



中国商人语言艺术丛书

TALK SHOW

脱口秀

# 能说会道



谈判绝招 说服对方 获取最佳的利益

## 谈判术

刘德胜 主编

NENGSHUO  
HUIDAO  
TANPANSHU

陕西旅游出版社



以退为进。

果断明确，

铿锵报价；

适度誉美，

探彼虚实；

旁敲侧击，

中国商人语言艺术丛书

# 能说会道谈判术

——可方可圆谈判术

◆ 刘德胜 编著



陕西旅游出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

中国商人语言艺术丛书 / 刘德胜主编. — 西安: 陕西旅游出版社, 2000.10  
ISBN 7-5418-1712-0

I. 中... II. 刘... III. 商务-语言艺术 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 46469 号

责任编辑: 王 何  
封面设计: 刘 晖  
版式设计: 黄建逊  
责任监制: 刘青海  
责任校对: 张晓燕

中国商人语言艺术丛书

能说会道谈判术——可方可圆谈判术

刘德胜 编著

陕西旅游出版社出版发行

(西安市长安北路 32 号 邮政编码: 710061)

新华书店经销 北京隆昌印刷厂印刷

开本: 850×1168 毫米 32 开本 10.5 印张 180 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN7-5418-1712-0/G·430

(全套四册) 总定价: 79.20 元

# 序 言

国际风云中，一场舌战，可免刀兵相见；

领导会议上，一番妙语，令人热血沸腾；

社交场合里，一席恳谈，令人如沐春风；

商海搏浪时，一段利辞，可得资财亿万。

语言是口才的基础，口才是语言的一种表达艺术。具有一副好的口才可使你商运亨通。在哈佛大学口才是一门必修课程，其学子毕业进入商场后都取得了极佳的效果。虽然中国的语言词汇极为丰富，但不少商人未必都能极好地掌握经商中的语言技巧。正是基于此，我编辑部特诚邀一些名牌大学的专家、学者，博采众长，融合提炼，编写了《中国商人语言艺术丛书》。这是套集权威性、全面性、理论性、实用性、趣味性为一体的系列丛书。它涵盖了商人在经商、推销、谈判、公关、讨债等各种日常商业事务中所运用到的语言艺术。

**《中国商人语言艺术丛书》之《能说会道谈判术》着重讲了商务谈判中的语言技巧。在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌，这里汇集八方英才，共逞豪辩，要以洞烛先机的眼光，见人所未见，争利所必争。在双方势均力敌的情况下，口才是决胜的惟一法宝；在我方处于弱势的情况下，能说会道的谈判口才是谋取最大利益的有效方法。本书收集了大量的精典谈判实例，具有很强的实用性、指导性，对于一切参与商务谈判的各界人士有点石成金之妙，闲来一读，静心切磋，必将获益良多。**

编 者

## 谈判语言艺术

- ◆ 一次成功的谈判救活了一个企业,而一次失败的谈判则葬送了一个企业。经商口才的好与坏就表现在这里。
- ◆ 谈判桌上无戏言,一字千金需策划。商业谈判真是针锋相对,舌枪唇剑,善于谈判的人善于斗智斗谋。

|            |       |
|------------|-------|
| 谈判目标 ..... | ( 3 ) |
| 谈判计划 ..... | ( 7 ) |
| 谈判定义 ..... | ( 9 ) |
| 谈判类型 ..... | (10)  |
| 谈判原则 ..... | (12)  |
| 谈判理论 ..... | (15)  |
| 谈判特征 ..... | (17)  |
| 谈判准备 ..... | (18)  |
| 谈判氛围 ..... | (23)  |
| 谈判时间 ..... | (26)  |
| 谈判地点 ..... | (28)  |
| 谈判人选 ..... | (30)  |
| 谈判座位 ..... | (31)  |

# 目

# 录

## 中国商人语言艺术丛书

|            |       |
|------------|-------|
| 谈判程序 ..... | (32)  |
| 谈判逻辑 ..... | (38)  |
| 谈判议程 ..... | (42)  |
| 谈判入题 ..... | (44)  |
| 谈判礼仪 ..... | (47)  |
| 谈判寒暄 ..... | (51)  |
| 谈判客套 ..... | (53)  |
| 谈判介绍 ..... | (55)  |
| 谈判形象 ..... | (58)  |
| 谈判语言 ..... | (65)  |
| 谈判语境 ..... | (70)  |
| 谈判谈吐 ..... | (71)  |
| 谈判幽默 ..... | (75)  |
| 谈判叙述 ..... | (76)  |
| 谈判提问 ..... | (81)  |
| 谈判应答 ..... | (87)  |
| 谈判设问 ..... | (91)  |
| 谈判反问 ..... | (93)  |
| 谈判倾听 ..... | (95)  |
| 谈判说服 ..... | (101) |
| 谈判拒绝 ..... | (109) |

目

录

## 能说会道谈判术

|            |       |
|------------|-------|
| 谈判坦白 ..... | (120) |
| 谈判表扬 ..... | (121) |
| 谈判赞美 ..... | (123) |
| 谈判奉承 ..... | (126) |
| 谈判含糊 ..... | (128) |
| 谈判直诉 ..... | (131) |
| 谈判认错 ..... | (132) |
| 谈判激将 ..... | (133) |
| 谈判回敬 ..... | (135) |
| 谈判沟通 ..... | (137) |
| 谈判技巧 ..... | (141) |
| 谈判观察 ..... | (142) |
| 谈判前兆 ..... | (148) |
| 谈判信号 ..... | (149) |
| 谈判表情 ..... | (151) |
| 谈判情绪 ..... | (153) |
| 谈判折服 ..... | (154) |
| 谈判装傻 ..... | (156) |
| 谈判提示 ..... | (158) |
| 谈判迂回 ..... | (159) |
| 谈判僵局 ..... | (161) |

|            |       |
|------------|-------|
| 谈判试探 ..... | (163) |
| 谈判压力 ..... | (167) |
| 谈判攻心 ..... | (169) |
| 谈判拖延 ..... | (170) |
| 谈判施压 ..... | (175) |
| 谈判应变 ..... | (178) |
| 谈判道具 ..... | (182) |
| 谈判让步 ..... | (184) |
| 谈判烟雾 ..... | (188) |
| 谈判决口 ..... | (191) |
| 谈判偏题 ..... | (192) |
| 谈判反击 ..... | (194) |
| 谈判挑刺 ..... | (198) |
| 谈判严谨 ..... | (202) |
| 谈判得失 ..... | (205) |
| 谈判分寸 ..... | (207) |
| 谈判讨价 ..... | (208) |
| 谈判报价 ..... | (212) |
| 谈判误解 ..... | (216) |
| 谈判禁忌 ..... | (217) |
| 谈判出奇 ..... | (220) |



## 能说会道谈判术

|            |       |
|------------|-------|
| 谈判合作 ..... | (225) |
| 谈判签约 ..... | (227) |
| 谈判成交 ..... | (230) |
| 谈判胜负 ..... | (231) |
| 劝诱谈判 ..... | (233) |
| 满意谈判 ..... | (234) |
| 电话谈判 ..... | (235) |
| 逆反谈判 ..... | (239) |

## II 实战语言艺术

- ◆ 销售速度和销售量与说话的技巧成正比。
- ◆ 斗智划谋,心战商战;正奇同出,柔胜迂回;折冲樽俎,一言九鼎。

|            |       |
|------------|-------|
| 王顾左右 ..... | (245) |
| 搜集情报 ..... | (246) |
| 商场间谍 ..... | (248) |
| 走为上计 ..... | (251) |
| 极积竞争 ..... | (253) |
| 惯性法则 ..... | (255) |
| 对比操纵 ..... | (257) |

# 目 录

## 中国商人语言艺术丛书

|            |       |
|------------|-------|
| 化大为小 ..... | (260) |
| 缩小目标 ..... | (261) |
| 掌握动机 ..... | (263) |
| 先发制人 ..... | (265) |
| 以静制动 ..... | (267) |
| 直截了当 ..... | (269) |
| 假痴不癫 ..... | (270) |
| 寻求共识 ..... | (273) |
| 吴越同舟 ..... | (275) |
| 制造现场 ..... | (277) |
| 同调行动 ..... | (280) |
| 提前暗示 ..... | (282) |
| 反复暗示 ..... | (284) |
| 潜在心理 ..... | (286) |
| 以诚感人 ..... | (288) |
| 随机应变 ..... | (290) |
| 强迫就范 ..... | (292) |
| 因势利导 ..... | (294) |
| 针锋相对 ..... | (296) |
| 间接提示 ..... | (298) |
| 实事求是 ..... | (299) |

# 目

# 录

## 能说会道谈判术

|            |       |
|------------|-------|
| 童叟无欺 ..... | (302) |
| 吊人胃口 ..... | (304) |
| 紧咬不放 ..... | (308) |
| 见风使舵 ..... | (310) |
| 一锤定音 ..... | (311) |
| 擒贼擒王 ..... | (313) |
| 后发制人 ..... | (314) |
| 以退为进 ..... | (315) |
| 将心比心 ..... | (317) |
| 软泡蘑菇 ..... | (320) |
| 笑脸反击 ..... | (322) |

# I 谈判语言艺术

老板口才系列



- 
- ◇ 一次成功的谈判救活了一个企业，而一次失败的谈判则葬送了一个企业。经商口才的好与坏就表现在这里。
  - ◇ 谈判桌上无戏言，一字千金需策划。商业谈判真是针锋相对，舌枪唇剑，善于谈判的人善于斗智斗谋。
-





## 谈判目标

在商务活动中，一场闲侃是毫无意义的。任何一场谈判都有一定的目标，否则就会像脱离轨道的火车一样失去了方向。同样，对于谈判中的每一具体事项，也应具有一定的目标，这样才能确保在谈判中不出现原则性的失误或其它疏漏。谈判目标作为谈判用于决策的指南，具有主观预测的性质。它需要经过双方的共同努力才能实现。

谈判目标根据需要可以分为4种：即最佳目标、实际需求目标、可接受目标和最低目标。在谈判中，谈判者应根据实际情况，以最佳目标为取向，争取通过努力达到一个超过最低目标的目标。

**1. 最佳目标。**最佳目标是谈判者通过谈判所能达到的最理想的目标，也就是能在满足自己实际需求利益之外，还有一个增加额。在实际谈判中这一目标一般很难实现，因为谈判者任何一方都不愿意把全部利益拱手让给对方。但是，最佳目标一般都是谈判者双方首先提出的目标，否则如果一开始就推出较低的目标，这样经过讨价还价后，这个较低的目标也很难实现。比如，在商品买卖谈判中卖方要价30万元，买方只给15万元，这样又经过讨价还价之后，双方可能以20万元左右成交。这里，卖方要价30万元是



卖方的最佳目标。

2. **实际需求目标。**实际需求目标是谈判者经过科学预算纳入谈判计划的谈判目标，这是谈判者千方百计想要达到的。一般情况下，这一目标也是谈判者不愿轻易暴露的。在谈判中，若一时达不到这一目标所提的种种要求，谈判将会出现僵局或暂停。这一目标一般不是由谈判者主动提出来，而是谈判者提出最佳目标后，经过谈判对手的一番杀价之后提出来，谈判者则见好就收。另外，这一目标对谈判者来说关系重大，如果这一目标不能实现的话，企业可能由于资金周转不开而停产，也可能由于主体设备不能更新或不能扩大生产规模而在竞争中被淘汰。正因为这样，谈判者才会在谈判中运用各种谋略，使用各种技巧，经过多个回合，与对手讨价还价不休，来争取达到这一目标。

3. **可接受目标。**可接受目标是能满足谈判者部分需求，实现部分经济利益的目标。在谈判中，谈判者能达到这一目标是经常出现的情况。对谈判者来说这个目标不好也不坏，谈判者应该始终明确不懂得舍弃就无法盈利的交易规则，从而正确认识到不如此，自己的目标也达不到。所以，谈判者必须实事求是地分析双方的实力，正确衡量自己的目标利益，以便依此目标行事。



4. **最低目标。**最低目标是谈判者必须能达到的目标，这一目标反映了谈判者交易后盈利的最小值。如果达不到这一目标，谈判将面临失败的危险，除非谈判对手再作出让步，才有可能挽回败局。在谈判中，谈判者往往一开始要价很高，其目的是为了保护自己谈判最低目标或其它两类目标。然后通过一番讨价还价之后，最终可达到一个介于最佳目标和最低目标之间的目标。设立最低目标是为了确保谈判者不为一味追求高目标而丧失一次成交机会，同时也不至于由于谈判结果低于最低目标而出现意外的利益损失。这不仅可以为谈判者的心理创设良好的应变心理环境，还为谈判双方提供了可供选择的机会。

由此我们可以确定，最低目标是低于可接受目标的，并且它是谈判一方根据各种因素，尤其是根据准备达到的最低利益而明确划定的限值。可接受目标徘徊在实际需求目标和最低目标之间，是一个随机值。而实际需求目标是一个确定的值，它是谈判一方依据实际经济条件做出的预算，也是谈判者死死坚守的最后防线。最佳目标也是一个随机值，它是高于实际需求目标以上的一个不确定的值，它也是谈判要价的起点，是讨价还价的筹码。以上4种谈判目标是根据谈判者的需求层次不同而确定的，具体的目标实现情况，还有待于客观情况的影响和双方实力的较量。





在确定谈判目标时，还要注意坚持三项原则，即实用性、合理性和合法性。

(1) **实用性原则。**就是要求制定的谈判目标，必须根据自身的经济能力和条件来进行，否则，任何谈判的结果都不能付诸实现。比如，一个企业通过谈判引进了一项先进的技术，但由于该单位的职工素质，以及领导的管理水平和技术环境的配套上存在某些问题，导致该项技术的效能无法发挥，这种引进技术的谈判目标就具备实用性。

(2) **合理性原则。**它包括谈判目标的时间上的合理性和空间上的合理性。由于市场情况是千变万化的，在某一时间和某一空间内合理的东西，而在另外的时间和空间内就不一定合理了。因此，谈判者也应对自己的利益目标在时间和空间上作全方位的分析，只有这样才能获得成功。

(3) **合法性原则。**它是指谈判目标必须符合法律法规，即在谈判中谈判者不得以强迫手段使对方顺从，也不得以其它违法行为迫使对方顺从，还不得以提供伪劣产品、过时技术和假信息等进行谈判。

因此在确立目标时，只有做到统筹兼顾，才能在谈判中避免出现因小失大的错误。