

侯东 倪兴梅/著

ChunQiangSheJian

唇枪舌剑

成功交际谈判136种策略



海潮出版社

唇 枪 舌 剑

——成功交际谈判的 136 种策略

侯东 倪兴梅编著

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

唇枪舌剑/侯东,倪兴梅编著. —北京:海潮出版社,2002

ISBN 7 - 80151 - 637 - 0

I .唇… II .侯…倪… III .人间交往—方法 IV .C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 078357 号

唇枪舌剑

侯东 倪兴梅 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)

北京蓝迪彩色印务有限公司印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:12.75 字数:300 千字

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印数:1 - 5000 册

ISBN 7 - 80151 - 637 - 0/C·55

定价:28.00 元

目 录

如何化解紧张空气

- 1 当上帝关上了一扇门 (1)
——如何化解难堪局面 (1)
- 2. 面对种种反对者 (4)
——怨言的处理方法 (4)
- 3. 控制情绪 (8)
——对付发火者的三步谈判法 (8)
- 4. 调查风波 (11)
——步入谈判前的筹码 (11)
- 5. 讨论或解决 (14)
——听与说的节奏 (14)
- 6. 安抚受“歧视”的作者 (17)
——用原则解释公平 (17)
- 7. 劳资纠纷的和解 (20)
——有限度的门户开放 (20)

欺诈与反欺诈

- 8. 提防隐蔽信息 (23)
——事事怀疑的交涉意识 (23)
- 9. 诱人的钻石手链 (25)
——克服先入为主 (25)
- 10. 阿姆棒与简易机场 (27)
——对付红鲱鱼策略 (27)
- 11. 贪图的陷阱 (29)

——怎样应对故意犯错的伎俩	(29)
12. 呆头鹅遭受不白指控	(31)
——争取舆论导向	(31)
13. 免费背后的阴谋	(33)
——用立场换取时间	(33)

如何与不同的人打交道

14. 物类有别	(37)
——分析不同类型的谈判对手	(37)
15. 三分钟搔到官人的痒处	(39)
——如何与政府机构人员交锋	(39)
16. 问什么, 不问什么	(41)
——怎样与富商结交	(41)
17. 在办公室的食物链上	(43)
——如何应对野蛮的上司	(43)
18. 用原则维护利益	(46)
——如何应对“超低价”者	(46)
19. 庞经理的急活	(50)
——用规章应对做秀者	(50)
20. 与不安心工作者的一次洽谈	(54)
——应对洽谈中眷恋不舍型的人物	(54)
21. 请您开个研讨会	(56)
——怎样应对自我重要型的人物	(56)
22. 增加广告支出	(58)
——如何掌控与悲观失望者的洽谈	(58)
23. 更换办公设备	(61)
——不给爽快答应者出尔反尔的机会	(61)
24. 请使用布阵分析软件	(62)

- 怎样应对急躁易怒的人 (62)
25. 帝王症 (65)
- 如何应对“不留余地”的极端分子 (65)
26. 面对讨厌的人 (68)
- 如何应对喋喋不休者 (68)
27. 喝醉酒的人勾你的腿 (69)
- 如何应对无理取闹者 (69)

应对棘手的谈话

28. 我并不想炒你的鱿鱼 (73)
- “假定”使人四处碰壁 (73)
29. 考评制度 (76)
- 耐心与耐力的结果 (76)
30. 警告拖拉的人 (78)
- 用旁敲侧击代替指责 (78)
31. 谁在用复印机干私活 (80)
- 以事实推出结论 (80)
32. 你不能辞职 (82)
- 用责任心挽救逃避行为 (82)
33. 与患病员工谈效率 (84)
- 弄清基本事实 (84)
34. 有功之臣的午觉 (87)
- 用引导与暗示提高对方的自律性 (87)
35. 让助理转换脑筋 (89)
- 如何调动对方的能动性 (89)
36. 当对方挥起茶杯 (91)
- 面对突发的人身威胁 (91)
37. 噪音也是武器 (92)

——谁在打击主管的威信	(92)
38. 跟老板谈加薪	(95)
——估算对方的价值取向	(95)
39. 提案也是谈判	(98)
——洞悉上司裁决时所用的绝招	(98)
40. 迟到也被人利用	(101)
——识破诱人的亲和力	(101)

通解禁忌

41. 饶舌者	(103)
——克服条理不清	(103)
42. 怎样调整自己在谈话中的位置	(103)
——自信的陷阱	(103)
43. 不懂装懂	(105)
——消除过分的自我包装	(105)
44. 控告物业	(106)
——不要做“性情”中人	(106)
45. 编辑部罢工	(109)
——架子太大,丧失主动	(109)
46. 老板一夜翻脸	(111)
——交换秘密的分寸	(111)
47. 应聘者手册	(113)
——错误的领会	(113)
48. 运用第三者原则处理悄悄话	(117)
——不做说三道四者	(117)
49. 如何评价同行和竞争者	(119)
——指责的陷阱	(119)
50. 裂痕小与大	(120)

——要素失控,枝节问题喧宾夺主	(120)
51.为什么不能降低票价	(121)
——提问的禁区	(121)
52.教会对方善待你	(123)
——待遇不佳,立即抗议	(123)
53.专业人士就“拽”吗	(125)
——被滥用的行话	(125)
54.白虎入堂,谁说破财消灾	(127)
——不要接受第一个要价	(127)
55.在问题尚未搞清之前	(129)
——不要讨价还价	(129)

超一流的说服

56.没时间、没兴趣、没钱、不需要	(133)
——四种拒绝如何应对	(133)
57.我要买一面鲤鱼旗	(135)
——说服的两个最佳时刻	(135)
58.桃李不言,下“难”成蹊	(137)
——中间人的顶尖游说	(137)
59.想问清楚不容易	(140)
——如何使用封闭式提问	(140)
60.将犹豫消灭于无形	(143)
——怎样避免无效提问	(143)
61.表态的要诀	(146)
——避开问题的标准答案	(146)
62.一个“不”字,百多花样	(149)
——触及实质的交互式回答技巧	(149)

心理战术

63. 身份产生的转机 (153)
——权威的地位 (153)
64. 谁能控制你 (157)
——合法威胁 (157)
65. 增强你的影响力 (158)
——挺力 (158)
66. 敢于争取更多的利益 (161)
——取消对方的优越感 (161)

精心安排

67. 速决的时机 (165)
——有效表达最终意图 (165)
68. 不要画蛇添足 (167)
——以洞察先机的技巧避免过分游说 (167)
69. 急待出手的版面 (170)
——用优厚的条件创造成交的契机 (170)
70. 不伤感情的索赔案 (172)
——转换着眼点的最后成交法 (172)
71. 疏导而不逼迫 (175)
——用整理问题的技巧向终点推进 (175)
72. 不妨长他人志气 (177)
——皆大欢喜的最后一小步 (177)
73. 协议的误区 (181)
——确保约定准确无误 (181)
74. 为动机而谈 (183)
——淡化立场强调利益的谈判 (183)
75. 谁是无赖 (186)

- 谋求谈判双方的一致性(186)
76. 谁动了你的午餐 (188)
- 素养是谈判的空间 (188)
77. 私了的协议为什么不生效了 (190)
- 把人与问题分开 (190)
78. 谁将装修惹成祸 (192)
- 蚕食性策略与原则性策略 (192)
79. 一只瓷碗的价格谈判 (196)
- 从机制中谋求双赢 (196)

抢占上风

80. 一惊一乍 (199)
- 用表演赢得开端 (199)
81. 想见总裁, 没门 (202)
- 交锋有道, 避其锋芒 (202)
82. “顶牛博弈”不可取 (206)
- 破题的 16 个要点 (206)
83. 懵然无知 (209)
- 以被动的表象, 进行摸底窥探 (209)
84. 勾画谈判对手 (212)
- 如何收集对手的信息 (212)
85. 尴尬的饭局 (214)
- 警惕信息失控 (214)
86. 话里有话 (217)
- 听出弦外之音 (217)

评估自身实力

87. 二流货色, 一流价格 (219)

——用信用支撑创造性的洽谈·····	(219)
88. 淮军与洋枪队 ·····	(222)
——回避策略赢得尊重·····	(222)
89. 答应可以,但有个条件·····	(224)
——当形势和舆论都在对手一边·····	(224)
90. 谁求不着谁呢 ·····	(226)
——如果我同意,你能为我做什么 ·····	(226)
91. 护侨条约 ·····	(228)
——用制造僵局技巧应对刁蛮对手·····	(228)
92. 据理力争 ·····	(231)
——强硬谈话的技巧·····	(231)
93. 不行拉倒 ·····	(233)
——没有不可放弃的谈判·····	(233)

随机应变

94. 向旅行社索赔 ·····	(237)
——诱敌深入,反攻对手的真正把柄 ·····	(237)
95. 鉴证实录 ·····	(241)
——谈不拢,争取仲裁 ·····	(241)
96. 站在虎口上说话 ·····	(245)
——需求转换问题·····	(245)
97. 控制知情者 ·····	(247)
——抓住本位心理寻找对手的软肋·····	(247)

让步的秘诀

98. 撞伤赔偿 ·····	(251)
——根除错误的让步·····	(251)
99. 强扭的瓜不甜 ·····	(256)

——让步与合作意识·····	(256)
100. 一点一点地解决·····	(258)
——滚雪球策略·····	(258)
101. 我获利,你收益·····	(260)
——在行为态度中把握让步的时机·····	(260)
102. 中介费·····	(264)
——抱怨升级不利于让步·····	(264)

化解僵局

103. 僵局的解决之道·····	(267)
——创新高于施压·····	(267)
104. 退避三舍·····	(270)
——排除障碍前的准备·····	(270)
105. 破解僵局的巨大筹码·····	(271)
——信息就是力量·····	(271)
106. 第六枚金戒指·····	(274)
——转换立场,协调利益·····	(274)
107. 请允许我请示·····	(278)
——扩大事态法·····	(278)
108. 煮熟的鸭子不能飞·····	(280)
——换将登场,代替道歉·····	(280)
109. 公司利益·····	(283)
——堡垒最利于从内部攻破·····	(283)
110. 面对强制执行·····	(285)
——以更为苛刻的条件应对强迫性僵局·····	(285)
111. 应对“想当然”的陷阱·····	(287)
——以细腻作风化解无意识僵局·····	(287)
112. 我的烦恼·····	(291)

——什么时候使用最后通牒·····	(291)
-------------------	-------

昂贵与便宜

113. 真正的实惠 ·····	(295)
——顾客考虑最多的不一定是金钱 ·····	(295)
114. 看人下菜碟 ·····	(296)
——针对需求差异创造积极价格·····	(296)
115. 价格摸底 ·····	(299)
——用语言漏洞,反复敲打 ·····	(299)
116. 动摇心理定势 ·····	(302)
——用比较的技巧抬价·····	(302)

摆布与反摆布

117. 一个人的双簧·····	(307)
——你拖延,我变脸 ·····	(307)
118. 江校长的换人戏法 ·····	(308)
——提防对手先洗牌 ·····	(308)
119. 不是不小心 ·····	(311)
——信息的互动与防范·····	(311)
120. 洽谈中的做戏 ·····	(315)
——增强应对破绽的自控力 ·····	(315)
121. 吃葡萄不吐葡萄皮·····	(317)
——提防欺行霸市的买家·····	(317)
122. 彻底弄清摆布的基本规则·····	(320)
——有效实施摆布的关键技巧 ·····	(320)

如何对待竞争者

123. 三个诸葛亮与一个臭皮匠·····	(325)
-----------------------	-------

- 承认竞争者但不要攻击他····· (325)
124. 我们没有反对都市捷运系统····· (327)
- 他们好,我们更不赖····· (327)
125. “暗中瞄准”的技巧····· (330)
- 怎样对付捷足先登者····· (330)
126. 井水不犯河水行吗····· (332)
- 赞扬竞争者会变得更杰出····· (332)
127. 商场大战····· (335)
- 反击对手设置的糟糕环境····· (335)

展示的技巧

129. 超强玻璃的悬赏····· (339)
- 参与示范,打动主雇····· (339)
130. 包子有肉不在褶上····· (340)
- 自暴短处的展示术····· (340)
131. 百分之百感动····· (342)
- 利用心理落差做展示····· (342)
132. 消费者投诉····· (344)
- 借助危机事件的展示····· (344)
133. 伤人的鞋扣别针····· (347)
- 如何消弱有损信誉的指责····· (347)
134. 技术部与销售部的磋商····· (349)
- 怎样扭转对方的消极反应····· (349)
135. 黑客与商誉权····· (353)
- 冲破限制,化解讨厌的主张····· (353)
136. 区分首从····· (358)
- 有效引导反对意见····· (358)

1 当上帝关上了一扇门

——如何化解难堪局面

谈判之前的气氛各种各样，有松垮垮、慢腾腾、旷日持久的，也有热烈、积极和友好的，还有平静、严肃和拘谨的。

有人认为谈判的气氛是在双方步入洽谈室的一瞬间形成的。如果气氛是冷漠、猜疑、防范或拘谨的，那么谈判者之间就不会很好地协调，先入为主的气氛也就很难改变。气氛只是一种表象，谈判是否成功主要取决于谈判者的诚意；而诚意又来自双方的了解和信赖，所以气氛与诚意相关。

谈判之前的非正式见面会有着至关重要的影响。所以，最初的沟通阶段非常重要，它为进一步接触奠定了基础。当然，每个希望谈判成功的人都希望奠定一个诚意的基调。

如何建立诚意？其实，处理好各种意想不到的窘境，正是建立诚意、抓住诚意的良机。

例如：当经理和客户代表都端起了酒杯准备干一杯的时候，对方的老总却在起身时踩着台布弄翻了酒杯，酒水洒了他自己一身，白衬衣也脏了。又如：经理穿着一件旧牛仔服抵达晚宴时，发现宴会的所有人都已到齐，并且里面的人都穿着名牌西服系着最时髦的领带。还有：当小吴走进客户的公司说明来意并在会客厅里等候洽谈人的时候，不小心刮倒了花架上的吊兰，一声碎响，她的身边是满地的花枝和满地的土。等等这些，都会造成很难堪的局面。

面对窘境，你可以装聋卖傻，但这只是权宜之计。其实你敏感捷地应付过去，但总是忘了办法。

当东西被弄翻，物品被打碎，肇事者往往会窘得满脸通红或

目瞪口呆。偶然的过错，让人丧失勇气，丢了面子。

或许现场有人机智地为你圆场，那么你一定会认为这是一份价值千金的礼物。如果一个人异常拘谨和羞怯，那么在宴会上他就可能把服务小姐端上来的汤碰得洒到自己的身上，接着又把到嘴的菜汁溅到别人的领带上。他意识到自己做的一切大家都已看在眼里，都在暗自笑他，只是不表露。如果你是这次宴会的主持人，那么装作不知是不会减轻这个人的窘境的，而为此焦急又会让感到更加难堪。这时，你最好为他的事讲个打圆场的笑话，让大家都能正视这件事，一旦大家笑起来，窘境不攻自破。

有时，人们说话都太匆忙急促，就像没有经过大脑思考一样。如果有人当场揭穿你说的话是无稽之谈，那么你该马上承认：“真不好意思，我说错了，我说的应该是某公司。”你承认了自己说错了话办错了事并不会使你丢脸，反而会让人尊敬你。

美国著名电视节目主持人芭芭拉，在谈话节目中经常面临窘境。有一次她向嘉宾询问一位已经故去的人的近况，却被告知此人已经去世7年了。她意识到错误后立即承认道：“我真是笨头笨脑，当然，我应该记得，他已经去世了。”芭芭拉估计在这之后“嘲弄的信件会象雪崩一样涌来”，但事实上没有一封信提及她的这个大错误。人们是宽容的，是能体谅人的，因为他们也曾犯过类似的错误，只要你诚实，他们就会原谅。

如果你惹了大麻烦，就要道歉赔罪。要告诉人们你已接受了这次教训，不要反复强调你没有恶意，不是故意。只要他们知道你在经受痛苦的煎熬，就会原谅你。

上例中，小吴弄倒了客户公司的花架，她是如何做的呢？她向对方公司真诚地赔罪，直到她的接洽人感到小吴已是那么地自责。第二天，小吴到花市上去，买了一盆更美的吊兰送到了对方公司，并把一些小工艺品送给她的接洽人，然后附上短信说明虽然这盆花代替不了打碎的那一盆，但她希望贵公司的人会喜欢。

如果是你因不慎把接洽人的手机碰掉到地上而失灵了，你应当面道歉，然后第二天送上一束花或一些礼品，并附上一封道歉信，并在资金充足的时候提出赔偿，但不要反复发誓说你要赔。

还有一种困窘是当宴请那些可能成为你的客户的人时，他们坐在一起谁也不做声。屋子里的气氛沉闷窒息，大家瞪着眼前的啤酒杯，你看看我，我看看你。有人说这天气真热，你说确实热得很。接下来又是长时间的沉默。又有人小声嘀咕了句什么，之后彻底无声无息了，你连敬了大家几杯酒，可气氛还是没有改进。

这时，打破沉默、活络气氛的办法也许你可以说笑话，但这不是更管用的办法，因为你忘记了一个要领：没有抓住关键性人物。场面上气氛不活，往往是某个关键人物没有发话，所以别人也就不敢贸然提起话头。你应该把这个人找出并调动起来，让他活跃，这时场面一定会渐渐热闹起来。这时你再讲几个笑话也许会更起作用。

如果这个聚会是一些互不相识的人，那么你也能运用相似的办法让冷场的局面活跃起来。总有那些活跃者一旦受到你的鼓励，他们便会自信地站出来表演，替你打破冷场。不用多，只要有一个这样的人，那么你就再不必费尽心机的搞笑了。

窘境常常使人感到在当时的情形下自己缺乏机智、没有风度，于是情绪低沉，笼罩在绝望、麻木之中。窘境也常让你经受另一种困境，如果你不能应对，那么很可能就使以往的努力付诸东流，或者直接妨碍了你本来很有进展的业务或计划。

面对窘境你不必着慌，上帝关上一扇门的时候，也一定为你打开一扇窗，有些深厚的交情正是在种种大麻烦中建立起来的。