



世界上最聪明最富有民族的经商智慧

揭秘犹商

Decode The Jewish
Merchants

做生意凭靠的就是舌头和心智的融合

犹太商人的 交谈策略

How The Jews
Negotiate Sell And
Get Success

交谈是一种表达智慧的策略！谁都希望
交谈能达到预想的效果，但是
不注重策略则毫无裨益。

宁一◎编译



中央编译出版社
CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS



世界上最聪明最富有民族的经商智慧

解密犹商

Decode The Jewish
Merchants

犹太商人的 交谈策略

How The Jews
Negotiate Sell And
Get Success

宁一◎编译



中央编译出版社
CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

解密犹商/宁一编译.-北京:中央编译出版社,
2004.8

ISBN 7-80109-998-2

I.解… II.宁… III.犹太人-商业经营-经验
IV.F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第083242号

解密犹商

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西城区西直门内冠英园西22号(100035)

电 话:66560272(编辑部) 66560273 66560299(发行部)

h t t p : \\www.cctp.com.cn

E - m a i l : edit@cctpbook.com

经 销:全国新华书店

印 刷:北京季蜂印刷有限公司

开 本:640×960毫米 1/16

字 数:600千字

印 张:48

印 数:1—8000套

版 次:2004年8月第1版 第1次印刷

定 价:75.00元

写在前面的话

天下商人都有共性，就是靠交谈做生意。究竟怎样操作，美国变色龙油漆公司总裁杰伊·戈尔兹在其著作《交谈的灵活性》中有句经典的概括之语——“交谈是一种表达智慧的策略！”作为犹太商人，杰伊·戈尔兹是上个世纪非常伟大的商界领袖，像其他犹太同胞一样，戈尔兹在商务交谈中总是在交谈策略上下功夫，最终赢得胜利。

我们必须承认，世界第一商人犹太商人有卫冕商界“冠军”的两个本领：一个是头脑机智灵活；另一个是嘴巴能言善辩。在犹太商人看来，做生意靠的是舌头和心智的融合，凭着伶牙利齿三寸舌，加上机巧灵敏的心智，就足以天下无敌。

说话作为人天生的本能，人人都会，然而每个人说话的水平即口才却相差甚远，关键的原因就是忽视了交谈策略中的智慧。

任何人交谈都是为了表达自己的思想，都有一定的目的，都希望一开口就要起到预想的效果，但是不注重策略的交谈则是毫无裨益的。犹太商人在经商过程中的交谈策略的智慧运用是极其丰富和有效的，例如：

在摸透商业行情和与对手较量时，多采用“真假语言交错法”，让对方感到虚实难辨。美国 NPK 公司总裁多克尔（犹太人）说：“要想在生意交谈中尽可能地减少障碍，顺利成交，就必须运用真假语言交错法。人的思维一旦处于迷惑状态，甚至会认可在理性状态下难以想像的判断。因此，语言的表面隐藏着自己的真正意图，

对方并未察觉，就会放心跟进，还觉得一切都是依照自己的意愿进行，其实这不知不觉中正合你的意向。”真假语言交错法并非花言巧语，更不是欺骗，它只是一种快速实现自己意愿的善意的说话技巧而已。

犹太商人以“把嘴巴变成防守的关口”为至理名言。他们有这样的商道：谈生意以互惠互利为宗旨，以洽谈磋商为手段，以认可合作、签约成交为终结。但交谈又是一种竞争，结果并非是均等的“二一添作五”。交谈结果各方的满意程度常常以双方的优势和实力对比为转移。犹太商人认为，在进攻谋取生动优势的同时还要善加防守，以避免自己陷入不利的境地。一方面要以极大的耐心和细心提防交易过程中对手设下圈套；另一方面要及时抓住对方谈话的缺口巧妙反击，陷对方于被动之中。

本书是作者8年来倾心研究犹太商人交谈策略的力作，主要依据实践，总结了犹太商人惯用的10种交谈策略的智慧。显然，交谈是为目的服务的，生意场上的交谈，一定要注重策略。做不到这样就会人仰马翻，阴沟里翻船。可见，商人不善交谈是不可思议的，而交谈不得法也同样是糟糕的，不仅达不到交易的目的，可能还会把事情搞砸。如果掌握了犹太商人常用的10种交谈策略的要诀，就已具备了在商界闯荡的“铁嘴钢牙”！

目 录

CONTENTS

第一章 用智语攻穿对方的心理防线

犹太商人交谈策略一 心与心的较量最能显本领

商人是靠嘴巴打天下的。在这方面，犹太商人极其精通，他们在商务交谈中惯用攻心策略，以便随时瓦解对方的心理防线。他们交谈的诀窍是：树怕剥皮，人怕攻心。犹太商人善于通过智语影响心理活动，来操纵对方情感，如同催眠一般，先瓦解对方坚固的防御心理，进而掌握顾客的思维动向，将他们逐渐引入预先布下的思想网络中，然后巧妙地操纵对方情感，使其轻易就范。

犹太商人的攻心战术的操作方略就是：对方需要什么，就尽力给他什么，只要满足了他的心理需求，对方也会满足你的需求。

从对方最热心的话题切入	(3)
在对方的虚荣心上下功夫	(5)
做到让对方同情你的处境	(9)
不妨在对方的自尊心上撒点胡椒面	(12)
要让对方产生惺惺相惜之感	(14)
把对方的信心鼓动起来	(17)

第二章 用巧语牵引对方的思维跟我走

犹太商人交谈策略二 比一比谁手中的牌更厉害

在商战中离不开“诱导术”——善用巧语激发对手的欲望。犹太商人是这样认为的：顾客是需要教育和引导的。不可否认，每个人都有各自的欲望，有时欲望深藏在心底并不明显。只有通过我们的嘴巴对其循循善诱、步步引导，使顾客在交易过程中变得特别积极，在心中产生一种希望尽早成交的愿望。

在漫无边际的谈话中掌握时机，敏锐地捕捉住有利于向中心逼近的话题进行引导，使对方不知不觉亦步亦趋地被说服。这就是犹太商人的巧语“诱导术”。

- 先让顾客进来参与，再慢慢谈生意 (25)
 - 表面上附和暗地里诱导 (28)
 - 启发顾客在两种方案中选择 (31)
 - 一步一步地诱“敌”深入 (34)
 - 一千句话不抵一次示范更具诱惑力 (37)
 - 话中设置悬念吊起对方好奇心 (40)
-

第三章 凭暗语摸透对方的心理

犹太商人交谈策略三 你不侦察别人别人侦察你

“暗语”是一种“擦边球式的语言”，它的妙处在于隐晦而不明说，但说者自有深意暗藏。犹太商人对于暗语的作用发

挥极妙，因为在他们看来，交谈的过程就是传达信息的过程，然而对方有时透露的信息是模糊的或是虚假的，并非他的真实想法，因此必须投石问路摸清对方意图。犹太商人在与人交谈时，总是会对客户察言观色，选择有针对性的暗语试探，步步紧逼，切中要害，一直深入到顾客内心。

摸透对方的心思，知己知彼，说出符合对方利益要求的条件，同时兼顾自己的利益，对症下药，从而达到双赢。这就是犹太商人的经商暗语的厉害之处。

用提问作为探路的石子	(45)
刺探出顾客的品位和购买需求	(48)
琢磨对方的弦外之声和未尽之言	(51)
挖掘出顾客的真正需求点	(54)
用假设性的话语进行试探	(57)
找出谁是真正的购买决定者	(59)

第四章 给自己拉上一道帷幕

犹太商人交谈策略四 真假交错暗中逼近目的

商人在摸透商业行情和与对手较量时，多采用“真假语言交错法”让对方感到虚实难辨。犹太商人也不例外，美国 NPK 公司总裁多克尔（犹太人）说：“要想在生意交谈中尽可能地减少障碍，顺利成交，就必须运用真假语言交错法。人的思维一旦处于迷惑状态，甚至会认可在理性状态下难以想像的判断。因此，语言的表面隐藏着自己的真正意图，对方并未察觉，就会放心跟进，还觉得一切都是依照自己的意愿进行，其实这不知不觉中正合你的意向。”

真假语言交错法并非花言巧语，更不是欺骗，它只是一种

快速实现自己意愿的善意的说话技巧而已。

巧妙制造立场上的错觉	(65)
不知不觉与对方缠在一起	(68)
说个故事给顾客听	(72)
制造假象使对方麻痹松懈	(75)
无中生有制造危机意识	(77)
善用减压技巧让对方欣然应允	(81)
施放烟雾诱使对方判断错误	(83)
利用价格的悬殊让顾客“占便宜”	(85)

第五章 口头上一定要盖过对手

犹太商人交谈策略五 在气势上震住对方

任何交谈的语言都是为了达到目的，尤其是进攻性语言，更要有一股盖过对手的气势。犹太商人的绝招是：在生意场上的交谈，不能被动地应战，而应主动地进攻，以寻找胜利的到来。《塔木德》中说：“进攻需要时机，最好的时机莫过于抓住对方的缺陷，狠狠地拿捏两下。”一味地和气会让人得寸进尺，一味地强硬又会让人望而却步，如果把两者结合起来，软硬兼施，对手对你的态度就会大不一样。

在许多情况下，以退为进要比只进不退好，因为在退的过程中可以积蓄更大的进攻优势。有些话听起来似乎是在退让，但实质上已经朝对方发起了进攻。

利益是最好的进攻武器	(89)
抢先一步堵住顾客的反意见	(92)
自身的优势就是最大的筹码	(94)

石头绳子一起用	(97)
善用周围环境借势进攻	(100)
抓住对方的缺陷发起猛攻	(103)
用激烈的言辞扰乱对方的思维	(106)
悄悄使用时间的无形压力	(109)
抓住交易的关键准确利索地说服	(112)
后退一小步更能前进一大步	(115)

第六章 善于摆脱对手的控制

犹太商人交谈策略六 自己千万别陷入不利境地

一切防守皆始于交谈。犹太商人以“把嘴巴变成防守的关口”为至理名言。他们有这样的商道：谈生意以互惠互利为宗旨，以洽谈磋商为手段，以认可合作、签约成交为终结。但交谈又是一种竞争，结果并非是均等的“二一添作五”。交谈结果各方的满意程度常常以双方的优势和实力对比为转移。

犹太商人认为，在进攻谋取主动优势的同时还要善加防守，以避免自己陷入不利的境地。一方面，要以极大的耐心和细心，提防交易过程中对手设下圈套；另一方面，要及时抓住对方谈话的缺口巧妙反击，陷对方于被动之中。

破解对方的数字陷阱	(119)
识破对方的假出价陷阱	(121)
灵活应变扭转劣势	(124)
以毒攻毒拆散对方的平台	(127)
不让对方乱了自己的方寸	(131)
控制住话语权和谈话场面	(134)
巧妙周旋避开对方的锋芒	(137)

话说得合情合理以假乱真	(140)
敢于撤退，该放手时就放手	(143)

第七章 直的不通就拐个弯

犹太商人交谈策略七 头脑灵活就不会有死路

善于操纵交谈的人，总是把话绕来绕去，弯弯曲曲，虽千变万化而不离其宗，最后控制对手。犹太商人相信《塔木德》之语：“在战略上，最漫长的迂回道路，常常是达到目的的最短的途径。”在谈生意时，遇到双方都维护自己的利益坚持己见，相持不下，使得一些项目出现分歧，甚至谈话无法进行时，就会出现僵局。这时不能再用直攻猛打的正面交锋方式，最好采用迂回战术曲线进攻。

就像精彩的球赛，强力扣杀或一脚直射固然壮美，而曲线射门更使人觉得妙不可言。谈判过程中情况多变，说话必须机敏灵活，以寻求新的转机。

谈不下去干脆换个话题	(147)
东方不亮就让西方亮	(150)
让客户自己说服自己	(152)
免费给客户一点甜头尝尝	(156)
故意装作不在乎的样子	(159)
用幽默的谈吐打破僵局	(162)
先否定自己再说服别人	(166)

第八章 说“不”还要让对方心里舒服

犹太商人交谈策略八 学会制造大赢局

在谈生意时，怎样说出“不”字？在犹太商人看来，谈生意就是在保证各自利益的前提下愉快地合作，因此交谈的过程也就是互有拒绝又互有承诺而达成共识的过程。一个高明的商人，在不能同意对方的方案时就要敢于拒绝，但拒绝也要讲究技巧，善于减少因拒绝而给对方造成的心理上和情感上的伤害，说“不”还要让对方心里舒服。

一般不直接用“不”这个具有强烈对抗色彩的词，而是把否定之意以委婉的方式表达出来。坦诚不等于一律直言，委婉也不是虚于委婉。委婉是一种艺术，是一种策略，更是对语言本意的一种烘托和暗示。

该说“不”时一定要说“不”	(171)
先赞同后表达自己的反对意见	(175)
用含蓄委婉的语言暗示	(178)
不马上答应尽量往后拖延	(181)
转移话题避开不愿谈的问题	(184)
含糊其辞敷衍拒绝	(186)
热情劝说让对方知趣而退	(190)

第九章 把争利与让利并为一手

犹太商人交谈策略九 对方不满对己不利

最高明的谈生意法则是：学会把不利变为有利。犹太商人遵循这样的交谈兵法：“顾客的一切意见和建议都应该成为商业活动的行动指南，卖方为买方服务，交易随购买而变化。”犹太商人心里清楚，一旦让客户产生丝毫不快的感觉，要让他们购买自己的产品会比登天还难。因此，对于顾客提出的抱怨，商人不能逃避，而应表示竭诚的欢迎。

只要抱着客户永远都是对的这种观念，就能冷静地认真加以研究，及时妥善处理，极力避免因消极事态的更大发展而失去一位常客或一笔交易。

决不可赢了嘴巴丢了金钱	(195)
用补偿消费来化解顾客的成见	(198)
扬长避短化解顾客异议	(200)
有理必须让一步，才能办好事情	(203)
多谈价值强调对方得到的实惠	(206)
是自己的错就立即弥补修正	(210)
循序渐进消除顾客的偏见	(213)

第十章 不言而屈人之兵才是大手笔

犹太商人交谈策略十 “冷战”往往更神秘

总爱说话的人，不一定是最会说话的人。犹太商人奉信沉默的力量，认为好口才固然很重要，但不言而屈人之兵才是交

谈的大手笔。雄辩是银，沉默是金。沉默可以提高自己的身份，可以给自己争取应对的时机，可以给对方造成压力，可以攻击对方于无形。

有些时候，在特定的环境中，缄默不语常常比说话更具有说服力，完全可以不说那么多的话，以恰到好处的沉默达到“无声胜有声”的奇效。此外，还要善加利用非语言艺术来实现说服客户的目的。

不知对方底细不要轻易开口	(217)
沉默是最好的反攻武器	(220)
用沉默来坐收渔人之利	(223)
借助道具寓意于不言之中	(227)
适时运用面部表情	(229)
让完美的售后服务替你再次推销	(232)
附录：犹太商人交谈的 10 种智谋	(235)



Decode The Jewish Merchants

第一章

用智语攻穿对方的心理防线

犹太商人交谈策略一 心与心的较量最能显本领

商人是靠嘴巴打天下的。在这方面,犹太商人极其精通,他们在商务交谈中惯用攻心策略,以便随时瓦解对方的心理防线。他们交谈的诀窍是:树怕剥皮,人怕攻心。犹太商人善于通过智语影响心理活动,来操纵对方情感,如同催眠一般,先瓦解对方坚固的防御心理,进而掌握顾客的思维动向,将他们逐渐引入预先布下的思想网络中,然后巧妙地操纵对方情感,使其轻易就范。

犹太商人的攻心战术的操作方略就是:对方需要什么,就尽力给他什么,只要满足了他的心理需求,对方也会满足你的需求。

揭秘犹商

- 没有人不喜欢被人奉承，说奉承话，别人听了舒服，自己也不降低身份。
- 同情心是人类最根本的情感，哪怕是一个平常坚持理论立场的人，一旦触及到同情心，他的立场也会发生不同的变化。
- 人人都有自尊心，希望得到别人的高看和尊重。在生意难以达成时，不妨用适度的话来刺激对方的自尊心来俘虏对方。
- 设身处地体恤对方的心情去说话，以此引发对方心理上的同感效应，被感染的对方也会反过来考虑你的立场。

从对方最热心的话题切入

犹太商人交谈策略要诀

在商业活动中，商人必须跟着客户的兴趣走。对人说话，应该投其所好。能够投其所好，你的话才能在对方心中产生作用，反之，则会没有任何意义。

* * * * *

犹太商人认为，在谈生意时，要想与对方畅通无阻地交流，就必须找出对方的兴趣所在，从对方最热心的话题切入，因为共同的爱好能够让人走到一起。

在犹太商人看来，生意场上虽然有些交谈需要直截了当地切入正题。比如，对方已经知道你的来意，或者彼此已经约定了这次交谈的内容，那就不必要说很多题外话。但是，在很多场合，交谈进入正题前是需要进行一些准备工作的，特别是当你需要通过你的交谈对象达到一定目的，且需要你去说服对方时，如果突然地将交谈切入正题，很可能会遭到对方一口回绝。

在这样一些场合，如果你不急于将交谈转入正题，而是说一些对方感兴趣的题外话，然后再将交谈引入正题，结果可能会完全不一样。

巴黎有一位叫巴哈尔的犹太商人，经营一家高级葡萄酒公司。他想把自己的葡萄酒推销到巴黎一家大饭店。于是，他一连4年都给该饭店的老板克莱恩打电话，还去参加了克莱恩出席的社交聚会。他甚至在该饭店住了下来，以便成交这笔生意。

巴哈尔的这些努力都是白费心机。克莱恩很难接触，他根本就没有把心思放在巴哈尔的葡萄酒上。巴哈尔苦苦思索，最后找到了症结所在。他立即改变策略，去寻找克莱恩感兴趣的东西，以便投