



你是什么类型的老实人？

直言不满、感情用事的“英雄”型？
不停同对方比较的“权力”型？
凡事唯命是从、屈于下风的“雏鸟”型？
以为佯装不知就能过关的“漠不关心”型？

口ベタ、弱気な人でもできる！
交渉がうまくいく「問いかけ」の技術

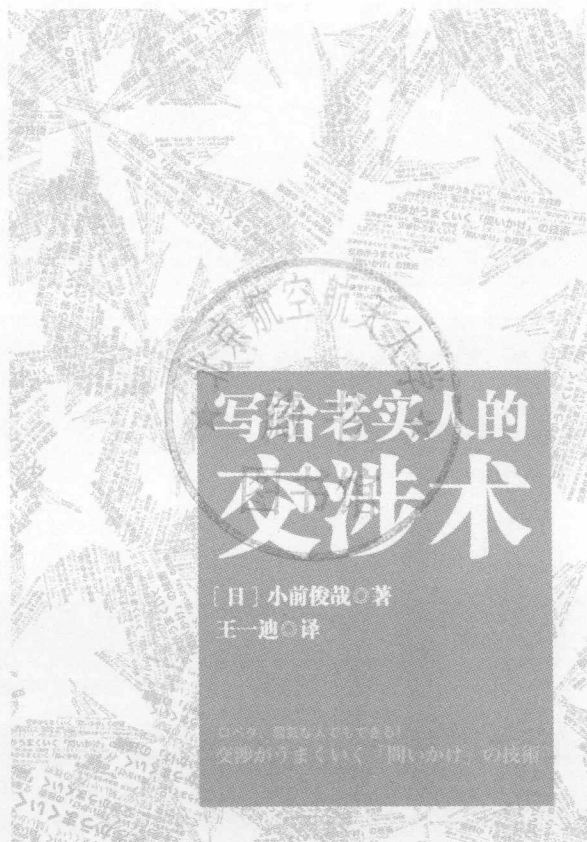
写给老实人的 交涉术

[日] 小前俊哉◎著 王一迪◎译

日本人际沟通专家亲授
如何让老实的个性成为交涉的最佳利器

013955417

C912.35-49
02



北航

C1663683

C912.35-49

02

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

写给老实人的交涉术 / (日) 小前俊哉著; 王一迪译. —北京: 中国人民大学出版社, 2013

ISBN 978-7-300-17523-2

I. ①写… II. ①小… ②王… III. ①谈判学—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 110719 号

上架指导: 沟通 / 谈判

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问 北京诚英律师事务所 吴京菁律师

北京市证信律师事务所 李云翔律师

写给老实人的交涉术

[日] 小前俊哉 著

王一迪 译

Xiegei Laoshiren de Jiaosheshu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

规 格 145 mm × 210 mm 32 开本

版 次 2013 年 6 月第 1 版

印 张 6.625 插页 1

印 次 2013 年 6 月第 1 次印刷

字 数 104 000

定 价 32.90 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

知识让世界更简单!

湛庐文化
Cheers Publishing

前言

人生随时随地都在交涉

迄今为止，有很多的研修班以及书籍都曾介绍过交涉术——它们广泛应用于商业领域，是一种精湛的技艺，它们是关于如何让交涉的对方说出“YES”的技巧，还包括一些清楚表达自己想法的方法论。传授交涉术的人也是那些经历过无数复杂的谈判与交涉场面的律师、咨询师等人。

我也认真学习了他们传授的交涉术，掌握了他们看待问题精准的视角以及处理问题巧妙的技巧，并通过研修班等方式传授给更多的人。

我对沟通以及商业技巧等有一些深入研究，而且也

开设过很多期研修班，尽管如此，要是问我是否已经熟练实践了这些“专业的交涉术”，说实话，我只能说在我回顾过去时，脑海中留下的都是一些滑稽且惨痛的经历。

我想，不太会讲话的人、性情急躁的人、不会自我主张的人、胆小的人、容易自我否定的人，似乎都没有能力很好地开展交涉。我以前也是不会交涉的人，心里想“只要好好工作不就可以了吗”，我往往被这种想法所支配，便用强硬的言行来掩盖自己内心的脆弱，虚张声势，认为自己是理想完美主义者，还曾经标榜正义。

因此，在相当长的一段时间里，我在交涉时会说出一些根本没有必要说出来的话，言行上也不会考虑对方的情绪就去与对方沟通，导致交涉进展并不顺利。正因为自己的言行缺乏深思熟虑，同时也缺乏自我管理，我患上了抑郁症，长时间饱受挫折感、自暴自弃的想法的折磨，完全无法与人沟通，给很多人都添了不少的麻烦。遗憾的是，我根本就不能灵活有效地运用那些专业的交涉术。

也有很多人由于过于愚直，整天都愁眉不展，对自己的言行总是后悔不已。在我看来，对处于弱势的人来讲，专业的交涉术或许过于冠冕堂皇，或者说只是空有其表，

看上去就像另外一个人在说话一样。

无法感受到使用专业的交涉术带来的好处，也可能是人们无法活用它的理由之一。打个比方，你的交涉很顺利，但即使这样，公司也没有给你涨工资，甚至也没有表扬你。而人如果没有利益的驱动，则是不会认真开展工作的。

但首先希望各位读者理解的一点是，在日常工作和生活中，即便你因为不知如何是好而犹豫不决的时候，也还是有需要交涉的事情。仔细想想看，我们是不能逃避交涉的，交涉就是日常生活中的一种沟通方式。即使你没有获得他人的褒扬之辞，即使不给你涨工资，你的精神压力也会在交涉、沟通的过程中得到释放，从而获得对目前工作及生活状态的满足，这都是切实可实现的。

即使不运用那些专业的交涉术，我们也有办法应付……这才是我写这本书真正的目的。

我希望按照自己的想法和方式，为那些像从前的我一样不擅长“专业交涉”的人写一本交涉手册，同时也包括沟通的基础部分在内。本书命名为“写给老实人的交涉术”，希望所介绍的内容对各位读者来讲都是实用的技巧。

这本书分为“写给老实人的交涉术”和“询问式交涉的实践”两大部分。第一部分中穿插着我自己的经验和一些例子，主要以自我毁灭型交涉以及“询问”为什么有助于交涉为中心主题展开。第二部分中包括交涉中应该采用什么样的说话方式等，我尽量从想法、情绪等方面具体归纳出了8项“铁则”供大家参考。

实际上，我在交涉的过程中会显得很笨拙，又属于“自我毁灭型交涉”。因此在撰写这部书时，我是在反复试错的基础上，尽可能归纳整理出了一些“如果是这样的话，就能够应对交涉”的方法。如果你认为“自己不会开展什么交涉”“交涉对我来讲很头痛”“没等开始交涉就已经放弃了”“感觉不到交涉有什么好处”的话，那么就请你在读了这本书后一定尝试一下这些方法和技巧。

- ★ 您知道自己为阅读付出的最大成本是什么吗？
- ★ 您是否常常在读过一本书后，才发现不是自己要读的那一本？
- ★ 您是否常常发现很多书都是一时冲动买下，至今一字未读？
- ★ 您是否常常感慨书的价格太贵，两百多页，值四十多元钱吗？

老 阅读的最大成本

读者在选购图书的时候，往往把成本支出的焦点放在书价上，其实不然。

时间才是读者付出的最大阅读成本。

阅读的时间成本=选择花费的时间+阅读花费的时间+误读浪费的时间

老 选择合适的图书类别

目前市场上的**图书来源**可以分为**两大类，五小类**：

1. 引进图书：引进图书来源于国外出版公司，多从其他语种翻译成中文出版，反映国际发展现状，但与中国的实际结合较弱，其中包括三小类：

a) 教科书：理论性较强，体系完整，但多为学科的基础知识，适合初入门的、需要系统了解一门学问的读者。

b) 专业书：理论性、专业性均较强，需要读者拥有比较深厚的专业背景，阅读的目的是加深对一门学问的理解和认识。

c) 大众书：理论性、专业性均不强，但普及性较强，贴近现实，实用可操作，适合一门学问的普通爱好者或实际操作者。

2. 本土图书：本土图书来源于中国的作者，反映中国的发展现状，与中国的实际结合较强，但国际视野和领先性与引进版相比较弱，其中包括两小类，可通过封面的作者署名来辨别：

a) “著作”：大多为作者亲笔写就，请读者认真阅读“作者简介”，并上网查询、验证其真实程度，一旦发现优秀的适合自己的作者，可以在今后的阅读生活中，多加留意并了解。

b) “编著”图书：汇编了大量图书中的内容，拼凑的痕迹较明显，建议读者仔细分辨，谨慎购买。

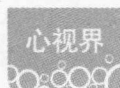
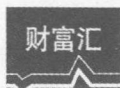
老 阅读的收益

阅读图书最大的收益，来自于获取知识后，**应用于自己的工作和生活**，获得品质的**改善和提升**，油然而生无限的**满足感**。

老 我们出版的所有图书，封底和前勒口都有“湛庐文化”的标志



并归于两个品牌



老 找“小红帽”

为了便于读者在浩如烟海的书架陈列中清楚地找到湛庐，我们在每本图书的封面左上角，以及书脊上部47mm处，以红色作为标记——称之为“小红帽”。同时，封面左上角标记“湛庐文化 Slogan”，书脊上标记“湛庐文化 Logo”，且下方标注图书所属品牌。



湛庐文化主力打造两个品牌：**财富汇**，致力于为商界人士提供国内外优秀的经济管理类图书；**心视界**，旨在通过心理学大师、心灵导师的专业指导为读者提供改善生活和心境的通路。

老 用轻型纸

您现在正在阅读的这本书所使用的是轻型纸，有白度低、质感好、韧性好、油墨吸收度高等特点。

老 关注阅读体验

我们目前所使用的字体、字号和行距，是在经过大量调查研究的基础上确定的，符合读者阅读感受。每页设计的字数可以在阅读疲劳周期的低谷到来之前，使读者稍作停顿，减轻读者的阅读疲劳，舒适的阅读感觉油然而生。

所有的一切都是为了给您更好的阅读体验，代表着我们“十年磨一剑”的专注精神。我们希望湛庐能够成为您事业与生活中的伙伴，帮助您成就事业，拥有更为美好的生活。

★《正能量》

《新智囊》2012年经管类十大图书，京东2012好书榜年度新书。

35年职业经理人养成心得，写给有追求的职场人。

聆听总裁的职场故事，发掘自己与生俱来的正能量。

★《牛奶可乐经济学》

国家图书馆“第四届文津奖”十本获奖图书之一，唯一获奖的商业类图书。

搜狐、《第一财经日报》2008年十本最佳商业图书。

用经济学的眼光看待生活和工作，体验作为“经济学家”的美妙之处。

★《清单革命》

《中国图书商报》商业类十大好书。

全球思想家正在读的20本书之一。

一场应对复杂世界的观念变革，一部捍卫安全与正确的实践宣言。

★《大而不倒》

《金融时报》·高盛2010年度最佳商业图书入选作品。

美国《外交政策》杂志评选的全球思想家正在阅读的20本书之一。

蓝狮子·新浪2010年度十大最佳商业图书，《智囊悦读》2010年度十大最具价值经管图书。

一部金融界的《2012》，一部丹·布朗式的鸿篇巨制。

★《金融之王》

《金融时报》·高盛2010年度最佳商业图书。

蓝狮子2011年度十大最佳商业图书，《第一财经日报》2011年度十大金融投资书籍。

一部优美的人物传记，一部独特视角的经济金融史。

★《快乐竞争力》

蓝狮子2012年度十大最佳商业图书。

赢得优势的7个积极心理学法则，全美10大幸福企业“幸福感”培训专用书。

★《大客户销售》

蓝狮子·新营销2012最佳营销商业图书。

著名营销及销售行为专家孙路弘最新作品，一本提升大客户销售能力的实战秘笈。

★《自营销》

百道网2013年度潜力新书。

全球最具创意广告公司CP+B掌门人的洞见之作，让好产品和好营销同唱一首歌。

★《认知盈余》

2011年度和讯华文财经图书大奖。

看“互联网革命最伟大的思考者”克莱·舍基如何开启无组织的时间力量。

看自由时间如何成就“有闲”世界，如何引领“有闲”经济与“有闲”商业的未来。

★《爆发》

百道网2013年度潜力新书。

大数据时代预见未来的新思维，颠覆《黑天鹅》的惊世之作，揭开人类行为背后隐藏的模式。

★《微力无边》

2011年度和讯华文财经图书大奖“最佳装帧设计奖”。

中国最早的社会化媒体营销研究者杜子建首部作品，一部微博前传，半部营销后传。

★《神话的力量》

《心理月刊》2011年度最佳图书奖。

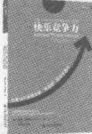
在诸神与英雄的世界中发现自我，当代神话学大师约瑟夫·坎贝尔毕生精髓之作。

★《真实的幸福》

《职场》2010年度最具阅读价值的10本职场书籍。

积极心理学之父马丁·塞利格曼扛鼎之作。

哈佛最吸引人、最受欢迎的幸福课。



延伸阅读

《魏斯曼演讲圣经 1：说的艺术》

- ◎ 全球顶级商务沟通大师、世界排名第一的演讲教练杰瑞·魏斯曼经典演讲著作，《财富》杂志 8 本商业必读书之一。
- ◎ 创新工场 CEO 李开复鼎力推荐的“全球演讲第一书”。



《魏斯曼演讲圣经 2：答的艺术》

- ◎ 全球顶级商务沟通大师、世界排名第一的演讲教练杰瑞·魏斯曼经典演讲著作。
- ◎ 面对棘手的问题，答案并不是最重要的，重要的是，你应该如何做出回答。



《魏斯曼演讲圣经 3：臻于完美的演讲》

- ◎ 全球顶级商务沟通大师、世界排名第一的演讲教练杰瑞·魏斯曼经典演讲著作。
- ◎ 演讲大师的真实案例，帮你完成一场完美的演讲。



《哈佛经典沟通术》

- ◎ 秉承哈佛商学院实战特色，从人性角度破解沟通难题，“多元智能理论”之父霍华德·加德纳倾力推荐。
- ◎ 《哈佛商业评论》、《奥普拉杂志》、ESPN 电台、CBS 广播公司资深专家的沟通建议。



《哈佛经典谈判术》

- ◎ 美国最著名的谈判学、心理学大师经典之作。
- ◎ 美国企业界、商学院最受欢迎的谈判课程，长踞亚马逊谈判类图书排行榜前列。
- ◎ 获得国际冲突预防与解决协会“杰出图书奖”，管理大师史蒂芬·柯维、沃伦·本尼斯鼎力推荐。



KUCHI-BETA, YOWAKI NA HITO DEMO DEKIRU!
KOSHO GA UMAKU IKU "TOIKAKE" NO GIJUTSU

by Toshiya Komae

Copyright © 2008 Toshiya Komae

All rights reserved.

Originally published in Japan by DIAMOND, INC., Tokyo

Chinese (in simplified character only) translation rights
arranged with DIAMOND, INC., Japan
through THE SAKAI AGENCY.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2013 by China
Renmin University Press.

本书中文简体字版由 DIAMOND, INC., Tokyo 授权
在中华人民共和国境内独家出版发行。未经出版者书面
许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何
部分。

版权所有，侵权必究。

目 录

前 言 人生随时随地都在交涉	/1
----------------	----

第一部分

写给老实人的交涉术

第 1 章 为什么“专业的交涉术”常常不起作用	/3
-------------------------	----

不知道什么时候应该进行交涉

如果不是硬性指示或命令，应该都能进行交涉

交涉并不是单纯的胜负较量

第 2 章 你是哪种老实人	/19
---------------	-----

交涉中自我毁灭的4种类型

★ 类型 1：英雄型，“直言不满、感情用事”

★ 类型 2：权力型，“不停同对方比较”

★ 类型 3：雏鸟型，“凡事唯命是从、屈于下风”

★ 类型 4：漠不关心型，“以为佯装不知就能过关”

自我毁灭型交涉的6大特征

- ★ 特征1: 把责任归咎于性格
- ★ 特征2: 过于追求完美
- ★ 特征3: 不知不觉就想教育教育对方
- ★ 特征4: 一门心思不想让别人认为自己无能
- ★ 特征5: 认为理论上正确就可以了
- ★ 特征6: 还没有意识到要进行交涉, 就开始交涉了

第3章 询问式交涉, 真正的制胜之道

/41

掌握“询问式交涉”

“询问式交涉”为什么会有效

顾问们为什么要“鹦鹉学舌”

询问后的改变

首先要明确理由

“询问式交涉”中的注意事项

即使不自我主张也可以开展交涉

第二部分

询问式交涉的实践

第4章 “1W3H”, 询问式交涉的基本技巧

/63

- ★ W 相互理解! (共鸣)
- ★ H 不放手! (目的)
- ★ H 不陷进去! (对方和自己)
- ★ H 放下! (情绪、性格)

第 5 章 询问式交涉的 8 大铁则 /71

- ★ 铁则1 答案或许就在对方
- ★ 铁则2 观察对方
- ★ 铁则3 确认对方最终是满意的
- ★ 铁则4 事先明确自己所期望达到的目标
- ★ 铁则5 用容易明白的理由坚持下去
- ★ 铁则6 尊重对方的“在意之处”
- ★ 铁则7 自己做出最后的抉择
- ★ 铁则8 不忘诚实，进行一场“完美的交涉”

第 6 章 进一步顺利开展交涉的 10 大关键 /169

- ★ 关键1 模拟：设想各种场景
- ★ 关键2 信息：日常要有意识地收集信息
- ★ 关键3 询问的技巧：掌握好聆听后再询问的节奏
- ★ 关键4 曲线球：一点点增加交涉的柔韧度
- ★ 关键5 失败：糟糕……正视这种心情很重要
- ★ 关键6 布局：失败时更要思考下一步棋
- ★ 关键7 成长：表扬自己
- ★ 关键8 伙伴：只有自己最了解自己
- ★ 关键9 羞辱：加倍报复是愚蠢之举
- ★ 关键10 反省：过于认真的你最需要

结 语 当你认为自己已经掌握了“专业的交涉术”时 /187

译者后记 /191

第一部分

写给老实人的交涉术