

一生最受用的谈判术

FBI 教你的

23堂谈判课

李全国 王达林◎编著



两岸三地共同出版发行

人生无处不谈判，谈判水平决定你拥有世界的大小
你想要的，不是别人送来的，是谈判争取出来的

交涉、职场晋升、家庭教育、购物交易等必备的谈判圣经！

教你瞬间掌握话语权

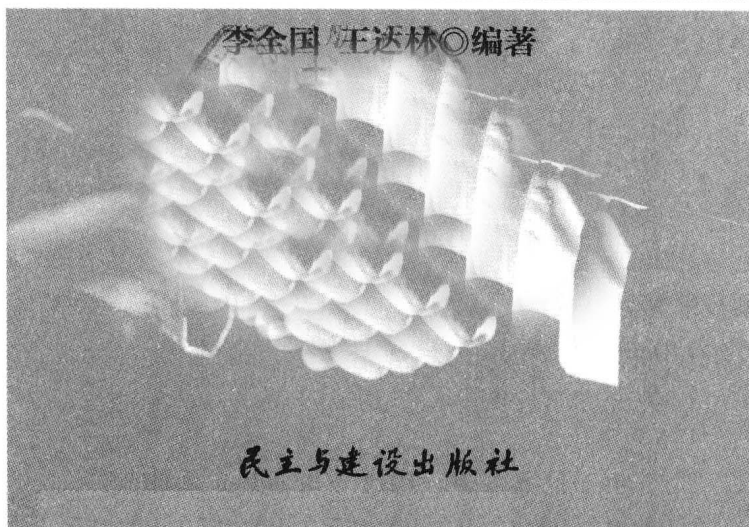
民主与建设出版社

FBI

教你的

23堂谈判课

李全国/王达林◎编著



民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI教你的23堂谈判课 / 李全国, 王达林编著. —
北京: 民主与建设出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5139-0252-6

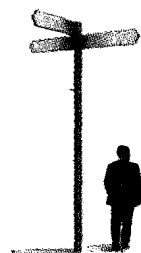
I. ① F… II. ① 李… ② 王… III. ① 谈判学
IV. ① C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第008066号

© 民主与建设出版社, 2013

责任编辑 王颂
封面设计 任燕飞工作室
出版发行 民主与建设出版社
电 话 (010) 85698040 85698062
社 址 北京市朝阳区大街吉祥里208号
邮 编 100020
印 刷 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司
成品尺寸 170mm × 240mm
印 张 12.5
字 数 175千字
版 次 2013年5月第1版 2013年5月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5139-0252-6
定 价 25.00元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。



前言 *Foreword*

谈判是人们寻求建立或改善社会关系的一种行为。广义的谈判，把一切协商、交涉、商量、磋商等寻求解决问题和达成协议的过程，都看做是谈判。通过学习谈判知识，把握谈判的主动性，有助于谈判获得成功，反之，谈判则是盲目的、无益的。

FBI是美国联邦调查局的英文缩写，其谈判专家十分了解谈判者的需求和心理感受，在百余年的发展历程中，积累了大量成功谈判的案例。本书从FBI众多案例中，选择那些有代表意义、人们喜闻乐见的例子编著成册。通过23节谈判课程以及大量的案例分析，进一步说明FBI高超的谈判艺术，从而快速地掌握FBI谈判的策略与技巧。如果把谈判艺术用一句话来概括的话，那就是：促使谈判成功的关键是最大限度地满足彼此的需求。

随着社会的发展，谈判已经不再仅仅适用于这些舞刀动枪的严肃场合，也不再局限于高层次的政治、经济活动，谈判已经成为一种沟通思想、缓解矛盾、维持和创造社会和谐的手段。甚至有专家认为，人在生活中无时无刻不在运用谈判：比如在生活中，和爱人商量去哪里吃饭；与孩子商定他们的假期安排；又如在工作中，向老板请年假、求加薪等

等事宜，这实质上就是谈判。即从别人那里寻求自己所需的一个协商途径，或者说与对方存在相同和不同利益时寻求双方都认可的解决方案。

如今，随着人们生活的多元化，人际接触面不断扩大，人与人之间的合作交流日益增多，需要交涉和谈判的事项也越来越多；同时，由于人们个性化与自我意识的增强，产生分歧的地方越来越多。要想与人进行合作，那么通过谈判来达成共识的地方就不会少。

其实生命就是一场谈判，无论你是商人、经纪人、外交家，甚或是普通人，生命的每一天，都会遇到各种各样的谈判，只不过是谈判的场合不同罢了：有的郑重其事，有的不知不觉。但是如何谈判，如何在谈判中把握主动，如何运用谈判技巧说服对方？就是我们不得不学习的问题。

会谈判的人，获得成功的概率最大。

会谈判的人，获得幸福的概率最大。



目录 Contents

第一章 人生无处不谈判

第 1 堂课 FBI教你认识谈判 / 002

1. 人生就是一连串的谈判 / 002
2. 谈判就是交涉与商量 / 006
3. 谈判无处不在 / 008
4. 谈判的应用价值 / 010

第 2 堂课 FBI教你谈判的原则 / 013

1. 要有诚意 / 013
2. 明确谈判目标 / 015
3. 互惠原则 / 018
4. 满意原则 / 020

第 3 堂课 FBI教你组织谈判人员 / 022

1. 谈判者应具备的素质 / 022
2. 谈判者具备的能力 / 024

3. 谈判人员的选择 / 027

第二章 知彼知己百战不殆

第4堂课 FBI教你了解对方 / 032

1. 收集对方信息 / 032
2. 估量对手的实力 / 034
3. 摸清对手类型 / 035

第5堂课 FBI教你谈判的开局方式 / 040

1. 轻松入题 / 040
2. 开局方式 / 041
3. 开场阐述的方式 / 044
4. 营造良好氛围 / 046
5. 视对方为朋友 / 049

第6堂课 FBI教你谈判的心理素质 / 053

1. 要有坚定的自信心 / 053
2. 睿智风趣的谈判语言 / 055
3. 机智的应变力 / 057
4. 锐意进取的精神力 / 059
5. 轻松诙谐的自嘲力 / 061
6. 灵活的现场调控力 / 063
7. 敏锐的观察力 / 065

第7堂课 FBI教你解读对方肢体语言 / 067

1. 解读动作 / 067
2. 解读五官及四肢 / 069



3. 巧妙的说“不” / 072
4. 婉转地拒绝对方 / 074

第8堂课 了解各国人的性格特点 / 077

1. 美国人的性格特点 / 077
2. 欧洲人的性格特点 / 078
3. 日本人的性格特点 / 079

第三章 认清形势把握主动

第9堂课 如何在谈判中掌握主动权 / 084

1. 寻找“可借助的力量” / 084
2. 在自己熟悉的环境中谈判 / 086
3. 营造权威架势 / 089
4. 让步要慢 / 092

第10堂课 FBI教你反败为胜之术 / 095

1. 败中求胜 / 095
2. 不可鲁莽行事 / 097
3. 半个面包原理 / 099

第11堂课 FBI教你“推-推-拉”术 / 101

1. “推-推-拉”理论 / 101
2. “推-推-拉”实际运作 / 101
3. 水到渠成 / 104
4. 运用“推-推-拉”技巧来谈判 / 105



第12堂课 FBI教你杠杆作用 / 107

1. 谈判中的杠杆作用 / 107
2. 谈判时杠杆作用的秘密 / 108
3. 编写履历表运用杠杆作用 / 110
4. 借力使力是公平的 / 112
5. 杠杆作用的实例 / 113
6. 用杠杆作用克服理性 / 115
7. 巧妙运用杠杆作用 / 116

第13堂课 FBI教你使用手中的王牌 / 119

1. 适时地摊出手中的“王牌” / 119
2. 灵活运用手中的“王牌” / 120

第四章 充分运用谈判技巧

第14堂课 FBI教你投石问路的谈判术 / 124

1. 投石问路谈判术 / 124
2. 采用投石问路谈判术的注意事项 / 126
3. “我决不会答应”的禁忌 / 127
4. 不要纠缠于不会有答案的问题 / 128
5. 巧妙应对反对意见 / 130

第15堂课 FBI教你出其不意的谈判术 / 132

1. “白脸”“黑脸” / 132
2. 欲擒故纵的谈判术 / 133
3. 限定期限，出奇制胜 / 135



第16堂课 FBI教你最后通牒策略 / 138

1. 最后通牒策略 / 138
2. 最后通牒策略的成功条件 / 139
3. 设置通牒期限的效果 / 140

第17堂课 FBI教你精神愉悦术 / 143

1. 精神愉悦术 / 143
2. 善用问候语 / 144

第18堂课 FBI教你积极诱导术 / 146

1. 赞美的力量 / 146
2. 同意的效果 / 148
3. 情绪感染法 / 150
4. 善意得人心 / 152
5. 积极的诱导 / 154

第19堂课 FBI教你沉默术 / 158

1. 沉默的力量 / 158
2. 无声的肢体语言 / 162

第五章 双赢才是成功的谈判

第20堂课 FBI教你实现双赢 / 166

1. 取得“双赢谈判”的必需条件 / 166
2. 对于谈判中双方的分歧，要注意表达方式 / 167
3. 遵循互惠的原则 / 168



第21堂课 FBI教你打破僵局的谈判术 / 170

1. 珍惜已取得的谈判成果 / 170
2. 调整议题，避开僵局 / 171

第22堂课 FBI教你化干戈为玉帛协商术 / 174

1. 浇灭怒气的妙法——耐心 / 174
2. 关注对方的利益，取得对方信赖 / 177
3. 寻找双方利益的共同点 / 179

第23堂课 FBI教你创造新的共同价值 / 183

1. 解决谈判中价值索取与价值创造间矛盾 / 183
2. 善意合作的策略 / 185
3. 解除对方敌意 / 187

第一章

人生无处不谈判

谈判，在商业上被广泛应用，但是谈判并不是商业行为的“专利”，在我们的日常生活中也被广泛应用，即使是和我们最亲近的人“合作”也会经常使用。学会一些谈判的技巧，可以帮助我们处理与周围人交涉的困境。谈判是共同努力合作的过程，是与你生活在一起的家人、朋友、同事、生意伙伴等达成共识的艺术。本章我们用FBI的谈判理念来帮助我们理解谈判的内涵与应用价值。



第 1 堂课

FBI教你认识谈判

1. 人生就是一连串的谈判

FBI专家认为，人生就是一连串的谈判。在我们的日常生活和工作中，各种谈判如影随形，我们更离不开谈判。比如人生的职业生涯就是如此，我们不断地提高自己的专业技能和管理能力。最终是想要通过谈判，让公司了解和认同我们的工作能力和劳动价值，从而付给我们更高的薪水，来作为对我们能力提升和劳动付出的一种回报。因为我们知道，一个人或者商品，他的价值是由市场需求决定的，而市场需求是由他的稀缺性决定的。我们很多人都把听话，服从管理，做好本职工作当成是价值。

其实那是底线价值。但事实上，底线价值也就是基本价值是最不值钱的，因为大部分人都在执行，大部分人都在做，因此，他就没有了稀缺性。就像这个世界上人们最需要的是空气、阳光和水。我们每个人都知道他多么有用。但是大部分情况下却体现不出他的价值。

其实我们每天都在谈判，外国人叫谈判，中国人叫商量。外国人是先谈判后喝酒，中国人是先在酒桌上套关系或叫交朋友，然后再谈判。外国人是先“理”后“宾”，中国人是凡事“礼”在先，是先“礼”后兵。外国人谈判比较注重里子，中国人谈判比较注重面子。尽管文化有差异，但我们都一样离不开谈判。



一般人认为谈判是高层次的活动，与普通人无关。过去，每逢人们提及谈判，认为涉及的必是国家大事、外交事务，最少也是重大的商务活动。这些活动当然是谈判，但它们仅仅是谈判外延的一小部分，其概念也仅是狭义的“Negotiation（谈判）”。

然而，随着社会法制的建立与健全，谈判作为一种沟通思想、缓解矛盾、维持和创造社会平衡的手段，其存在越来越普遍，作用越来越大。甚至有的学者认为，人间平凡小事的讨论等等也可说是谈判，这使谈判平民化、世俗化，从而也就使其概念扩大到了“talk”（谈话）。

这样看来，谈判便有了如此的定义：举凡国家间的、社会间的、公司间的事情，彼此讨论处理办法，或者相互议订规则，这种种活动就是谈判。

有的学者把英文“Negotiation”也译作“交涉”，从广义谈判的意义上来说，不能不承认这种译法有一定的道理。

所以，去商店购买一件家用电器，要谈判；到公司或行政单位求职，要谈判；为了薪水或职级的事情与老板（身为雇员）、或与职员（身为老板）交涉，要谈判；租赁或购买房屋，要谈判；推销某种物品（无论直销、传销还是店面销售），要谈判；因为遗产继承的问题协商，要谈判；谈婚论嫁要谈判……举凡物质和精神的满足，没有能离得开谈判的。正如莎士比亚所说：“人生说起来就是一连串的谈判。”

工作中你也许会经常参与谈判，尽管你可能常常意识不到。下属或雇员总是用某种信息和力量影响他们上司的行为和思想。比如说，你有一个非常好的企划方案需要领导接受时，所需要的是用某种方式来“包装”你的思想，即领导是否接受你的企划方案有两个条件：一是是否迎合了领导目前的迫切需求；二是是否符合公司目前的迫切需要。很多人虽然具有高超的专业技能，但大多都缺乏能够有效输出他们想法的谈判技巧，从而使他们的一些很好的想法束之高阁，结果他们经常会感到沮丧，不得不承认自己的失败。

在今天这样一个社会里，一个精明的老板常会因为要向雇员委派一



件事而与其进行谈判。什么是老板呢？老板就是具有某种权威的人。这种权威能够让别人自愿地去做必须完成的工作。

我们都知道，现今应付老板最好的方法就是将他变成一部机器的轴承，而你则是转动它的手柄，精确地、毫不发挥地按照他吩咐的去做。当你受领任务时，应当记录在案，并且反过来问老板：“这就是你所要求的吗？”然后再按照所记录的东西分毫不差地逐项完成。

也许两周之后，你的老板就会突然走到你面前，查问你的进度：“工作进展得怎么样啦？”

这个时候你会回答：“结果如何我不知道，但我正在严格地按照您吩咐的去做。”

出现这种情况，我们可以用一个准确的说法——“非善意的服从”来形容。难道不是这样吗？其实，现在有很多人都是这样的情况，甚至有过之而无不及。

因此，如果你也是个老板，那么你一定不要试图使员工分毫不差地照你的意思去做事。你必须明白，他们会因工作的具体需要，时不时地做一些你并没有要求他们去做的事情，因为在具体工作中，很多问题是无法预料的，也有些事情是你预想不到，或不便明说的。

一方面，你需要与老板、上司谈判，在工作合作方面，你可能更需要和同事进行谈判。为了更好更快的完成工作任务，你需要同别人进



行合作，需要上司和同事的帮助和支持。你的同事各有特长和特点，有些人虽然不在你的工作协作范围之内，却有绝对的能力来帮助你完成某项重要的工作。他们也



许住在一个城市中的不同地区，也许有着不同的工作方式，发挥的作用可能各不相同。如果你具备了谈判的技能，就能获得来自各方面的支持和帮助。

你还可能会和商家、同事、领导、消费者、银行家、顾客、小商贩们进行谈判协商，也许你的谈判对象可能是某些政府部门、网络服务商、物业保安或者是社区工作人员。你可能会为某一个大的预算，或争取更多利益和更大自主权、决策权而与合作者进行谈判；你还可能为了减少劳动时间、物业费用以及任何你所需要的服务而同别人谈判。所以，你所参与的谈判要远比你意识到的多得多，而这些谈判的对象及谈判目的，常常是不自觉的，也是随时可能发生的。所以，你应当通过学习来掌握一些基本的谈判技巧，将其做得更加完美。通过学习，你完全可以成为优秀的谈判专家，而你的生活品质也会得到大幅度提高。

随着改革开放的深入和全球经济一体化的到来，谈判在生活和工作中的更是普遍起来。官方的谈判，如中英关于香港回归祖国的谈判、中国加入世贸组织的谈判、中美关于知识产权的谈判、中俄关于边界划定的谈判等，比以往任何时候更频繁、更引人注目。与此同时，其他各界或因独立自主权限的扩大，或因经济关系、法律关系及责任的明确，或因民主意识的觉醒，谈判的现象也多了起来。

公司开展的引资谈判、承包谈判、商务谈判且不论，就连国家法律、政策范围之内具有最大自由度的消费者、个体经营者，甚至于夫妻、父子、兄弟姐妹、朋友之间，为维护自己形象、权益、人格、地位而进行的谈判，也已屡见不鲜。谈判，挣脱了传统含义的狭小界限，正在走向民间，走向生活。

关于我们生活中的谈判，我们可以列举很多例子：夫妻协议离婚，子女抚养问题怎么办？可以谈判；村民间的矛盾纠纷问题，可以通过谈判来解决；工程承包商与招标方就合同执行中的一些争议问题，可以谈判解决；朋友合伙做小生意遇到了问题，可以谈判解决；学生进寄宿学校的问



题，可以谈判；等等。这些现象都说明“没有什么不可以谈判”的。

尽管谈判无处不在、无时不有。但是这里还应该明确指出，前述那些较为正规的谈判应该说是谈判的典型，而日常生活中的谈判也不能忽视。

2. 谈判就是交涉与商量

FBI认为，谈判是综合运用一个人的信息和力量，在多种力量所形成的结构网的张力范围之内去影响人们的惯常行为及反应。这是专业术语，其实，用我们通俗的话来说，谈判就是商量。讨论讨论，商量商量，最后达成一个共识，这就是我们生活中的谈判。

如果你仔细考虑这个涵盖面广的定义，你就能意识到：从某种意义上讲，谈判事实上贯穿了你生活中的全部细节，包括你的工作以及私人生活。其实在生活中的每一个细小方面，你都在不断地与他人进行着谈判。

即便是在一个家庭之中，谈判也是司空见惯的事情，父母和孩子之间遇到意见不一致时，也会不自觉地卷入谈判。下面我们讲述一件经常会发生的日常谈判故事。

史蒂文和妻子有3个孩子。他们最小的儿子在9岁时体重只有50磅（约23公斤），这在与他同年龄的孩子们当中，他的体重是明显偏轻的。史蒂文的小儿子经常会让他们感到难堪，事实上，他是史蒂文家庭中所有纠纷的根源。因为史蒂文和妻子均属能吃的那种人，或者说是美食家，因此，老大、老二都继承了父母的“优点”，胃口好得出奇。但自从有了老三之后，问题便接踵而来，人们常常会好奇地问史蒂文：“这孩子是从哪里来的？是你们生的吗？”

老三体格如此瘦弱，这与他的生活习惯有很大的关系，凡事与食物有关的地方他都是避之不及的。对于他来说，“吃饭”、“厨房”、