

海外畅销书

處世奇術

——縱橫交涉的秘訣

台灣 严思图 编著



中国友谊出版公司

C912
1.3

台湾 严思图 编著

處世奇術

——縱橫交涉的秘訣



中国友谊出版公司

一九九〇·北京

处世奇术——纵横交涉的秘诀

台湾·严思图编著

中国友谊出版公司出版发行

新华书店北京发行所经销

文字六〇三厂印刷

787×1092 1/32 6.125印张 125000字
1990年3月第一版 1990年3月第一次印刷
ISBN 7-5057-0270-X/Z·27 定价:2.60元

目 录

序 章 交涉前的准备

——交涉的七种秘诀

交涉前的准备	3
第一个秘诀：不要惹人生厌	3
第二个秘诀：要滤清思路系统	5
第三个秘诀：要养成说服的能力	6
第四个秘诀：要增进交涉前的确实性	8
第五个秘诀：交涉前要做好充分的准备	9
第六个秘诀：要创造发问的有利条件	9
第七个秘诀：增强交涉能力的步骤	10

第一章 交涉前要有自知之明

——究竟对自己了解多少

自我研究学	15
成功的交涉必须要知己知彼	15

有了自知之明才能增进一己之力	16
要投资于自我研究开发	18
交涉决定于人心的掌握	22
做一个能够控制感情的人	22
使人际关系圆滑的感情抑制法	24
能巧妙地骂人就能巧妙地逃避被骂	25
要掌握对方和自己的心理状态	26
山穷水尽疑无路，柳暗花明又一村	27
提升自我形象	29
不要任意否定自己	31
不要自以为是“丑小鸭”	31
要充分发挥自己既有的长处	32
唯有积极行动方能成功	33
不要心存“不可能”的想法	35
要刺激目标意识	37
用自我暗示来增进成效	38

第二章 使自己活跃于新环境中的方法

——如何使自己在人群中活跃起来

入境随俗	43
-------------	----

不要忘记基本的处世方式·····	43
入境随俗是很重要的·····	46
要有敏锐的观察力 ·····	48
要分辨各种人不同的气质·····	48
要会看人说话·····	50
要有独特的人生观·····	53
要做一个惹人注目、广受欢迎的人 ·····	55
学习就象购物一样·····	55
在面试时显示出自己的热情来·····	56
访问要在亲切自然的情况下进行·····	57
与人进行接触的方式 ·····	59
一厢情愿徒然增加他人困扰·····	59
幽默可使交涉顺利进行·····	60
要谈些任何人都能了解的话题·····	61
善于交际者必善于交涉·····	62
交涉上的笨方法·····	63
利用电话来帮助交涉 ·····	65
电话是对你有利的工具·····	65
打电话与接电话的三个原则·····	66
要明白对方的情况·····	67

强化交涉能力的会话方式	68
十项基本要求	68
要随时随地保持谦恭的态度	69
要将自己的想法准确地表达出来	71
如何传达准确的情报	71
为何不能准确传递情报	72
善听人言可以增强自己的说服力	74
诱导对方说出答案	77
要让对方确实听懂你的话	77
要巧妙地打动对方的心	79
要确实明瞭对方的态度	80

第三章 与人交涉的方法

——各种不同的交涉妙招

打动人心的基本知识	85
要留给对方一个良好的印象	85
要确认对方的背景	87
对付不同典型者的交涉方法	89
第一类：死板板的人	89

第二类：傲慢无礼的人.....	90
第三类：沉默寡言的人.....	91
第四类：深藏不露的人.....	91
第五类：草率决断的人.....	92
第六类：过分糊涂的人.....	93
第七类：顽固不通的人.....	93
第八类：行动迟缓的人.....	94
第九类：自私自利的人.....	94
第十类：毫无表情的人.....	95
争取同意自己意见的人	97
争取友邦的方法.....	97
创造双方同意的事项.....	99
以人情味博取对方的信赖	100

第四章 生意上的沟通方法

——你的情报可靠吗

有七种“敌人”到底是谁？.....	105
“敌人”就在你体内	105
忠言逆耳利于行	106
先了解对方为何唱反调再谋求解决	107
将交涉导向有利的战术	108
否定对方的意见要有高度的技巧	109

如何制作人际关系图111

另作一张平衡表111

要建立资料档案112

每年至少准备一本记事簿114

要将过去、现在、未来的贡献分开115

强化意见交流的新战术117

就看你怎样运用一张纸117

用鲜明的记载区分不同的工作118

开会时不妨使用录音机118

注意日常的言行举止120

招致对方的不快只有害处120

要适时礼貌地寒暄121

举止要合宜且中规中矩122

从前人的经验中学习成功的交涉方法125

交涉方法因人而异125

要选择适用于自己的交涉方法127

要用诚信来从事交涉128

第五章 交涉发生危机时的应变措施

——如何突破人际关系的障碍

交涉发生危机时的突破法133

使交涉成功的步骤133

说声“对不起”可以防止人际关系的恶化134

要冷静地下结论136

自己设法解除心理负担136

只要有耐心就可以打开局面137

要学习多方思考139

扳回劣势的方法141

化不可能为可能141

在交涉面临绝境时要及早补救142

第六章 处理事务的技巧

——礼尚往来的人际关系

干净利落的处理方式147

明确地说出事实147

要顾到对方的面子	148
不要伤害对方的自尊心	149
用友情来说服对方	150
巧妙的拒绝方法	152
给对方留一个退路	152
选择时间、地点以及机会来拒绝对方	153
要预先做好布局的工作	155
遭拒绝时的应对方法	158
凡事要看透彻一点	158
遭人拒绝时,仍要保持良好的态度	159
要想到如何处理善后	159
从对方拒绝的技巧中觉悟出解决之道	161

第七章 增强交涉能力的方法

——如何利用人际关系

人缘好有助于交涉的成功	167
用激励的方法来强化交涉的能力	167
做生意要靠人缘	168
利用人事资料可以增进头脑智慧	169
交友名册应该放置身边经常查看	171
对于人际关系要做长期的打算	172

事前沟通可增进交涉能力	174
事前的沟通是交涉的要务	174
事前的沟通可以发挥交涉的能力	177
后记	181

序 章

交涉前的准备

——交涉的七种秘诀

交涉前的准备

不论是商业往来,或者是运动竞赛、入学考试,都要事前准备,才能充分发挥、获致宏效。与人交涉也是一样。现在就向读者介绍一下,对于交涉前准备的秘诀,分列如下:

第一个秘诀:不要惹人生厌

对方喜欢或者憎厌你的感情,时常会在交涉之时表现出来,而它正可以决定你的成功或失败。我们在与人交涉的时候,也许会说出各种各样的言论,来支持自己的理由,可是,这种结果,往往非如所愿,而会有程度上的差异。这都是因为“人是感情的动物”,难免会有情绪化的举动(感情用事),所以,在与他人交涉之前,应该注意以下五点:

①注意自己的仪容和言词

某些人患有一种坏毛病,那就是“自我意识”很强,总是爱怎样就怎样。这种人若是与人交涉,就会表现得很差劲,初次与人见面,给人印象最深刻,也是最重要的,就是服装和说话。假如你的仪容整洁、言词得体,而得到对方满意的话,那么你的第一道难关就算突破了。

有关对方的个性、喜好……等情况，尽可能在事先加以搜集，然后再据以决定自己应采取、对付的方针。一般人都喜欢爽快明朗的言词，当然也会影响到仪态与表达，这同时也表现出自己的个性，而给人一种爽朗的印象，如此一来，任谁都会喜欢你的。

②争取对方的好感

一个人不论年龄大小，都会对关心自己的人产生亲切感，他的胸襟自然就会很开朗，而在他自己，也会对对方发生好感。假如能够突破这道难关，那么交涉自然大有进展。

③不要与对方针锋相对

应该尽量避免感情用事，或与对方发生意气之争，因为争吵对双方都无益处。即使自觉理由充足，倘若不为对方了解、接受，最好暂时退一步。

一般人即使知道自己理屈，也不会马上肯定对方的见解和主张，这时，倘若你还执意对他说大道理，只会徒然引起对方反感，而更坚持自己的意见。

所以，即使在对方言论有所偏差的时候，你也应该稍作忍让，不可直接点破对方的言行举动。

④要兼顾对方的面子

在交涉的过程当中，自始至终都须考虑到对方的立场；当然，你也要让对方明白你的立场，进而使彼此之间取得协调、一致。

而后，当彼此双方的意见愈来愈接近的时候，你就能与对方保持一种亲密的关系。如果能做到以上情形，那么，你的交涉就算成功了。其中最要紧的事情，就是要顾到对方的面子，

且要让对方了解你的心意。

⑤要以无比的耐心从事交涉

在交涉期间须保持高度的耐心。万一你的要求遭到拒绝，你也应该收起不悦，保持一贯的风度和笑容。耐心是重要的交涉技巧之一，只要经常自我训练，就可以如愿以偿。

在阴天的时候，我们是看不见太阳的；然而它在厚厚的云层之上，依旧光辉灿烂。由此可知，阴天之所以出现，只是因为气象的转变，最后，终会拨云见日的。凡事若也能做如是想，你的心态自然就会乐观起来。

有人说，在人际关系的交往上，你若能将反驳、对抗的不满情绪，一股脑儿地说出来，它将自然消失掉一半。与人的交往也是一样，假如你能够巧妙地发散不痛快的心态，继续有耐心地交往下去，且心平气和的，那么，对交涉的展开，不啻是一种有利的手段。

第二个秘诀：要滤清思路系统

交涉一桩事情，必须有一个主题，其重要好比一项事业。所以，当我们发现了问题，一直到解决的过程中，须要进行各种不同的作业；假如能够预先作有系统的考虑和充分的准备，交涉的成功率自然提高。

在交涉的时候，为了发挥自己充分的能力，必须注意下列三点：

①要参考过去的事例

参照自己以前发生的事例作成记录，来展开交涉，这是非