

华盛顿说客、巴黎高等商学院教授、世界500强公司
顶级谈判顾问为你揭秘

THE
PRACTICAL NEGOTIATOR

超级谈判术

掌握了书中的方法，世界都听你的

[美] 史蒂夫·科恩 (Steven P. Cohen) 著

周江源译



如何论证你的观点 • 如何表达你的诉求
如何取得谈判优势



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

THE
PRACTICAL NEGOTIATOR
超级谈判术

掌握了书中的方法，世界都听你的

— [美] 史蒂夫·科恩 (Steven P. Cohen) 著

周江源译



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

超级谈判术/(美)科恩著;周江源译. —武汉:武汉大学出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-307-16481-9

I. 超… II. ①科… ②周… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 186894 号

著作权合同登记号:图字 17-2015-250

The Practical Negotiator © 2013 Steven P. Cohen

Original English language edition published by The Career Press, 220 West Parkway, Unit 12, Pompton Plains, NJ 07444 USA.

All rights reserved.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission in writing from the publisher.

本书英文原版书名为 The Practical Negotiator, 作者 Steven P. Cohen, The Career Press 2013 年出版。

本书中文翻译版由 The Career Press 授权出版。

版权所有,盗印必究。未经出版者授权,不得以任何形式、任何途径,生产、传播和复制本书的任何部分。

责任编辑:郭 倩

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:北京诚信伟业印刷有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:9.25 字数:200千字

版次:2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷

ISBN 978-7-307-16481-9 定价:36.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

推荐序

“我十分喜爱《超级谈判术》这本书，它通过问答的形式，为人们在现实生活中遇到的问题提供了指导性的意见，使人受益匪浅，因此我要把它强烈推荐给希望提高自身谈判技巧的人们。”

——埃默里大学古兹维塔商学院高级讲师厄尔·希尔

“该书对于所有调解技巧欠佳的人——其实对于我们大多数人来说，都是非常有帮助的。”

——*The Wonder House* 和 *In the Valley of Mist* 的作者，冲突后重建项目——治疗克什米尔的创始人贾斯廷·哈迪

“该书内容清晰、编排细腻、紧扣主题。各个章节的标题构建好了整本书的框架，对于大众来说，这是一本很有益处的入门指南。这种问答的形式，也使得文章的内容通俗易懂。科恩先生的从商经历和良好的心理认知，让他能够更加深入地回答一些难题。他的律师背

景也使得他能够创造性地回答复杂的问题。对于未经受过正式训练的人，他的方法会特别有帮助。他针对每个问题提出的诸多建议，都会激励读者们拓宽思路，勤于思考。”

——临床心理学家西尔维娅·托普博士

“无论面对何种生活问题，《超级谈判术》这本书都将是我们每一个人的得力助手。书中的问题，都是世界各地的人们在现实生活中遇到的情况，这不仅增加了阅读的趣味性，同时也强调了其实生活中的每一件事都是一场谈判。这本书会让你觉得身边随时都有个顾问和指导员一样。史蒂夫·科恩先生运用渊博的知识和敏锐的洞察力深入透彻地分析各种情况，同时系统地展示给人们该如何解决问题。因此我建议你从头到尾通读此书，然后把它放在身边以便随时参考。”

——穆伦广告公司主席兼首席执行官乔·格里马尔迪

“如果你曾经想知道在现实生活中如何进行双赢的谈判，那么本书正是一本完美的指南。史蒂夫·科恩先生以他权威广博的知识，热情地带领我们走近生活中的近百个谈判实例。基于在全世界范围内几十年来的实践经验，他向我们介绍了现实生活中的人们遇到的有关公务活动、商业活动、个人生活的各种问题，然后进行分析并提出建

议。他冷静的头脑和热心肠使他成为了一名杰出的导师。本书十分吸引人，耐人寻味，将对我们大有裨益。”

——*The Surprising Power of Family Meals* 作者米里亚姆·温斯坦

“本书具有高度的趣味性和实用性，这得益于他的法律背景和几十年写作及教授谈判技艺的经验。他通过举例教学回答来自全世界的人们所遇到的各种问题，语言生动富含幽默感。分析和讨论的话题从跨国商务谈判到与你爱的人和谐共处。贯穿本书的建议兼具实用性和建设性，发人深思、耐人寻味，在最终把成功谈判的基本要素呈现给读者的同时，还提醒我们有效沟通是一种强有力的、具有改造能力的工具。

——达拉斯医疗中心注册基因顾问安妮特·帕特森女士

“史蒂夫·科恩的这本书具有趣味性和实用性。作为一名医生，日常工作中需要与患者及其家属，以及同事们进行交流，涉及的各个方面都需要注意相互交流的方式。尽管书中没有人与我的经历正好相吻合，但他举出的实例和建议却可以延伸到生活中的任何场景中去。该书写作风格直接、朴实，条理清晰，既适用于有谈判经验的读者，也适用于像我一样的普通百姓。书中不仅强化了关键概念，还鼓励

人们进行进一步思考和阅读相关内容，激励生活中需要谈判的所有人——我想这包括我们每一个人——去进行必要的学习。”

——伦敦自由皇家医院儿科放射协会卢克·摩根·罗博士

“《超级谈判术》是一本非常有益的指导书，帮你得你所想，享你所得。我曾问过自己的很多问题以及在职业生涯早期遇到的各种烦恼，在科恩的书中，都能找到细致入微的答案。在我的个人生活中，每当我做决定或希望与亲戚、家人关系融洽，或是希望财务状况保持良好的时候，我总会再次阅读《超级谈判术》，从中寻求方法。”

——华盛顿特区政府关系部公关经理奥利维亚·克尔

“在应急服务中，领导能力的关键就是要让人们相信你的判断。你要学会发布指令，让志愿者们感觉到自己已经参与其中了。这就是我通过阅读《超级谈判术》而学到的技能。”

——纽约东汉普顿区志愿消防队队长特里·坎伯

“有些书你只读了一遍就丢掉了，而有些书则令你爱不释手，《超级谈判术》一书就属于后者。它完美地捕捉到了我们大多数人在个人生活和职业生涯中的各种镜头，是一本极好的贴身手册，是你永久的

良师益友。”

——营养专家（专攻管理和慢性病非药物疗法的逆转）拉齐娜·扎奇

“在通读史蒂夫·科恩的《超级谈判术》一书的过程中，其语言的直率，‘诚实’和‘尊重’等辞藻的运用，以及强调谈判是双方为达成共同认定的目标所进行的合作，而不是必须分出胜负的竞争，这些内容都一直强烈地吸引着我。文章最后，科恩先生提出了一个一直以来都被编辑们所广泛引用的概念——目标接近法则。该法则解释说一个人必须经过一系列的中间步骤才能达到目标，而不是在选择接受或放弃的基础上介绍一些基本原理或是直接呈现出最终结果。作者通篇都反复强调，作为一个谈判者应该准备充分、知己知彼，对自己和对方的需求都应该有充分的了解，这样才能使得之前所引用的中间步骤继续向前发展，从而形成一个坦诚的谈判氛围。因此，值得可能参与谈判的每一个人去阅读。”

——明尼阿波里斯市公立学校退休教师威利·劳桑

鸣谢

我掌握的谈判术，是从我身边的许多人身上学到的，包括我广大的客户群、学生们、我的女儿朱莉娅和阿比盖尔，以及我已故的父亲马丁·科恩。此外，我的助手们也为我写这本书提供了帮助，他们分别是已故的费利西蒂·霍伊特、玛莎·沃恩，还有詹尼弗·惠特尼，这些帮助对我来说都是无比珍贵的。我还要感谢我的编辑和译者，有他们的加工和润色，这本书才能够最终完美地呈现给大家。

自序 1

同全世界的所有人一样，我的一生都在谈判。无论是劝说父母允许我熬夜，还是代表波士顿作为华盛顿的说客，或是忙于我家房地产公司的租赁工作，或是试图劝我的孩子上床睡觉，所有这些商讨决策的过程都是在谈判。

在过去的二十几年里，我曾经为超过 85 个国家的人做过谈判导师和培训师，其中包括我的法人客户、学生以及许许多多的普通人。期间，他们就如何在各种情形下进行谈判向我咨询，旨在得到谈判的实用性建议。甚至在我第一次去印度之前，该国一家关注印度妇女的网络杂志社就聘请我为其专栏做顾问。我的谈判技巧公司在网站上增加了建议服务后，全世界成百上千的人到我们网站来询问关于谈判方面的建议。

他们提出的问题让我了解到，基本上大家所面临的问题都是类似的——在工作上的烦恼、作为消费者所面临的难题、邻里之间存在的纠纷以及自己同家人和朋友之间产生的困扰。书中涵盖了许多关于谈判的问题，以及我为咨询者提供的解答。每一个实例的主旨都是为

了使人们能够打开思路，拓宽可以考虑到的选择范围，寻找到解决问题的方法，从而最终和对手达成协议。

本书中的范例源于真人真事，大家向我咨询的目的都是为了寻求谈判的方法和建议。为了能让大家把问题看得更明白以及出于对咨询者隐私的保护，我仅对部分内容做了适当调整，所有咨询者提出的问题都基本保持了原样。

欢迎来到真实的超级谈判术世界！

史蒂夫·科恩

于马萨诸塞州，Pride's Crossing

2013年8月

自序 2

通常人们所认为的谈判是指国家领导人之间就国际问题举行的秘密会谈，或者是企业高层 / “霸凌^①者”聚在一起探讨各种方案。这些当然叫作谈判，但是更多的谈判往往就发生在我们老百姓的日常生活中，比如说家人之间想要达成共识，工作中的协商，或者是作为消费者的行为，等等。在谈判中，采取合作的方式会大大增强谈判双方达成最终共识的可能性。把谈判对手当作搭档来对待，其本质就是“我们在这件事情上是休戚相关的”。

谈判对于历史的缔造虽然是决定性的，但同样也是我们日常生活中的最基本要素。本书中的问题来自世界各地，人们所咨询的问题涵盖了各种各样的人类活动和行为。在现实世界里，我们都是谈判者。不管是和家里人还是朋友，是为了工作或生活中的日常事务，我们每天都在经历谈判。然而，除了这些通常意义上的谈判外，基于特殊人和特殊事情的存在，谈判还存在着多种多样的形式。形式的多样性取

① 指人与人之间由于权力不平等导致的欺凌与压迫，它一直长期存在于人类社会中，包括肢体或言语的攻击、人际互动中的抗拒及排挤，也有可能是类似性骚扰般的谈论性或对他人体部位的嘲讽、评论或讥笑。

决于多重因素，包括人的文化背景、性别以及年龄等。我们也会注意观察某类更有可能具有特殊的、典型的谈判方式的人——例如，当你想到当地汽车代理的二手车销售员或是倒爷的时候，脑袋里一定会出现一些熟悉的策略。

不管你是谁或是跟谁存在着什么利害关系，在谈判的过程中引导你的，都是你对一些关键性问题所给出的答案，例如：

- 为了充分准备好谈判我需要先了解些什么？
- 谁或是什么最有可能解决这个问题？
- 我需要从我的谈判对手那里得到什么样的信息，才能知道我们是处在有利的位置上？

· 什么时间离开合适？在我准备离开之前需要跨越哪些底线？我不能通融的条件是什么——也就是我退出谈判的适当理由是什么？

- 我应该如何确定我的谈判对手会兑现他 / 她的承诺？

在通读本书后，你就会发现还有许许多多的问题可以问自己；重要的就是你要为此做好充分的准备。

从根本上说，谈判就是为了达成共识而寻找所有谈判方的利益的过程。即便如此，掌握各自的利益并不仅仅是找出你自己或者是对方目标的问题（虽然这点也很重要），而是要弄明白实现这一目标的重要性。在日本，要做好一位谈判专家，都要学会问“五个为什么”，去寻找这个非常重要的核心问题。例如：为什么这个目标很重要？达到这个目标会带来什么样有利的结果呢？如果取得了这些想要的结

果，又会带来什么好处呢？还有什么更好的办法能够得到这些有利的结果呢？如果有一个要素最有可能影响我或别人的决定，会是什么呢？尽管这些问题可以有多种表现形式——正如你所看到的，甚至并不一定非要以“为什么”开头——最终目的就是要找出真正影响谈判各方做出决定的核心因素。

在你阅读本书的其他部分时，你就会看到一些需要铭记于心的重要指导原则：

- 成功的谈判是一个能够使谈判双方达成共识、各取所需的过程。
- 在准备谈判之前，首要的任务就是要明确谈判双方各自的利益都是什么。

- 谨记，千万不要在没有获得任何回报的情况下放弃你的任何利益，因为你所放弃的根本没有可能再争取回来。

- 谈判并不是一项竞技性的运动项目。如果谈判的一方说他输了谈判，那么他可能是想要逃避应当履行的义务，并试图推卸责任。在这种情况下，谈判的赢家也不会得到预期的利益，所以最终的结果是谈判的双方都是失败的。

- 要不断寻找你的 BATNA——达成谈判协议的最佳备选方案。当你考虑是要继续还是终止谈判时，BATNA 的作用就会显现出来。

- 运用你的信息收集技巧去了解 ZOPA——可能达成共识的空间——为达成共识而可能存在的各种解决方案。ZOPA 会帮助你不被仅存的一种结果所束缚。

人们认为谈判术是一种艺术，一门科学，一种天生的才能，或者是一项可以学习的技能。实际上不仅仅如此，谈判术其实代表着更多内容。无论你的谈判技巧有多熟练，都会在谈判中不断地学到新的知识——当然了，如果你只是个四岁的小孩子，那么你就可以随心所欲了！

为了使这本书让大家参考起来更加方便，我把所有的问题和答案按照话题进行了分类。然而，由于一些问题的复杂性，在某章引用过的实例往往还会在其他的章节出现，所以我会尽量提供多种解决问题的方法和策略供大家选择。在这些选项中做出选择，不仅是个人行为，还是每个谈判者必须独立进行的。

为了使日常生活运转得更加流畅，所有人都迫切需要用创造性和意识性来武装自己。这也是我对本书的希望，希望它能够帮助大家做到这一点。

目 录

Contents

01 / 推荐序

06 / 鸣谢

07 / 自序 1

09 / 自序 2

第一章 ▶▶

谈判必备常识 // General Knowledge of Negotiation

002 / 谈判技巧的四个 C

003 / 个性与态度

003 / 谈判者的能力来源

005 / 信息是谈判中的基本要素

006 / 头脑风暴、方案构想和创造力

- 007 / 激发你的创造性
- 008 / 多重人格
- 009 / 谈判的目的
- 010 / 优秀谈判者能力简表
- 011 / 谈判高手的与生俱来与后天养成
- 013 / 谈判中的经济因素
- 014 / 谈判中的提问
- 015 / 冷静的谈判者
- 017 / 有效谈判与控制情绪
- 018 / 达成有效协议
- 020 / 原则式谈判
- 021 / 立场式谈判
- 022 / 不同观点与不同利益
- 023 / 衡量优秀谈判技巧的标准

第二章 ▶▶

情感谈判术 // Affective Negotiation Art

- 028 / 婆婆总是撒谎
- 029 / 与姐姐的遗产纠纷