

—— 一本任何时候都能给你启迪的书 ——

CARNEGIE

Break Through The Bottlenck Of Negotiation

戴尔·卡耐基最新口才实战演练



突破谈判的 “瓶颈”

戴尔·卡耐基课题组 / 编著

引您走向谈判兵法的殿堂，助您在工作中怎样柳暗花明、峰回路转！

为您精心设计的行为准则，教您在生活中如何进退有据、攻守成法！该怎么谈，又该谈些什么？

三十六个情境，如何制敌先机，招术层出不穷，利益面面俱到。

蓝天出版社

突破谈判的 “瓶颈”

戴尔·卡耐基课题组 / 编著

引您走向谈判兵法的殿堂，助您在工作中怎样柳暗花明、峰回路转！
为您精心设计的行为准则，教您在生活中如何进退有据、攻守成法！该怎么谈，又该谈些什么？
三十六个情境，如何制敌先机，招术层出不穷，利益面面俱到。



图书在版编目(CIP)数据

突破谈判的“瓶颈”/戴尔·卡耐基课题组编著. —北京:蓝天出版社, 2002. 11

ISBN 7-80158-260-8

I. 突... II. 戴... III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 084145 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

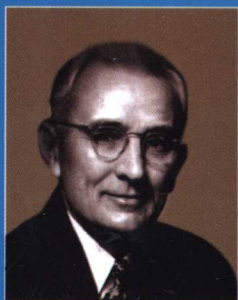
中国文联印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 14.375 印张 335 千字

2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

印数 1—10000 册

定价:26.00 元



戴尔·卡耐基 ANDREW CARNEGIE 美国杰出的成人教育家，人际关系家，哲学家，也是誉满全球的公关学家。国际卡耐基成人教育机构，和它遍布世界的分支机构多达 2000 多个，接受这种教育的有明星巨商，军政要员，内阁大臣，甚至还有多位总统，人数多达几千万，它影响了 20 世纪的几代人，至今仍经久不衰。

Dale Carnegie

珍藏版

一本在什么时候都能给你启发的书

CARNEGIE

Break Through The Bottlenck Of Negotiation

戴尔·卡耐基最新口才实战演练

CARNEGIE

Break Through The Bottleneck Of Negotiation

或许除了自由女神，卡耐基就是
美国的象征

—— 美国《时代周刊》

责任编辑：钟 实

选题策划：廖 怒

封面设计：尚 农

前 言

永做谈判的高手

在工作和生活中,我们总要遇到各种各样的谈判,如果不能及时有效地应对这些局面,必然会被许多麻烦缠身,说严重一点,每一个麻烦的杀伤力都是巨大的,都会成为你前行中的大沟小坎。

著名成功学大师戴尔·卡耐基曾说:“一个人最大的痛苦不是饥饿,而是心中有东西却表达不出来,因此,能在一刹那之间博取别人的好感,精彩地推销自己,是成功的首要一步。”

古语说:“其行也正,其言也质”。我们的言谈,随时会被别人当成判断我们的真实依据,与生活与工作息息相关,它蕴含着自身个性的表达。“谈判的确是一门艺术,该怎么说就怎么表达,或严肃、或调侃、或幽默、或直率、或委婉,有方法,也有策略”(哈佛大学人力资源开发专家理查森·克雷斯)。激烈的社会竞争和眼花缭乱的社会变化使得谈判成为一门必修课。纵观当代出

类拔萃之人士,哪个不是谈判的高手,他们高度重视并能灵活运用谈判艺术,在决策、经营等诸多方面总能独树一帜,形成他们特有的谈判风格,在工作与生活中都能得心应手,游刃有余。本书的目的就是要把出类拔萃的成功谈判经验介绍给您。

本书紧紧围绕谈判兵法及实际操作个案,从柔性交往到硬性交往的诸多细节都做了详尽深入的阐述,在编写过程中,我们以引人入胜、精彩纷呈的个案及精辟扼要的分析引您走入谈判兵法的殿堂,助您突破谈判的“瓶颈”,永远做谈判的赢家。

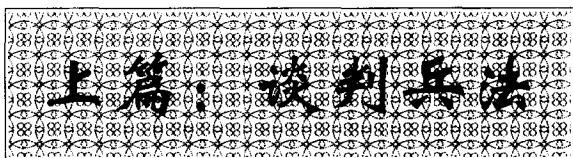
本书不仅引您走向谈判兵法的殿堂,还从生活中的买卖房屋到汽车租赁等各个方面向您详尽地介绍了谈判要诀及相关步骤,告诉您在现实的世界里,如何进退有据、攻守成法,该怎么谈,又该谈些什么。掌握了谈判的诀窍,你就可以在可能出现的各种情境中,招术层出不穷,利益面面俱到。助您在工作生活中柳暗花明,峰回路转!

真是圆桌上唇枪舌剑,圆桌下“几家欢乐几家愁”!当然,点石成金的妙诀,需要在生活与工作的实践中不断锤炼。技艺高超的裁缝,总能把一块块碎布拼缀成美丽的衣裳!

编者

2002年11月

目录



I 柔性交往论

如何赢得信任，说服并影响对方？

01. 首先，构建赢的心理基础…………… (4)

——在游戏中夺魁，从心理建设开始。

02. 在联系过程中不断赢得信任 …………… (6)

——设定好谈话的基调，需要你设身处地地为别人着想，留下和他人和解的余地，你要想办法让你的对手和你有相同的想法——这些想法能让你和对方产生一定的“联系”：有了这些“中介”的小技巧，你就有机会引导对方、说服对方。

03. 协同才能振翅高飞..... (16)

——要你说服别人绝不是要你跳出来跟别人硬干；或是人家以十分力量打过来，你就以十分力量反击回去。说服别人要借力使力，要跟对方的力量结合在一起，而不是要抗拒它。

04. 谈判，能打通一切关节 (22)

——谈判，是催化剂，但更是一门艺术。

05. 需求让你的点子所向披靡 (37)

——只有在我了解、分辨甚至刺激你的需求之后，我才能使我们的谈话创意盎然，让我的点子所向披靡。

06. 想方设法控制别人说话 (44)

——会不会说话和能不能说服别人，还很长的一段距离。说话是提供给对方资讯；说服别人则是要解决歧异。这是“控制”的问题，也是如何促成共识的问题。

07. 如何正确客观评估对手 (55)

——你使用的媒介和沟通模式，本身就是一种协商策略。

08. 赢得人心，打通关系网 (59)

——赢得人心，比赢得什么都重要！

09. 阅读人这本书，做个行家里手 (79)

——赢的艺术是从阅读自己开始的。如果你知道如何阅读他人，你的功力就更深了一层。单单知道你是谁还不足以说服你自己，更重要的是

你要知道你究竟怎么样。深谙阅人之术的行家，
都知道两个终极真理。

10. 谈判中，迅速攻占对方的心 (94)

——占领对方的心，你离成功不远了！

II 攻克一切麻烦

该怎样最有效化解一切敌意、愤怒、挫折、歧异……

11. 敌意、攻击与愤怒都迎刃而解 (100)

——充满敌意，喜好争辩，愤世嫉俗的人很难亲近。一般来说，道德要求你挺身而出，抵抗不义；其实，不战而屈人之兵，设法说服那些坚持己见、根本一点都不理性的人，是更高的艺术。

12. 推荐：征服挫折“六诀” (107)

——拒绝是一种负面反应。想要化解拒绝有很多方法：你可以策略性地把问题呈现出来，可以单刀直入逼问对手，可以重新组织你的看法，可以适时适地地施加压力，或是暗示对方，要如何才能隐身而退，不失颜面。

13. 出其不意，克服谈判难关 (114)

——出其不意，往往事半功倍！

14. 如何有效彻底地拆除障碍 (129)

——对手强硬得铁板一块，连一滴水都泄不

进去，那比当面被拒绝还要严重。如果你的态度也很强硬，对方又拒绝和你对话的话，你们两人的沟通渠道就算是断了。如果你用更强的力量试图敲碎那面墙，只会激起更强烈的反感。

15. 如何化解歧异，分享价值 (141)

——协商双方经常在量化的价值跟差额上相持不下，遇到这个难题的时候，双方最好研究解决的方法，不要死守各自的立场。

16. 推荐：谈判技巧“五招” (146)

——凡事都熟能生巧，谈判也不过如此。

17. 如何说服自恃有理却不讲理的人 (154)

——这种人好像到处都看得见：得理不饶人。通常，这种人在乎的不是钱，而是道理。应付这种人就要不断地、很有耐心地跟他周旋，千万不要动气。

III 硬性交往论

赢要赢到什么地步？谈要谈出什么结果？

18. 准确分析选择切入点 (164)

——说服就是把别人慢慢地拉向你的想法上来。现在要问的问题是：你要别人怎么做？在决定协商目标的时候，你一定要考虑分析论的指引

力量。

19. 吃透关系学的真正内涵 (170)

——关系是分析的一个选择点。经由先前来往得到的洞察力，产生的一种特别的情感，使得“赢”这个字有新的定义基础。

20. 运用幽默，点石成金 (175)

——幽默，要随心所欲，但不能生搬硬套！

21. 难以克服的机会因素 (190)

——谈判力量是另外一个分析的选择点。力量是一个谜，有的时候，它非常真实；有的时候，它却像是想像中的东西。了解力量，你才会知道什么时候它会出现，什么时候它会消失。

22. 必须警惕谈判计中计 (199)

——你要先界定好什么是“赢”，然后你才能设定协商目标。现在是你用狠招达成目标的时候了。

23. 掌握谈判原则的底线 (215)

——掌握控制对方对自己的自我认知，你就能在谈判中化解阻力。

24. 走谈判曲线，达到目的才是真 (221)

——事实是这样的：强攻的谈判策略会让对方产生焦虑、紧张和不悦的感觉。虽然压力一重又一重，双方已经剑拔弩张，但这并不表示，你不能在这紧张的情势中使用软磨型的谈判手段。

25. 让时间成为你的盟友 (235)

——协商是一个过程，不是一个事件。过程跟事件之间的差别，就是时间。时间可能是你的盟友，也可能是你的敌人。

下篇：谈判实战艺术

01. 如何巧谈公寓租约 (245)
——租借公寓，是每位打工者的必经一环
02. 购物杀价策略 (249)
——购物时杀价是正常的。
03. 汽车租赁诀窍 (253)
——如何最经济地租辆车上路兜兜风？
04. 新车买卖须知 (260)
——新车越来越受青睐，但买车人挨宰的却越来越多！
05. 二手车买卖 (267)
——买二手车，如何出奇制胜？
06. 怎样和街头地摊小贩侃价 (272)
——怎样在街头地摊小贩面前做个讲价高手？
07. 企业购并方略 (277)
——企业购并，怎样避免踩到地雷？

08. 企业出售面面观 (284)
——企业出售，即便是破烂也要卖个好价钱！
09. 不再这么难讨债 (289)
——怎样优雅地把钱拿回来？
10. 怎么跟承包商打交道 (295)
——承包商是猴精，我们怎么办？
11. 合约谈判，不过如此 (304)
——什么时候签了合同才是真！
12. 公共关系与危机处理 (309)
——如何在危机过后重建信心？
13. 怎样和旅行社打交道 (313)
——旅游时尚了，我们吃的亏似乎也在多了！
14. 怎样摆脱债务纠纷 (320)
——“三角债”摆脱掉，不是没有办法！
15. 怎样签订离婚协议 (326)
——即使离婚，也要好聚好散！
16. 如何跟你的员工协商 (330)
——员工是水，可载舟，也可覆舟！
17. 如何同你的亲友协商 (334)
——亲戚朋友，都是自己人，最好“双赢”！
18. 怎样取得连锁店的经营权 (338)
——和连锁店合作，也不是那么难！
19. 如何最经济地买房子 (349)

- 有钱了，得为自己弄个窝！
20. 怎样卖房子 (358)
- 房子有多多的，住不了，卖了算了！
21. 车祸保险理赔 (363)
- 买车了，先问问自己有没有买保险？
22. 家庭保险理赔 (370)
- 保险在走俏，家庭投保很实用！
23. 珠宝及贵重物品交易 (378)
- 这东西很值钱，必须谨慎交易！
24. 如何卓有成效地进行工作面谈 (384)
- 帮你领一张称心的工作“执照”！
25. 如何雇用你满意的律师 (390)
- 请个律师，事前有个咨询，事后减少麻烦！
26. 紧张的诉讼，轻松的调解 (398)
- 有官司得趁早妥善解决！
27. 怎样最合适地贷款 (403)
- 贷款有方法，也有策略！
28. 办公室租约 (412)
- 租个办公室，有诸多因素必须考虑！
29. 签个婚前协议比较好 (420)
- 婚前签协议，利大于弊！
30. 怎么跟房地产中介打交道 (425)
- 跟中介打交道，要不见兔子不撒鹰。
31. 怎样最方便地订位和买票 (428)

——买票和订位，生活中常有！

32. 应聘时如何谈薪水？ (430)

——不能太过夸张，也不能太没自信。

33. 怎样让老板痛快加薪 (434)

——让老板加薪不容易，得想好办法再去
说！

34. 店面租约早知道 (440)

——自己开店，店面是头等大事！