

赢在谈判

WIN IN NEGOTIATIONS

王剑飞◎著

全世界赚钱速度最快的方式就是谈判。

——罗杰·道森

广东人民出版社
广东经济出版社



赢在谈判

WIN IN NEGOTIATIONS

王剑飞◎著

广东人民出版社
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在谈判 / 王剑飞著. — 广州: 广东经济出版社, 2008.10

ISBN 978-7-80728-738-4

I. 赢… II. 王… III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 139172 号

出版 发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	北京西郊伟业印刷厂
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	13.25 1 插页
字数	120 000
版次	2008 年 12 月第 1 版
印次	2008 年 12 月第 1 次
书号	ISBN 978-7-80728-738-4
定价	28.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

营销网址: <http://www.unbook.com>

·版权所有 翻印必究·

美国前总统克林顿首席谈判顾问、世界顶尖谈判大师罗杰·道森为本书题词：

王剑飞先生是我在中国最优秀也是我最得意的学生之一，他领悟了谈判的精髓，开拓了谈判的新思维。愿王剑飞先生的这本书能够让你早日成为谈判高手，驶上通往幸福生活的快车道。相信你一定能赢在谈判！

Roger Dawson
Author of "Secrets of Power Negotiating"

罗杰·道森

(《优势谈判》作者)

2008 年 9 月



序

PREFACE

当今社会，人们需要不断地学习提高自己的每一项能力以迎接各种挑战，而在诸多项能力中，谈判尤为重要。谈判在我们的现实生活中可以说是无时不有、无处不在，每时每刻你都可能面临谈判。不管喜欢与否，你都是局中人。作为社会中的一个个体，你难免和别人发生分歧，比如家人、同事、上司等。如何处理同他人以及社会其他组织之间的关系甚至是冲突，不仅决定你是否能够摘取成功的桂冠，而且还决定着你能否过上充实、惬意的生活。

谈判活动实质就是一个利益交换的过程，你如果不懂谈判，就无法开创一个双赢的局面。只要找到共同的利益，就找到了实现双赢的契机。而成功的谈判应该使得双方都有赢的感觉。双方都是赢家的谈判才能使以后的合作持续下去。双方也会在合作中各自取得自己的利益。

如何在谈判中成为赢家呢？这就要求我们必须了解和掌握谈判的知识和技巧，提高自己的谈判能力，这样才能游刃有余地处理各种复杂的问题。

本书中，作者王剑飞先生以敏锐的眼光、独特的视角结合他多年的实践经验，告诉了我们许多谈判的原理、策略及技巧。这些原理、策略及技巧无论是对我们处理同他人的关系，还是参与商务谈判、军事谈判、外交谈判等重大活动来说，都是大有裨益的。因此，推荐此书给读者，与大家共勉。

相信王剑飞先生的这本书，会让你迅速掌握谈判技巧，成为谈判高手！

施少斌

2008年9月

(施少斌：广药股份总经理兼王老吉药业董事长，中国十大策划专家之一。)

前言 FOREWORD

随着知识经济时代的到来，全球范围内的经济竞争更加激烈。许多项目的合作或交易正在走出国门，无论在价格、义务与责任以及其他方面，都需要通过谈判合作沟通，赢得发展。谈判高手们也面临着国际谈判精英的严峻挑战。

可是，许多人是身不由己地被时代大潮推到了风口浪尖，仓促上阵也许能赢个一招半式，但要想长久地为自己争取到最大利益，恐怕是天方夜谭。那么，如何才能掌握最好的谈判方法和手段，从谈判中获得自己想要的呢？

谈判是一项综合复杂的系统工作，谈判人员需要具有广博的知识、雄辩的口才、灵敏的思维。特别是商务谈判，和其他谈判相比，更加重视谈判的经济效益，双方都会围绕各自的利益针锋相对，寸利必得。要想成为赢家就必须了解和掌握国际商务谈判知识和相关的原则、方法，在实践中锻炼自己的能力，那样才能游刃有余，运用谈判策略和技巧，艺术地处理复杂的商务活动。

但是，谈判既不是一场战争，要将对手置之死地而后生；也不是一场比赛，一定要决出胜负。谈判的目的在于双方达成协

议,各有所得。这就需要打造一种谈判的新局面——优势谈判。

优势谈判在开局阶段双方就充分沟通各自的利益需要,以便明白如何才能满足对方。但是,以此达成的协议不一定是双方利益最大化的体现,谈判中双方需要想方设法去寻求更佳方案,以便获得最大的利益。为了达到自己的目的,优势谈判高手们除了精心做好谈判的准备工作外,在谈判的每个阶段,都会根据谈判进程的发展,使用不同的策略。围绕着开价、报价、让步等,双方尽展大智大勇的风采,每一处都精彩纷呈。从这方面来说,每一场谈判都是智慧的较量;每种策略,都是智慧的结晶。

而双方的利益并不是一块现成的蛋糕,你多得对方就必然分得少。优势谈判是以双赢或多赢为目的的互惠合作,关键是共同做大蛋糕,彼此分享更多的利益。所以,双方的竞争也是在合作的基础上,在和谐、愉快的氛围下的较量。而结局对对方的祝贺充分显示了谈判高手们宽阔的胸怀,令人顿生敬意。这就是谈判高手有所为而有所不为、不露锋芒争天下的智慧展现。

优势谈判不仅是企业开拓市场的重要力量,能为企业赢得发展动力,即便是在现实生活中我们也可以通过这种方式与他人协商、交流,赢得理解,解决分歧和矛盾,进一步完善自我,改善生活。所以,有志于摘取成功桂冠的人们除了具备竞争力外,还需要具备高超的谈判能力。愿这本书能够让你早日成为谈判高手,驶上通往幸福生活的快车道。

我们祝愿你——赢在谈判!

目录

序 /1

前 言 /1

第一章 谈判能促进双方的合作与发展 /1

一、谈判无处不在 /3

二、只有通过谈判才能得到自己想要的 /6

三、谈判是赚钱最快速的方式 /9

四、打造优势谈判——赢得发展动力 /14

第二章 打有准备之仗 /19

一、商务谈判人员素质和能力要求 /21

二、不可忽视的谈判重要因素 /25

三、巧妙搜集对方的信息 /30

四、准备充分的谈判资料 /35

五、组建强有力的谈判团队 /38

第三章 优势谈判开局：谋取谈判的主动权 /45

- 一、营造谈判氛围 /47
- 二、让对方迫不及待想见到你 /50
- 三、绝不接受对方的第一次报价 /55
- 四、敢于开出高于自己期望的条件 /59
- 五、学会大吃一惊 /64
- 六、围绕对方报价界定目标 /68
- 七、无论买和卖，都要让对方感觉到你很不情愿 /72

第四章 优势谈判中局：

保证谈判向有利于自己的方向发展 /79

- 一、不要告诉对方你有决定权 /81
- 二、善用黑、白脸策略 /86
- 三、先同意，后反驳，化解谈判障碍 /90
- 四、多种选择，打破僵局 /95
- 五、巧用策略，识破不当手段 /100
- 六、千万不要一步让到位 /103
- 七、如果自己先让步，一定要对方给予回报 /108

第五章 优势谈判终局：

让对手感觉赢了谈判 /115

- 一、在最后时刻作出小小让步 /117
- 二、巧用蚕食,为自己争取最大利益 /121
- 三、谨慎收回曾承诺的 /126
- 四、善用时间压力进行谈判 /130
- 五、把握时机,随时准备离开 /135
- 六、一定要争取亲自拟订合约 /139
- 七、做大蛋糕——双赢到多赢 /143
- 八、恭喜对方,让他感觉赢了谈判 /148

第六章 在实践中实现双赢 /155

- 一、在实践中实现双赢 /157
- 二、建立可信度的方法 /167
- 三、注意谈判的基本原则 /178
- 四、增强你的说服力 /186

第一章

谈判能促进双方的合作与发展

- ▲ 谈判无处不在
- ▲ 只有通过谈判才能得到自己想要的
- ▲ 谈判是赚钱最快速的方式
- ▲ 打造优势谈判——赢得发展动力

谈判无处不在,现代人无时无刻、有意或无意地充当着谈判人的角色。谈判已成为现代生活的一种方式。谈判可以解决生活中遇到的矛盾,营造友好的生活氛围。对于商务人士来说,谈判主要体现在为己方争取最大的利益。通过谈判可以维护自己的利益,得到自己所向往的。对于企业来说,谈判不仅能赢得友好的合作伙伴,而且谈判还是一种快速赚钱的方式。掌握了它,就为企业的发展插上了一双腾飞的翅膀。

一、谈判无处不在

提起谈判,我们便会想起《战国策》中旁敲侧击而说动赵太后的触龙,《三国演义》中“以三寸不烂之舌敌百万雄兵”的诸葛亮,“重庆谈判”中置个人安危于度外的毛泽东,“万隆会议”上“求同存异”的周恩来……

的确,在人们的印象里,只有那些与战争、领土、民族等重大问题有关的矛盾冲突,以及不同派别为达成某种协议的会晤、为避免武装冲突的协商等才是谈判。谈判似乎总是与伟人、名人的雄才大略连在一起,是政治家、外交家、军事家、商人们的专利,平民百姓则很难企及。

固然,那些在正式场合下,有准备、有步骤地为寻求双方的协调一致,并用书面形式予以反映的协商过程是谈判。它具有阶

段性、程序性、正规性以及能够产生法律性责任等特点。但是，自从有了人类社会，谈判就存在于人类活动的各个方面。而今，随着社会的发展，谈判涉及的范围更加广泛。谈判也如“旧时王谢堂前燕，飞入寻常百姓家”。只要有需求、有分歧、有冲突、有矛盾，就需要谈判。只要通过与他人的协商、交流能够满足自己的需求，都可以进行谈判。国事、家事、天下事，事事皆可谈。

○谈判在每个人的身边

谈判就是人们为了改变彼此的关系，满足各自的需求，进行相互协商并争取达成一致意见的行为。谈判的目的就是从那些你需要的人中得到帮助，竭尽所能地获得他人的好感，并从他人手中得到我们想要的东西。

现实社会其实就是一个大谈判桌，人们无时无刻不处于谈判之中，不是自我谈判就是与他人谈判。不管你喜不喜欢，是否自愿，都处在谈判中。

首先，人的一天，从起床到休息，几乎都是在进行自我谈判。比如：本该 7:00 起床，因为下雪会堵车，你只能说服自己 6:00 就从热被窝里起身；本该 10:00 休息，想到明天还要向老板提交报告，于是你又加班到 11:30，把起草的报告仔细修改一遍。

在社会上，你可能会和他人发生冲突，解决这些冲突时，就需要谈判。又比如：你的工作需要同事协助，你给同事交代了一下，可同事正忙着他自己的工作。这时候你就需要通过谈判解决这个问题，让他明白你们的利益是共同的，都是为了工作。

至于司空见惯的在菜市场与小贩们讨价还价那更是谈判，

尽管你可能没意识到。所以,谈判并不是只有大事才可谈,日常生活中,无事不可谈。

○谈判已成为现代生活的一种方式

我们每天都要面临许多谈判。在家里,你需要和儿女谈判,让他们努力学习;要和爱人谈判,让他(她)支持你的工作;需要和父母谈判,处理好家庭关系。在社会上,你是消费者,需要和商家交涉;你是公民,需要和政府部门、各种社团组织沟通交流;权利受到侵害时,需要找仲裁部门,讨回公道;甚至邻居家的树挡住了你们家的阳光,不都需要交涉吗?所以说,谈判不再只是国家之间、商业集团间的较量,也是人们解决分歧、化解矛盾的最好选择。就连经历过无数谈判的大谈判家们也承认:谈判已进入他们的家庭,而且是他们解决问题的首选。

有位跨国公司的经理说,她每天不是和客户先谈判,而是首先要和孩子谈判。一早,孩子就会给他出难题。不是做好的饭不想吃,就是千方百计多要零花钱。于是,这些大谈判家们就需要先在家里与儿女们谈判,解决好后顾之忧。你是否也有这样的感受:

早晨,等你手忙脚乱地做好早餐,把孩子从被窝里拽出来催他去幼儿园时,是否有这样的场面。

“宝贝,快点,妈妈给你做了你最喜欢吃的蒸蛋糕。”你的宝贝儿子非但不领情,反而抗议道:“我才不吃那玩意儿,我要吃冰激凌。”这可是大冬天哪!

这时,当爸爸的大喝一声:“不准吃,这么冷的天找病啊你!”

儿子哇的一声哭了,看来上幼儿园又要泡汤了。怎么办?这时你就得和儿子谈判了。“乖,不哭,吃完蛋糕我就让你吃冰激凌。”儿子才不吃这套呢!“吃完饭肚子饱了,怎么吃冰激凌啊?”于是你只得让步:“吃一半蛋糕我就让你吃。”这样,儿子才开始吃蒸蛋糕了。

但你还有自己的主意,吃完后让他喝奶,那样他就不能吃冰激凌了。儿子发现了你的企图,抗议道:“你要是骗人,明天早晨我就绝食。”没辙了吧?于是,你只能再次和他交涉:“你不是怕打针吗?这么冷的天,冰激凌吃多了会肚子痛。那样,幼儿园阿姨会把你送医院的。”儿子沉默了一会儿,伸出小手说:“那拉钩吧!我一星期吃一次。”至此为止,皆大欢喜,家庭问题解决了,你可以安心去上班了。

由此可见,谈判影响着我们的生活。不论在社会还是在家庭,谈判已成为现代生活的一种方式。我们谈判的时间很长,机会也很多,人人皆可谈,事事皆可谈。谈判不仅能帮助人们摘取事业成功的桂冠,而且还能营造和谐、友好的氛围,使人们心情愉快,享受充实、幸福的生活。

二、只有通过谈判才能得到自己想要的

生活中,每个人需要的东西多种多样。比如:友谊、爱情、地位、财富、知识等。可是,总有一部分人比别人更清楚地知道怎样