

总主编◎刘德海

人文社会科学通识文丛

学会谈判 无往不利

谈判无所不在，面临瞬息万变的经济局势，
读故事领略专家心法，出招就能说服全世界。

读故事，学谈判

钟宏义◎口述
周文玲◎整理

读故事，学谈判

钟宏义◎口述
周文玲◎整理

总主编◎刘德海

人文社会科学通识文丛

图书在版编目(CIP)数据

读故事,学谈判 / 钟宏义口述;周文玲整理. —
南京:南京大学出版社,2015.2

(人文社会科学通识文丛)

ISBN 978-7-305-14769-2

I. ①读… II. ①钟… ②周… III. ①谈判学—青少年读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 035997 号

出版发行 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093
出 版 人 金鑫荣

丛 书 名 人文社会科学通识文丛
总 主 编 刘德海
副总主编 汪兴国 徐之顺
书 名 读故事,学谈判
著 者 钟宏义口述 周文玲整理
责任编辑 刘红 董颖 编辑热线 025-83686029
责任校对 禹 玲

照 排 南京南琳图文制作有限公司
印 刷 扬州市江扬印务有限公司
开 本 787×960 1/16 印张 12 字数 150 千字
版 次 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-305-14769-2
定 价 28.00 元

网址: <http://www.njupco.com>
官方微博: <http://weibo.com/njupco>
官方微信号: njupress
销售咨询热线: (025) 83594756

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

江苏省哲学社会科学界联合会

《人文社会科学通识文丛》编审委员会

总主编 刘德海

副总主编 汪兴国 徐之顺

执行主编 吴颖文 王月清

编委会(以姓氏笔画为序)

王月清 叶南客 刘宗尧 刘德海

孙艺兵 汪兴国 李祖坤 杨金荣

吴颖文 张建民 陈玉林 陈法玉

陈满林 金德海 金鑫荣 徐之顺

徐向明 徐爱民 潘时常 潘法强

选题策划 吴颖文 王月清 杨金荣 陈仲丹

倪同林 王军 刘洁

推荐序

淡定谈，精准判

王志刚

展昭国际企业的钟董事长宏义是一位勇于创新、积极进取、长于谈判的台湾杰出商业领袖之一。

展昭国际企业自设立以来，快速茁壮成长，业务不断扩增。钟董事长从事内外商务活动多年，累积了丰富的谈判实战经验。凭借钟董事长卓越的谈判技巧，展昭与内外诸多企业缔结联盟合作伙伴关系，目前钟董事长已成为展览业界知名的成功企业家。长期以来，外贸协会在展览领域上与钟董事长所领导的展昭国际企业进行多次合作，协助我厂商开拓海外市场。

《读故事，学谈判》是钟董事长多年来精心搜集中外谈判案例而成的一本精彩实用的谈判教战手册，内容浅显易懂，生动有趣，引人入胜，并充溢着谈判的实战技巧。有别于坊间其他一般谈判书，本书中的谈判案例相当丰富，借着许多鲜活的谈判现场小故事，让读者立即掌握故事中当事人谈判成功的关键所在。通过各种不同案例的翔实剖析，不经意地传授了许多谈判的实务技巧，读者可在轻松心情下，一窥多面向的谈判情境，心领神会谈判前的事先准备、谈判中的交手及谈判后的应对诀窍。多读本书几次，熟能生巧，当可掌握先机，灵活运用于自身谈判上。

不仅如此，本书案例主角泰半为商场上的买卖双方，有许多技巧性的机敏观察及对谈，值得商务人士一读，可从中学到人际沟通与产品营销的技巧，获得许多宝贵启发，受益无穷。

台湾国际化程度日深,厂商与外商协调谈判的机会与日俱增。本书上市,不啻是业者的一项福音,对日常工作、生活,以及与外商交涉谈判,均有相当帮助。展昭钟董事长近日来邀为行将出版《读故事,学谈判》一书赘数言,爰乐为序。

推荐序

从趣味中学习细腻的谈判术

尹启铭

谈判,在我们日常生活、生活周遭,时时发生。小孩功课还没做完,就和父母吵着要出去玩,双方就进入谈判状态。出缺要升官,下属跑来和长官请托,双方也进入谈判情境。

谈判可以从战略或战术层次思考,它是门艺术也是项技术,它可以是多边也可以是双边进行,它要靠实力也要靠手段,它可以是双赢也可以是双输。换言之,谈判的情境像流水,没有固定的形式,也没有一定的方法,就如孙子兵法,运用之妙存乎一心。如人生,谈判的能力是终身学习的累积,从失败和成功的经验学到下次致胜的元素,因此它是一门理论结合实务的学问。

谈判不只是在商场上经常发生,在政府部门也是家常便饭。长官经常叮咛同仁要做好事前准备,要有良好的临场判断与反应能力,甚至要做好事后的处理。早期听过一位长期带领官员参加台美咨商谈判的长官说,每次赴美谈判回来,岛内媒体记者都会问:谈判结果如何?即使是成果丰收,也不能得意忘形,大吹大擂。因为我方大获全胜,表示对方代表谈判不力,下次再谈判时,对方代表一定会加倍要回去,造成我方谈判困难。因此,最好的回答就是要顾到双方的面子和里子,累积下次谈判能够顺利推进的基础。对方、我方双赢,面子、里子兼顾,短期、长期思虑,就是这个故事的重点。

我个人在公务员生涯也曾经历过许多的谈判事件,早期最密集的

是为了加入 GATT,也就是后来的 WTO(世界贸易组织),我们必须和二十多个国家进行关税及市场开放的谈判,事前的准备工作要周全当然是不在话下。有一次,要和韩国代表在瑞士日内瓦谈判台湾开放韩国汽车进口数量的议题,我方是由我的同仁代表领军。谈判时,韩国代表的态度很强硬,要求我方开放较高数量的韩国汽车进口,双方谈判遇到僵局。我的同仁从日内瓦打电话回来请示我,我只问两个问题,一是谈判不成会怎样?另一是韩国政府代表有无厂商同行?

我同仁告诉我,此次谈判如果不成,下次再谈,多花一趟出国差旅费;另外,韩国有厂商代表随行。我就告诉同仁,谈判要谈得好,不是要谈得快;差旅费是小事,产业利益是大事。至于韩国代表有厂商同行,表示韩国厂商很急,因为如果我方先开放日本汽车进口,韩国汽车会处于不利竞争地位,因此韩国厂商最在意的不是开放的数量,而是我方尽快开放韩国车辆进口。于是我告诉同仁,坚守我们提出的开放数量,谈判应可完成。果然,到最后,韩国代表同意了我方的底线。这个故事的重点又在哪里?是要能审时度势,透视双方关切的重点是什么,才能做出正确的决策。

钟董事长宏义兄纵横商界多年,长期带领庞大项目团队经营会展事业,须与上、下游厂商和客户等各方面周旋,甚至要协助岛内厂商开拓陌生海外市场及协助海外商务客来台采购。每一次的协调、沟通,每一次的争取、让步,目标都在争取多赢、双赢,完成艰难的任务,其经验都是精彩的谈判经典。此次宏义兄将其宝贵的谈判经验,以搜集的深入浅出的小故事表达出来,可让读者受益良多,对初学者来说是很好的学习途径,并让人认识到这位才子的智慧与谈笑用兵,故乐为之序,推荐给大家。

为了更好地学谈判

钟宏义

我们都是谈判者，不管你情愿还是不情愿，在不经意中，生活就会将我们推进谈判现场，让我们不得不扮演谈判者的角色。小到孩子向母亲讨一块糖，大到国家之间是否需要合作，都需要谈判。谈判是人生无法避免的、也是必不可少的。

生活日渐复杂，冲突也日益增多，人们之间的谈判不可避免频繁了起来。无论谈判大小、复杂或简单，任何人都希望有好的结果。然而，并非每一次谈判都能称心如意，事与愿违、背道而驰的情况偶会发生。这种情况不是你想看到的，怎么办？这时，就会想到通过谈判技巧帮助自己扭转局势。

其实，谈判既不神秘、也不可怕，只要你通读本书，熟练掌握书中介绍的谈判技巧，并加以灵活运用，那么，再难的谈判都不会令你畏惧、都能得到一个满意的结果。若你对普通的谈判技巧感到厌烦，甚至敬而远之，不妨翻开本书，它将会给你一个惊喜。

谈判的最高境界，就像两位武林高手的巅峰对决，谈笑间，樯櫓灰飞烟灭。但要做到这一点，需要从日常生活中点滴做起，时刻注意修炼自己的谈判本领。本书就是一部教会你谈判技巧的宝典，从八个角度切入，让你一步一步看清谈判的本质，做好谈判的准备，把握谈判的原则，熟练运用谈判的技巧，完美进行人际沟通，达成满意的谈判效果。

书中的案例，都是我听到的故事和看到的个案，再企画撰写而成。

所涉及的谈判技巧,不仅可用于商业谈判,还适用于各种场合和各个领域。无论是正式或非正式谈判,抑或个人、团体间谈判;无论谈判对手强硬、还是难缠,读过之后,你都会应付自如。

此外,书里除了介绍谈判技巧,还通过一个一个故事,传达谈判时可能会遇到的各种情境,以及谈判双方所采取的方式,使你在不经意间,就进入谈判现场,然后见招拆招,不知不觉就学会谈判的诸多方法。

谈判无处不在,因此,当你需要谈判,请翻阅本书,会起到立竿见影之效;当你闲暇无事,也不妨拿来一读。这些妙趣横生的故事、深刻透彻的理论,不仅能提高你的谈判水平,还会成为你陶冶性情、提高学养的有益元素。

希望这本书,能让你在商场、事业和人生旅途中,抵达辉煌、成功的彼岸!

目 录

淡定谈,精准判(推荐序) / i

从趣味中学习细腻的谈判术(推荐序) / i

为了更好而学谈判(作者序) / i

1 明确谈判目的 / 001

- ① 商务谈判讲大局——汽车制造商的妙招 / 003
- ② 推销谈判找快捷方式——电信公司的小型军刀 / 006
- ③ 求职谈判靠实力——留得青山在,不愁没柴烧 / 009
- ④ 劳资谈判看钱袋——狠心的老板,你该下课了! / 012
- ⑤ 生活消费谈判动感情——我的幸福谁弥补? / 015
- ⑥ 纠纷谈判重公平——不是一家人不进一家门 / 018
- ⑦ 国际商务谈判的变通——入乡要随俗 / 021

2 谈判要讲究人品和仪容 / 025

- ① 人品在谈判里的边际效应——相逢何必曾相识 / 027
- ② 服饰礼仪在商务谈判中必不可少——销售中的以貌取人 / 030
- ③ 谈判要注重表情——我知道你是开玩笑的 / 033
- ④ 谈判团队要合理搭配——不是一个人在战斗 / 036
- ⑤ 谈判也需要“艺术气质”——把你的金表装进我的皮箱 / 039
- ⑥ 不妨来些性格反差——理发师的智慧 / 042
- ⑦ 留下好感,留下希望——上帝派我来帮你 / 045

3 做好谈判的心理准备 / 049

- ① 慎重对待可有可无的谈判——买房的技巧 / 051

- ② 把压力化成美景——柳暗花明又一村 / 054
- ③ 不平等时莫托大——明修栈道,暗渡陈仓 / 057
- ④ 说服对手之前要先说服自己——浪漫的葡萄酒 / 060

4 握牢谈判底牌 / 063

- ① 谈判中的价格博弈战——流水在线走钢丝 / 065
- ② 内部分歧处理好——大家好才是真的好 / 068
- ③ 抓牢谈判主动权——自己的地盘自己做主 / 071
- ④ 藏好你的杀手锏——商场就是战场 / 074
- ⑤ 简洁谈判莫轻敌——越是简单的谈判越不能草率 / 077
- ⑥ 高额谈判算清账——你的飞机飞在我的天空 / 080

5 摸清对手情况 / 083

- ① 全面搜集对手信息——不打没准备之仗 / 085
- ② 找到对方弱点——此路不通就绕道 / 088
- ③ 摸清对方的底牌——我买的可不是肥皂泡 / 091
- ④ 引导对方吐露信息——精明的日本人 / 094
- ⑤ 掌握对方谈判风格——阿迪的小圈套 / 097
- ⑥ 了解不同的谈判特色——我的房子不愁卖 / 100
- ⑦ 查明底细再下注——天上不会掉馅饼 / 103
- ⑧ 交换条件就是互相刺探——阿德买钢筋 / 106

6 掌握谈判技巧 / 109

- ① 听出弦外之音——有口难言的超市老板 / 111
- ② 欲擒故纵有分寸——夸你是为了宰你 / 114
- ③ 妙答不是抢答——你的问题提得好 / 117
- ④ 给对方找台阶——佩萱的生意经 / 120
- ⑤ 化解部下与对手的冲突——别为玩具伤和气 / 123

- ⑥ 倾听是门功课——请把耳朵竖起来 / 127
- ⑦ 分散对方注意力——你要谈价格我就说运输 / 130

7 追求谈判成果 / 133

- ① 打破尴尬局面,营造轻松气氛——把乡愁融进谈判 / 135
- ② 把对方引进自己的思路——甜蜜的面包 / 138
- ③ 还价要凶狠——没有这么贵的挡风玻璃 / 141
- ④ 控制谈判进程——装饰你的大楼非我莫属 / 144
- ⑤ 多轮较量不可怕——好事多磨谈收购 / 147
- ⑥ 用拖延来化解谈判僵局——澳洲菜馆里的交易 / 150
- ⑦ 稳住心神——天价的水资源 / 153
- ⑧ 成交要果断——不跟你们绕弯子了 / 156

8 评估谈判价值 / 159

- ① 甄别谈判结果的真伪——变速的齿轮乱了阵脚 / 161
- ② 预防谈判陷阱——这里有只狡猾的狐狸 / 164
- ③ 及时填补谈判漏洞——别把协议弄得模棱两可 / 167
- ④ 法律解决争端——别跟我玩猫腻 / 170
- ⑤ 合约履行要严格——白纸黑字别反悔 / 173
- ⑥ 共赢是谈判永恒的追求——一个好汉三个帮 / 175

1 明确 谈判目的

世界上赚钱速度最快的方式是谈判。在谈判遇到僵局或者进入死胡同时,我们完全可以在不改变目的的前提下,绕开这个问题,在另一个问题上寻找切入点。因为所要谈判的内容永远是多样化的,所以尽量避免把话题集中在一个焦点上。

1

商务谈判讲大局 ——汽车制造商的妙招

商务谈判是指不同的经济实体,为了自身的经济利益和满足对方的需要,通过沟通、协商、妥协、合作、策略等各种方式,将可能的商机确定下来的活动过程。

读故事

经过几个月的努力,卡梅罗终于说服了一家汽车经销商与自己合作,双方在电话里约好谈判的时间、地点,以及合作的大致方向。为了能够顺利拿下这次谈判,卡梅罗事先做了很详尽的准备,也假设了几种可能发生的后果与应对办法。

果然,在经销商到来时,谈判并没有预期那么乐观,他甚至跟卡梅罗说:“我今天来只是想大致了解你们的产品,因为我的办公室里压着好几份汽车制造商的报价,他们所提出的条件都很优惠。”

“这只狡猾的狐狸就是来试探我的!”卡梅罗心想,“如果我顺着他的话题说下去,谈判很快就会陷入僵局。答应的话,会损害自己的利益;不答应,对方就会离开谈判桌。为了自己的生意,一切都不能操之

过急,一定要稳住这个经销商。”

想到这里,他话锋一转,谈起了公司最近在汽车改造上的一些个性化的亮点,可以让司机在操作中更加舒适和得心应手,并且还特别指出:“改造过的汽车,还有一个更大的好处就是:比老款的汽车节油百分之十,不要小看这百分之十,很多买家看中的就是这一点。”

卡梅罗的一番话,很快让经销商的思路,从汽车价格上转移到汽车的舒适程度与油耗上,这样就相当于将自己的球队由客场转到主场,接下来的谈判相对来说也就顺利多了。



学谈判

商务谈判是商业活动非常重要的一部分。任何商业活动都离不开谈判,哪怕是最简单的买卖,也离不开这个过程。有人说商务谈判是一门科学,有人说是一门艺术,但这两种说法都不全面。商务谈判其实就是商业经营的一个过程,也是一种手段。在一般人眼中,商务谈判大多是指商业利益实体之间的谈判,也是我们常遇到的情形。

商务谈判的特点很明显,因为谈判对象多半具有不确定性和广泛性,谈判双方既互相排斥又要紧密合作,所以谈判的过程不仅多变,还有很大的随机性;谈判的结果既公平,又隐藏很大的不平等性。

了解商务谈判的这些特点,就应采取相应方案,做好充分的准备。从整个经济形势、市场情况和自己的长远利益出发,从宏观上把握谈判的进程和结果。

以下是商务谈判的几个小建议:

1. 应选择好目标市场:瞄准自己要销售或者采购的目标市场,并进行充分的调查研究,全面了解市场的整体情况和目标对象情况。
2. 选择好交易的对象:通过各种管道和途径,全面了解、分析交易