



商务致胜妙招

COMMERCE
WINNER

周旭 编著

商务活动中处理变化的绝妙方法

四川科学技术出版社

SHANGWU ZHISHENG

MIAOZHAO

商务致胜 招

——商务活动中
处理变化的绝妙方法

编著者 周 旭

四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务致胜妙招:商务活动中处理变化的绝妙方法/周旭编著. - 成都:四川科学技术出版社,2003.1

ISBN 7-5364-5098-2

I.商… II.周… III.商业经营-基本知识
IV.F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第000343号

商务致胜妙招

——商务活动中处理变化的绝妙方法

编著者 周旭

责任编辑 罗小燕

封面设计 李庆

版面设计 杨璐璐

责任校对 刘生碧 缪栋凯 杨璐璐

责任出版 邓一羽

出版发行 四川科学技术出版社

成都盐道街3号 邮政编码 610012

开本 850mm×1168mm 1/32

印张 15.5 字数 300千

印刷 四川省印刷制版中心

版次 2003年1月成都第一版

印次 2003年1月成都第一次印刷

印数 1-3000册

定价 22.00元

ISBN 7-5364-5098-2/F·314

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

地址/成都市盐道街3号

邮政编码/610012

内 容 提 要

在商品经济日益发展的当今世界,商务活动成为人们不可避免的现实。商务活动中,如何才能识别对手,战胜对手,驾驭局面,赢得主动,取得成功,这正是《商务致胜妙招》一书所要阐释的。

本书分为:谈判篇、经营篇、推销篇、管理篇、成功之路几部分。书中经验众多,内容新颖,通俗易懂,实用性强。因此,相信本书一定会成为你在商务活动中不可多得的良好良师益友。

目 录

谈判篇

目 录

第一章 商务谈判.....	2
商务谈判的内容.....	2
商务谈判的形式.....	3
商务谈判的程序.....	4
商务谈判的计划.....	5
商务谈判的原则.....	5
商务谈判中的道德观.....	6
商务谈判的礼仪.....	7
商务谈判时的见面.....	8
商务谈判时的称呼.....	10
商务谈判中的交往.....	10
商务谈判中的电话联系.....	11
谈判者的个人素质.....	12
谈判者应掌握的策略.....	13

谈判僵局产生的原因	14
谈判中打破僵局的技巧	15
谈判中对付抗拒的技巧	16
第二章 谈判风格	17
商务谈判的风格	17
英国商人的谈判风格	18
法国商人的谈判风格	19
德国商人的谈判风格	19
意大利商人的谈判风格	20
荷兰商人的谈判风格	21
比利时商人的谈判风格	22
丹麦商人的谈判风格	22
瑞典商人的谈判风格	23
罗马尼亚商人的谈判风格	24
匈牙利商人的谈判风格	25
波兰商人的谈判风格	25
捷克商人的谈判风格	25
俄罗斯商人的谈判风格	26
西班牙商人的谈判风格	26
葡萄牙商人的谈判风格	27
奥地利商人的谈判风格	28
瑞士商人的谈判风格	28
美国商人的谈判风格	29
加拿大商人的谈判风格	30
巴西商人的谈判风格	30
阿根廷商人的谈判风格	31
委内瑞拉商人的谈判风格	31

智利商人的谈判风格	31
秘鲁商人的谈判风格	32
哥伦比亚商人的谈判风格	32
日本商人的谈判风格	33
韩国商人的谈判风格	34
新加坡商人的谈判风格	36
泰国商人的谈判风格	36
印度尼西亚商人的谈判风格	37
印度商人的谈判风格	37
巴基斯坦商人的谈判风格	38
香港地区商人的谈判风格	38
中国内地商人的谈判风格	39
澳大利亚商人的谈判风格	40
新西兰商人的谈判风格	40
沙特阿拉伯商人的谈判风格	41
土耳其商人的谈判风格	41
埃及商人的谈判风格	42
苏丹商人的谈判风格	42
墨西哥商人的谈判风格	42
第三章 谈判要领	44
谈判中不要轻易亮底牌	44
谈生意在什么情况下提出订约好	45
寻找对方的“兴趣点”	45
激发对方的思乡情	46
发现对方的“闪光点”	47
了解对方所持观点	48
抓住对方的“要害点”	49

抓住对方的信赖感	50
利用对方的自尊心	51
利用对方的自负心	52
利用对方的虚荣心	54
利用对方的好奇心	55
利用对方的共同心理	56
利用对方的逆反心理	57
第四章 识别对手	59
为什么要识别对手	59
识别对手方能取胜	60
朋友和对手是会转化的	61
怎样观察对手	61
从细节方面识别对手	62
从眼睛上识别对手	62
从衣着上识别对手	63
从眼镜上识别对手	64
从戒指上识别对手	65
从提包上识别对手	65
从表情上识别对手	66
如何识别无表情的对手	67
从站相上识别对手	68
从坐相上识别对手	69
从外表上识别对手	70
从口头禅上识别对手	71
从谈话方式上识别对手	72
从出身上识别对手	73
从血型上认识对手	74

在困难之际考察对手	75
在升迁之时考察对手	76
第五章 战胜对手	77
怎样对待性格外向的对手	77
怎样对待性格内向的对手	77
怎样对待性情高傲的对手	78
怎样对待性情呆板的对手	78
怎样对待决断草率的对手	79
怎样对待深藏不露的对手	80
怎样对待糊涂的对手	80
怎样对待固执的对手	80
怎样对待慢性子的对手	81
怎样对待自私的对手	81
采用“抛骨打狗法”来破解对手的联盟	82
让对手自己削弱自己的力量	83
第六章 严防受骗	85
警惕对方侵扰你的心理防线	85
警惕突然走进你生活圈的人	86
警惕对方“热心”地为你服务	88
警惕对方借他人抬高自己	88
警惕对方夸耀自己的“经历”、“能力”	89
警惕对方“慷慨解囊”	89
警惕对方以“求你帮忙”为借口	90
警惕突降喜讯于你的人	90
警惕对方“无意中”泄露的特殊关系	91
警惕对方以退为进	92

警惕对方主动做你的“知心人”	92
警惕对方主动降低自己的地位	93
警惕对方鼓吹“不幸的遭遇”	93
警惕对方利用你对老人、儿童的同情心	94
警惕对手妙用眼泪	94
警惕突然制造困境的人	95
警惕金玉其外的人	95
警惕推销伪劣商品的人	97
第七章 取胜妙法	100
投其所好法	100
间接赞美法	101
顾全面子法	102
戴高帽子法	103
言而有信法	104
推心置腹法	105
克己忍让法	106
实事求是法	107
大智若愚法	108
含而不露法	109
标新立异法	110
出奇制胜法	111
先发制人法	112
双管齐下法	113
丢卒保车法	114
先小后大法	115
先大后小法	116
由浅入深法	117

举一反三法	118
逻辑推理法	119
不计前仇法	120
假装糊涂法	121
指桑骂槐法	122
先声夺人法	123
敢于亮相法	124
以柔克刚法	125
因大失小法	126
迂回战术法	127
借题发挥法	128
随机应变法	129
巧妙诱导法	130
对症下药法	131
冷却处理法	132
第八章 信息收集	134
信息是社会财富	134
信息是经济发展的催化剂	135
信息比黄金更宝贵	135
信息的基本功能	136
信息的使用价值	137
信息在技术引进中的作用	138
信息的基本分类	139
怎样收集信息资料	140
信息收集八法	141
信息收集的原则	142
信息收集的内容	143

信息收集的渠道	144
信息收集的方法	145
信息的筛选	146
信息的检验	147
信息的储存	148
信息的交流	149
信息的反馈	150
信息沟通的四种类型	150
大众信息传播的媒介	152
大众传播媒介从五个方面影响受传者	153
传播高效信息的原则	154
信息资料库的用途	155
信息的“三挑战”	156
信息的“四讲究”	156
信息的“六特征”	156
做好信息工作“六要”	157
经商者应收集“十大信息”	157



第一章 经营策略	160
认清我国的市场现状	160
掌握市场调查的要领	161
进行市场调查的做法	162
进行市场预测的方法	163
经商者要看准市场	164

经商者要从市场找信息	165
经商者要开辟新兴市场	166
经商者要学点生意经	167
经商者要设计好名片	168
各类名片如影随形	170
经营开业三步曲	170
经营独到方取胜	171
独资经营的好处多	172
合股经营易取胜	173
连锁经营要同甘共苦	174
商家经营有五忌	175
经商者要坚持勤俭办店	176
经商要有超前意识	176
树立商品经济新观念	177
海外经商九大趋势	178
经商最忌讳孤注一掷	179
一锤定音的买卖做不得	180
乡镇企业横向联系“十招”	180
市场营销策略“四要诀”	181
学习营销	182
网络营销	183
商业搞活“十字经”	183
制定产品价格的“三导向”	184
商品提价或降价的因素	185
做生意要有耐心	186
达成交易的几个条件	186
达成交易的主要方法	187
交易失败的原因	188

达成交易的几点提示·····	189
谈生意的“六点技巧”·····	191
做生意要有创新意识·····	192
做生意应抓住有利时机·····	192
要牢记时间就是金钱·····	193
电子邮件营销七大常见错误·····	194
专小市场策略有哪些·····	196
怎样选择总代理产品·····	197
企业如何应对换代营销·····	198
营销商 14 条亏损路·····	199
入世经营对策 15 条·····	200
第二章 文明经商·····	205
信誉是经商的生命·····	205
信誉是搞好营销的关键·····	206
赢得信誉的绝招·····	206
要坚持合法经营依法经商·····	207
经商者要懂得礼节·····	207
经商者要学会说话·····	209
经商者要会说客套话·····	210
经商者要慎用谦让语·····	211
经商者要和睦待人·····	212
经商者举止要得体·····	214
创造方便就是创造财富·····	216
“三管三包”是销货高招·····	216
做生意要以诚相见·····	217
和气是生财之道·····	218
善良能感化对手·····	219

面对别人心怀妒忌怎么办·····	219
让别人记住与众不同的你·····	220
第三章 经商绝招·····	221
开拓市场的绝招·····	221
买卖人脑瓜要活·····	222
吸引顾客盈门的三招·····	223
巧借新闻媒体做广告·····	223
巧用名片做广告·····	224
巧借名人做广告·····	225
巧用民俗做广告·····	225
巧用民谣做广告·····	226
巧用银幕做广告·····	226
在别人的产品上做自己的广告·····	227
做生意要瞄准女人·····	227
联合可做大生意·····	228
商品包装的依据·····	229
商品包装的注意点·····	229
货全是经商的绝招·····	230
经营百货的注意点·····	231
生意做独市·····	231
台湾企业经商八条新道·····	232
日本人经商“三绝”·····	232
美国商人经商有招·····	233
牢记经商“一字经”·····	234
要在快销中取利·····	235
先发制人·····	235
后发制人·····	236

尝试成交应采用哪些方法	236
订立契约应掌握哪些要点	237
诱发顾客购买欲的妙法	237
产品怎样才能适销对路	238
商场刺激消费有“十法”	239
提高营业额的妙法	240
提高资金周转率的妙法	241
战胜大商店排挤的妙法	241
反客为主是独特的经营妙法	242
货离乡贵是经商的绝招	243
在危机中逮商机	244
如何让顾客“从一而终”	245
如何让顾客进了门就不想出来	246
审时度势把价报	246
促成订单的八种技巧	248
第四章 销售秘诀	250
商品展售的原则	250
商品销售的绝招	251
正确选择销售渠道	252
成功销售的“四关键”	253
公司销售“五要诀”	254
走出销售低谷的几种方法	254
入境问俗是打开销路的妙法	256
培养顾客利于销售	256
决不对顾客说“没有货”	257
有奖销售促消费	258
限量销售促消费	258

“捆绑”的几大招式	259
怪法销售能促销	260
原价销售	262
利用记录资料促推销	262
察言观色能促销售	263
怎样的手势能促销	264
怎样的笑容能促销	265
怎样的语调能促销	265
怎样的谈话能促销	266
怎样的气味能促销	266
吸引顾客购买的五法	267
把握消费者的需求	268
抓住顾客购买的冲动	269
抓住成交最好的时刻	269
抓住推销商品的良机	270
抓住顾客表现出来的购买信号	271
记住对方姓名能促成生意	272
只有了解行情才能做好生意	273
让音乐为生意服务	273
用照明效果促进销售	274
邮件讨论组的营销技巧	275
疏导通畅的销售渠道	277
突出独特的销售卖点	278
争取可能的销售机会	279
同步总分的销售节奏	279
确保充足的销售货源	280
解决琐碎的销售问题	281
创建全新的销售增长	282