

THE SECRETS OF SUCCESSFUL
CUSTOMER NEGOTIATION

客户谈判 成功的秘诀

谈判高手的 100+ 个技巧

王贵琦 ◎ 编著

客户谈判成功的秘诀

——谈判高手的 100+1 个技巧

王贵琦 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

客户谈判成功的秘诀 / 王贵琦编著. — 北京 : 企业管理出版社, 2017.10

ISBN 978-7-5164-1591-7

I. ①客… II. ①王… III. ①贸易谈判

IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第241815号

书 名: 客户谈判成功的秘诀——谈判高手的100+1个技巧

作 者: 王贵琦

责任编辑: 聂无逸

书 号: ISBN 978-7-5164-1591-7

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68701891

电子信箱: niewuyi88@sina.com

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

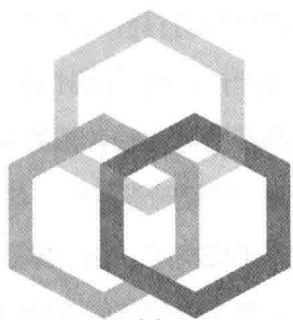
经 销: 新华书店

规 格: 710毫米×1000毫米 16开本 13印张 162千字

版 次: 2017年11月第1版 2017年11月第1次印刷

定 价: 45.00元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换



前言

掌握与客户谈判的“明法”“取势”“优术”之道

生意场是一个巨大的谈判桌！商家要求得自身的生存和发展，就必须同形形色色的客户谈判：需要采购原材料或成品，就得同供应商谈判；需要推销产品，就得同用户或消费者谈判；需要扩大产品知名度，提高企业的声誉，就得同广告公司谈判；需要引进投资，需要引进技术，都得通过谈判；需要招聘人才，就得到人才市场上去谈判；需要筹措资金，就得同银行等金融机构谈判；即便是生产往来中出现了问题，向对方提出索赔，也必须通过谈判解决。精明的商家首先必须是一个出色的谈判者！商场之上，风起云涌，商战轰轰烈烈。欲在竞争激烈的商场上开辟并拓展一块立足之地，商家不能不重视与大小各类客户的谈判工作。

既然现实世界充斥着形形色色的谈判，不管愿意与否，你随时都可能

成为一个参加者。从农贸市场的讨价还价到各类商场企业的采购买卖，从引进原材料时的货比三家到推广新产品时的口吐莲花，无不需谈判者高超的技巧。那么，当谈判者面对各种各样的客户时，如何才能做到成竹在胸、因势利导、处变不惊、稳操胜券呢？

中国古代思想家韩非子提出了“法、术、势”三位一体理论，至今仍然有一定的指导作用。要想掌握谈判的主动权，在与客户探讨时做到游刃有余，也需要谈判者做到“明法”“取势”“优术”。“法”即规律，“明法”就是要求谈判者把握从谈判的准备工作、礼仪举止到谈判时各种禁忌等与客户谈判时需要遵守的“游戏规则”，由“业余选手”转变为“职业运动员”；“势”就是主动权，“取势”就是谈判者如何掌控谈判进程、把握与客户谈判的主导权，学会察势、顺势、造势，使谈判沿着自己希望的方向发展；“术”即招数，就是要使谈判者学会谈判场上的各种奇正之道、攻心之术，灵活加以运用，做到兵来将挡，水来土掩，见招拆招，无往不胜。本书所列举的 101 个技巧，紧密围绕这三个主题，其目的即是帮助谈判者迅速掌握与客户谈判的各种规律、方法与技巧，实现天时地利人和的统一和“法”“术”“势”的结合。

本书将与客户谈判的 101 个实用技巧按其性质分为 10 类，除第一章谈判准备部分包含 11 个具体技巧之外，其他每个大类均由 10 个具体技巧组成。这样的章节安排是想向读者传达这样一种理念：任何技巧都必须建立在认真的准备之上，用心地对待你的客户和谈判工作本身，是一切技巧得以运用的基础。

国内关于谈判的各种理论性或案例类著作已经比较丰富，本书的目的并不在于为读者提供关于谈判的新的深奥理论或大而化之的谈判故事，而是希望能够较为系统地总结在生意场上与客户谈判中具有可操作性且能够为读者迅速掌握的实用技巧，为您提供一份具有操作说明书性质的速查手

册——对某种机器缺乏系统了解的人而言，阅读使用说明书往往是学习机器操作的最佳捷径；即便你已经通过无师自通的摸索，对机器比较熟悉了，通过仔细阅读说明书，可能还会发现机器的新功能或新的操作方法。因而，本书力求做到使每一条技巧达到清晰、简明、实用、易学四个特征。在如同战场一样竞争激烈、变幻莫测的生意场上，本书所提供的 101 个实用谈判技巧，必将成为你拓展客户、顺利营销、拓展生意的利器。

“君子藏器于身，待时而动。”无论你已经生意场上小有成就，还是正磨刀霍霍地准备开辟新的商业领地，或是初登甚至未登与客户谈判舞台的新手，相信本书都将是一本对提高你的职业素养大有裨益的实用著作。

编 者

2017 年 7 月

目录

第一编 明法篇

第一章 台上表现与台下功夫：与客户谈判的准备技巧 | 003

1. 赢得谈判的秘籍：准备、再准备 | 003
2. “广交天下客”——寻找谈判对手 | 005
3. 判断谁是你真正的客户 | 006
4. 学会与客户预约 | 008
5. 确定谈判时间与地点 | 009
6. 谈判前的心理准备 | 011
7. 给顾客一个好的“包装” | 012
8. 谈判前不可不知道的 22 条人性法则 | 014
9. 收集与客户有关的信息 | 016
10. 明确与客户谈判的目标 | 019
11. 制订谈判计划 | 021

第二章 功夫在诗外：谈判“内功”的修炼 | 023

12. 谈判高手的十大“内功” | 023

13. 谈判者的语言素质 | 025

14. 掌握谈判语言的特点 | 027

15. 含蓄得体胜过口若悬河 | 029

16. 到什么山上唱什么歌 | 030

17. 说服顽固者的技巧 | 032

18. 诙谐打趣、营造气氛 | 034

19. 出人意料：运用幽默的关键 | 036

20. 与客户谈判中运用幽默时机的把握 | 038

21. 雷池不可越：恰当地运用幽默 | 039

第三章 有所不为：避免与客户谈判中的禁忌与误区 | 041

22. 语言禁忌 | 041

23. 服饰禁忌 | 044

24. 谈判心理禁忌 | 046

25. 不要轻易亮出自己的底牌 | 048

26. 防止“多米诺骨牌”式的让步 | 049

27. 避免谈判陷入无意义的争执 | 052

28. 谈判话题禁忌 | 054

29. 与不同类型客户谈判的禁忌 | 055

30. 谈判进程中的禁忌 | 057

31. 买卖不成时的禁忌 | 059

第四章 掌握谈判开局的主动权：抓住与客户谈判的先机 | 065

32. 轻松入题 | 065

33. 握手与名片使用技巧 | 067

34. 化解对方的疑虑和戒备 | 069

35. 营造良好的谈判气氛 | 070

36. 三种开局技巧 | 072

37. 从客户关心的话题开始，学会吊对方胃口 | 075

38. 观察不同客户性格和心理特征 | 076

39. 先投石问路，再步步为营 | 078

40. 先声夺人策略 | 079

41. 冲对方“软肋”下手 | 081

第五章 蓄雷霆万钧于不动声色之中：抓住谈判进程的主导权 | 084

42. 善用沉默 | 084

43. 故布疑阵 | 086

44. 学会引导话题 | 088

45. 学会示弱与糊涂 | 090

46. 学会火力侦察 | 091

47. 如何运用后发制人法 | 092

48. 洞察客户心理的艺术 | 094

49. 调控情绪的技巧 | 095

50. 限定策略 | 097

51. 苏格拉底诱导术的运用 | 099

第六章 他强由他强：如何化解客户的攻势 | 102

52. 让问题快速得到回答 | 102

53. 应对客户的反对意见 | 104

54. 疲惫技巧 | 105

55. 拒绝有道 | 107

56. 迂回绕道技巧 | 109

57. 学会以柔克刚 | 111

58. 欲擒故纵让对手让步 | 112

59. 打破僵局的方法 | 114

60. 以退为进的策略 | 115

61. 战胜不太友好的客户，让谈判走向成功 | 117

第三编 优术篇

第七章 奇正之道：合理运用谈判战术 | 123

62. 声东击西 | 123

63. 软硬兼施 | 125

64. 吹毛求疵 | 127

65. 缓兵之计 | 128

66. 以理服人 | 130

67. 出奇制胜 | 132

68. 激将法的运用 | 133

69. 避实击虚技巧 | 135

70. 赠送礼品技巧 | 137

71. 见风使舵与顺水推舟 | 138

第八章 纵横舌上鼓风雷：与客户谈判中“谈”的艺术 | 140

72. 与客户谈判中“听”的技巧 | 140

73. 与客户谈判中“问”的技巧 | 143

74. 与客户谈判中“答”的技巧 | 146

75. 与客户谈判中“叙”的技巧 | 148

76. 与客户谈判中“看”的技巧 | 149

77. 与客户谈判中“辩”的技巧 | 151

78. 与客户谈判中“说”的技巧 | 153

79. 语调语速运用技巧 | 155

80. 态势语言运用技巧 | 157

81. 无声胜有声技巧 | 159

第九章 讲价有学问：与客户进行价格谈判的技巧 | 162

82. 应先报价还是后报价 | 162

83. 报价应注意的问题 | 164

84. 货比三家 | 165

85. 哭穷战术 | 167

86. 如何应对客户的蚕食策略 | 169

87. 如何应对买方拍卖式询价 | 170

88. 运用服务作为讨价还价的工具 | 172

89. 不让客户还价的秘诀——多重报价 | 173

90. 让价有学问 | 174

91. 让对方对最后价格感到满意 | 176

第十章 真诚胜于技巧：与客户谈判中的攻心术 | 178

92. 不做“大忽悠”，谈判以诚信为本 | 178

93. 会微笑的人到处受欢迎 | 180

94. 不要吝啬你的赞美 | 181

95. 先交朋友，后做生意 | 183

96. 学会给客户面子 | 184

97. 别想占尽便宜 | 186

98. 学会在恰当的时候做出适当的让步 | 188

99. 学会在谈判中察言观色和解读对方身体语言 | 190

100. 谈判中如何与客户求同存异 | 191

101. 精诚所至，金石为开 | 193



第一编

明 法 篇

“法”即规律，“明法”就是要求谈判者把握从谈判的准备工作、礼仪举止到谈判时各种禁忌等与客户谈判时需要遵守的“游戏规则”，由“业余选手”转变为“职业运动员”。“明法”是“取势”与“用术”的基础。学习本部分三章内容，是成为一名出色谈判者的必修功课。

第一章

台上表现与台下功夫：与客户谈判的准备技巧

“台上一分钟，台下十年功。”这句俗语用在与客户谈判上同样适用。成功的谈判往往并不是依靠伶牙俐齿的即兴发挥，而在很大程度上依赖谈判前充足的准备。充分的准备是谈判顺利进展的基础，能给你以胜利的信心。如果准备充分，你就能在有利的位置面向顾客。用各种论据和背景材料武装起来的你，就能克服底气不足的弱点。

1. 赢得谈判的秘籍：准备、再准备

哈佛大学威廉姆·尤瑞博士指出：“多数谈判在会谈开始前，就已经决出胜负了，而这完全取决于事前准备的质量好坏。”

很多情况下，谈判在会谈开始前，就已经胜负鲜明了，而事前准备的质量好坏往往起着一锤定音的作用。

那些认为不需要事先准备就可以临场发挥的人，往往会伤心地看到自己确实是大错特错了。他们即使达成了协议，往往也是错失良机，无法实现共赢。而他们要是进行了充分的事前准备，就很有可能水到渠成地促成

共赢。这种高效的事前准备，并无其他捷径可以替代，一般来说，谈判越是艰巨，准备就越要充分。

高效谈判的秘密就是如此简单：准备，准备，再准备！

在准备谈判的过程中，有5个因素至关重要：双方利益、可行方案、规则标准、替代方案、协议草案。

（1）双方利益。

明确自己的利益。除非对自己希望实现的目标非常清楚，否则，就很难达到自己的目标。把自身需要的利益进行优先排序，分清各项利益的轻重缓急非常重要。这样，你就不会犯一些常见的低级错误，以至于为了次要利益而放弃重要利益。

明确客户的利益。谈判其实是相互的，就像一个双向轨道。设身处地为对方考虑的能力，是谈判中最重要的技能。要改变他人的思维，改变他人的观点，就需要首先理解他人的观点。可以试一试从对方的观点出发，了解一下客户最关心的是什么。

（2）可行方案。

谈判者唯一的机会是找到那些能够实现共赢的选择方案。高效的谈判人员不仅善于合理分配利益大小既定的蛋糕，而且还会首先研究如何做这块蛋糕。

谈判中常见的一个错误是死守一个方案，对自己最初的立场不做丝毫改变。其实，打开思路，充分考虑各种各样的选择方案，就能想到许多新的可行方案，或许其中某个方案就能够在满足对方利益的同时，也恰好实现了自身的利益。

（3）规则标准。

蛋糕做大了，接下来，就需要考虑如何对蛋糕进行分配。当分配方案有悖于自己的利益时，应该怎样与对方合作，共同选出恰当的可行方案呢？

成功的谈判人员会把方案的选择变成一种双方共同寻求公平方案的活动，他们会更多地倚重独立于双方意志的公平标准来规范各自的行为。因此，谈判要事先充分考虑自己乐于接受的谈判标准，对市场价格、科学的评判标准、费用分析、技术指标以及惯例等要尽可能予以熟悉。

（4）替代方案。

人们谈判时，总是希望能够按照预期设想达成协议，往往只是在事情进展不顺利时才会想到自己的替代方案。这无疑是个典型的错误，事先明确自己的替代方案，就能有备无患，在谈判遇到困难时处变不惊。

（5）协议草案。

要形成有效的协议草案，最好选择一个能够满足自身利益的可行方案，并且要确保这一方案明显优于自己的最佳替代方案。这一方案同时也应该能够满足对方利益，并且一定要优于你所判定的对方的最佳替代方案。

在正式谈判准备阶段，谈判人员还可以对谈判进行模拟演习。演习中，可以把你想陈述的内容演习模拟一下，设想如何回应对方提出的方案与建议。可以先请朋友或同事扮演谈判的另一方，然后尽力来说服他。谈判时，要充分考虑双方谈判关注的利益、可供选择的谈判方案和谈判的评价标准等相关内容。演习完毕，请朋友或同事指出你刚才所做的陈述的优缺点。了解一下他们在听到你的陈述后会有什么感受，你应该在哪些方面做出改进。随后，再演习一次，直到得心应手、效果显著。

2. “广交天下客”——寻找谈判对手

谈判对象的存在是谈判进行的前提，在能力所及的条件下，目标客户越多，对你越有利，此时“韩信将兵，多多益善”。