

QIYE CHENGZHANG LI SHUJIA
企业成长力书架

陈星全◎著

谈判攻略

销售这样谈最有效

真正的谈判
始于谈判之前

没有“最无赖”
只有“更无赖”

舌灿莲花，
引君入瓮

以退为进
取而不舍

一定要拥有
胜过对手的
力量

坚定立场
控制关键点

知彼之前
先要知己

本书将助你**破茧成蝶**，让你在**最短的时间内把握谈判技巧**，创造一流的销售业绩，成为**销售谈判高手**。熟读本书，将使你从容地**直面谈判过程中的各种挑战**，并品尝到付出艰辛努力之后所带来的**成功喜悦和快感**，打造出属于自己的一片**广阔天地**，不断向**销售谈判大师**创造的销售纪录迈进！

中国财富出版社

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

陈星全◎著

谈判攻略

——
销售这样谈最有效

中国财富出版社

(原中国物资出版社)

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判攻略：销售这样谈最有效 / 陈星全著. —北京：中国财富出版社，2012. 6

（企业成长力书架）

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4212 - 4

I. ①谈… II. ①陈… III. ①贸易谈判 IV. ①F715. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 052660 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 丰 虹

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国财富出版社（原中国物资出版社）

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568（发行部） 010 - 52227588 转 307（总编室）

010 - 68589540（读者服务部） 010 - 52227588 转 305（质检部）

网 址 [http: //www. clph. cn](http://www.clph.cn)

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4212 - 4/F · 1724

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2012 年 6 月第 1 版

印 张 16. 75 印 次 2012 年 6 月第 1 次印刷

字 数 240 千字 定 价 32. 00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

编委会

主 编：邓 明 范建华 黄 华

副主编：范虹轶 王 景

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景
段淑红 吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华
王占坡 李 艺 赵丽丽 任晓明 孙洪东
李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏 高 伟
杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽
李丽丽 张 超 陈星全

序 言

无论你愿意与否，你都是一名谈判者。谈判是生活中无法避免的现实。你要和老板商量提薪；要与陌生人商定买房的价钱；两个律师解决一起交通事故引出的诉讼；几家石油公司计划联合勘探近海石油；市政府官员与工会领袖会谈以避免公交司机罢工；当年美国国务卿和苏联外长试图就限制核武器达成协议……以上这些都是谈判。

每个人每天都要与别人进行谈判。就像莫里哀笔下一辈子追求谈吐高雅的汝尔丹先生那样，我们有时在不知不觉中与别人谈判。比如，你和爱人商量去哪里吃饭，或者与孩子商定他们何时熄灯睡觉。谈判是从别人那里寻求自己所需的一个基本途径，是与谈判对方存在相同和不同利益时寻求解决方案的相互交流。

冲突日益增多，需要谈判的场合也越来越多。每个人都希望自己的事情由自己来决定，人们越来越不愿意听别人发号施令。由于人与人之间的不同，我们需要用谈判来消除分歧。不论是在商界、政界还是家庭中，人们更多的是通过谈判来解决问题、做出决定。即使是打官司，人们也经常在审判前庭外和解。

人们发现自己处在两难之中时，有温和与强硬两种谈判技巧。温和者总是避免双方的摩擦冲突，为了达到共识，往往很快作出让步，他希望能

个愉快的解决方案，但却常常发现自己被别人利用而不得不咽下苦果；强硬者则认为谈判是一场意志的较量，谁采取的立场更极端，谁能硬撑到最后，谁就能赢，可结果往往是硬碰硬，不但弄得自己筋疲力尽，而且也伤害了自己与对方建立起的关系。其他一些谈判技巧都介于两者之间，无非是要在既有所得而又不伤和气之间寻找平衡。

我们在生活当中都知道这样一个事实：你要想钓到鱼，其中最重要的东西就是鱼饵。不同种类鱼对于鱼饵的喜好也不同，因此，你必须站在鱼儿的立场上去思考它们喜欢吃什么。

同理，作为一名谈判者，你要想“钓”到客户，就要站在客户的角度思考问题，弄清楚客户的心里到底在思考些什么，这样你才能更好地提升你的业绩，取得成功。

彼得·伊利亚德曾说：“今天你如果不生活在未来，那么，明天你将生活在过去。”做销售，如果你不设法提升自己的销售能力，那么，你将走在别人的身后，成为一个落伍的销售人员，最终将被残酷地淘汰！

由此可见，作为一名销售谈判人员，你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智，既要满足客户的需求，处理客户异议，又要达到销售的目的；既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。

作为一名销售谈判人员，应该从态度和技能两方面进行修炼。阿基米德说：“给我一个支点，我就能撬起整个地球。”所以，谈判人员要培养阿基米德这种巧干的“销售谈判技巧”和“销售谈判心态”，良好的谈判技能就是成功销售的支点。

本书是一本结合销售实践和谈判技巧的实用工具书，对销售谈判人员在谈判过程中的不同阶段、消费者的不同心理，以及谈判者应该怎么去面对客户等方面都作了详细的介绍，相信会对销售谈判人员的工作有指导作用。

所以，在谈判中，你要想提升你的销售业绩，就一定要懂得察言、观色、攻心，正确处理客户异议，真正明白心理学对谈判的重要性，从而让自己成为销售谈判行业中的一名佼佼者。

本书内容通俗易懂，书中配有情境再现和大量实际案例，有助于销售谈判者深入领会、快速吸收；栏目设置精彩纷呈，模块中有与客户的对话环节，让谈判者站在客户的角度换位思考问题，给谈判者以思考与回味的余地和空间，从而避免推销综合征，使销售员从根本上理解销售的本质，提升自我销售境界。

本书将助你破茧成蝶，让你在最短的时间内掌握谈判技巧，创造一流的销售业绩，成为销售谈判高手。熟读本书，将使你从容地直面谈判过程中的各种挑战，并品尝到付出艰辛努力之后所带来的成功喜悦和快感，打造出属于自己的一片广阔天地，不断向销售谈判大师创造的销售纪录迈进！

最后，祝大家都能实现自己的销售梦想，成为行业的销售谈判专家。

作 者

2012 年 1 月

目 录 CONTENTS

第一章 知彼之前先要知己

——谈判前的自我认识	1
实力：有实力打持久战吗	3
专业：有专业知识作为依据吗	7
助力：有相关法律可以借力使力吗	12
计策：能暂时蒙混过关吗	16
支持：有本钱拒不让步吗	21

第二章 真正的谈判始于谈判之前

——谈判前的信息、心理准备	27
布局：做好打心理战的准备	29
统筹：谈判就是一场信息战	34
内究：战前沙盘推演	38
预测：做好被“拖”的准备	41
万全：我该带一条底线还是另一套方案	45
礼仪：理清礼仪节度	49

第三章 开局就要确定优势

——打好开局第一战	55
基础：关键是让对方能坐下来谈下去	57
谨慎：投石问路，步步为营	61
位置：一开始就抬高起点	67
量化：将自己的观点“金钱化”	71
突破：对方没有的权限就是突破口	76

第四章 一定要拥有胜过对手的力量

——中局博弈的策略与技巧	81
实操：造成事实耍赖到底	83
直击：直接挑战对方的“决策人物”	88
通牒：善用“时间资源”	92
干扰：管理、调控对方的情绪	96
重点：在对方需求上做文章	100
论据：用“客观依据”支持自己的观点	104
彻查：绝不能用对方的信息作为谈判材料	107
让步：适当让步，幅度要小	111
推诿：绝不主动提分摊差价	116

第五章 没有“最无赖”只有“更无赖”

——谈判中僵局的处理	121
联盟：善用“红脸”与“白脸”	123
内讧：拆分对方“红白脸联盟”	127

装傻：装做不明白	131
推进：巧用“最后通牒”	136
心理：“若即若离”的心理较量	140
远见：权衡短期利益与长期利益	145
摸底：“推”出对方的底牌	150

第六章 以退为进，取而不舍

——谈判中的让步哲学	155
人情：用让步“培养”关系	157
缓进：让步也可以“分期付款”	161
价值：你的让步必须被凸显出来	165
有偿：没有回报，绝不让步	169
利益：看准时机，争取让步利益最大化	174
逼近：对方的“底线”其实可以“再低一些”	179
争取：力争得到对方最后一个“小的让步”	184

第七章 舌灿莲花，引君入瓮

——谈判中的语言技巧	189
侦查：用“问”进行心理侦查	191
谋“诈”：用“诈”进行情报反侦察	195
“不”说：用“是的，如果”代替“不”	200
讨价：不“还盘”也能达成协议	205
主导：不要轻易道歉，避免陷入被动	210
迂回：讲究语言艺术	214

第八章 坚定立场，控制最高点

——谈判中必须遵守的原则	219
平等：不要试图征服对方	221
双赢：双赢才是最好的结果	225
回报：一定要索取回报	230
智慧：用智慧代替“小聪明”	235
时间：掌控“时间”者，掌控“谈判”	239

第一章 知彼之前先要知己

——谈判前的自我认识

谈判是一场对抗，其中最难战胜的对手是自己。谈判前夕，知己必须放在知彼之前，了解自己的实力、知识储备、环境支持以及对谈判结果的承受能力，这是制定谈判策略的基本依据。只有充分认识自己，才能认清谈判形势，制定科学合理的谈判策略，从而得到谈判利益的最大化。



实力：有实力打持久战吗

你的产品销售周期是否允许你将谈判一拖再拖？

你是否有雄厚的资金实力应对谈判僵持阶段的消耗？

这单生意对你来说是锦上添花还是生死攸关？

市场、行业发展与企业现状是你打持久战的阻力还是后援？

最后关头你有一击必杀的撒手锏吗？

如果持久僵持的后果是失败，你承担得起吗？

谈判前必须制定一个整体的谈判策略，是否要将自己拉入持久战是必须首先考虑的关键问题。

我们经常会听到“谈判是一场耐心与勇气的较量”“谈判胜在计谋与忍耐”“谈判重在坚持”等有关谈判的指导，这些注重方法、心理等因素的说法固然不错，但却忽略了一个最应该优先考虑的因素——实力。

谈判前我们必须正确评估自己的实力，并将其作为制定谈判策略的重要考虑因素。否则，脱离了实力因素的谈判策略只能是纸上谈兵，更会贻误战机，造成谈判失败的严重后果。

谈判归根结底还是一场实力的较量，当然，这个实力不仅包括双方的经济实力、谈判地位、业务规模等硬实力，还包括谈判团队、应变能力和心理承受能力等软实力。这些实力决定了你的谈判策略是速战速决还是持久消耗。一般能进入持久消耗的谈判都是建立在双方实力相当、后备支持

稳固、企业运作稳定等条件的基础上。

谈判前，我们必须清楚地分析自己的现状：是否有实力与对方进入持久战；如果自己有这样的实力，在谈判条件上要做哪些坚持来逼迫对方就范；自己的实力决定了这场持久战的持续期有多久；如果双方实力相当，自己要在谈判策略上进行哪些调整与准备等，这些都是要根据自己的具体实力预先考虑好的策略问题。

当然，如果己方实力不允许过多僵持，那就要考虑好要在哪些方面进行让步；让步的底线在哪里；哪些是自己必须好好利用的有利条件；要为自己争取到一个什么样的局面，等等。

➡ 案例实操

准备万全 不惧万变

意大利某钢铁企业要从中国进口大批量的矿石，就矿石价格问题与中方某大型钢铁集团谈判；而中方要从这家意大利钢铁企业进口一批矿石冶炼设备，双方就这两个方面进行了一场双向谈判。

谈判初期，双方争论的焦点集中在矿石价格定位是按欧美标准还是按中国国内市场的标准上。中方坚持认为既然是国际合作，就应该按照国际价格体系来定价，而意方代表则认为中国企业对内和对外制定两个价格标准，不符合 WTO 的有关市场一体化的规定，有必要进行调整。双方各执一词，互不相让，谈判进入艰难的消耗阶段。

经过内部协商，意方代表提出，如果中方坚持自己的定价标准，那么意方会在矿石冶炼设备的定价上有所调整，将在原来的价格基础上提升 30%，以示警告。

同时，经过中方多方了解，意方已经在暗地与东南亚某国矿石企业接触，很可能用比中方报价低很多的价格签下矿石收购合同。

经过认真分析，中方继续坚持自己的报价，但在矿石运输和交货周期上做了一定让步。因为中方经过分析发现，与意方接触的东南亚矿石公司年矿石产量还不及意方需求的一半，很难在数量上满足意方要求，而且矿石质量较中方相差很大。中方最大的优势就是产量大、能充足供应、质量高，还有一个东南亚矿石企业没有的优势，就是中国政治稳定，经济干扰因素很小，能保证长期稳定供货。

所以面对谈判的止步不前，中方并没有采取进一步的行动。经过一段时间的僵持，意方有意放出其与东南亚某国企业接触的消息，并开始暗中与中国其他矿石企业联系。中方依然不以为意，因为早在谈判未正式开始之前，中方已经与国内矿石企业就矿石价格问题达成了联盟，不怕意方从中作梗。

经过一番折腾，意方最终还是回到了谈判桌上，以国际标准价格收购了中方的矿石，并在中方有所让步的情况下以比较合理的价格出售了矿石冶炼设备。

这个案例中，中方在做好了谈判前充分准备的情况下，合理分析市场现状、正确认识自己的实力，以不变应万变，最终赢得了这场谈判持久战的胜利。

巧手点金

1. 谈判前的实力分析是对自己实力的一次综合检测

谈判前的实力分析不仅要纵向分析自己的综合实力、谈判目的、发展阶段等自身条件，还要横向分析经济走向、市场发展、行业现状、产品地位等环境问题，只有经过这样全方位立体式的分析，才能对自己的综合实力有一个正确的认识，从而为制定谈判策略提供准确的信息。

从上面的案例可以看出，谈判前对自身的准确分析、定位，是谈判过程中一个重量级的砝码，任对手使出多少手段，都能被一眼看穿，让自己不受任何影响，从而达到最好的谈判效果。

2. 实力越弱，越要做好打持久战的准备

无论你的实力如何，谈判前都要考虑到持久战的问题。当然了，鉴于实力强弱有别，需要考虑的问题也有所不同。但是，不能说你没有实力或者不准备进入谈判的持久消耗阶段就不考虑这个可能性。恰恰相反，越是要避免进入持久战，越要将打持久战的策略准备充分。因为在你评估对手的同时，对手也在评估你，你的弱点他当然要充分利用，所以，你越不想持久消耗，他越可能将你拖进持久战中来。

有很多办法可以避免持久战，也有很多策略可以围魏救赵，将持久战的消耗与损失降到最低，这将在后面的文章中陆续提到，但这都不是我们在谈判前对持久战准备不充分的理由。只有事前的充分准备，才能在心理上与战略战术上做到万无一失。

是否要进行谈判的持久战，最终的决定因素是实力的强弱，但谈判前对自己实力的准确评估并不全是为持久战而做。

正确地评估自己的实力，是谈判所有环节的需要，也是谈判进行前必须要第一步进行的准备，其事关谈判成败，必须予以充分重视。

➡ 实战指南

谈判前正确评估自己实力的几个必备方面。

双方硬实力对比包括经济实力、谈判地位、业务规模、行业地位等方面。

双方软实力对比包括谈判团队、应变能力和心理承受能力、策略