功销售的重要过程，面对经济全球化速度的加快，市场竞争日益激烈，我们将面临更多的挑战和机遇。销售员掌握高超的销售谈判技巧才能通过谈判达到双赢的目的。

谈判是销售活动中最重要最关键的一环，如果销售员在谈判中能言善辩、妙语连珠，通过高超的语言艺术，扬长避短但又实实在在地向客户传达产品和企业的相关信息，巧妙地解决或避免谈判中可能出现的不乐观局面，那么就能通过这场交谈消除客户疑虑，赢得客户更多的信任，为自己的企业建立更大的威信，增加产品的可信度，使销售活动顺利地进行下去。

对销售员来说，一场销售谈判成功的关键点在于销售员说出的话具有足够说服力并能够让客户欣然接受。如何做到这一点呢？这就需要销售员充分掌握有效的谈判技巧。销售谈判是销售员与客户之间展开的激烈的心理博弈过程，双方都在审时度势、小心试探，希望通过有效的谈判技巧压倒对方，取得谈判成功。

俗话说：“兵无常势，水无常形”，在市场竞争中所能运用的销售谈判技巧是层出不穷的，这关键还要谈判者运用得当才能有意想不到的效果。

销售谈判这场拉锯战并不是无限期进行的，在销售谈判中，如果销售员不懂得把握分寸，不做好计划和方案，不能抓住最佳时机出招，不注重谈判计策的组合与运用，就会在谈判时措手不及，进而导致谈判失败。

销售员要想取得谈判成功，在学习有效谈判技巧的同时，也要加强学习谈判技巧在具体谈判情况中的分配和运用，使用最有利于当前局面的谈判技巧，保证谈判的顺利进行。

本书通过七章内容的精彩阐述，分别从如何做好谈判前的准备工作、如何洞悉谈判对手阵营、如何诱导对手、如何攻破对手心理、如何运用说话技巧说服对方、如何避免谈判陷阱、销售员应该在谈判中保持什么心态七个方面，向销售员们介绍在谈判各个环节可能遇到的诸多问题，帮助销售员解决具体工作中可能遇到的诸多谈判问题。

在第一章中，我们介绍了销售谈判之前的相关准备活动。组建强有力的谈判团队，您将认识到强有力的销售谈判团队对一场谈判的重要性，谈判是团体活动，不是仅靠个人力量就能够取胜的，需要团队人员各尽其能，发挥自己的优势，为谈判的成功而努力。

通过本书第二、第三、第四、第五章这四章内容的学习，您将对销售谈判的整个过程有更深一步的了解和认识。只要认真体会，您会掌握销售谈判不同阶段的说话行事策略和技巧。第三章让您学会用心理战术去攻克对方，抓住对方在每个阶段的不同心理，以便于我们变换策略，采用不同的技巧。如果你懂得运用心理战术，你就能掌握对方的心理变化、削弱对方的自信、左右对方的情感，在对方还没有做出相应的对策之前及时出手，帮助自己在谈判过程中摆脱被动局面、占据主导地位，从心理方面去影响与控制对方。如果您能够在实践中灵活运用，一定会有助于您提高销售业绩。

销售谈判的目的在于达成合作协议，所以避免谈判陷入僵局，维持谈判继续进行是不可忽略的一部分，在第六章中我们介绍了怎样化解谈判中出现的僵局，避免谈判的陷阱，使得谈判继续进行。

人是销售谈判的主体，所以在整个过程中，人是很重要的因素，能否达成双赢和谈判人员的态度是息息相关的，所以在第七章里我们介绍了在销售谈判过程中，确保谈判的胜利取决于谈判人员的态度。

我们相信，通过对本书的学习，销售员将掌握销售谈判必备的技巧和有效方法，在谈判能力上有一个较大较全面的提高，使销售员们能取得更好的谈判效果。

前言 / 001

第一章
不打无准备之仗——
做好谈判前的准备

1. 组建强有力的谈判团队 / 003
2. 设定一个“诱人”的目标 / 006
3. 赢得谈判的秘笈：准备，再准备 / 010
4. 不要忘了关注竞争对手 / 013
5. 谈判前的心理准备 / 016
6. 收集与客户有关的信息 / 019
7. 坚守谈判目的，再采取行动 / 021
8. 到什么山上唱什么歌 / 024
9. 树立优势谈判的态度和信念 / 027
10. 保护自己信息，收集别人信息 / 029
11. 永远不要相信对手提供的信息 / 032

第二章
知己知彼方取胜——
深入洞悉对手阵营

12. 不要欺骗对手，这样只会“自食其果” / 039
13. 欲擒故纵让对手让步 / 042
14. 轻视对方等于轻视自己 / 045
15. 不让客户还价的秘诀 / 048
16. 时刻嗅出对方的“危险信号” / 050
17. 关注谈判对手的兴趣 / 054

- 18. 取得“双赢”的局面 / 058
- 19. 洞察客户心理的艺术 / 061
- 20. 看破“对手的计策”，就能够取胜 / 065
- 21. 借用别人的力量 / 068

第三章 掌握主动抓先机—— 对对手进行“心理”诱导

- 22. 他强由他强：如何化解客户的攻势 / 075
- 23. 抓到“时间”等于掌控“谈判” / 078
- 24. 先声夺人，先发制人 / 081
- 25. 故布疑阵，迷惑对手 / 084
- 26. 平衡好杀价与让步 / 087
- 27. 在你的主场谈判 / 090
- 28. 妥协与条件 / 093
- 29. 守住底线，决不动摇 / 096
- 30. 抬高起点，让自己有回旋余地 / 098
- 31. 达成内部的共识 / 101

第四章 感情攻略不能丢—— 谈判中的攻心术

- 32. 行动胜于雄辩 / 107
- 33. 抓住对手的“心” / 110
- 34. 给客户面子，就是给自己面子 / 113
- 35. 用真诚化解对方的疑虑和戒备 / 116
- 36. 投其所好，让对方精神愉快 / 119
- 37. 真诚是最大的谈判技巧 / 122
- 38. 对客户充满关心和友善 / 125
- 39. 用真心打动客户 / 128
- 40. 善待对方，就是善待自己 / 131
- 41. 与客户交朋友 / 134
- 42. 送人玫瑰，手有余香 / 136
- 43. 让对手拥有期待与希望 / 138
- 44. 不要吝啬你的赞美 / 143

第五章 巧言妙语赢谈判—— 谈判桌上的说话技巧

- 45. 让对手先说，你才有机会下手 / 149
- 46. 清除“聆听”障碍物 / 152
- 47. 成为一个善于倾听的人 / 154
- 48. 问，而不是说 / 158
- 49. 巧妙地回答对方的提问 / 161
- 50. “沉默”也是一种策略 / 164
- 51. 让客户跟着你走 / 167

第六章 化解僵局并不难—— 避开谈判的陷阱

- 52. 学会适时中止谈判 / 173
- 53. 手里要有“王牌”，从而扭转局势 / 176
- 54. 永远从你口里说“不” / 179
- 55. 掌握法律手段，乃取胜之道 / 181
- 56. 避免谈判陷入无意义的争执 / 184
- 57. 不把自己逼入死角 / 187
- 58. 准备多条“出路”，这样才有“退路” / 190
- 59. 别让情绪左右你 / 194
- 60. 懂得如何结束谈判 / 198
- 61. 诙谐打趣、营造气氛 / 201
- 62. 谈判时“红脸”与“白脸”需一唱一和 / 204

第七章 态度决定胜负—— 谈判的成功法宝

- 63. 一言既出，驷马难追 / 211
- 64. 战胜自己 / 213
- 65. 团结就是力量，让每位成员都积极参与其中 / 217
- 66. 兵来将挡，水来土掩 / 220
- 67. 勤于实践，勤于总结 / 223
- 68. 不可小视勇气和信心 / 226
- 69. 拥有积极乐观的心态 / 230
- 70. 占小便宜吃大亏 / 233

参考文献 / 237

1

组建强有力的谈判团队

自从 1994 年斯蒂芬·罗宾斯首次提出“团队”的概念，关于“团队合作、团队精神”的话题就风靡全球。团队就是为了实现某一目标而由相互协作的个体所组成的正式群体，自觉自愿、有凝聚力的团队必将会产生一股强大而且持久的力量。

很多大型的重要的销售谈判高度紧张、复杂多变，需要大量的信息资料和多方面的专业知识，其往往并不是某个销售员单枪匹马就能完成的。因为即便是经验丰富的优秀销售员，同对方多人谈判时，也难免会出现一些失误，在某些问题上如果准备不足，就会使谈判陷入被动。所以，当谈判项目比较复杂、涉及的范围较广、专业性较强时，要使谈判达到预定的目标，就需要组织一个规模适宜、结构合理、高质高效、性格互补的销售谈判团队，可以说，强有力

的销售谈判团队是谈判成功的关键。

那么，组建销售谈判团队，需要注意哪些细节呢？

(1) 挑选优秀的销售员作为谈判人员

销售谈判团队是否优秀很重要的一点就是谈判人员的选择。作为谈判的组织者，其主要任务就是合理配置成员的结构与规模，使资源成本最小化，团队功能最大化。所以，挑选谈判人员就显得非常重要。

一个优秀的销售谈判团队中不仅包括优秀的销售员，还包括销售主管、销售经理、公关人员等，而且这些人应该具备以下素质和能力：

✱ 丰富的知识：作为销售谈判团队中的成员，你应该比一名普通的销售员知识更加丰富，除了销售知识和产品知识外，你还要具备技术知识、人文知识等。因为有时谈判并不局限于销售、技术和法律等方面的内容，可能还涉及其他方面。

✱ 敏锐的洞察力：在销售谈判过程中，谈判人员应该注意观察对方的言谈举止，从而洞察对方的想法。需要指出的是，判断言行举止是一个十分复杂的问题，要结合当时的具体情况做综合判断，这一点我们在第二章中还会有具体的介绍。

✱ 巧妙的语言表达能力：谈判重在谈，谈判的过程就是语言表达的过程，得体的销售谈判语言重千钧。销售谈判人员只有娴熟地驾驭语言，才能在谈判中抓住先机，取得主动。

✱ 较强的心理承受能力：谈判人员宽广的心胸和良好的修养可以为双方进行观点的表述搭建一个固定的平台。通常情况下，优秀的销售谈判人员都有较强的心理承受能力：在顺境时不骄不躁，不目中无人；在逆境时保持良好的心态，不把自己的缺点和错误强加给别人；当别人侮辱时不以牙还牙，而是宽大为怀，用智慧来应付。具有这种非凡气质的销售谈判人员，那种自然流露出来的会场会使对方在心理上不敢轻视。

★ 灵活的应变能力：组织销售团队谈判是一项需要密切配合的集体活动，每个成员都要在组织中发挥出自己的特殊作用。所以谈判人员要有组织协调的能力，分清主次，抓住重点，合理掌握时间，才能发挥出最大的战斗力；谈判中会发生各种突发事件，谈判人员面对突变的形势，要有冷静的头脑、正确的分析、迅速的决断，善于将原则性和灵活性有机结合，机敏地处理好各种矛盾，变被动为主动，变不利为有利，这样才能发挥团队的最大能量。

总之，要想组建一支销售谈判团队，负责人就必须全面了解每一个团队成员，从各个方面对队员进行考察，以挑选出最优秀的谈判成员，确保谈判的成功。

（2）取长补短，博采众长

虽然有了优秀的销售谈判成员，但也并不意味着能够成为一个高效的销售谈判团队。2004年奥运会，美国队吸纳了众多的篮球明星，以及世界上最好的篮球教练拉里·布朗。然而，这样一支实力强大的队伍，总决赛中，却仅仅获得了第三名，其原因就是：全队缺乏配合与合作。所以，要发挥销售谈判团队的整体功效，团队中所有的队员都要互助互补，通力合作。

销售谈判团队是一场群体间的交锋，所以谈判班子成员首先要有各自必备的专业知识，同时相互之间的知识结构要具有互补性。所以，销售谈判团队应由不同领域的专家组成，一般包括销售、财务、技术、法律等专业人员。这样，谈判无论涉及哪一方面的内容，在解决各种问题时就能驾轻就熟，有助于提高谈判效率，而且还能优化谈判的效果。

（3）分工明确，责任明晰

在组建销售谈判团队中，还要确定一位主谈人。主谈人是整个团队的核心人物，在谈判中拥有拒绝权和最后决定权，其他人都要以主谈人为中心，相互配合。一位优秀的销售主谈人不仅要熟练掌握公司产品知识、销售技巧，还要

具备良好的沟通能力，能够领导全体成员达到预定的目标。但是，为了减轻销售主谈人的压力，有必要确定辅谈人，其主要作用是分担主谈人的工作量以及工作压力，配合、支持主谈的谈判决策，两者之间的配合也要非常默契，不但性格互补，而且其他方式的支持也很重要。

我们都知道：无论什么工作，人都是最主要的因素，尤其是在一个团队中，对于销售谈判人员的确定和选择更是关系谈判成败的最大问题。所以，负责人一定要认真对待，尽量使销售谈判团队成为整个环节中的智囊团。

谈判圣经

✧ “一荣俱荣，一损俱损”，要求销售谈判队员之间有高度的协作性，共同进退，互助互利。

✧ 销售团队是一种精神，是一种力量，是销售谈判中不可缺少的精髓。

✧ 销售谈判是一种合作式的努力。就像在一场横越海洋的竞赛中，一群划艇队员团结合作，努力不懈，就是为了使他们的船，能创下航行速度的纪录。

2

设定一个“诱人”的目标

美国潜能大师柏恩·崔西有一句名言：“成功等于目标，其他的一切都是这句话的注解。”目标往往是对一个人事业的成功有着不可估量作用的“法宝”。也就是说，一个人想要成功，就必须要有明确的目标，然后坚定信念，向着目标集中精力披荆斩棘，这样才能迈上成功之路。同样的道理，销售亦是如此。

世界上最伟大的销售员乔·吉拉德，给自己定的目标就是每天拜访 30 个客户，如果哪天没有达到这个目标，他就一定不吃饭也要坚持晚上出去，来完成自己的任务。就是凭借这种坚韧不拔的精神，使他当之无愧地成为了顶尖的销

售大王，也给他带来巨大的财富。而销售员说服客户的目的就是实现成交。但销售员在说服客户过程中，没有一定的销售目标，往往会使自己与客户的交流偏离了销售这个“正轨”，最终使自己的销售也不了了之，销售成功更是无从谈起。不妨看看下面这个案例，相信你会从中获得作为销售员对于树立销售目标重要性的一些启发。

他，36岁就成为了世界上最成功的电影制片人，在电影史上10大卖座的影片中，他一人就独揽了4部，堪称是“电影界的奇才”。他是谁？他就是斯蒂芬·斯皮尔伯格。而他今天的巨大成功又是源于什么呢？原来斯皮尔伯格在12岁时，就树立了坚定的目标——长大一定要成为最著名的电影导演。在他17岁时，有幸去参观环球制片厂，他与旁人简单的参观不同，他先是偷偷观看了一场实际的电影拍摄，然后又和剪辑部的经理进行了一次交谈，最后才恋恋不舍地结束了自己的这次参观。

与大多数人不同的是，斯皮尔伯格时刻记着自己的目标，为了实现自己的目标，他在接下去的半年里，拜访了自己所在城市里的所有与电影拍摄有关的知名导演、编剧、制片人等，并且整天沉醉在自己梦寐以求的电影世界里。

“功夫不负有心人”，终于在自己的努力下，他在20岁时，正式与环球制片厂签了合同，成为了一名真正的电影工作者，并在以后为自己的电影事业谱下了优美的篇章。

也正是由于斯蒂芬·斯皮尔伯格树立下了坚定的信念，使自己的人生有了一个明确的方向，并为之努力奋斗，最终走向了成功。在说服客户过程中，销售员就应该及时树立销售目标，明确自己的销售战略，时刻做到“心中有数”，这样你的销售才会达到事半功倍的效果。但销售员应如何树立销售目标，并且怎样努力才能取得成功，提升自己的销售业绩呢？

(1) 明确说服的目标促成交易

曾经有人问牛顿，为什么能够在物理学领域做出如此巨大的贡献。牛顿回答道：“因为我的心时刻专注在物理上。”因此销售员要想提升自己的销售业绩，成为一名成功的销售员，那么就应该对自己的工作目标心无旁骛。时时刻刻都必须明白：说服是实现自己销售目标的途径，说服客户的目的就是销售出自己的产品，而不是为了展示自己的语言才能，对自己的产品高谈阔论一番的。所以，销售员要集中精力搞好销售，促成交易。

(2) 销售目标要长远化

美国著名管理学者吉姆·罗恩曾经说过：“每个人都有两种选择：谋生或进行职业生涯规划。

对于销售员来说，如果只重视眼前的销售业绩而忽视自己长远的销售目标，那么就只是在谋生，永远也不会成为真正的成功销售员；而优秀的销售员总是重视现在的同时，也会同样为自己的将来负责，在每一次销售谈判中，都会设立长远的销售目标，以此来为自己以后的职业生涯做规划，对自己的人生负责。

(3) 科学分解销售目标

当大多数销售员确立了自己的销售目标以后，总是急功近利，想“一口吃成个胖子”，为此常常适得其反。因此，销售员就应该学会科学分解销售目标，以此来增强自己的信心，稳步地达到下一个目标。

在世界马拉松史上，曾有一名名不见经传的日本选手成为了世人瞩目的焦点。作为一名长跑选手来说，他并不出类拔萃，但最终却摘取了该年度的马拉松桂冠。记者纷纷围上去采访他成功的原因时，他说：“因为我把跑下全程看成是自己的具体目标，在每次赛前自己都会乘车观察一下路线并沿路记下一些比

较醒目的建筑物，然后把他们当做一个个具体的目标。当自己实现第一个目标的时候，就不减速地冲向第二个目标，就这样以此类推，我实现了一个又一个的小目标。而其他选手的目标都是终点，所以他们会相对感觉比较疲惫，而我则始终充满信心。所以最终自己也就轻易地成功了。”

看来这名长跑选手的成功就是得益于这一个个被自己分解的目标，因此，销售员就可以汲取经验，把自己的销售也分解成一个个小的目标，通过完成小的目标来为自己的长远销售目标汇聚信心。比如，可以按照销售的进展情况对最终目标进行如下分解：得到客户的约见——给客户留下良好的印象——使客户对自己、公司及公司的产品产生信任——说服客户对产品的各项条件满意——达成交易。

同时，销售员应该明确销售的根本目的是达成交易并且令客户满意，从而实现与客户的长期合作。

(4) 让销售业绩为你“说话”

作为一名销售员，销售业绩是关键。即使你认为自己多么富有才能，但只要你的销售业绩提不上去，那么一切都无济于事。销售业绩也可以是销售员在一定时期内的销售目标，要想成为成功人士，或是在销售这方面有所建树，你就必须拥有强大的销售业绩，让它们为你的成功“说话”。

总之，销售员做好销售最关键地就是确立好自己的销售目标，有了目标才会有动力，只有这样，你的成功才会有明确的方向。

谈判圣经

- ✦ 销售成功的前提是要有明确的销售目标。
- ✦ 销售员要学会处理长期目标与短期目标的关系，不能顾此失彼。
- ✦ 销售目标的制订一定要符合自己实际情况，量力而行。