

一开口就 YIKAIKOUJIU YINGTANPAN 赢谈判

12天掌握商务洽谈的96个口才技巧



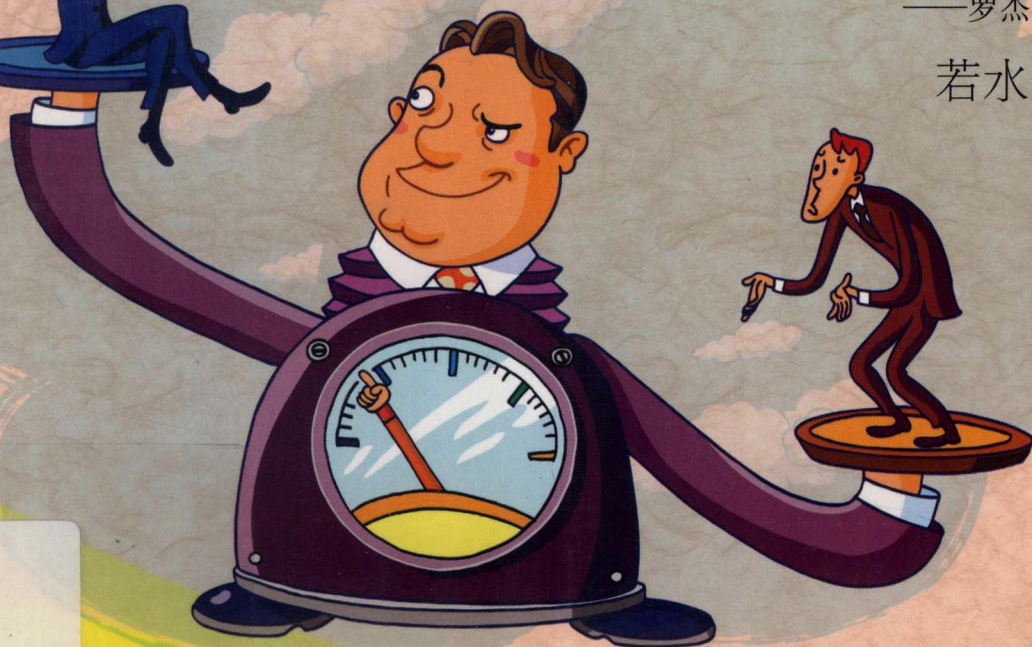
● 好口才才能使你雄辩滔滔，占尽上风。

——埃及谚语

● 这个世界上还有什么生意比谈判来钱更快呢？

——罗杰·道森

若水 / 编著



 好口才好人生 书系
HAOKOUCAI HAORENSHENG SHUXI

舌尖战胜对手，口才促成合作

一开口就 YIKAIKOUJIU YINGTANPAN 赢谈判

12天掌握商务洽谈的96个口才技巧

若水/编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

会谈判才能在商务竞争中为己方争取利益和发展空间,而谈判最重要的技巧就是口才技巧。

本书是专门针对商务谈判而编写的一部谈判口才书,书中较为详细地介绍了各种谈判所需的口才技巧。如果你经常出席商业谈判场合,如果你正为自己的谈判口才苦恼,如果你想进一步提高自己的谈判口才,那么仔细阅读本书,用心学好每一种技巧,相信你的谈判能力将会有显著的提高。

图书在版编目(CIP)数据

一开口就赢谈判:12天掌握商务洽谈的96个口才技巧 / 若水编著. — 北京:中国纺织出版社,2013.1
(好口才好人生书系)
ISBN 978-7-5064-9323-9

I. ①—… II. ①若… III. ①商务谈判—口才学
IV. ①F715.4 ②H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第255695号

策划编辑:关 礼 金 彤 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市南阳印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2013年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:200千字 定价:29.80元

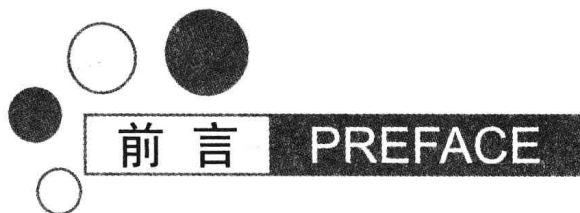
凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

谁能说得巧，说得妙，
谁就能赢谈判！



好口才才是优秀谈判者必须具备的能力！





前言

PREFACE

现代社会中，商务谈判在企业的经营活动中起着越来越重要的作用。商务谈判的技巧适用于公司与公司之间，销售员与客户之间。掌握好商务谈判的技巧，可以帮助我们掌握谈判的主动，最后顺利签下订单。

然而，想要成为一名真正的商务谈判高手并不容易，在这个充满竞争、高手如云的社会里，我们必须掌握一定的谈判技巧，才能在谈判中游刃有余。

谈判最重要的技巧就是口才技巧。商务谈判的过程就是谈判者语言交流的过程。在商务谈判中，语言就像是桥梁，占据着重要地位，对谈判的结局起着决定性作用。因此，在商务谈判中，如何恰如其分地应用语言技巧争取谈判的成功，是谈判者应该考虑也是必须考虑的问题。

那么，怎样才能学好商务谈判的语言呢？这里可供选择的方式有很多种，例如参加培训班，上网学习等。但是参加培训班不仅要花大量的时间，还需要大量的精力；上网学习一般又没有系统完整的介绍。现在有一种既节省时间、精力，又系统完整的方法可供你选择，这种方法就是阅读。阅读是一种效率极高的学习方法。当然保证阅读效率的前提是有一本好书的陪伴，而在众多书籍中本书就是你最好的选择。

本书是专门针对商务谈判而编写的一本谈判口才书，书中详细地介绍了各种谈判的技巧，例如开局的技巧、议价的技巧、拉近与对手距离的说话技

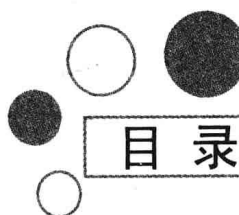
巧……在讲述这些技巧时，又穿插了贴近生活的事例，不仅带给读者丰富的理论知识，也给读者分享了一些实践经验，给读者实质性的帮助。

本书总共分为12章，每一章中讲述了8种不同的谈判技巧。读者每天熟读一章，循序渐进，12天内就可以掌握96种实用至极的谈判技巧。

如果你经常出席商业谈判，如果你正在为自己的谈判口才苦恼，如果你想进一步提高自己的谈判口才，那么，请仔细阅读本书，用心学好每一种技巧，相信12天后你的谈判能力将会有显著的提高。

编著者

2012年11月



目录 CONTENTS

第一天 抢占先机——开局赢才能步步为“赢”

1. 先声夺人，用好开场白让你在开局中把握主动 / 2
2. 谈判开局时善用“大小刺激定律” / 4
3. 营造和谐开局氛围，避免针锋相对的言辞 / 7
4. 钳子策略的启示：简单的话语+必要的沉默 / 9
5. 别因你的话让谈判开局变成僵局 / 12
6. 寒暄中可能失去先机也可能抢得先机 / 15
7. 谈判开局的“十六字方针” / 18
8. 不可不知的开局策略 / 21

第二天 利益为上——多谈价格少谈立场

9. 不要太过执著于自己的立场 / 26
10. 拆分总价作用显著 / 28
11. 报价、询价、还价有策略 / 30

- 12. 坚守自己的价格底线 / 33
- 13. 在谈价格时，要善用“登门槛效应” / 36
- 14. 通过谈话了解对方的底线 / 39
- 15. 用语言引导，让对方先出价格 / 42
- 16. 先谈价值后谈价格 / 45

第三天 谈判太极——你来我往之中见功力

- 17. 让对方首先表态 / 48
- 18. 谈判中陈述的学问 / 50
- 19. 天衣无缝的回答艺术 / 53
- 20. 他山之石，可以攻玉 / 56
- 21. 说话要留有余地 / 58
- 22. 懂得拒绝，果断地说“不” / 60
- 23. 集中火力，先攻对方的死穴 / 63
- 24. “如果”一词是个逃生梯 / 65

第四天 软硬兼施——能屈能伸才是谈判智慧

- 25. 聪明让步反而能获利 / 68
- 26. 劣势中的应对技巧 / 71
- 27. 把问题丢进荆棘里 / 74
- 28. 不要用强硬的话来表明自己立场 / 77
- 29. 拒绝要“软”说 / 79
- 30. 有效利用威胁的话 / 81
- 31. 句句紧逼，不给对方回旋的余地 / 83

32. 善用最后通牒 / 86

第五天 拉近距离——达成共识要有和谐氛围

33. 模仿对方也能拉近距离 / 90

34. 请求帮助，创造共同语言 / 92

35. 开诚布公地与对方谈判 / 94

36. 言明对方能够获得的好处 / 97

37. 恰当赞美，拉近距离 / 99

38. 用幽默的话缓解紧张的气氛 / 102

39. 谈判间歇可以话家常 / 104

40. 交谈要懂得投其所好 / 107

第六天 善于倾听——听得明白才能谈得到位

41. 有效倾听是说得正确的前提 / 110

42. 听出对方的弦外之音才能准确回应 / 113

43. 听出对方话里的虚实 / 116

44. 听出对方无意间透露的信息 / 119

45. 听出对方话里的漏洞才能有效反击 / 122

46. 听出对方的不自信，适时打压对方 / 125

47. 听出对方的情绪 / 128

48. 听出对方的真正需求，才能把话说进对方心坎 / 131

第七天 精于提问——问得巧妙才能赢得绝妙

49. 做最会提问的谈判者 / 134

- 50. “为什么”的艺术 / 136
- 51. 要让对方多做选择题 / 138
- 52. 不同谈判阶段的提问技巧 / 140
- 53. 把握提问的有利时机 / 142
- 54. 谈判中的“投石问路”策略 / 144
- 55. 让提问产生更好的效果 / 147
- 56. 提问时的注意事项 / 149

第八天 跳出常规——出奇才能制胜

- 57. 有时候需要吹毛求疵 / 152
- 58. 沉默是金的口才策略 / 154
- 59. 化批评为赞美，用反语进攻 / 156
- 60. 以退为进，逆转局势 / 158
- 61. 以柔克刚，让对方无计可施 / 161
- 62. 巧用“傻言傻语”获得谈判优势 / 163
- 63. 提出更多需求，助你从谈判中获得更多利益 / 165
- 64. 谈判中说话也可硬气 / 167

第九天 机智救场——化解尴尬和对峙让谈判继续

- 65. 如何打破谈判僵局 / 172
- 66. 用“流星战术”暂时岔开话题 / 176
- 67. 运用拖延战术助你走出谈判困境 / 178
- 68. 如何应对“我要请示上级” / 180
- 69. 用激将法赢得对方 / 182

- 70. 用理喻法驳倒对方 / 185
- 71. 模糊表态，为双方留下缓冲余地 / 188
- 72. 巧用迂回策略赢得谈判 / 190

第十天 绕开误区——千万别踏入谈判雷区

- 73. 谈判中示弱的话不可过度 / 194
- 74. 未战先降不可取 / 196
- 75. 忌三句话不离对谈判结果的追问 / 198
- 76. 只顾着自己说，不善听对方说话 / 201
- 77. 了解不足就仓促作决定 / 203
- 78. 小心语尾词让你“吃败仗” / 206
- 79. 别因情绪失控而说不恰当的话 / 209
- 80. 过度贪婪而忽视对方的底线 / 212

第十一天 保持警惕——别被对方的话牵着鼻子走

- 81. 太顺利的地方肯定有陷阱 / 216
- 82. 留意对方的假意退出 / 219
- 83. 把精力集中于主要问题上 / 221
- 84. 如何应对上来就宣布底线的对手 / 223
- 85. 决不松口，除非交换 / 226
- 86. 留心虚拟假设与话题转移 / 229
- 87. 小心对方把他自己的话变成了你的意见 / 232
- 88. 别被对方的赞美冲昏了头 / 234

第十二天 正和博弈——唇枪舌剑只为实现双赢

- 89. 给出利益，才能收获利益 / 238
- 90. 站在对方立场，有效实现共赢 / 241
- 91. 阐述清楚“一荣俱荣，一损俱损”的道理 / 243
- 92. 把话说到对方心坎上，实现合作 / 245
- 93. 照顾对方的心理需求 / 248
- 94. 即使掌握了对方的弱点，也别逼人太甚 / 251
- 95. 拒绝的话别说得太绝 / 256
- 96. 记得道贺，为下次合作奠定基础 / 258

第一天

抢占先机——开局赢才能步步为“赢”

谈判的开局阶段非常重要,经验丰富的谈判者能够在谈判的开局阶段摸清对方的意图,掌握对方的基本情况,在此基础上,采取相应的策略,抢占先机,步步为“赢”。那么在谈判的开局阶段我们应该怎样说才能抢占先机呢?掌握了本章的口才技巧,你就能赢在开局。





1. 先声夺人，用好开场白让你在开局中把握主动

掌握主动权是谈判获得胜利的关键因素，因此我们要争取在谈判的开局阶段把握主动。要想掌握谈判的主动权，我们首先应该重视谈判的开场白，因为谈判的开场白主要有以下作用：第一，拉近双方的距离；第二，营造彼此间的信任基调；第三，提升双方对谈判的兴趣。如果我们把开场白说得很精彩，那么我们就可以营造一个和谐融洽的氛围，便于双方进一步交流沟通。

要想赢在开局，就一定要准备一个好的开场白。那么，究竟怎样才能把开场白说得精彩呢？下面几点需要大家掌握：

（1）可以先向对方提出一个要求。在这个过程中，如果你先表达出自己的要求，那么你就掌握了谈判的主动权。因为，不论对方采取的是同意或者是保留的态度，你都可以根据对方采取的态度来调整自己的策略，而不需要猜测对方真实的想法。这样，就会在心理上占据一种优势，既增加你获胜的可能性，又可以减少谈判的阻力。

（2）可以让对方先提出要求。当你对对方的真实意图不够明确时，不妨让对方首先提出要求，这样你就可以针对对方的要求，想出应对的策略。一方面，可以避免由于不了解对方的真实想法而做出错误的分析；另一方面，还可以给你提供足够的空间让你有回旋的余地和思考的机会。

（3）可以在对方发言后提出你的高要求。如果我们在谈判的开始阶段就提出较高的要求，那么对方可能很难同意我们的要求。但是如果这个要求是在对方发言后提出来的，那么就会让对方觉得我们的要求是在深思熟虑的基础上

做出的，给对方留下一个谨慎和专业的印象，同时也能比较好地体现出我们的诚意。

（4）可以就你感兴趣的问题提出你的要求。谈判开始的过程往往是双方充满防备和试探的阶段。因此为了显示你的合作诚意，你可以大方地就你喜欢的事情和比较容易接受的事情提出你的要求，这样不仅可以营造一种愉快友好的气氛，而且还可以让你获得对方的信任，让对方比较容易接受你之后所提的要求。

（5）恰当地利用幽默。幽默是一种智慧，如果你在谈判的开场阶段运用一些小幽默，那么不仅可以缓和谈判的气氛，而且还可以让谈判很自然地过渡到主题。

（6）适时地利用故事。谈判是枯燥的，对双方来说都是一个艰辛的过程。如果能在谈判的开场阶段，引用小故事，对方就不会觉得那么枯燥无味，精神上的紧张会有所缓解，谈判的气氛也会因此而更加和谐。

说好了谈判的开场白，有利于谈判在一个比较轻松和愉快的环境中进行。同时也能够让你因为开场白的精彩获得众人的赞赏，并因此建立自信，从而使自己在接下来的谈判中继续保持良好的状态。而这时，取得商务谈判的胜利，就变得轻而易举了。



2. 谈判开局时善用“大小刺激定律”

在开始谈判时，首先提出一个高于预期的条件，这样往往可以让我们抢占先机，赢在开局。这种方法是有理论依据的。心理学上的“大小刺激定律”就是指这样的一种现象：

当我们想要对他人提出一个要求时，首先要提出一个比我们预期的要求还高的要求来，对方往往不能接受我们先提出的那个更高的要求，这时，我们再降低要求，而这“降低的要求”才是我们真正的要求，看到我们降低要求后，对方往往容易接受。

这就是“大小刺激定律”，高的要求就是大刺激，低的要求就是小刺激。当我们想要达到某个目的时，不妨先向对方提出一个更高的要求——大刺激，来让对方无法接受，然后就势提出低的要求——小刺激，这时，对方就会因为已经受到过大刺激，所以，对相对较低的要求——小刺激就更容易承受。

心理学家告诉我们，之所以会这样，是因为人们在最初时受到的刺激越强，那么，他们对后来的刺激就会越迟钝。这就是心理学上的一个关于心理刺激的定律：人们受到第一次大刺激，能够缓解他受到的第二次较小的刺激。也就是说，当前面的刺激很大时，就会使后面的小刺激显得微不足道。

在谈判中运用“大小刺激定律”能够很好地帮助我们实现目的。下面事例中的谈判者就是运用“大小刺激定律”取得了谈判的胜利。

小镇有一家新办的工厂。为了进一步发展，工厂老板决定向镇政府申请支持。