

颠覆你的语言逻辑 ♣ 改变你的表达习惯 ♣ 扩大你的交际圈子

在任何场合 说服任何人

你不可不知的谈判心理学

黄潜/编著

想和谁交朋友就和谁交朋友
想说服谁就说服谁



别总在事后后悔不迭，
把握时机，大胆开口，说服他人

 中国纺织出版社

在任何场合 说服任何人

你不可不知的谈判心理学

黄潜/编著



内 容 提 要

在人类活动中谈判无处不在，职场谈薪、生活买卖、商务合作等，都是最基本的谈判情景。

本书从挖掘对方需求、看懂对方心思、博得对方信任、巧妙说服他人、把握决策时机等谈判心理和谈判语言技巧两大方面，结合生动的案例，为读者提供优势谈判的指南。无论你的谈判对手是房地产经纪人的、汽车销售员、保险经纪人，还是同事、上司、朋友或生意伙伴，你都能从本书中汲取谈判的积极建议，成为谈判的大赢家。

图书在版编目（CIP）数据

在任何场合说服任何人：你不可不知的谈判心理学 / 黄潜编著. — 北京：中国纺织出版社，2017.10
ISBN 978-7-5180-3805-3

I. ①在… II. ①黄… III. ①谈判学—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第170726号

责任编辑：闫 星 特约编辑：王佳新 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年10月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：240千字 定价：36.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

在日常生活中，谈判是冲突与合作的对立统一，无时不有，无处不在。虽然在大多数情况下，谈判在表现形式上只是打口水仗，但其实它确实是一场不折不扣的心理战。许多人狭隘地把谈判归结为商业谈判，似乎只有正式的才能称得上是谈判，其实，生活中的每个人都在谈判，因为谈判在生活中无所不在，比如我们买菜买衣服时的讨价还价，那都是一种谈判。虽然，这些谈判与正式的商业谈判有所区别，但其实有许多原理是相通的。不管是什么场合之下产生的谈判，那注定就是一场有趣的心理战。

一个卓越的谈判家必须具备锐利的双眼，锋利的语言，在实际谈判过程中掌握关键点，从而做到有的放矢。当然，我们不可否认的是，成功的谈判家首先是一个懂心理策略的纵横家。

谈判赢在沟通力，而沟通力就是一种交谈的心理策略。在这个充满竞争的时代，巧舌如簧已经无法成为最有效的谈判策略了，越来越多的人意识到说话要“攻心”。开口说话是一种沟通，但该说些什么话、怎么说则是我们内心所能够控制的，换句话说，我们可以凭借着语言来影响对手的心理，促使谈判局势按照我们所想要的方向发展。所谓“攻心”，就是深谙人心和人性的需求以及特性，用精准的语言来触碰对方最在乎的点。在日常谈判中，懂得应用心理策略的说话者才是真正卓越的谈判家，只有一举击中对方心理，你才能主导谈话内容，从而赢得谈判最后的成功。

谈判中的心理学，也就是：促使谈判成功的关键是满足彼此的需求。换



在任何场合说服任何人：你不可不知的谈判心理学

而言之，谈判本身只是一个媒介，谈判的内容也是无关紧要的，关键的是谈判双方可以在谈判中得到需求的满足。在谈判过程中，因为心理学的运用，不论人们的行为或语言是如何复杂，那都是可以预测和理解的。在本书里，通过大量谈判实景的描写，将一一为你呈现一个心理博弈的谈判世界，从独特的心理学视角，为你揭示实用的谈判策略，同时还会揭示在谈判中如何洞悉对方的需求、动机以及行为的方法。不管你是为了增强自身心理素质，还是你正在学习如何跟对手谈判，本书都将让你受益匪浅。

编著者

2017年1月

目 录

第01章 说服与被说服：人生无处不谈判	1
生活就是一次次谈判的叠加	2
谈判是一种高明的心理博弈	4
怎么谈加薪不尴尬	7
怎么提意见使领导喜欢听	9
别以为日常聊天就不是谈判	11
第02章 说服的秘密：用气场掌控局面的策略	15
怎么让别人马上记住你	16
如何用自信提升你的气场	18
手势也能表现心理	21
莱斯托夫效应：你有你的个性	23
优雅也是一种力量	26
第03章 了解谈判对手：倾听让你知己知彼的策略	29
先让对方开口，把控谈判走向	30
在倾听中了解对方喜好	32
在倾听中观察对方小动作	35
倾听也要参与反馈	37



第04章 把握谈判心理：说服过程中的心理策略	41
谈判说服就是一场心理战	42
巧用“从众效应”	45
利用权威，赢得对方信赖	48
高姿态才能掌握主动权	51
先抑后扬更能把控全局	53
第05章 洞察对方心思：把握谈判关键点的策略	57
别让你的表情出卖你的内心	58
彼此沟通，有时言多必失	59
如何营造轻松的谈判氛围	62
抓住对方兴趣点，主动出击	64
先动脑子，再开口	66
如何句句说到对方心坎上	69
话不在多，有理为上	71
一百句废话也不如一句妙语	73
什么时候该严肃	75
第06章 拉近谈判距离：赢得对方信任的策略	77
学会恰到好处地赞美	78
重压之下更要从容	80
如何给对方留下好印象	82
第07章 看清对方意图：突破说服困局的策略	85
察言，观色，品行	86
从面部微表情读出对手心理	88
如何判断对方是否在撒谎	90
进可攻，退可守，洞察对方真实想法	93



在心里给对方分个类	95
从目光分析对方所想	98
第08章 把握提问关键点：让对方说出真实想法的策略	101
提问有何技巧	102
问题越简单，回答越省力	104
提问也要声情并茂	105
别让对方听出你的意图	106
巧用秘密诱使对方开口	108
换个方式问敏感问题	111
第09章 引导谈判走势：让对方同意你的想法的策略	113
谈判要遵循的原则	114
投其所好，主动出击	116
理解对方，成为朋友	119
求人要有技巧	121
适时沉默，无声胜有声	123
第10章 谈判激烈交锋，稳赢不败的心理策略	127
看准时机，攻其不备	128
把握谈判走向	130
以退为进，曲线进攻	133
扮猪吃老虎	135
干净利落，让对方不可小觑	136
摆事实，讲道理	138
第11章 把握谈判节奏：以退为进的说服策略	141
强势一点迫使对方让步	142



与不同人说不同话	144
抓住对方命门	146
如何给人留下良好印象	148
最后时限让对手甘拜下风	150
引导对方进行自我说服	153
如何巧妙说服对方	155
第12章 如何妥协与让步：讨价还价的让步策略	159
谈判中的让步技巧	160
让步技巧原则	162
巧妙示弱换取对方同情	165
让步策略的几种方式	168
第13章 加强妙语攻势：让谈判进展高效	173
谨言慎行，勿自曝家底	174
挖掘对方的潜在需求	176
言语攻势让对方节节败退	179
“废话”也能拉近彼此距离	181
时刻把握谈判走向	183
第14章 把握说服要点：扭转谈判劣势的心理策略	187
三言两语化解矛盾	188
别掉进对手的语言陷阱	190
把握底线不动摇	193
用事实与数字说话	196
第15章 说服打动人心：动之以情，晓之以理的策略	199
以情打动对方	200

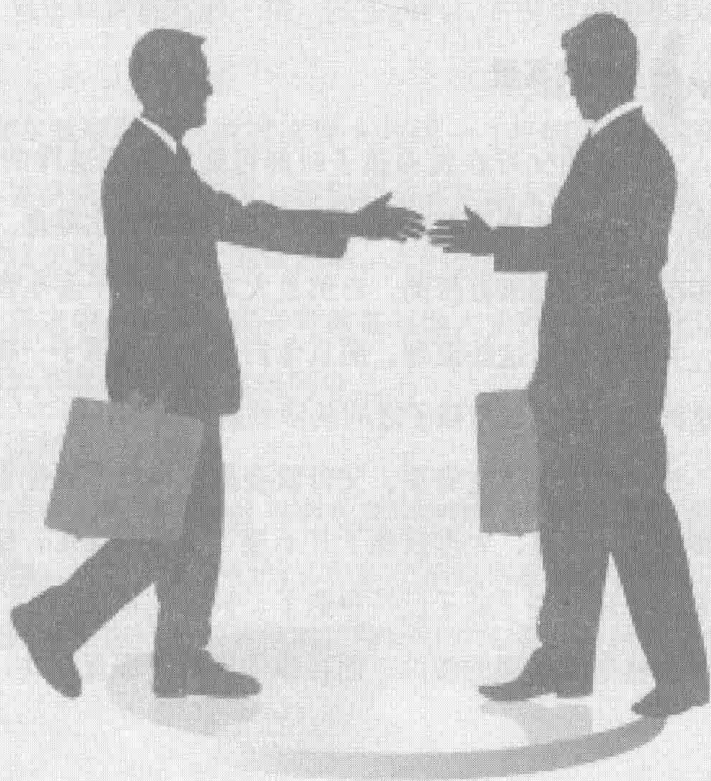


情理结合，说服对方	202
尊重对手就是尊重自己	205
话不能说得太“直”	207
巧用“同理心”	210
第16章 说服杀手锏：让谈判实现双赢的策略	213
让秘密成为你的王牌	214
激将法，屡试不爽	216
把丑话说在前边	218
别把主动权留给对手	220
人人都有好奇心，对手也不例外	222
挖掘对方的想法，对症下药	224
不要与对手争辩	226
参考文献	229

第01章

说服与被说服：人生无处不谈判

谈判存在于我们的生活中，与我们的生活息息相关。在历史的长河中，谈判始终伴随着人类社会的发展，存在于人类活动的各个方面。不论是在政治、文化、教育、经济活动中，还是在战争、领土、民族等重大问题的矛盾与冲突中，谈判是无处不在的。





生活就是一次次谈判的叠加

随着人类社会生产力的发展，人与人之间的交往越来越频繁，需要处理的关系也越来越复杂，谈判的领域随之而不断地扩大。当今社会，谈判无时不有、无处不在，人与人之间往往是通过谈判来交往、改善关系、协商问题，谈判已经成为日常生活的一部分，这是人们无法回避的事实。人们谈判的原因，从本质上说，是为了满足各方的需求，或者是自己，或者是所代表的某个组织有某种需求，而一方需求的满足又可能无视他方的需求。所以，我们在谈判过程中，不能单单以追求自己的需求为出发点，而是应该通过交换观点进行磋商，共同寻找使双方都能接受的方案。



谈判实景

大多数的父母在抚养孩子时都可能会遇到这样的难题，比如，在吃饭的时候，小孩子就是不愿意吃青菜，吵着闹着要吃零食。作为父母肯定明白，孩子多吃蔬菜对健康有帮助，自然是大力劝告孩子多吃青菜。不过，孩子还那么小，并不能明白这些道理，而且他们和大多数孩子一样，都十分喜欢吃零食。就这样，一场父母与孩子之间的谈判就开始了。

为了劝说孩子吃青菜，父母就会提出类似“要把青菜吃完才有零食吃”的让步条件。不过，大多数孩子并不遵守这样的规定，他们偏偏要吃零食。而且许多孩子还会说“肚子已经很饱了，只能吃零食了”，或是“青菜不如零食好吃”这些毫无道理的理由，而且孩子说话时理直气壮，不管父母怎么哄，怎么



劝，他们就是不理不睬。

这时候父母可能会被迫做出一些让步，答应孩子：如果你吃一口青菜，就允许你吃零食。但是，当孩子看到父母的妥协，就会更加坚定不吃青菜的决心。假如父母的谈判手段就是连哄带骗，不使用一些特殊手段，那大多数父母都没有什么好的办法来劝服孩子放弃零食而改吃青菜。而且，父母一次次让步的结果也只能是答应孩子吃零食，因为孩子的立场从来没有动摇过。



谈判心理策略分析

有人说，父母对孩子的教育其实就是一个妥协与被妥协的过程，实际上就是一个谈判的过程。在这个过程中，对孩子提出的要求，假如父母稍微改变强硬的态度，作出一次妥协，那表示你已经是这次谈判的失败者了。这个谈判策略就连几个月大的婴儿都能掌握。比如，当母亲需要给5个月大的孩子断母乳，假如第一次孩子哭了5分钟，母亲就妥协了，那到下一次的时候，孩子可能会哭10分钟、甚至20分钟，因为孩子觉得“哭”这样的方法很有效果，就会屡试不爽的。当然，这只是日常谈判的一角，其实谈判经常会出现在我们生活的各个角落。

美国前总统肯尼迪在就职演讲里说过这样一句话：“我们不要因心生恐惧才谈判，但我们绝不畏惧谈判。”每天，我们都会多次与人谈判，只是自己没有感觉到而已。现实社会就是一个大的谈判桌，人们扮演着各种各样的谈判者，无时无刻不处于谈判之中，不是自我谈判就是与他人谈判，不论我们愿不愿意，喜不喜欢，我们都不可避免地处在谈判中。

1. 发生冲突时需要谈判

在工作、学习、生活中，我们可能会与别人发生冲突，而解决这些冲突的最好办法，那就是谈判。比如，当我们的工作需要请同事帮忙，我们可以给同事简单说一下，假如同事正在忙着做其他的工作，那就需要通过谈判来解决



问题，让他明白我们的利益是共同的，都是为了做好工作。

2. 生活就是谈判

生活就是谈判。我们经常见到的在菜市场与小贩们讨价还价，这也是一种谈判，虽然我们未能意识到这就是谈判。实际上，谈判并不一定是大事才可以谈，在日常生活中的每一件事都可以是谈判。类似这样的谈判每天都在发生，比如，买房子、装修房子、购买家具、购买电器、教育子女，就连夫妻之间出现分歧，谈判也是解决问题的最好方法。假如一个人是一位生活中的谈判高手，那么他在生活中遇到的麻烦就会减少很多。

3. 谈判也是一种沟通

实际上，谈判也是一种沟通，谈判是人们为了改变彼此的关系，满足双方各自的需求，进行相互协商并争取达成一致意见的行为。而谈判最终要达成的目的就是从那些能够满足自己需求的人中得到帮助，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。这样一来我们可以发现，谈判充斥着我们的生活每一个角落，可以说是无时无刻不在，无处不在。

谈判是一种高明的心理博弈

谈判在本质上就是一场心理博弈，在实际谈判中运用一些心理学知识，能帮助我们取得谈判的成功。对于一个具有心理学知识和谈判经验的行家而言，他通过交谈，就可以看出对方的心理或对方可能采取的行动。从心理学的角度来看，谈判就是人与人之间发生关系的过程，是彼此认知、心理交流和互为影响的过程。不论对方的行为或语言何等复杂，都是可以预测和理解的。通过认真梳理，就不难发现对方行为中的各种可以预测的因素，这些因素都可以向外界透露某种信息，而捕捉这些可能影响谈判最后效果的信息，就是一个有经验的心理学专家在谈判中的优势。所以说，在一场谈判中，谈判的双方表面上看



是逞口舌之快，实质却是一场心理博弈。



谈判实景

在《左传》中，记载了这样一个故事：当时，秦国与晋国正在交战，结果秦国大获全胜，而且，还俘虏了晋惠公。秦国答应议和，晋国当即派了阴飴甥前去谈判。

秦国国君说：“晋国意见一致吗？”阴飴甥回答说：“哪里会一致呢？小人们以失去自己的君主为耻，为自己的亲属伤亡而痛苦，这些人不怕征税修治甲兵的困难而拥立太子为国君，声称宁肯屈事戎、狄之国，也一定报这秦国之仇。而君子又明白自己的罪过，他们不怕征税修治甲兵的困难而等待秦国的命令，说宁死也不生二心，一定会报答秦国的恩德，所以，双方的意见不一致。”

秦国国君继续问道：“晋国认为他们的国君的前途会怎么样？”阴飴甥回答说：“小人们感到悲观失望，认为他不会被赦免；君子们相信秦国会宽恕，认为国君一定会回国。对此，小人们说：我们加害过秦国，秦国岂能放国君回来？君子说：我们已经知道自己的罪过了，秦国一定会放国君回来的。认罪了就放过他，没有什么比这更宽厚的恩德了，没有比这更威严的刑罚了，他们会怀念秦国的恩德。经过了这一次战争，大家都认为秦国可以做诸侯的盟主了，假如秦国不放我们的国君回来，不让他君位安定，就会把感恩的人变成怨恨的人，秦国不会这样的。”秦国国君听了，说道：“这就是我的想法啊！”于是，对晋侯改用诸侯之礼。



谈判心理策略分析

秦国虽答应议和，但对作为战败方的晋国来说，势头远远低于对方。但



是，在议和的整个过程中，阴飴甥这位使臣却表现得临危不乱，不卑不亢，并以小人和君子作比喻，既表示“一定报仇”，又表示“一定报德”；一边为君王的前途担心，一边又对秦国寄予了厚望。如此，不卑不亢地表现了晋国敢于抗秦的决心，同时，恰到好处地表现了愿与秦国议和的意愿。用如此俯首低调的态度，打动秦国国君，使阴飴甥掌控了谈判的走势，最终议和成功。

1. 情绪效用

当谈判者的气势受到挫折的时候，会产生一种激烈的攻击反应，将自己愤怒的情绪直接宣泄出来，有时还可能通过无关的事情反映出来。假如谈判者在谈判桌上出现了一些意料之外的情绪变化，那可能是攻击心理的外化形式。对此，我们需要认真对待，比如有的谈判者可能在家里、单位或者公共场所遭遇不快，也会在谈判桌前暴露无遗，这就是情绪效用。

2. 掩饰心理

在谈判过程中，即便是谈判者出现一定程度的失误，在心理上也不会承认，他们总是在替自己做辩护，通过这样的方式来让自己的思维合理化，这其实是一种掩饰心理。

3. 逆反心理

这是谈判者受到某种心理压抑而产生一种反向冲动的心态变化，处在这种防卫心理状态的谈判者，其外在表现与内心往往是相反方向的。有时候我们在谈判桌上经常会看到这样的情况：谈判者的某种需求遭到对方拒绝的时候，会表现出愤愤不平的样子，并宣布自己退出谈判，这就是逆反心理的表现。

4. 热衷自我表现

在谈判过程中，有的人经常借用夸张、说谎或带有戏剧性的言行，想以此来表现自己，达到哗众取宠的目的，这其实是一种自我防卫机制的行为反应。在谈判过程中，只要我们认真观察这些言行，就一定可以获取到对自己有价值的信息。一些有经验的谈判者还会借用对方显示自己的慷慨，以达到获利的目的。



5. 逃避心理

在谈判过程中，假如出现了尴尬或令人焦虑的事情，谈判者就会试图以某种理由为借口逃脱出来，并会满腹牢骚且失去了挑战精神。其实，这样一种自我防卫心理对于谈判者本身是极其有害的。

怎么谈加薪不尴尬

在职场中，每个人都渴望自己有价值，希望自己所得的薪酬、薪资是合情合理的。但是，我们却常常遭遇这样的情况：听说有一位同事又加薪了，自己心里就会想，为什么他可以加薪，自己却加不了薪水呢？已经在公司工作很多年了，但薪水却是停滞不前，怎么样扭转眼前的局势呢？假如到年底了，人事部的考评已经结束了，如果你在排行榜上位列前茅，为什么不试试向领导提出升职加薪呢？说了有可能会失败，但若是从来不去尝试，则注定会失败的。许多人认为“要求加薪”是单向沟通，自己只需要单方面地告诉领导：自己想要加薪。其实，“请求加薪”是一个双向沟通，更是日常生活中的一次谈判。简单地说，你必须听到上司的声音，依据他的响应与看法来修正你的论点与看法。此外，最关键的是提出升职加薪一定要把握时机，看准了机会，才有可能成功。



谈判实景

乐乐是公司的市场部经理，她曾经三次向领导提出加薪，其中的结果和教训都是不一样的。

乐乐第一次提出升职加薪的时候，她已经在那家公司快三年了，对那份工作十分熟悉，而领导也一直没给她加薪。乐乐以熟悉业务为谈判条件，向领导