

The Greatest  
Negotiator In The  
World

世界上  
最伟大的  
谈判家

美国职业大师的  
谈判艺术

工商出版社

C914  
22

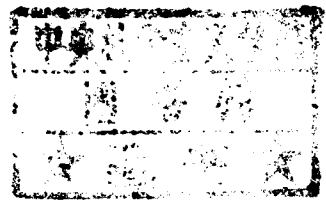
DH88/10 94482

# 世界上 最伟大的谈判家

孔溢等 编著



\*200119549\*



工商出版社

**责任编辑:李富明**

**封面设计:牧野**

### **图书在版编目(CIP)数据**

世界上最伟大的谈判家:美国职业大师的谈判艺术/孔谧等编著。

—北京:工商出版社,1996.7

ISBN7—80012—226—3

I.世… I.孔… III.谈判学—普及读物 IV.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 13432 号

**世界上最伟大的谈判家**

孔谧等 编著

---

出版·发行/工商出版社

经销/新华书店

印刷/天津市蓟县印刷厂

开本/850×1168毫米 1/32      印张/12.5    字数/250千

版本/1996年7月第一版      1996年7月第一次印刷

印数/10000册

---

社址/北京市丰台区花乡纪家庙(100071)

电话/63812074

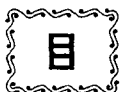
出版声明/版权所有,侵权必究。

---

书号:ISBN7—80012—226—3/F·66

定价:17.80元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)



# 第一篇 谈判计划

<b>第一章 谈判计划</b> .....	(3)
1.1 对双方都有利的谈判:表现坦诚并不意味着 可以天真 .....	(4)
1.2 从一个有利的地位开始谈判 .....	(6)
1.3 制订多个不同的谈判方案 .....	(8)
1.4 建立灵活的应对战略.....	(11)
1.5 精心设计报盘结构.....	(13)
1.6 为达成协议可以做出的让步.....	(15)
1.7 确定谈判极限的必要性.....	(17)
1.8 避免给别人戴帽子.....	(19)
1.9 评价自己的谈判技巧.....	(20)
1.10 处理不容许谈判的项目.....	(22)
1.11 撰写建议书的 12 个要点 .....	(24)
1.12 建议采用另一种方案的最佳方法.....	(27)
1.13 确定你的要求和坚持你的要求.....	(28)

1.14 何时不应当再进行谈判····· (29)

**第二章 确立你的谈判目标** ····· (32)

2.1 瞄准你的谈判目标····· (33)

2.2 谈判目标中应包括的 10 项内容 ····· (34)

2.3 将劣势变为优势的几种方法····· (35)

2.4 怎样才能吃小亏而占大便宜····· (39)

2.5 展望协议达成后的未来····· (40)

2.6 关于组团问题····· (41)

2.7 选择代表团成员····· (42)

2.8 代表团团长应具备的品质····· (45)

2.9 针对不同情况选择最佳的谈判人员····· (47)

2.10 使代表团小而精干····· (48)

2.11 如何协调多边谈判····· (49)

**第三章 分析谈判对手的实力** ····· (52)

3.1 琢磨谈判对手的作战计划····· (53)

3.2 调整自己的目标····· (55)

3.3 估计对手实力····· (57)

3.4 寻查隐蔽目标的必要性····· (58)

3.5 确定谈判对手的权限····· (59)

3.6 找到幕后决策人····· (60)

3.7 研究谈判对手的几种方法····· (64)

3.8 评价整个谈判的气氛····· (66)

3.9 准备与对手对峙····· (67)

## 第二篇 谈判的基本技术

<b>第四章 谈判人员的交流技巧</b> .....	(71)
4.1 清楚地说明你的观点 .....	(72)
4.2 倾听中有学问 .....	(73)
4.3 应用沉默的威力 .....	(75)
4.4 理解对方的意思 .....	(77)
4.5 控制你输出的信号 .....	(80)
4.6 失去冷静使你破财受损 .....	(82)
4.7 消灭那些将导致你失败的行为 .....	(83)
4.8 排除交流障碍的方法 .....	(85)
4.9 获取对手的信赖 .....	(86)
4.10 如何提出关键性问题 .....	(88)
4.11 使含混的回答得以明确 .....	(90)
4.12 使你的论点更具说服力 .....	(91)
4.13 找出你不被人家注意的真正原因 .....	(93)
4.14 引起对方注意的方法 .....	(93)
4.15 说服对方的关键因素 .....	(95)
<b>第五章 谈判成功所需的几个基本要素</b> .....	(97)
5.1 谈判风格与个性一致 .....	(98)
5.2 琢磨谈判对手的风格 .....	(99)
5.3 知己知彼 .....	(101)
5.4 为你方所报的高价辩护 .....	(103)

5.5	驳回对方就价格问题所提出的异议 .....	(104)
5.6	将一个大价格分解 .....	(107)
5.7	把高价转为廉价 .....	(109)
5.8	按“负净价”出售 .....	(110)
5.9	把许多小难题汇总 .....	(111)
5.10	什么时候说“不!” .....	(113)
5.11	先输而后赢 .....	(114)
5.12	应付意外情况的几种方法 .....	(116)
5.13	可保证谈判成功或将损失降到最低点 的条款 .....	(117)

## **第六章 几种标准的谈判战略..... (119)**

6.1	合作式战略的利与弊 .....	(119)
6.2	如何避免受挫 .....	(122)
6.3	应付对方故意设置障碍的战略 .....	(124)
6.4	“老好人”战术 .....	(125)
6.5	应付“同意就做,不同意就吹”的策略 .....	(127)
6.6	“打对折”策略 .....	(128)
6.7	“斤斤计较”策略 .....	(131)
6.8	控制争论点的位置 .....	(132)
6.9	针对模棱两可的条件进行谈判 .....	(134)
6.10	避免被对手挫败的办法 .....	(136)
6.11	选择你自己的战略方针 .....	(137)
6.12	优势地位技术 .....	(138)
6.13	“灵活应对”战略是必需的 .....	(140)

<b>第七章 通用的谈判技术</b> .....	(141)
7.1 对付一个唱红脸、一个唱白脸的花招.....	(141)
7.2 用增减方案法改变战术 .....	(144)
7.3 使对手吃惊 .....	(146)
7.4 使谈判劣势转为优势 .....	(147)
7.5 避免陷入个人争执的境地 .....	(150)
7.6 对付强硬战术的方法 .....	(152)
7.7 对付“可怜可怜我!”.....	(156)
7.8 提出交换条件的最好方法 .....	(160)
7.9 打破僵局 .....	(162)
7.10 有意泄密 .....	(164)
7.11 一点一点地啃 .....	(166)
<b>第八章 谈判会议的色调</b> .....	(168)
8.1 谈判在哪里进行 .....	(169)
8.2 “主场优势”的重要性 .....	(170)
8.3 将对方的“主场优势”降低 .....	(172)
8.4 在中立地区进行谈判 .....	(173)
8.5 中途改变谈判地点 .....	(175)
8.6 用好后勤设施 .....	(176)
8.7 上路时应当带谁和带什么 .....	(178)
8.8 制订谈判日程 .....	(180)
8.9 使谈判会议开始 .....	(181)
8.10 成功的谈判会议 .....	(183)
8.11 控制会议动向 .....	(184)



8.12	电话谈判的圈套 .....	(186)
<b>第九章</b>	<b>谈判桌上的基本策略 .....</b>	<b>(188)</b>
9.1	评估对手的影响力 .....	(188)
9.2	利用个人关系得分 .....	(195)
9.3	采取强硬态度时避免个人攻击 .....	(196)
9.4	有效地进行争论 .....	(198)
9.5	反击谈判对手的策略 .....	(199)
9.6	寻找可导致协议达成的重要环节 .....	(200)
9.7	控制谈判的策略 .....	(202)
9.8	确保你方谈判立场已被对方理解 .....	(204)
9.9	使谈判集中于焦点上 .....	(206)
9.10	中断会议的益处 .....	(207)
9.11	犯错后能挽回面子 .....	(210)
9.12	改变布署的策略 .....	(212)

## 第三篇 谈判的进行

<b>第十章</b>	<b>从报盘到接受报盘的整个谈判过程 .....</b>	<b>(217)</b>
10.1	不可动摇的谈判人员 .....	(217)
10.2	设法让对方先报盘 .....	(219)
10.3	报盘并使之坚挺 .....	(222)
10.4	使对方快速接受你方报盘 .....	(223)
10.5	一揽子报盘的利与弊 .....	(224)
10.6	怎样对待你不接受的“最佳最终报盘” .....	(228)

10.7	克服因报出的“整数”造成的困难	(230)
10.8	利用“突然报盘”	(232)
10.9	对付反报盘或回盘	(234)
10.10	撤回你的报盘	(237)
10.11	用文件来支持你	(240)
10.12	保卫书面提议条件	(241)
10.13	中途改变谈判目标	(242)
10.14	先退后进	(243)

## 第十一章 标准的谈判手段 (246)

11.1	虚张声势	(247)
11.2	一点一点地让步	(250)
11.3	海市蜃楼式让步	(251)
11.4	执行得好时给予奖励	(253)
11.5	执行边缘政策	(256)
11.6	既静止不动而又得以前移	(259)
11.7	蚕食对方阵地	(260)
11.8	你可以向对方要月亮	(263)
11.9	虚报低价	(265)
11.10	分而治之	(267)
11.11	用土石换金银	(269)

## 第十二章 反击对方的手段 (272)

12.1	对方躲躲闪闪说明什么	(273)
12.2	使移动目标式报盘停止移动	(275)

12.3	反击对方打断你的谈话·····	(278)
12.4	对付“蛮不讲理”·····	(281)
12.5	反击对方的“恐吓”·····	(283)
12.6	何时应向对手猛扑过去·····	(285)
12.7	使对方的威胁转而对你有利·····	(287)
12.8	坚持到打破记录为止·····	(289)
12.9	不能把宴请和讨价还价混淆·····	(292)
<b>第十三章 遇到特殊情况时的注意事项·····</b>		<b>(294)</b>
13.1	与银行进行谈判并不困难·····	(295)
13.2	申请贷款的谈判·····	(298)
13.3	寻求中间地带·····	(300)
13.4	反对增加工资·····	(302)
13.5	与地方政府谈判·····	(306)
13.6	国际谈判的不同色调·····	(308)
13.7	房地产交易的谈判·····	(310)
13.8	雇用专家·····	(311)
13.9	与代理人讨价还价·····	(314)
13.10	供货谈判·····	(316)
13.11	消除别人“无足轻重”的看法·····	(318)
13.12	使你的用户成为回头客·····	(319)
13.13	申请预算拨款·····	(320)
<b>第十四章 如何防止谈判迟迟不前·····</b>		<b>(323)</b>
14.1	出现僵局时·····	(324)

14.2	在谈判的最后一分钟做出让步·····	(325)
14.3	改弦更张·····	(328)
14.4	防止对手在最后一分钟撤回报盘·····	(329)
14.5	挡回不容许谈判的要求·····	(331)
14.6	接近决策人·····	(333)
14.7	遏制“专家”插一手·····	(334)
14.8	提出时间限制·····	(336)
14.9	把时限同另外的方案联系起来·····	(337)
14.10	采取“强硬政策”·····	(339)

## **第十五章 结束谈判的技术····· (340)**

15.1	知道适可而止·····	(340)
15.2	现在得不到的将来应当得到·····	(341)
15.3	超出事先确定的界限·····	(343)
15.4	用解决对手难题的办法来挽救生意·····	(345)
15.5	选择达成协议时机·····	(346)
15.6	用时间作为杠杆·····	(348)
15.7	越过内耗·····	(349)
15.8	使对方知道你已到极限·····	(352)
15.9	你的第三十六计·····	(353)

## **第四篇 谈判过后所需的战略**

## **第十六章 签了协议之后还要做什么····· (357)**

16.1	执行已谈成的交易·····	(358)
------	---------------	-------

16.2	有约束力的承诺	(359)
16.3	应建议由你方来撰写协议	(360)
16.4	协议写得很糟会带来麻烦	(361)
16.5	协议中必须有的 12 条	(363)
16.6	对付事后诸葛亮	(364)
16.7	定期检查协议的执行情况	(366)
16.8	于改善合同执行情况的检查技术	(367)
16.9	重开谈判	(369)
16.10	重开谈判的几个步骤	(370)

## **第十七章 协议未能达成时,你该干些什么 (372)**

17.1	使谈判的大门再开	(372)
17.2	为重开谈判而又不丢面子的策略	(374)
17.3	心安理得地离去	(376)
17.4	仲裁和调停	(377)
17.5	达不成协议怎么办	(378)
17.6	25 条普适法则	(379)

## **附 录 谈判步骤检核表 (382)**

**第一篇**

# 谈判计划



## 第一章

# 谈判计划

成功的谈判，是在你坐在谈判桌之前老早就开始了的。实际上，不管你在谈判时有多么高明的技巧，与那些对自己的谈判目标已进行了充分的计划和准备工作的对手相比，你已经处于十分不利的地位。因为，为达到你的预期谈判目标，你不但要知道你要的是什么，你还必须知道你的对手的目标是什么。

而且，在你开始进行讨价还价的很早以前，你就应当做到，当这次谈判不能成功时，你还能提出几种不同的谈判方案。方案越多，你的优势就越有保证。不用说，你还应当估计对手可能有哪些不同的方案，因为人家是否还愿意同你谈判就取决于还有多少其他的选择。

应当事先考虑的另外一件事，就是你的谈判极限，或者更明确点说，你到底愿意放弃什么来得到你需要的东西。例如，你如果想的只是件普通的采购工作，决定你应当付出多少，当然是很容易的。但是，即便就是这些似乎是极平常的交易，一旦谈到了价格，有时也会变得十分复杂。许多变化不定的因素，都可能插进来影响你对到底应付出多少才适当的思考。因此，如果你事先对此并未动过脑筋，你就会在价格问题上表现得非常



死板，从而对你自己不利。或者你会被迫要出自认为是手急眼快的小花招，以报出一个新数字，而其实它不过只导致了一个对你来说是个十分拙劣的协议而已。

除这些因素之外，还有几个有关谈判计划的方面也常常被人们所忽略。

这包括怎样为撰写建议书做准备，确定哪些是不容许谈判的项目，还可能是最重要的问题，就是什么时候你根本就不应当去谈判。所以，还是让我们逐个地讨论一下，你在谈判之前应当加以充分考虑的几个问题吧。

### 1.1 对双方都有利的谈判：表现坦诚并不意味着可以天真

可以肯定地说，买卖要合乎道德地做是很重要的，而谈判也应当按通常人们称作“坦诚”的方式进行。人们普遍认为，有许多形式的不正直行为在谈判中是不能用、不允许用的。但是，还是让我们先来对诸如隐瞒信息、半吞半吐，以及采用其他类似的不大合乎标准的手法，是否算是正当的几个问题烦烦心吧。

显然，在许多情况下，不管按什么样的标准来评价，隐瞒信息都是正当的。专属于我方的某些数据、一些保密的个人档案，就是两个明显的例子。另一方面，应当怎样对待你估计是对方为评估你方报盘所需的信息呢？关于这个问题，在这里进行回答可并不那么容易，而且，在某种程度上，这个回答是什么还应当取决于你要进行的是哪一种谈判。

至于半吞半吐，以及其他手法，要找出能把它们分成不道德的和可以接受的一条分界线，也是十分困难的。这里的关键