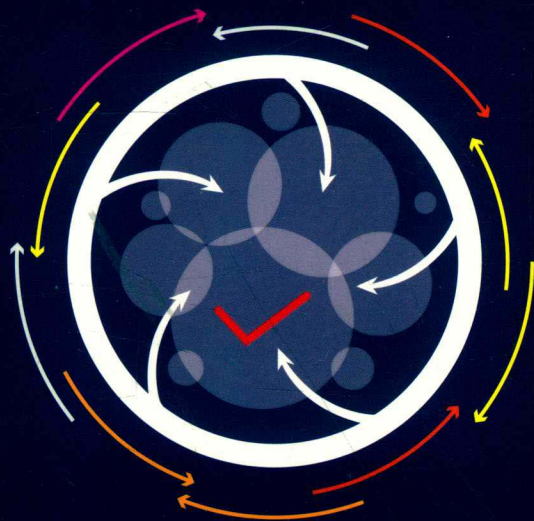


# 谈判心理学

## 优势谈判的决胜策略

高方涛◎编著



谈判不仅是智慧和心理的较量，  
更是策略与技巧的比拼

**18**种优势谈判策略，**110**个商务谈判案例，**110**个谈判干货技巧

优势谈判制胜之道，关键在于制造强势心理势差

巧妙进行心理诱导，获取谈判主导地位，制造心理优势

紧抓谈判对手弱点，突破其心理防线，破除谈判障碍

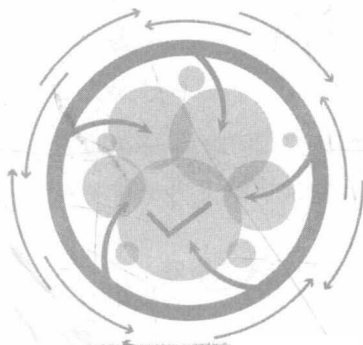
重塑优势谈判模式，掌握心理密码，迅速成为**谈判高手**

中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

# 谈判心理学

## 优势谈判的决胜策略

高方涛◎编著



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

## 内 容 简 介

谈判，是智慧和心理的较量，更是技巧与策略的比拼。一次决定性的谈判，可以决定一个人的未来；一次关键性的谈判，可以决定一个企业的命运。谈判重视规则，更讲究心理，因此也就有策略可循。掌握谈判心理学并在实践中不断磨炼，可以有效地提高谈判能力，充分发挥优势谈判地位，成为谈判的赢家。

本书从谈判心理学的角度出发，通过 110 个典型的谈判案例，为你揭示有趣而实用的谈判策略，同时还会分享在谈判中如何巧妙应对而稳操胜券的干货技巧。不管你是为了提升自身心理素质，还是正在学习如何谈判，本书都会让你受益匪浅，成为真正的谈判高手。

### 图书在版编目（CIP）数据

谈判心理学：优势谈判的决胜策略/高方涛编著。

—北京：中国铁道出版社，2018.9

ISBN 978-7-113-24492-7

I. ①谈… II. ①高… III. ①谈判学-社会心理学  
IV. ①C912.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 102635 号

书 名：谈判心理学：优势谈判的决胜策略

作 者：高方涛 编著

策 划：巨 凤

读者热线电话：010-63560056

责任编辑：苏 茜

责任印制：赵星辰

封面设计：仙 境

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）

印 刷：北京鑫正大印刷有限公司

版 次：2018年9月第1版 2018年9月第1次印刷

开 本：700 mm×1 000 mm 1/16 印张：15.5 字数：253 千

书 号：ISBN 978-7-113-24492-7

定 价：49.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：(010) 51873174

打击盗版举报电话：(010) 51873659

# 前言

## FOREWORD

你有没有因为无法摸清谈判对手的底细，而愁眉不展或盲目让步？

你有没有感觉自己在谈判中沉不住气，无法给对手造成压力？

你有没有无法识破谈判桌上对手的谎言，经常陷于尴尬的境地？

你有没有感到自己的不良情绪导致自己在谈判过程中不够理智？

你有没有感到自己在谈判中无法占据主动地位，反而被对方施压？

你有没有想逼对方做出让步，却无力扭转谈判局面，感到举步维艰？

你有没有因为某些问题与对方纠缠不休，使谈判陷入僵局？

如果你的回答是“有”，那么你就迫切地需要阅读这本书，因为它能帮你走出阴霾与困惑，在谈判场上无往不胜。一次决定性的谈判，可以决定一个人的未来；一次关键性的谈判，可以决定一个企业的命运。

说到谈判，也许很多人的第一反应就是口才，认为口才好的人更适合做谈判者，也更容易在谈判桌上占有优势。其次，人们会想当然地认为专业知识在谈判过程中发挥着至关重要的作用。不过，世界一流谈判专家，哈佛大学法学博士、沃顿商学院工商管理硕士斯图尔特·戴蒙德教授认为，在促使谈判双方达成协议的关键要素中，专业知识所起到的作用不足 10%，而人在其中所起到的作用超过 50%。即便在人的要素中，口才也不是第一位的，关键要看双方是否相互信任、是否有好感、是否愿意倾听彼此的要求等。如果没有这些基础，口才再好，专业知识再丰富，也只会是空谈。

另外，还有人坚信谈判就是解决双方的实质性问题，这固然不错，但这种观点比较片面，因为它忽视了作为谈判者的强大说服力。仅就说服力而言，真理和事实也只能算是诸多论据中的一项。如果没有对谈判对手心理的洞察与掌控，即使真理与事实再客观，也无法达到真正说服对手的目的。因此，谈判不仅仅是口才的交锋，更是内在心理的较量。



本书从谈判心理学的角度出发，深入剖析了 18 种在谈判时占据优势的决胜策略，其中包括开局策略、观察策略、定心策略、破局策略、诱导策略、藏巧策略、施压策略、变通策略、倾听策略、提问策略、说服策略、应答策略、太极策略、掌控策略、迂回策略、降服策略、化解窘境策略，以及进退策略等。

通过阅读本书，你可以学会：如何营造强大的气场，在谈判出场时就占据心理优势；如何看入人里，看出人外，迅速摸透对手真实意图；如何喜怒不形于色，在谈判博弈中深度自控；如何巧妙缓和氛围，消除谈判对手的戒备心理；如何进行心理诱导，获取谈判的主导地位；如何“揣着明白装糊涂”，巧妙地避开尖锐问题；如何逼对手就范，让其陷于心理劣势中；如何虚实结合，看准时机，审时度势，积极变通；如何学会倾听，让对方尽情地谈，自己冷静地“判”；如何有效地进行提问，让谈判更见成效；如何通过说服掌握主动权，让对手在心中点头；如何巧妙应答，在谈判中滴水不漏；如何刚柔相济，与对手你来我往，见招拆招；如何出其不意，在谈判交锋时稳赢不败；如何巧妙迂回，避免谈判进入对抗的死胡同；如何紧抓谈判对手的弱点，突破其心理防线；如何破除谈判的障碍，三言两语扭转乾坤；如何欲进先退，为进两步不妨先让一步等。

不管你是为了提升自身心理素质，还是正在学习如何谈判，本书都会让你受益匪浅，快速成长为真正的谈判高手，在谈判场上如鱼得水，游刃有余。

编者  
2018 年 4 月



# 110 个经典谈判制胜案例索引

- 案例 1 吉利巧妙把握谈判时间，成功收购沃尔沃 / 2
- 案例 2 达能占据主场优势，以 40 亿低价并购娃哈哈 / 5
- 案例 3 “知己知彼”，高级工程师在与美商谈判中游刃有余 / 7
- 案例 4 麦克与比尔·盖茨套近乎，以精明强干的形象赢得客户 / 9
- 案例 5 马云用 6 分钟搞定孙正义 2 000 万投资 / 11
- 案例 6 乔布斯恰当地使用手势赢得与 IBM 的合作 / 13
- 案例 7 董明珠巧施手段，促使经销商成功退货 / 15
- 案例 8 汽车公司通过识别对手心理活动，从而在谈判中占据主动 / 18
- 案例 9 李嘉诚凭借敏锐的观察力使销售大获成功 / 20
- 案例 10 灯泡制造厂董事长巧妙说服代理商高价购买产品 / 22
- 案例 11 中方敏锐察觉到对手的非语言信息，最终赢得谈判 / 24
- 案例 12 希尔顿根据对手的气质类型“对症下药”，最终筹得资金 / 26
- 案例 13 美国公司对面部表情的错误解读导致失去谈判主动权 / 29
- 案例 14 空调公司睿智经理通过观察视线变化占据谈判优势 / 30
- 案例 15 中方经理巧妙识破谎言，成功让法国公司降价 3% / 32
- 案例 16 李彦宏凭借强大的情绪自控能力让百度成为搜索之王 / 35
- 案例 17 犹太人迪特通过冷静地处理问题赢得一个大订单 / 37
- 案例 18 外贸公司谈判高手“以静制动”，打击了对手的嚣张气势 / 39
- 案例 19 日本人通过坚忍的耐力，最终与德方签署协议 / 40
- 案例 20 松下凭借强大的意志力最终与飞利浦平起平坐 / 42
- 案例 21 汽艇公司用微笑卖出一艘价值 2 000 万美元的汽船 / 45
- 案例 22 日本松下电器公司创始人在寒暄中失去先机 / 47
- 案例 23 网络公司负责人通过闲谈打开与对方的合作之门 / 48
- 案例 24 啤酒公司副总跟客户情绪保持同步成功推销啤酒 / 51
- 案例 25 电器代理商通过设法了解对方兴趣成功赢得订单 / 53
- 案例 26 西门子公司以真诚最终收回合作伙伴的欠款 / 54

- 案例 27 德方代表在谈判中采用不当言辞影响正常签约 / 56
- 案例 28 营销天才史玉柱通过脑白金广告成功逆袭 / 61
- 案例 29 一汽海马通过巧妙设置悬念，成功推出 F7 系列新车 / 63
- 案例 30 电器公司业务员巧用“苏格拉底问答法”成功再推销 / 65
- 案例 31 韩国公司利用层递效应把商品价格降到每台 330 美元 / 67
- 案例 32 汽车公司王宇让赖账客户感受到信任成功要回“烂账” / 68
- 案例 33 罗伯斯在买冰箱时“小题大做”，以超低价成功购买 / 70
- 案例 34 销售员巧用选择效应，成功预约客户上门看样车 / 72
- 案例 35 谈判代表巧装糊涂搞定谈判，保护自身利益 / 75
- 案例 36 日本谈判代表故意装作不懂挫其锐气，成功压低飞机价格 / 77
- 案例 37 茶厂销售经理利用模糊语言巧妙回绝国外经销商 / 78
- 案例 38 并购谈判被并购方董事长通过反问委婉拒绝对方无理条件 / 80
- 案例 39 面对尴尬处境经理跟访问代表巧装糊涂，两面玲珑达成合作 / 81
- 案例 40 NEC 公司在目标施压下做出明智让步，一举打入中国市场 / 85
- 案例 41 广州汽车生产公司以缓兵之计赢得谈判胜利 / 87
- 案例 42 面对讹诈，牛奶厂家负责人以精神压力逼其落荒而逃 / 88
- 案例 43 中方董事长巧用“随时准备离开”的心理策略让日方降价 / 90
- 案例 44 美国公司在时间压力的逼迫下决定承担 20% 运费 / 92
- 案例 45 美国沃尔玛公司通过最后通牒要求可口可乐公司改变配送流程 / 93
- 案例 46 广告公司谈判代表接连让价，反而让合作方感觉受了蒙骗 / 97
- 案例 47 房地产大亨利用“不情愿”的谈判技巧高价卖出酒店度过危机 / 99
- 案例 48 A 集团通过适当的“泄密”赢得了大承包工程 / 100
- 案例 49 采购部经理在谈判中虚张声势，迫使对方做出价格让步 / 102
- 案例 50 元器件厂家故意声称报价出错，阻止对方在价格上得寸进尺 / 103
- 案例 51 中方外贸代表因过多透露己方信息，导致在谈判中失利 / 106
- 案例 52 乔·吉拉德充当客户的忠诚倾听者，成功卖出汽车 / 108
- 案例 53 谈判大师通过探明矿主真实内心需求，成功收购煤矿 / 110
- 案例 54 汽车销售员因没有认真倾听客户讲话，导致客户流失 / 113
- 案例 55 爱迪生沉默不语，反而让新发明以 10 万高价卖出 / 115
- 案例 56 鞋厂推销员坦诚回应经销商抱怨，赢得一个大订单 / 117

- 案例 57 农机制造公司代表主动提问，意外争取到 30 天账期 / 120
- 案例 58 销售主任通过探索式提问说服小两口购买国产品牌冰箱 / 124
- 案例 59 销售员通过一系列有效提问发掘客户潜在需求 / 126
- 案例 60 汽车推销员巧妙提问反转局面，说服客户购买 SUV 汽车 / 129
- 案例 61 汽车零部件生产商在谈判中反客为主，占据谈判主动权 / 132
- 案例 62 电风扇销售员通过简单提问摸清客户的购买需求 / 133
- 案例 63 因汽油公司主管模糊提问而让步成交，少赚 50 多万 / 135
- 案例 64 美国金牌推销员库尔曼巧妙提问，竟然做成最大一笔寿险 / 136
- 案例 65 中国机床厂长用事实说话，征服傲慢的美国代理商总裁 / 139
- 案例 66 机械专家在索赔谈判中巧用权威效应，终获对方赔偿 / 142
- 案例 67 中方谈判人员抓住对手薄弱环节有力回击，以低价达成合作协议 / 144
- 案例 68 苏州公司谈判代表过分言论让对方难堪，导致谈判破裂 / 146
- 案例 69 资深销售顾问运用数字策略把厨具卖给“老顽固” / 148
- 案例 70 皮箱厂主巧用金表“以谬制谬”，让对方按合同收购 5 000 只皮箱 / 150
- 案例 71 两位销售人员面对同一客户是否换位思考结果大不同 / 153
- 案例 72 采购方在载重汽车设计问题上据理力争，最终挽回经济损失 / 155
- 案例 73 机械工具制造商以反问应答，在采购谈判中占据优势 / 156
- 案例 74 研发公司谈判代表避开价格焦点，达成新技术转让协议 / 158
- 案例 75 服装厂谈判代表婉拒对方涨价要求，签下万件加工大单 / 159
- 案例 76 可口可乐总裁佯装糊涂，对秘密配方守口如瓶 / 160
- 案例 77 周黑鸭谈判代表先硬后软，以低租金顺利进驻沃尔玛 / 163
- 案例 78 大理石厂长谈判时刚柔并济，逼迫建筑公司让步成功入股 / 165
- 案例 79 两位谈判高手巧用冷热水效应，让对方接受自己提出的报价 / 167
- 案例 80 霍华德·休斯与代理扮“黑白脸”，巧妙促成合作协议 / 168
- 案例 81 销售人员通过拉近与客户的距离赢得推介产品的机会 / 169
- 案例 82 买方代表运用声东击西策略使不利谈判局面出现反转 / 172
- 案例 83 机智销售员通过利用逆反心理在采购谈判中出奇制胜 / 174
- 案例 84 年轻谈判高手在与日商谈判中欲擒故纵，让对方做出重大让步 / 176
- 案例 85 中方在流水线谈判中引而不发，迫使日方主动妥协 / 177
- 案例 86 中日钢材谈判破裂后中方仍然以礼相待，促成重新谈判成功合作 / 181



- 案例 87 谈判家听出理赔调查员的话外音，旁敲侧击地加大赔偿数额 / 182
- 案例 88 乔布斯在谈判中用真诚触动对方内心，与计算机天才化敌为友 / 184
- 案例 89 高端服装店售货员在销售中说话不当激怒老年客户 / 186
- 案例 90 销售部主任说话先承后转，巧妙反对经理的促销方案 / 189
- 案例 91 王老吉一次正话反说的网络营销使其凉茶饮料一度卖断货 / 190
- 案例 92 洗发水公司产品经理巧妙回应客户对产品质量的攻击 / 191
- 案例 93 克莱斯勒汽车总经理利用趋利避害心理赢得各银行还款延期 / 194
- 案例 94 建筑公司谈判高手巧妙赞美灯饰承包商，使工程如期完工 / 196
- 案例 95 福克兰机智恭维说服抗争老妇人搬离拆迁区，节省一半预算 / 199
- 案例 96 A 厂厂长激将成功，将“休养”3 年的设备转卖给 B 厂 / 200
- 案例 97 设备公司利用短缺伎俩让代理商高价签下 200 万大单 / 202
- 案例 98 聪明销售人员通过巧妙“求教”医学专家卖出新型 X 线设备 / 204
- 案例 99 汽车轮胎销售员在推荐会上精彩讲解，引领客户充分展开想象 / 205
- 案例 100 外贸公司谈判代表据理力争，故意制造僵局逼外商让步 / 208
- 案例 101 建材销售人员正视客户离开心理，步步为营成交订单 / 210
- 案例 102 首席谈判代表巧妙避开争执问题，重新勾起对方谈判兴趣 / 212
- 案例 103 女装公司谈判代表通过阐明利害将已订购 60 万元服装退还厂家 / 214
- 案例 104 大学好友抓住利益共同点私下沟通，促成设备购买合约 / 216
- 案例 105 比尔·盖茨资助苹果公司 10 亿美元，在激烈竞争中也留有余地 / 219
- 案例 106 一家弱势品牌在谈判中适当让步，最终使谈判达到双赢 / 221
- 案例 107 机械进出口公司理智让步以 14 万欧元购得设备 / 223
- 案例 108 格木电力公司主动退让安抚渔民，摆脱进退维谷的经营困境 / 225
- 案例 109 加工厂经理把拒绝降价变为争取更多订单，与合作伙伴达成协议 / 227
- 案例 110 松下创始人在情在理真诚沟通获供货商同情，使产品大卖 / 228

## CONTENTS

谈判心理学：优势谈判的决胜策略

# 目录

## 第一章 开局策略：气势逼人，谈判出场就要占据心理优势

- 一、随意约定时间？——巧妙安排谈判时间的心理策略 / 2
- 二、主场优势效应？——地点对谁有利，结果就被谁操控 / 4
- 三、摸清对手底细？——掌控谈判全局须做好准备工作 / 6
- 四、不够精明强干？——提升自身形象，获得心理优势 / 8
- 五、让对方记住你？——拥有自信，展示强大气场 / 10
- 六、不能面无表情？——使用彰显自我的手势语言 / 12
- 七、谈判无威慑力？——巧施手段，由内而外起到威慑作用 / 14

## 第二章 观察策略：看入人里，看出人外，摸透对手真实意图

- 一、对手的心理状况如何？——谈判人员的心理表现解读 / 18
- 二、表象扑朔迷离？——非凡的观察力洞悉其隐藏的内心 / 20
- 三、言语是谈判媒介？——通过“察言”了解其心理动向 / 22
- 四、93%的信息靠非语言传递？——揣摩非语言背后的心理活动 / 24
- 五、气质类型反映谈判特点？——揣测其属于何种气质类型 / 26
- 六、相人相面？——不可忽视的面部表情解读术 / 29
- 七、留意视线？——准确掌握谈判对手的细微心理 / 30

八、如何辨别真伪？——巧妙识破对手的谎言 / 32

### 第三章 定心策略：喜怒不形于色，谈判博弈中看谁更能自控

一、成了火力集中攻击地？——会藏心方能把握进退主动权 / 35

二、不良情绪让你不理智？——带着情绪的谈判是愚蠢的 / 36

三、谈判时轻易被打败？——学会控制自己才能控制别人 / 39

四、面对对手沉不住气？——耐心是谈判成功的心理基础 / 40

五、自己成了被施压方？——强大的意志力让你笑到最后 / 41

### 第四章 破局策略：缓和气氛，消除谈判对手戒备心理

一、谈判是一场破冰之旅？——真诚微笑拉近双方心理距离 / 45

二、开局营造和谐气氛？——巧妙寒暄让对方产生认同心理 / 47

三、谈判双方是初次见面？——“一见如故”的心理技巧 / 48

四、慢半拍或者快半拍？——保持同步给对方合拍的感觉 / 50

五、对方对你没有好感？——共同兴趣爱好让其相见恨晚 / 53

六、对方存有戒备心理？——表现真诚，谁都不会拒绝你 / 54

七、谈判是口才角逐？——更是智力较量，注意言谈禁忌 / 56

### 第五章 诱导策略：心理诱导，获取谈判的主导地位

一、潜意识主宰人的思想？——心理暗示影响对方行为 / 60

二、未知晓的最吸引人？——故作悬念引起对方好奇心 / 62

三、强调彼此一致的事情？——让对方一开始就说“是” / 64

四、先提小要求，再实现大目标？——层递效应心理诱导 / 66

- 五、待人以君子？——激发对方的高尚动机 / 68
- 六、洞悉对方的漏洞？——反客为主，夺取谈判主导地位 / 70
- 七、如何占据主动地位？——巧用选择效应，让对方说“是” / 72

## **第六章 藏巧策略：“揣着明白装糊涂”，巧妙避开尖锐问题**

- 一、愚笨的外表能取胜？——难得糊涂也是谈判心理策略 / 75
- 二、掩盖内心企图？——装作没听懂，麻痹对手，以退为进 / 76
- 三、不想让对方看出你的真实想法？——表达信息模糊化 / 78
- 四、谈判中有大量问题？——利用模糊思维灵活处理问题 / 79
- 五、陷入尴尬境地？——假装糊涂的谎话能以假胜真 / 81

## **第七章 施压策略：逼其就范，让对手陷于心理劣势中**

- 一、对方不按你的意愿行事？——有针对性地向对方施压 / 84
- 二、两军对垒就是心理较量？——若即若离让对方妥协 / 86
- 三、冲破对方心理防线战术？——精神压力使其方寸大乱 / 88
- 四、如何有力扭转谈判局面？——随时准备离开给其压力 / 89
- 五、逼对方让步？——80%的让步在最后 20%的时间内出现 / 92
- 六、因某些问题纠缠不休？——运用最后通牒的心理策略 / 93

## **第八章 变通策略：虚实结合，看准时机，审时度势**

- 一、对方给出报价？——满不满意都要装作大吃一惊 / 97
- 二、装作不情愿？——让对方的心理价位向着自己的方向调整 / 98
- 三、适当“泄密”？——这是一种巧用情报的心理策略 / 100

四、让对方产生误判？——利用晕轮效应虚张声势 / 101

五、对方出尔反尔？——制造误解让对方形成心理差距 / 103

## 第九章 倾听策略：让对方尽情地“谈”，己方冷静地“判”

一、说得多就能取胜？——说得越多越处于被动位置 / 106

二、能说也掌握不了主动权？——越让对方多说，胜算越大 / 108

三、是假是真？——用心揣摩对手的“弦外之音” / 109

四、倾听不只是听见？——有效倾听要把握情感要领 / 112

五、如何让对方先亮出底牌？——巧用沉默，不语胜万语 / 115

六、只是保持听的姿势？——及时反馈让对方感到被尊重 / 116

## 第十章 提问策略：探马先行，好问题能让谈判更见成效

一、想了解对方的想法？——别只发表主张，提问更重要 / 120

二、提问也不是单一的？——熟练掌握提问的类型和用法 / 122

三、客户没有进入状态？——通过提问发掘客户的需求 / 126

四、谈判中充满异议？——多提问，直到对方再无理由 / 128

五、谈判对手抛出许多问题？——这样应答能占据优势 / 131

六、如何提问最高效？——问题越简单，回答越省力 / 133

七、让对方听不出话中意图？——模糊提问 / 135

八、你的问题让对方抗拒？——减少尖锐问题的敏感度 / 136

## 第十一章 说服策略：掌握主动，让对手心中点头的攻坚术

一、说服须使人心点头？——事实胜于雄辩，理由要充分 / 139

- 二、人微言轻、人贵言重？——请个“权威”来助阵 / 141
- 三、如何让对手“束手就擒”？——打蛇七寸，点到对方要害 / 143
- 四、矛盾扩大了？——言语反击把握好“度”，别伤人害己 / 146
- 五、如何说服效果最佳？——更容易打动人心的说服技巧 / 147
- 六、如何应对对方的谬论？——巧妙说服对方，以谬制谬 / 150

## **第十二章 应答策略：滴水不漏，谈判中巧妙的应答技巧**

- 一、回答时要制造共鸣？——表达自己的理解之情 / 153
- 二、如何答能让对方信服？——有理有据，句句中肯 / 154
- 三、反问应答的撒手锏？——将难题回击给对方 / 156
- 四、回答不必全面？——点到为止即可 / 157
- 五、所有问题都回答？——巧妙拒绝不需要回答的问题 / 159
- 六、对方的问题太过尖锐？——回答不友好问题的诀窍 / 160

## **第十三章 太极策略：刚柔相济，你来我往，见招拆招**

- 一、让对方按照自己的意图行事？——软硬兼施的心理策略 / 163
- 二、自己处于优势地位？——适用刚柔相济的心理策略 / 164
- 三、给对方一个坏的心理预期？——利用冷热水效应使对方让步 / 166
- 四、一会儿黑脸，一会儿白脸？——让对手形成心理落差 / 168
- 五、说些没有错误的废话？——打好语言太极，为关系加温 / 169

## **第十四章 掌控策略：出其不意，谈判交锋时稳赢不输**

- 一、谈判时太过老实，吃亏了？——要趁其不备，声东击西 / 172
- 二、对方总是持相反立场？——利用逆反心理得到你想要的结果 / 174

- 三、对方态度强硬？——欲擒故纵，瓦解对方的防御心理 / 175
- 四、急着说出自己的目的？——打破旧思维，试试引而不发 / 177

## 第十五章 迂回策略：绕个弯子，避免谈判进入对抗的死胡同

- 一、使对方颜面尽失？——留些情面，避免不必要的争端 / 181
- 二、谈判双方意见相左？——旁敲侧击，绕过其心理防线 / 182
- 三、想提出点儿不同意见？——用商量的口吻规劝对方 / 184
- 四、忠言一定逆耳？——好意都有了，别吝啬几句顺耳话 / 185
- 五、拒绝时出言不逊？——请考虑一下对方的心理感受 / 187
- 六、你的话对方接受不了？——正话反说比直言相告更有效果 / 190
- 七、对方不断施加压力？——巧妙迂回，躲过对方的言语攻击 / 191

## 第十六章 降服策略：紧抓弱点，突破谈判对手的心理防线

- 一、没人会和自己过不去？——谈判中巧用趋利避害的心理 / 194
- 二、谁不渴望被肯定？——赞美可以让对方产生满足感 / 196
- 三、有求于他人？——巧妙瞄准对方的长处 / 198
- 四、他对赞美有免疫力？——请将不成，试试激将法 / 200
- 五、得到的便不珍惜了？——利用心理学上的短缺原理 / 202
- 六、又被对方拒绝了？——“求教”往往能收到奇效 / 203
- 七、对方的理想是什么？——描绘蓝图，影响对方决策 / 205

## 第十七章 化解窘境策略：破除障碍，巧妙化解谈判僵局

- 一、谈判时要有冒险精神？——必要时可以自己制造僵局 / 208

- 二、谈判僵局是非人为的？——正视僵局要有过硬的心理素质 / 209
- 三、如何跨过僵局这道坎？——灵活运用化解僵局的方法 / 211
- 四、找准对方的心理动机？——把重点放在利益上来化解僵局 / 214
- 五、谈判真是一场“战争”？——错，是求同存异、和而不同 / 216

## **第十八章 进退策略：欲进先退，为进两步不妨先让一步**

- 一、总是事与愿违？——谈判时知“进”也要懂“退” / 219
- 二、谈判时盲目让步？——别被动，让步要遵循心理规律 / 220
- 三、一再让步但没达到效果？——谈判时让步的方法与技巧 / 223
- 四、如何让对方放松戒备？——主动退让有时是最好的进攻 / 225
- 五、谈判时举步维艰？——有技巧地说“不”是变相的争取 / 226
- 六、人人皆有同情弱者之心？——主动示弱，用感情打动对方 / 228





**SUPERIOR**  
negotiation

# 第一章

Chapter 01

## 开局策略：气势逼人， 谈判出场就要占据心理优势

制胜  
秘诀

在谈判中，好的开局是成功的一半。可以这样说，哪一方如果控制了谈判开局的气氛，从某种程度上讲就等于控制住了谈判对手。因此，要想掌握谈判的主动权，一出场就要占据心理优势。