



成功

CHENG GONG TAN PAN

谈判

语言训练

Y

UYAN XUN LIAN

谈判的目的

就是为了调和双方的利益而达成某种协议。

谈判是用语言

尤其是口头语言进行的信息交流的过程。



海潮出版社

C912.3

3702

成功谈判

CHENGGONGTANPAN

语言训练

金 鸣 / 编著



569361

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功谈判语言训练/金鸣编著. —北京: 海潮出版社, 2003

ISBN 7-80151-746-6

I. 成... II. 金... III. 谈判-语言训练
IV. C912.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 063734 号

成功谈判语言训练

金鸣 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京秋豪印刷有限责任公司印刷

开本: 880×1230 毫米 1/32 印张: 10 字数: 200 千字

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-10050 册

ISBN 7-80151-746-6/G·98

定价: 21.90 元

前 言

谈判，这个古老的概念，东、西方的理解存在着明显的差异。在西方，较正式的会谈用Negotiation，较为随便的会谈用Talks，但都被称作谈判，二者并非不可替代。而东方的所谓谈判，则仅限于Negotiation，与Talks之间有着一条不可逾越的鸿沟。在汉语言中，谈判一词也有不少的近义词，如洽谈、会谈、会晤、商谈、对话、磋商等。这些词语的含义都很接近，但其差异也较明显。总而言之，谈判是人们为了各自的利益或责任，通过交换意见，谋求一致协议的社会交际活动。

因而，对谈判便有广义和狭义两种理解。广义的谈判泛指一切为寻求意见，利益协调而进行的言语交际。比如妻子对丈夫戒烟的规劝，股东们关于分配红利的讨论等，都属广义的谈判。可以说日常生活中的每个角落都充斥着这种谈判，每个人都生活在广义的谈判之中。因此说，谈判是现代社会无时不在、无处不有的现象，整个世界就是一张偌大的谈判桌。狭义的谈判则是指有准备、有步骤的为寻求意见、利益协调，通过口头协商，并用书面形式予以反映的磋商过程。而无论是广义谈判还是狭义谈判，都主要是口头协商，所以，口才——口头（口语）交际才是谈判的最主要的手段。在本书中，我们特别指出，提高谈判语言训练，应从内在素质着手，由内到外（口语表达能力），才能真正地从根本上提高谈判人员的水平。本书还特别强调，唯有高度的谈判技巧、圆融的智能以及无数次实战的经验，才能化险为夷，创造双赢的结果。

本书适合谈判人员阅读和在校师生参考。



目 录

◎ 第一章 成功谈判训练方略	(1)
第一节 选择谈判人手方法	(2)
第二节 各种谈判气质分析	(5)
第三节 谈判者的形象包装	(14)
第四节 研究谈判对手的心理	(17)
第五节 面对各种类型的谈判对手	(27)
第六节 耐心的谈判方略	(31)
第七节 谈判的各种礼仪训练	(33)
第八节 运用有效的谈判策略	(38)
第九节 “攻、守、退、避”的策略	(43)
◎ 第二章 提高谈判语言技能	(49)
第一节 提高自身的综合素质	(50)
第二节 增强谈判语言艺术感染力	(56)
第三节 准确把握各种类型的谈判	(66)
第四节 科学运用各种谈判技巧	(71)
第五节 谈判与商场交际语言	(87)
第六节 谈判中的注意事项	(99)



◎ 第三章 谈判开局时的语言应用	(111)
第一节 开局谈判要有充分准备	(112)
第二节 营造良好的谈判气氛	(128)
第三节 及时掌握谈判的主动权	(135)
◎ 第四章 谈判磋商时的语言应用	(147)
第一节 应对不同谈判者的谋略	(148)
第二节 成功谈判报价技巧	(162)
第三节 讨价还价要诀	(164)
第四节 谈判的问答奥秘	(174)
第五节 磋商的综合战术	(184)
◎ 第五章 达成协议时的语言应用	(198)
第一节 说服对方新技法	(199)
第二节 打破终局僵局方略	(210)
第三节 让步的谈判战术	(215)
第四节 谈判较量中的诀窍	(228)
第五节 走出谈判误区方法	(233)
第六节 成功达成协议秘诀	(252)
◎ 第六章 签订合同时的语言应用	(258)
第一节 正确拟定谈判合同	(259)
第二节 签订合同应注意的事项	(263)
第三节 合同签订字应慎之又慎	(269)
第四节 走出签订合同的误区	(273)



第五节	进行必要的合同管理	(276)
第六节	签约后如何履行合同	(279)
第七节	合同签订后谨防毁约	(283)
第八节	如何认定违约的责任	(286)
第九节	违约后如何进行索赔	(289)
◎ 第七章	世界各国的谈判风格	(292)
第一节	英国、美国商人的谈判风格	(293)
第二节	法国、意大利商人的谈判风格	(295)
第三节	德国和北欧商人的谈判风格	(297)
第四节	俄罗斯、希腊和西班牙人的谈判风格	(299)
第五节	加拿大、拉美商人的谈判风格	(300)
第六节	阿拉伯国家和东南亚人的谈判风格	(302)
第七节	华人、犹太人的谈判风格	(304)
第八节	日本、韩国商人的谈判风格	(305)
第九节	非洲、大洋洲商人的谈判风格	(306)
◎ 附 录	谈判能力测验	(308)



第一章

成 功 谈 判 训 练 方 略



谈判是社会生活中不可缺少的交往协调方式，不管你喜欢不喜欢，愿意不愿意。每个人都会不知不觉地成为一个谈判者，并经常参与这样或那样的谈判。谈判形式多样，大到关于国家独立和民族统一的纷争，小到家庭夫妻之间的家务分配商讨，都要通过谈判解决。此外，还有引进投资、导购推销、招标投标、租赁承包以及商品买卖、求职谋薪、民事纠纷等等，都时有谈判活动发生。

谈判范围之广，可以说涉及人们生活的方方面面，它无处不在、无时不有。于是，我们要进行谈判的训练。

第一节 选择谈判人手方法

谈判活动是内容复杂的商务活动，需要人具有多方面的能力。如在谈判中陈述己方立场，说服对方作出让步，这需要语言表达能力；根据对方的情绪变化，推测其心理活动，又需要敏锐的观察力；当双方就合同的条款协商后，拍板时，决策能力又是必要的。由于谈判者的能力及水平将影响谈判效果，公司应重视谈判能力的培训。

MPA（商界顶尖人士）认为，选择谈判者，必须看他是否具备了应有的能力：

一、语言表达能力

谈判中，语言表达能力对谈判者很重要。对谈判者来说，要能用准



确、规范的语言陈述观点，提供信息，说服对方。这是对谈判者表达能力最起码的要求。假如一个说话不清，吐字不准，措词不当的人去谈判，会影响谈判者间的沟通、交流。语言表达能力差，不仅不能阐述清自己的观点，甚至会引起对方的反感。谈判的障碍多由语言障碍造成。

当然，要求谈判者能言善辩，并不是要求他滔滔不绝地讲演，甚至是自吹自擂。谈判不是讲演比赛，是双方意见、观点的交流。因此，谈判人员既要在必要时清晰地说明己见，也要能听取对方意见。

二、观察注意力

谈判中，察颜观色是很重要的。稍加注意，就会发现，谈判者的表情、神态是各不相同的。有人倾听时频频点头，有的人会意地微笑，有人望着讲话者，有人边听边思。各种神态反映了人们的心理活动，也表现出人们对讲话者的看法，如点头表示对讲话者的赞同；专注表示对讲话者的重视；会意地微笑表示对讲话者的欣赏。这说明，人们的表情、神态的变化，都在传递某种信息。

在谈判中，观察力较强的谈判人员在与对方的接触中，就能发现对方的特点、爱好，并据此作出推断。这有助于谈判者的沟通、了解。讲话者可观察对方的表情、动作，以此判断自己的观点是否被接受，对方对你讲的内容是否关心等等。倾听者可从说话人的姿势、表情判断出他对听话人的重视程度。如果谈判者观察力较差，就不能了解非语言信息传递的内涵，无法进行信息反馈，不能及时调整表达方式，有时还会陷入被动。

观察力与人的经验相关。经验丰富、阅历广的人观察力就强。

三、记忆力

记忆力对谈判者很重要。这有助于谈判者掌握信息、情报，处理



问题，还会增加个人魅力，给对方留下好印象。

在谈判中，记忆就像摄像机，能记录下谈判中双方的言行，以备随时取用。记忆提醒你允下的诺言，能让你积累经验。

四、判断力

判断能力对谈判者也很重要。有人认为，判断是人们所从事的工作中最为困难的。优秀的谈判人员需要具备良好的职业判断力。

在谈判中，良好的判断能力使谈判者及早洞察问题所在，准确地分析、预见事物可能产生的结果，从而确定策略，决定取舍。判断力与风险密切相关，判断力越准，风险越小，成功可能性越大。有时，判断力只是人们的直觉。当然，这种直觉的产生是建立在接收外部信息的基础上。

判断与人的经验相关，经验越丰富，过滤信息的能力越强，分析判断越准确。

五、应变能力

应变能力是指人对突然发生的情况的适应能力。在谈判中，常出现意外的突发情况，谈判者如果不能很好地处理，就会陷于被动，甚至导致谈判失败。

应变能力的强弱与人的灵活性、创造性相联，当眼前情况同预想出入较大时，应变能力强的人能够调动想像力，提出变通的方案，以妥善解决；对对方提出的方案，也能冷静分析思考、权衡利弊，作出抉择。但应变能力差的谈判者却做不到。他们按老办法处理新问题，常常是：“这个我不能考虑”，从不寻找解决问题的方法。这类谈判者达不成建设性的协议。



六、决策能力

决策能力是谈判活动中重要的能力。当谈判者就交易内容协商后，进入拍板阶段，需要谈判者决断。

谈判人员决策能力与其自信心等直接相关。自信心强的人，处理问题果断。敢冒险的人，决策能力较强。决策持续的时间，也能反映人的决策能力。一般，谨慎的人决策较费时，但一旦拍板，则坚持执行。决策能力较差的人，决策时间较长，老是拿不准主意。决策能力，还要根据决策结果和决策内容分析。当决定做某事事实证明他是正确的，那么，他的决策能力较强。决策能力不单是人某方面能力的表现，它是人的能力的综合体现。

MPA指出，选择谈判人手不容易。也许在某方面他符合要求，可另一方面又不合要求。比如个性强、有独断倾向的人，谈判干脆，但可能超越了你的授权范围。因此，选谈判者时，应综合各种因素考虑，因事而异、因地而异，选派谈判者。

第二节 各种谈判气质分析

其实，在谈判中，即使你的嘴巴非常利索，但是对方没有善于倾听的耳朵，你说什么都等于白说。

要使对方具有善于倾听的耳朵，要靠你的聪明才智，需要你有能言善辩的嘴巴，需要你拥有谈判的良好气质。



谈判根据内容不同而有不同的分类，其中一种是外交谈判。

外交谈判作为政治活动，在政治生活中有着重要作用。外交谈判的成败，关系到政治活动的成败，甚至会关系到民族、国家的命运。因此，外交谈判极重要。

选择外交谈判的人选，就尤其重要。

不是谁都能做外交官，能在外交上取得成功。外交谈判，对人的才能要求很高。

那么，什么样的人才能符合外交谈判的要求呢？是不是外交谈判的人必须是某种气质，其他气质不行？

比如，有人认为，谈判就必须会说，滔滔不绝，这个人必须是多血质或胆汁质的人，不能是粘液质的人或抑郁质的人，是这样吗？

又比如，有人认为，谈判中人的常识与智慧，比谈吐更重要。有时夸夸其谈反而误事，所以应挑选内向的人做外交官，是这样吗？

其实，问题并不这么简单。

你看了以下MPA的内容后，对于气质与外交谈判的问题，会有较明晰的看法。

一、多血质型人与谈判

多血质型人的谈判充分体现了多血质的气质特征。

多血质型的人外向，容易直接向对方表露出真挚的情绪。

他们自信，能随时与对方长谈。

他们自信地步入谈判会场，不断发表见解和要求。

他们兴致勃勃地谈判，以积极的态度和诚意来谋求利益。在磋商阶段，他们能迅速把谈判引向实质性洽商。

他们为了让对手作出合理让步，有时会玩弄外交手法。

他们在外交谈判中的特点为：



富有讨价还价的能力；

该出手时就出手；

态度热忱，外向奔放；

对业务兢兢业业。

由于他们的气质有乐于吸收新事物新思想，重实际功利，勇于冒险创新，守信，重视效率等特点，所以在谈判中才能形成如此的风格。

他们认为货好不会进行降价。什么“酬宾”呀、“减价”呀、“买一送一”呀，在他们看来，这是对商品没自信心的表现，是商品不过硬，或是不懂经商的无能做法。

在贸易洽谈中，为什么减价？为什么要求别人买呢？

他们认为自己的商品好，质量好，理所应该要高价，他们不会便宜的，也不会等顾客上门，他们会积极地采用各种方法，进行宣传，以便使买方知道他们的商品，了解他们的商品，最后买他们的商品。

多血质型的人有时间观念，在他们看来，时间也是商品。他们常以“分”计算时间，如月薪500元，每分钟合多少钱。

他们在谈判中，舍不得花时间去作毫无意义的谈话和会客。

如果你占用了他们的时间，他就会把你占用的时间折合为多少钱。在他们看来，你占用了他们的时间就占用了他们的钱。由于他们的时间观念很强，因此，谈判时，他们非常注意效率。

他们喜欢井然有序，不喜欢在事先没有任何联系的情况下，突然闯进来的人。

他们在谈判前必须要事先预约。在谈判时，从不讲废话，直接进入谈判正题。

他们有团体意识和成功愿望。谈判前，重视建立人际关系。

他们重视对谈判对手的信任，而不重视条文。因此，让他们信任



很重要。

多血质型的人喜欢创造信任气氛的谈判形式。他们对谈判程序和进度持温和的态度，以体现你关心他们的利益。

多血质的人相信，在外交谈判中外交官就是国家的代表，如果对手在谈判任何情况时都要进行请示汇报；他们就不会认真和你继续商洽。

他们在谈判中偏爱年长者，信任权力。

一般，他们谈判喜欢“速决战”，双方谈判不能过长。有时，他们的性子较急，不喜欢长期的谈判。

他们做谈判决定时，要召开公司有关人员会议，经过协商才能最终决定。

但决定一旦作出后，他们就迅速实施。

多血质型人在拖延战术时，会想方设法了解谈判对方的意图。你若急于求成，他就会拼命杀价，把你磨得精疲力竭，有时到你临走时才接受你的条件。

所以，谈判人员最好不要透露真实想法，以免被谈判对方紧抓不放。

二、胆汁质型人与谈判

胆汁质型的人是赚钱能手，世界上的大批财富都握在他们的手中。他们的谈判风格与众不同。

他们对谈判对方，总这样问：我能得到多少利益？他能给我多少利益？

他们认为，谈判时要现实，能得多少就要抓住多少。在商业上，即使谈判对手是一个亿万富翁，也难保不会有变化。人、社会、自然，在不断地发生着各种变化，只有抓住各种利益才是最实际的。

他们谈判的要领在于：清楚是与不是。



谈判的基本要求是讲清是与不是。谈判时，对方提出的意见无法接受时，就要清楚地告诉他你不能接受，不要让谈判对手存有任何希望。

如果有商量余地，他们便会告诉谈判对手，这样的谈判就不会有纠纷。相反，为了保持商谈的余地而装着可能会接受，或答应作答却迟迟没有回音，都可能使谈判发生纠纷。

他们认为，万一在谈判场合发生争议，谈判的态度就要认真诚恳，绝不可以笑。这是因为，装出的笑容会让对方生气，等于自认理亏了。

在受责备时，在有争议时，在有很大纠纷时，他们也决不会说：

“行了，就听你的吧。”

“好，我答应。”

“对不起，是我们不对。”

“照你的意思做吧。”

以上这些谈判用语不好，有的暧昧，有的妥协。

他们谈判时不会承认自己有失误，表示愿意负责，直到确信己方有误时才负起责任处理。

为了使谈判顺利进行，他们信奉在谈判中的是与不是要清楚地表示，同时表示出己方的态度，面对面地让对方了解己方的诚意。因此，他们认为在谈判中，最好与对方面对面地交谈，不用电话，因为电话交易模糊，对方也看不到己方的态度。

一般，胆汁质型的人谈判比较苛刻。

曾经，有位粘液质型的人接到胆汁质型的人的订单，由于数量大，而且又订了契约，他就很放心地扩大生产。结果半途被毁了约。因为市场情况的变化，胆汁质型的人认为贸易无利可图，于是千方百计找毛病毁了约。

为了不使他们有隙可乘，你应聘请一位律师，在谈判时就细节进行研究商讨，防患于未然。



对谈判者来说，胆汁质型的人认为善讲话的人是好生意人，语言是谈判人员的本钱。要进货，要推销，少不了语言。说得好不好，大有讲究。吹牛皮不足取，但是当哑巴，说话枯燥，或不分场合乱讲，也做不好生意。

若是外交谈判，谈判人员第一关就是讲流利的英语，能讲多种外语更佳。他们认为谈判的结果跟语言大大相关。

在谈判时，他们很客气，可客气并不是妥协。谈判协议常费尽口舌才勉强通过。对于合同之类的文件，他们一字一句都决不马虎。有时争得面红耳赤，但是一转身，他们却笑容可掬地向你问晚安，好像从来没有争吵过。

有时对方表面看似平静，可心里却有难以抑制的冲动。胆汁质型的人精明过人，他早已看出你的心理，有时你甚至会在不知不觉间接受了他的谈判条件。

在谈判过程中，胆汁质型的人喜欢先就谈判协议画出轮廓，然后再达成协议，最后确认谈判协议的内容。他们依靠自身意志谋取利益的谈判本领确实高超。

他们的长处在于，他们在摸底阶段很坦率，在谈判中能提出具有建设性的意见，在提条件阶段精于讨价还价。

在和他们谈判时，应该对他们坦诚，采取灵活和积极的态度。在谈判中，他们先对市场调查，搜集信息。做到知彼知己，百战不殆。

他们喜欢谈判场合良好的气氛。因此同他们谈判，除了业务外，还可以聊聊生活或社会新闻等，以产生亲密和谐的氛围，使谈判顺利进行，谋求双方的利益均衡。

三、抑郁质型人与谈判

抑郁质型的人谈判特点是准备工作做得充分而完善。