

[掌握谈判技能，把握谈判主动权，为自己争取最大利益]

成大事必备的

99个

盛安之◎编著

谈判无处不在，
谈判能破解难题，
人人都能成为谈判高手。

谈判

99 NECESSARY **技巧**
NEGOTIATION
SKILLS



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

[掌握谈判技能，把握谈判主动权，为自己争取最大利益]

成大事必备的

99个

盛安之◎编著

谈判无处不在，
谈判能破解难题，
人人都能成为谈判高手。

谈判

99 NECESSARY 技巧

NEGOTIATION SKILLS



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

成大事必备的 99 个谈判技巧/盛安之编著.—北京:企业管理出版社,2007.11

ISBN 978-7-80197-890-5

I.成… II.盛… III.谈判学 IV.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164259 号

书 名:成大事必备的 99 个谈判技巧

作 者:盛安之

责任编辑:杨 之

书 号:ISBN 978-7-80197-890-5

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:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部:68414643 发行部:68414644 编辑部:68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:华北石油华星印刷有限公司

经 销:新华书店

规 格:720 毫米×1000 毫米 16 开 印张 22.75 35 万字

印 次:2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:39.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

谈判技能是一个人走向成功不可缺少的本领,高超的谈判技能可以让拥有者获得最大利益。许多人认为是否拥有谈判技能并不重要,以为自己距离谈判很远,这种想法是不正确的。其实每天我们都要多次与人谈判,只是我们经常意识不到而已。可是它却无时无刻地发生在我们的生活中,我们在扮演着各种各样的谈判者。

谈判贯穿着我们的生活。一旦脱离了谈判,我们便失去了很多权利。那时我们就很难对别人表达自己的真实想法了,自己的正当利益也面临难以维护的局面。

谈判能帮助我们捍卫自己的利益。谈判是解决难题的有力工具。一项谈判可以使陷入困境的企业或个人摆脱困境,也可以断送如日中天的企业前程。

谈判是从多方面融入了一种可理解和务实的系统,是一种挑战性的工作,同时具有一定的趣味性和刺激性。要想成为谈判高手,我们还要掌握一定的谈判技能。

成功的谈判者并不是追求寸步不让,而是与对方充分交流,从双方的最大利益出发,创造各种解决方案,用相对较小的让步换得最大的利益,而对方也是遵循相同的原则来取得交换条件。在满足双方最大利益的基础上,如果还存在达成协议的障碍,那么就不妨站在对方的立场上,替对方着想,帮助扫清达成协议的一切障碍。这样,最终的协议是不难达成的。

本书一改传统谈判教科书的风格,具有系统性、灵活性、实用性的特点,以故事为切入点,这些故事都是编辑精心选编的。它们或激情澎湃,或思想犀利,或慷慨陈词,或娓娓道来,让读者在享受趣味性阅读的同时,升华理念,提高技能。

全书由五个部分构成,开篇第一部分讲了谈判准备阶段应该进行的工作。对确定谈判目标,制定谈判计划,了解谈判对手,议定谈判议程,模拟谈判等内容都有详细系统的讲解。谈判的准备工作做好以后,就要开始正式谈判了。

第二部分介绍了谈判中的一些重要的技巧。谈判开始阶段,进行阶段和终



局阶段。本篇着重介绍了三个阶段要注意的问题。让读者对谈判的整个过程有个大致的了解。

第三部分主要介绍了影响谈判成功的几个因素和谈判成交之道。谈判的目的都是为了成交,这两篇从影响谈判的关键因素出发,对谈判的成交之道进行了深刻细致的分析。对谈判者取得谈判的成功会有很大帮助。

第四部分重点记述了如何掌控谈判的主动权,本书详细介绍了掌控谈判的方法和技巧。这一部分包括运用恰当的谈判策略,选择最合适的方法,打破僵局,让双方实现由矛盾冲突到合作的过渡。

第五部分介绍了谈判中的沟通技巧,包括陈述、提问等基本的语言表达技巧在本书中都有详细的论述。

任何技能都可以通过学习来掌握,谈判也不例外,只要我们经过认真的学习,就一定能够精通谈判技能,掌握谈判策略,从而取得我们满意地谈判成果。

编著者

2007 年 12 月

参 考 书 目

1. 孙健敏. 谈判高手 36 技. 北京:企业管理出版社,2007
2. 黎皓咏. 卡耐基演讲说话技巧. 北京:中国纺织出版社,2003
3. 黄林. 语言的力量. 北京:兵器工业出版社,2000
4. 唐戈隆. 练说话,练口才. 北京:中国纺织出版社,2006
5. 石川,林郁. 演讲经典. 济南:山东人民出版社,1999
6. 王哲. 中层领导的说话艺术. 北京:京华出版社,2006
7. 方瑾. 领导讲话的艺术. 北京:企业管理出版社,2006
8. 刘建祥. 能说善辩的诀窍. 长沙:湖南人民出版社,2006
9. 惟言. 第一次演讲就上手. 北京:中国纺织出版社,2004
10. 李志敏. 跟卡耐基学当众讲话. 北京:中国商业出版社,2005
11. 方州. 说话的艺术. 北京:中国华侨出版社,2004
12. 东方言. 实用口才必备全书. 北京:当代世界出版社,2004
13. 余惠君. 能言善辩 80 法. 北京:海潮出版社,2004
14. 谢伦浩. 影响你一生的 100 个辩论技巧. 北京:石油工业出版社,2004
15. 董耀会,王鹤然. 成功演讲术. 北京:中国经济出版社,2004

目 录

前 言



第一篇 谈判的准备工作

01. 确定谈判的主题和目标/2

——确定谈判的目标不应仅停留在原则性的讨论,而应拟订具体、明确的目标。

谈判主题的确定/2

谈判目标是谈判主题的具体化/3

确定阶段性的谈判目标/4

谈判目标的优化及其方法/5

02. 确定谈判最高目标——双赢/6

——谈判是谋求一致的艺术。谋求一致是为了谋求双方共同利益、创造最大可能一致性的谈判方针。

双赢是谈判的根本目的/7

谈判中谋求一致的技巧/9

03. 明确谈判的议题/10

——找到核心议题是开展谈判工作的前提和必需的步骤。

抓住谈判核心议题/10

调整议题的艺术/11

总结概括谈判所有议题/12

04. 安排好谈判议题/14

——不同的议题安排意味着不同的动机和目的,也意味着一个于己或有利或有弊的谈判形势的形成。

安排议题掌握谈判控制权/14

安排议题的具体方法/15

05. 对谈判进行可行性分析/17

——对谈判进行可行性分析能帮助谈判者制定谈判计划,拟订谈判方案,选择更好的谈判策略。

06. 拟定谈判方案/19

——拟订谈判方案是对谈判整体规划的有力手段,是赢得谈判的一个有力工具。

制定谈判方案的基本要求/19

谈判方案的主要内容/20

制定替代方案,做到有备无患/22

07. 制定谈判计划/23

——是否制定了细致严密的谈判计划,是检验自己的准备是否到位的试金石。

谈判计划的制定步骤/23

谈判计划的具体内容/24



08. 制定谈判策略/25

——谈判策略是在可以预见和可能发生的情况下应采取的相应的行动和手段。

根据对方需求制定策略/25

制定谈判策略的步骤/27

09. 充分了解对方/29

——了解和掌握了谈判对手的情况,才能有针对性地制定出有效的谈判策略。

对对手进行具体的分析/29

了解谈判对手的方法/31

10. 寻找对方关键人物/33

——要想把握谈判的主动权,掌握成功的谈判,这要求我们找到对方的关键人物。

确定谈判对手是找到关键人物的第一步/34

找到对方关键人物的方法/34

11. 洞察对方心理/36

——洞察对方的心理能帮助你随时调整谈判方向,选择更好的谈判策略,为自己争取更大化的利益。

学会洞察对方/36

把握谈判人员的心理表现/37

12. 分析对手优劣,把握谈判主动权/39

——通过分析对手优劣做出的策略选择,是谈判成功的重要因素。

从谈判对手的角度考察优劣势/39

根据对手的优劣做出策略选择/40

13. 进行有效的换位思考/42

——换位思考是处理人与人之间关系的准则。进行有效的换位思考能帮助谈判者采取一定的方法,制定相关的策略。有效的换位思考是收集信息、解决谈判中许多难题的关键。

站在他人角度设身处地地谈问题/42

换位思考能解决很多棘手问题/43

14. 议定谈判议程/45

——好的谈判议程能支配谈判的程序和节奏。

不可忽视议事日程/45

制定双方都认可的谈判议程/46

谈判议程的具体内容/47

谈判议程的审议/48

15. 科学安排人员的座次/50

——作为一种谈判的技巧和谋略,巧妙地安排座位能使己方在谈判中赢得更多的利益。

16. 充分考虑到谈判的障碍/52

——假如你清楚地知道谈判过程中可能出现的问题。那么接下的谈判就很简单:验证这些问题的预测是否准确;针对这些问题拟订方案逐个解决。

不打无准备之仗/52

选择各种可能的方案/54

17. 谈判预演/55

——模拟谈判,可以使己方主谈人获得实际性经验,提高实践能力和应变能力。

模拟谈判的四个步骤/55

模拟谈判的全过程/58



第二篇 谈判过程中的技巧

18. 给谈判设计好的开场白/60

——争取在开局中把握主动,好的开始

往往意味着已经成功了一半。

重视谈判的开场白/60

开始谈判的技巧/62

19. 创造和谐的谈判氛围/64

——不同的谈判气氛会产生不同的效果,好的谈判气氛需要我们去经营。

不同的谈判气氛会产生不同的效果/64

创造良好的谈判气氛应遵循的原则/65

创造良好气氛要注意的几个问题/67

20. 准确提出谈判目标/68

——能运用策略巧妙地提出谈判目标,对谈判的顺利展开和把握谈判的主动权都有非常重要的意义。

谈判开局策略应考虑的因素/68

提出谈判目标的策略/70

21. 开局阶段掌握主动权的方法/72

——谁在开局中夺取了主动权,谁就在以后的交锋中占据了优势。

正确处理开局阶段的“破冰”期/72

主动攻击,抓住主动权/74

掌握谈判主动权的具体方法/74

22. 谈判开局阶段的沟通方法/76

——在谈判的开局阶段,谈判双方要进行必要的交流和沟通,以达到交换意见的目的。

交换意见的方法/76

识别消息真伪的重要性/77

谈判开局切忌激进和保守/78

23. 探测对方谈判的底线/79

——探测对方谈判的底线能帮助演讲者认清对手的真实意图,从而为以后的谈判提供一个依据。

在谈判前摸清对手的底牌/79

找到对方真实意图/80

24. 引导对方,说服对方/82

——在谈判桌上,如何引导谈判双方切入问题的实质,是导致谈判成败的关键。

引导策略/82

转换话题的方法/83

25. 拒绝对方的方法/84

——面对突如其来的提问和不合理的要求,如果随机应变,运用逆反思维、反向求因等方法进行巧妙解说,就能有效拒绝对方。

提问题拒绝对方/84

找借口拒绝对方/85



拒绝时可以给对方一定的补偿/85
提出条件拒绝对方/86

26. 坚持自己谈判的底线/87

——经过周密的准备,谈判者都会给自己设定一个最低目标。它就是谈判者可以接受的谈判底线。

谈判时要有坚持谈判底线的意识/87

留心谈判时的“糖衣炮弹”/88

明确谈判的最终目标与最低目标/89

警惕谈判“折中”/89

27. 以理服人,据理力争/90

——如果你有足够的理由去说服对方,谈判就很容易达成一致。

说理/90

以理服人策略/91

据理力争策略/92

28. 小心收局/94

——收局阶段是谈判成果的验收阶段,在收局阶段要警惕最后的误区,不要在最后栽了跟头。

做好谈判收局工作的重要性/94

最后要记得给对方小利/95

把握成交的迹象/96

常用的收局阶段的策略/97

29. 最后通牒/100

——有很多谈判尤其是较复杂的谈判都是在谈判期限即将截止前达成协议的。

提出最后通牒的时机/100

最后通牒的口才谋略/102

30. 谈判的总结/103

——谈判之后,应对谈判过程进行总结,得出经验和教训,以利于指导今后的工作。

总结的方法/103

总结的具体内容/105

31. 谈判失败时的处理方法/107

——谈判陷入僵局,大家只能无功而返。此时,更应该注意处理好与对方的关系。

买卖不成仁义在/107

敞开重新回到谈判桌的大门/108

32. 软硬兼施/109

——软硬兼施是谈判中经常使用的一种策略。谈判高手经常使用这一策略对付强硬对手。

黑脸与白脸的策略/109

高压与怀柔并举的策略/111

软硬兼施对付强硬对手/112

33. 声东击西/113

——在谈判中隐藏自己的某些真正意图,而以某种假定的目标作为迷惑对方的诱饵,这就是声东击西的战术。

声东击西策略的原因/113

声东击西,旁敲侧击/115

34. 激将点兵/116

——激将法能解决很多棘手的问题,帮助谈判者扭转时局,打开局面。

35. 以守为攻/118

——在给予对方一些小小的让步之后，
获得了对方更大的退让或妥协。

36. 穷追不舍/121

——没有穷追不舍的精神，点到为止，
知难而退，就很难获得谈判的成功。

37. 制定最佳谈判策略/123

——最佳谈判策略的制定是根据谈判
实际情况制定出来的相应策略，是考验
一个人谈判能力高低的重要标准。

测定与选择最佳的谈判方式/123

测定与选择最佳谈判的主体/123

根据不同谈判环境选择相应策略/124

38. 明确谈判双方的利益/126

——首先要明确自己的利益，然后还要
尽量描述对方的利益。

明确自己的利益/126

描述对方的利益/128

只给对方一个好处/129

39. 谈判尽量满足双方需求/131

——满足需要的谈判策略强调的是以
信任为基础，建立起真诚的关系，使自
己的需要得到满足。

40. 把人和问题分开/134

——对事不对人是一般的处世规则，也
是我们和别人谈判的准则。

谈判要防止人身攻击/134

将人和问题分开/135

41. 谈判中的书写技巧/138

——谈判的书写技巧是谈判者的基本
技能之一，包括谈判笔记、谈判报告、合
同书写等三个方面。

谈判笔记的书写/138

谈判报告的书写/139

42. 订立谈判合同/140

——合同是平等主体的自然人、法人与
其他组织之间设立、变更、终止民事权
利义务关系的协议。

明确合同双方当事人的签约资格/140

认真审查合同条款/141

争取在我方所在地举行签字仪式/142

43. 履行合同/143

——在谈判结束之后，谈判者要做的第
一件事就是立即着手执行谈判的合同。

堵住契约上的漏洞/143

合同履行中的注意事项/144





第三篇 谈判成功的重要要素

44. 收集谈判背景信息/146

——收集谈判环境的相关信息是谈判信息收集的重要组成部分。

了解谈判背景的重要性/146

了解并分析竞争环境/147

45. 保护自己信息,搜集别人信息/149

——保护自己的信息,尽量收集谈判对手的信息,做到知己知彼。

保护自己信息/149

做到知己知彼/150

46. 把握谈判时机/152

——选择适当的时机与对方谈判;在谈判过程中选择适当的时机阐述自己的观点;选择适当的时机退出谈判等。

把握时机赢得谈判/152

抓住时机,反客为主/153

47. 利用时间的期限/155

——利用期限给对手设定一个心理底线,它能推动谈判顺利进行。

巧用期限艺术/155

限定期限策略/156

48. 充分利用自己的优势/158

——说到底,谈判的优势并不在于你在多少个方面占据上风,而在于某一个优

势是否足以影响全局。

善用你的优势/158

扬长避短谋略/159

49. 借用别人的力量/160

——如果你的力量不足以取得谈判的胜利,谈判者要善于借助对手和第三方的力量。

借助谈判对手的力量/160

借助第三方的力量/161

50. 学会示弱与糊涂/163

——示弱和糊涂是利用人们的同情心理取得谈判胜利的方法。

瞒天过海/163

“软弱”也是一种力量/164

假装糊涂/164

51. 攻击要塞和反击艺术/166

——攻击要攻击要塞,反击也要得体。

只有这样才能做到攻击有力,反击有效。

攻击要塞艺术/166

反击艺术/167



52. 文件战术/168

——使用文件战术能迷惑谈判对手,让谈判按照自己的预想进行。

53. 巧妙运用权力受限/170

——从某种意义上说,当你的权力受到限制时,可以优雅地向对方说“不”。

权力受限有效的原因/170

运用角色权力受限策略/171

使用权力受限要注意的问题/172

54. 摆脱谈判恐惧情绪/173

——带着轻松的心情谈判,摆脱恐怖情绪,才能灵活的发挥自己的谈判才能。

放松心情谈判/173

摆脱恐惧的情绪/174

克服恐惧的方法/175

55. 树立自信,远离心虚/176

——心虚者往往支支吾吾,无从应答。
谈判者必须树立自信,远离心虚。

56. 投其所好,让对方精神愉快/178

——投其所好指的是采取一些手段,故意去迎合对方的喜好,使对方在心理上和情感上都获得一定的满足。

谈判中投其所好的运用/178

先声夺人——善用问候语/179

妙语生花——幽默的风采/180

心灵鸡汤——赞美的艺术/181

57. 调节对手生气情绪/183

——我们要了解调节对手生气情绪的方法,以推动谈判的顺利进行。

58. 善意对待对手/186

——当一个人看到对方出于善意地为自己着想,他能拒绝对方提出的合理条件吗?

时时尊重对方/186

视谈判对方为朋友/187

不要纠缠于不会有答案的问题/189

“我决不会答应”的禁忌/189



第四篇 掌控谈判的方法

59. 善用沉默/192

——像得体的语言一样,恰到好处的沉默同样可以取得奇妙的效果。

用沉默化解危机/192

用沉默对待强硬对手/193

用沉默来掌握主动权/194

60. 让问题快速得到回答/195

——想要对方开口,你要设计许多试探性的问题,套出他们关注的重点,刺激对方继续谈下去的意愿。

重复对方话语的发问/195

陈述式提问/196



以“什么”代“为什么”/196

从强硬对手那里争取承诺/197

61. 应对对手反对意见/198

——任何谈判都是利益的冲突和矛盾的斗争。因此谈判中对手的反对意见经常出现。

真诚的对待对手的反对意见/198

处理反对意见的步骤/199

62. 确定客观标准/201

——正确解决谈判中冲突的方法就是找出与双方的主观意志无关的客观标准。

客观标准在谈判中的重要作用/201

客观标准的具体应用/202

63. 报价/204

——报价要选择正确的方式,还要遵循一定的原则。好的报价能帮助谈判者把握谈判的主动权。

聪明的报价对谈判的重要作用/204

谁来先报价/206

如何后报价/206

报价的技巧/207

64. 问价/208

——刺激对方报价的方法是为了更好地探听并刺激对方的报价。

火力侦察法/208

迂回询问法/208

聚焦深入法/209

假错印证法/209

65. 还价/210

——还价也叫回价,是谈判者对于对方报价所作的反应性报价。

还价前的准备/210

还价的方法/211

还价的次数/213

66. 价格蚕食/215

——谈判者随着谈判的不断深入,采取挤牙膏的方法,顺顺当当地使对方做出一个又一个的承诺,直到满足自己的所有要求为止。

一点一点地啃/215

“价格蚕食”策略运用原则/216

价格蚕食的方法/216

67. 索赔/218

——为了达到自己的目的,同时又能提高谈判的效率,在进行索赔谈判的时候,要讲究一定的方法。

68. 坦诚面对对手/220

——坦诚并不是天真,它能很好地缩短人与人之间的距离。

诚心面对问题/220

坦诚并不代表天真/221

69. 学会以柔克刚/223

——以柔克刚是许多人经常采用的一种谈判方法。

求活思维艺术/223

以柔克刚的策略/224

70. 战胜强硬对手的方法/225

——用强硬的态度去面对对手的强硬，
也可以用其他方法来化解对手的强硬。

用强硬去面对对手的强硬/225

战胜强硬对手的具体方法/227

让自己变得强硬的方法/228

71. 欲擒故纵让对手让步/230

——通过“纵”激起对方迫切成交的欲望
而降低其谈判的筹码以达到“擒”的
目的。

欲擒故纵/230

以退为进的使用/232

欲擒故纵对付对方的期限/233

72. 打破僵局的方法/235

——双方应该共同努力，做出必要的让
步，以打破僵局，让谈判继续进行。

打破僵局艺术/235

打破僵局的具体方法/236

潜在僵局的直接处理法/238

73. 缓兵之计/240

——如果你沉不住气，那么谈判的结局
往往是让你沮丧的结局。

缓兵之计/240

适当休息是很好的缓兵之计/242

缓兵之计在谈判论辨中的应用/242

74. 学会给对方面子/244

——谈判的主体是人，人的需要是多方
面的，受尊重、维护自己的尊严是重要
的内容之一。

给足对方面子/244

尊重对方的隐私/245

75. 适时让步/246

——让步不能过于频繁，而且要掌握让
步的时机和让步的幅度。

让步不能过于频繁/246

掌握让步的幅度/247

适时让步/248

大幅让步要缓行/249

76. 适时运用幽默/251

——幽默为谈判增添了不少亮色，是谈
判语言运用中的重要表现形式。

幽默之于谈判/251

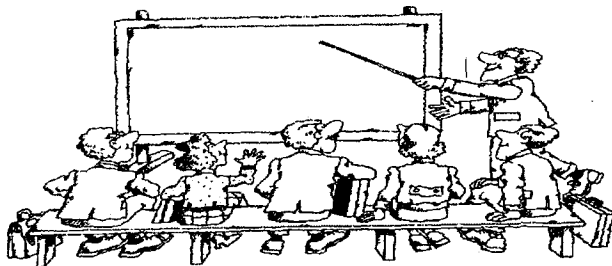
归谬法/251

曲解法/252

出人意料法/253

比喻法/254

幽默使用小技巧/255





第五篇 谈判中的沟通技巧

77. 妙用谈判语言/258

——正确地使用语言,不仅可以创造和谐友善的谈判环境,往往还可以消除彼此间的顾虑,让对方做出让步。

正话反说/258

话中带话/260

模糊表态/260

78. 准确运用语言表达/262

——人类的语言是非常灵活、非常具有创造性的。准确是语言运用最基本的要求。

准确地运用语言/262

选择语言时要维护对手的自尊/263

应当慎用的语言/264

79. 正确处理谈判中的交锋/265

——有谈判就有交锋。谈判中交锋的处理技巧是一个谈判高手的必备能力。

使用条件问句/265

多听少说/266

巧提问题/266

80. 沟通要采用协商的态度/267

——在紧张激烈的气氛中,如何才能保持协商的态度和行为呢?我们应该持有怎样的协商态度呢?

涵养/267

诚意/269

聆听/270

81. 把握谈判沟通的关键/272

——为了更好的表达自己的意思,让对方接受自己的观点,我们应该掌握一定的技巧,掌握制约双方沟通的关键点。

沟通要触角灵活敏感/272

沟通的技巧和要求/273

82. 克服交流障碍/276

——如果你能努力做到消除谈判过程中不时出现的交流上的绊脚石,或者说障碍,那你就可以使谈判更容易取得进展。

语言交流障碍的类型/276

谈判者语言沟通中要注意的问题/277

轻松表达自己的技巧/278

交谈中的三忌/279

83. 开局口才谋略/280

——所谓开场陈述,即双方分别阐明自己对有关问题的看法和基本原则。

开场陈述的内容/280

开局口才谋略/281

84. 寒暄/283

——任何谈判都始于开局导入阶段,在此阶段,谈判双方见面,寒暄、打招呼、相互问候,谈论一些与谈判无关的轻松话题。

寒暄的重要作用/283

寒暄的基本技巧/285

85. 叙述/286

——叙述语言的运用能帮助谈判顺利进行。

谈判中叙述的基本原则/286

谈判中陈述的主要方式/288

陈述语言的选择要求/292

86. 交谈/294

——交谈是一种双向交流,需要谈判者能够根据实际情况随机应变。

交谈是双向交流/294

交谈要有融洽的谈话氛围/294

交谈需随机应变/295

87. 打岔/296

——对于一些不好继续深入谈下去的问题,拒绝了,不礼貌;勉强谈下去,又感到很为难,这时候我们可以使用打岔把话题岔开。

88. 使用赞美语言/298

——赞美是一种有效的交往技巧,能有效地缩短人与人之间的心理距离。

赞美的价值/298

赞美的技巧/300

89. 谈判口才中常用的逻辑方法/303

——逻辑是思维的工具,它时时处处制约着谈判人员的行为,联结着谈判的各个环节,贯穿于谈判活动的始终。

区别法/303

喻证法/304

淘汰法/305

条件法/305

90. 提问的时机/307

——了解谈判中提问流程,抓住几个提问的关键点才能让提问在谈判中发挥更大的功效。

合理的提问流程/307

在对方发言完毕之后提问/308

在对方发言停顿和间歇时提问/308

在议程规定的辩论时间提问/308

在己方发言前后提问/309

91. 提问的要诀/310

——不同的谈判过程,获取信息的提问方式不同。我们必须有选择地、灵活地运用这一工具。

提问要恰当/310

问题要有针对性/310

提问的小技巧/311

提问技巧使用的基本原则/312

92. 回答对方的提问/314

——问得不当,不利于谈判;答得不好,同样也会使本方陷于被动。

回答问题之前,留出思考时间/314

不随便回答没了解涵义的问题/315

不要“全盘托出”,毫无保留地作答/315

尽量减少对方追问的兴致和机会/315

回答问题的技巧/317

