



Marketing and
SALES

市场与销售丛书

SUCCESSFUL NEGOTIATING



成功谈判

[英] 彼得·R.弗莱明 (Peter R. Fleming) ◎著

卢璐◎译



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

Successful Negotiating

成功谈判

[英] 彼得·R.弗莱明 (Peter R. Fleming) 著

卢璐 译



图书在版编目(CIP)数据

成功谈判 / (英)彼得·R. 弗莱明

(Peter R. Fleming) 著; 卢璐译. —杭州: 浙江大学出版社, 2018. 6

书名原文: Successful Negotiating

ISBN 978-7-308-18143-3

I. ①成… II. ①彼… ②卢… III. ①谈判学 IV. ①C912.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第071387号

SUCCESSFUL NEGOTIATING IN A WEEK

First published in UK 1996 by Hodder Education

Previous editions of this book were published by Hodder in 1993, 1998, 2003

Copyright © 1998, 2003, 2012 Peter Fleming

The moral rights of the author have been asserted.

Simplified Chinese edition copyright© 2017 by Zhejiang University Press

All rights reserved.



® “企鹅”及其相关标识是企鹅图书有限公司已经注册或尚未注册的商标。

未经许可, 不得擅用。

封底凡无企鹅防伪标识者均属未经授权之非法版本。

浙江省版权局著作权合同登记字: 11-2016-293

成功谈判

[英]彼得·R. 弗莱明 著 卢璐 译

责任编辑 杨茜

特约编辑 王怡翹

责任校对 於国娟

封面设计 天行健

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路148号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州林智广告有限公司

印刷 浙江印刷集团有限公司

开本 787mm×1092mm 1/32

印张 5

字数 63千

版印次 2018年6月第1版 2018年6月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-308-18143-3

定价 32.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcsb.tmall.com>

彼得·R. 弗莱明 (Peter R. Fleming)

人力资源管理学硕士、专业设计者协会会员、特许营销研究员，是一位具有30余年经验的国际管理咨询师，他还拥有自己的咨询团队——PFA国际咨询公司。

通过英国特许管理学会 (CMI) ，彼得向众多企业的高管提供入门或进阶级的培训。他还为国际石油工业和英国一些贸易组织提供专业的培训服务，同时担任亨利管理学院 (Henley College of Management) 的客座顾问。



● **卓越领导力丛书-Excellent Leader**

《管理入门课》
《如何高效开会》
《管理一个团队》
《教练式管理》
《管理你的老板》

● **沟通力丛书-Successful Communication**

《应对难以沟通的人》
《完美演讲》
《职场沟通力》
《影响力》
《商务写作课》

● **市场与销售丛书-Marketing and Sales**

《成功谈判》
《市场营销》
《品牌管理》
《大客户管理》
《销售技巧》



Penguin Books

企 鹅 图 书

丛书策划：Patrizia van Daalen

策划编辑：王怡翀

封面设计：天行健设计（QQ:1156584786）



前言 Introduction

曾经有一段时期——其实就在不久前，谈判被大多数人看作是人力资源工作人员和汽车销售顾问的主要工作内容。但现在，情况已经不是那样了！

金融危机的侵袭不断压缩了企业的利润空间，同时，也打击了在某些市场中进行边际购买（marginal purchases）^①或维持日常开销的买家。管理者们对于利用资金获取更高价值期望很高，其首要表现就是货比三家，仔细研究新的供应商所提供的价格方案，并与现有的供应商进行谈判，以达成更好的协议。

即使你的工作不涉及谈判，但当你准备换辆新车、搬家甚至是在出售过季的衣物时，仍然需要成为一名活

① 简单来说，边际购买是指只能接受现有价格，一旦商品价格上升便不再购买。——编者注

跃的谈判者！

事实是，成为一名好的谈判者已经是一项生活技能了，这项技能不仅能让擅长运用它的人节省资金，在升级电脑、电视机或剪草机时，还能使开支变少甚至不用增加开支。同时，谈判的过程也能够提升谈判者的地位。

其实，大部分人都有能力成为高效的谈判者。简单来说，就是想明白你想得到什么，计划好如何得到它并增强你的说服力，让别人相信你的要求是绝对合理的。

所以，顶尖的谈判者是如何获得最佳结果的呢？

想要获得好的结果，起点便是，消除那些会对达成协议产生阻碍的行为。其中一种不可取的行为就是，到竞争对手的地盘与其会面，而不是让对手到你的地盘来（在你的势力范围内，他们会觉得不太舒服且不太放松，进而很可能处于一种劣势地位）。这种情况可能会让你的竞争对手更焦虑，也可能会使他们产生攻击性的行为，甚至令他们彻头彻尾地固执己见（比如，“如果按你的规则来，那么妥协的话我必死无疑”）。

还有一种不可取的行为是你死我活的单赢模式，不

给予另外一方任何补助或利润空间。例如，设定极端的需求，并在维护这些需求时挑衅意味十足。这些案例听起来可能会很奇怪（你也许会说：“人们真的会那样做吗？”），但是，处于压力之下，人们的行为是不可预料的！

这本“一周尽掌握”丛书将通过以下方式帮助你成为一名更好的谈判者：

- 为谈判会面做更精心的准备
- 为谈判制订清晰而现实的目标
- 保持注意力集中
- 给出能够得到对方认同的、合理的提案

上述步骤并不需要运用“暗黑艺术”或不诚实的策略。事实证明，最好的谈判者通常是那些致力于获取更好结果的平凡人。祝贺你购买了这本书，如果你将书中的建议付诸实践，那么它将帮助你成为最好的谈判者。



序言 Foreword

我们对于谈判的态度非常关键，因为态度会让我们
在看待以下问题时产生巨大的差异：

- 解决方案
- 我们的竞争对手
- 我们想要获得的结果

“超级合约”有时能够成为新闻头条，但同样的，
灾难也能，比如：

- 老板计划改薪，工会施展铁腕手段
- 跨国公司将小型供应商逐出商圈
- 超级售货员销售无用的化学药品

许多人看到以上这种头条新闻，反应都是：“如果
这是成为谈判者所要付出的代价，那么不学也罢！”



事实上，每一天都有成千上万个合约达成，这些合约并不会导致罢工、违约、法院诉讼、离婚或自杀。

不过，为了避免出现差错，明智的做法是，在组织谈判会议之前，对出错的可能性进行自我审查。

谨记重要的一点：并不是所有的场合都需要谈判（有时谈判甚至是不可取的）。可能存在的谈判手段包括：

- 获得第三方的赞成
- 咨询他们（这可能导致反对意见的溃败）
- 推销你的观点（一种简单而又有效的劝导

方法)

- 强迫对方同意 (虽不友善, 但在危急状况下有时是必要的)

- 由他人进行仲裁, 最好是双方接受且共同指定的第三方 (这样达成的结果通常具备一定约束力)

- 由中立的第三方进行调解 (该第三方能够提供额外的沟通渠道)

- 替代性的纠纷解决方式——当上述各种方法都不成功而与会双方又都不想对簿公堂时, 这种方法会很有效

目录 Contents

星期日

营造适宜的环境	1
---------------	---

星期一

研究你的目标	17
--------------	----

星期二

人际交往与社交场合	39
-----------------	----

星期三

破冰	61
----------	----

星期四

议事日程	89
------------	----

星期五

总结105

星期六

从经验中学习131

逆境生存法则138

小测试答案144

延伸阅读书目147

Sunday

星期日



➤ 营造适宜的环境

Creating
The
Right
Environment

如果你知道如何去创造一个适宜谈判的氛围，那么你离成功就更近了一步。

在实施谈判策略之前，最重要的一点是，先评估自己的谈判动机。

你对序言当中提到的观点是不是有强烈的认同感，并且想将它们付诸行动？或者，针对你们的部门目标（成本控制、销售收益甚至是重组工作流程），你正在策划新的“进攻”，但又担心这会带来消极的副作用。

第一章将帮助你营造最佳的谈判环境，这可以为你减少阻碍谈判成功的消极和干扰因素。本章内容包括：

- 审视自己的谈判态度
- 营造最佳的会议氛围
- 选择最佳时机
- 选择最佳场所

审视自己的谈判态度

假如经理要你削减你们团队的工时，达到这个目标的最好方法就是裁员。你很担心这样做会在团队中引发消极情绪，甚至是冲突。这让你觉得自己必须更加坚定，并且采取更强硬的态度。结果，这又会使改革变得更困难，工作氛围变得更差。



或者，你可以采取一种更温和、更愿意征求别人意见的态度，这可能会激发你的团队产生建设性的观点，并形成更好的工作氛围。这最终也可能产