

不管你从事何种工作，处在何种职位，都是谈判的参与者。我们每天都要多次与人谈判，只是自己经常意识不到而已。
掌握谈判技能，成为谈判高手，我们就拥有了驾驭一切的能力。

《实用文库》编委会◎编

实用谈判技法大全

SHIYONGTANPAN
JIFAQQUAN



介绍谈判的主体构成，确定谈判的**主题和目标**，制订谈判计划，了解谈判对手，议定**谈判议程**，模拟谈判，**谈判开始阶段**，**谈判进行阶段**，**谈判终局阶段**，**争取双赢**，合同的**签订和履行**，谈判成功的重要要素——**信息、时间、力量、情绪**，谈判策略的**重要作用**，**掌控谈判的一般方法**，**讨价还价**，**化解谈判中的冲突**，**打破僵局**，**让步**，谈判中的**陈述技巧**，**谈判中问题的使用**，谈判中的**说服、辩论技巧**，**无声语言**的运用技巧，各国谈判文化的差异，谈判技巧在**管理中的应用**。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

实用谈判 技法大全

SHIYONGTANPAN
JIFADAQUAN

《实用文库》编委会◎编

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书详细介绍了谈判的基础知识、方法与技巧等。本书与一般的谈判书籍不同,它改变了传统的烦琐冗长的理论阐述,而将重点放在为读者提供更多、更丰富的实践指导上。书中列举了大量的故事、事例,这些有趣的事例可以作为读者进行谈判时的素材和参考。对于渴望成为谈判高手的读者来说,本书是一本既能增长知识,又能提高技能的优秀作品。

本书可供对谈判感兴趣的读者及参加谈判的人员阅读参考。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

实用谈判技法大全/《实用文库》编委会编. —北京:电子工业出版社,2008.1

(实用文库)

ISBN 978-7-121-05468-6

I. 实… II. 实… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 183170 号

责任编辑:周 琰

特约编辑:卢国俊

印 刷:北京智力达印刷有限公司

装 订:北京中新伟业印刷有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:50.25 字数:1046 千字

印 次:2008 年 1 月第 1 次印刷

定 价:75.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。



前言

谈判,无处不在

每天我们都要多次与人谈判,只是经常意识不到而已。可是它却无时无刻不生在我们的生活中,我们在扮演着各种各样的谈判者。肯尼迪在就职演讲里有这样一句名言:“我们不要因心生恐惧才谈判,但我们也绝不畏惧谈判。”

午餐时,女儿又不肯吃盘子里的蔬菜了,嚷着要吃冰激凌。妈妈认为多吃蔬菜对健康有帮助,可是女儿还小,并不能理解这些道理。女儿和许多同龄人一样,非常喜欢吃冰淇淋。于是母女之间的谈判不可避免地发生了。妈妈的条件是,只有把盘子里的蔬菜吃完才有冰激凌吃。

女儿还是坚持不吃蔬菜只要冰激凌。她的理由是肚子已经很饱了,只能吃冰激凌了。虽然毫无道理,可是女儿说得理直气壮,任凭妈妈又哄又劝,就是不理睬。此时妈妈被迫做出了第一次让步:“好吧,你要是乖,就再吃一半的菜,妈妈给你拿冰激凌。”固执的女儿并不买账,她的头摇得更欢了。

妈妈为了让女儿乖乖地吃菜,把冰激凌拿到了餐桌上。女儿看到冰激凌后,意志更加坚定了。妈妈再次让步:“只要你再吃五口就行了,就五口!”女儿还是不吃。妈妈彻底崩溃了,她又一次让步了:“吃两口,只要吃两口就可以吃冰激凌了。”可是女儿依然不买账。

这一下妈妈彻底屈服了:“真拿你没办法。吃你的冰激凌吧!”女儿又一次大获全胜。

开始妈妈是想用自己的让步来换取女儿的让步,可是自己一步步地退让,女儿的立场却丝毫没有动摇,妈妈不得不以女儿的胜利结束这场谈判。在此,如果这位妈妈能够从小孩子的心理出发,运用一些适当的谈判技巧的话,相信情况会有所不同。

这样的谈判在生活中经常发生,比如买房子、装修房子、购买家具、购买电器、教育子女时,夫妻双方会有许多分歧,而谈判是解决这些分歧的最好的方法。

不要幻想靠我们自己的让步来换取谈判对手的善意,这样做的最后结果很可能





是好心无好报,使对方从自己这里榨取更大的利益。掌握正确的谈判方法才能让自己得到应有的利益。

员工要求老板加薪也是非常难办的一件事情。

如果向老板提出加薪的请求,老板拒绝了,情形可能变得很难:若继续工作的话,势必会影响往后双方意见的沟通;若愤而辞职,转谋他业,如果事先没有寻找,经济问题又面临很大困难,而能不能找到一个比这份待遇还优越的工作,则又是另一个问题。

如果职员在采取任何措施之前,直接向老板提出加薪的请求,那他就必须明确他请求加薪的理由,并且在谈话中应当注意自己的语气、语调,因为他用来谈判的筹码并不多,只有证明自己是更具价值的,才有资格要求更高的工资。而老板依然可以自由地决定同意或拒绝员工的要求,此时,员工没有太大的转圜空间。

相反,如果员工发现另觅新职的情形比较有利或者已经有其他公司提出了聘用他。那么便可以开诚布公地向老板说明自己具有要求加薪的资格,有较大的转圜空间。在前者的状况里,员工受制于老板无法谈判;在后者的状况中,员工握有足供交涉的王牌,即使老板注定不给自己加薪,也不用担心给老板留下不好的印象,因为有一家公司要你,你完全可以辞职不干。

这也是一种谈判,只有做好充分的准备才能取得谈判的胜利。

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,有了利益冲突时也不能很好地维护自己的利益。

谈判能破解难题

有两个孩子去邻居家做客,不过邻居家里只剩下了一个橙子,于是女主人只有把这个橙子给这两个孩子吃,并且告诉他们俩,这个橙子属于他们双方共有,这两个孩子立即讨论起来如何分了这个橙子。两个人讨论了半天,最后终于决定了,他们中的一个负责把橙子切开,另一个选择哪一半属于他,结果橙子切开了,两个人每人得到一半,高高兴兴地回家去了。

这两个孩子对橙子的“用途”完全不同,其中一个把橙子拿回家之后,把橙子皮剥掉扔进了垃圾桶里,把剩下的果肉放到果汁机上榨果汁喝,因为他只想喝果汁,并不需要橙子皮。另一个孩子恰恰相反,他回家以后把果肉扔进了垃圾桶,把橙子皮留下来研磨碎了,然后与面粉和在一起烤蛋糕吃。这样的结果是,两个孩子每个人都得到了他们想要的,但是每个人都浪费了一半橙子。

虽然两个孩子都拿到了看似非常公平的一半橙子,可是由于他们事先并没有沟通好自己到底想要橙子的哪一部分,也就是说两个孩子并没有申明各自的利益所





在,这就导致了他们在把橙子分开以后,并没有在谈判中得到最大利益,一个只能得到半个橙子皮,而另一个也没有榨到足够的橙汁喝,剩下的橙子皮与果肉都被扔到了垃圾桶里,造成了不必要的浪费。如果事先通过谈判了解对方的意图,就不会有这种浪费现象的发生。

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。一项成功的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的前程。

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。

人人都能成为谈判高手

谈判是一种充满智慧的游戏。参与者在遵守一定的游戏规则中,寻找着让自己满意的谈判结果。为了让谈判结果更接近自己的利益和要求,谈判者要想尽办法,使用尽可能合理的谋略让谈判沿着自己的要求发展。

商务谈判的过程实际上也是一样。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。

本书一改传统商务谈判教科书的风格,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。

在本书第一篇,给您介绍了谈判的一些基础知识。要想掌握一定的谈判技能,我们必须要了解谈判的基础知识。

第二篇主要讲了谈判准备阶段应该进行的工作。对确定谈判目标、制订谈判计划、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。

第三篇介绍了谈判要经过的三个重要步骤: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。

第四篇、第五篇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。

每一个谈判者都希望能够掌控谈判的主动权,第六篇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,能够打破僵局,让双方实现由矛盾冲突到合作的过渡。

第七篇主要介绍了谈判中的沟通技巧,包括陈述、提问等基本语言表达技巧。

第八篇着重介绍了商务谈判的知识和各国不同的谈判文化。

谈判技能能通过学习来掌握。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,我们的谈判技能也一定能有很快的提高和进步,从而取得满意的谈判成果。

人生就好比是谈判,现实世界就是无与伦比的谈判桌。不管你在任何行业,身处任何位置,在任何时间,你都是谈判的参与者。每天我们都要多次与人谈判,只是我们经常意识不到而已。掌握谈判技能,成为谈判高手,你就拥有了驾驭别人的能力。通过学习相关知识,这一天的到来也绝非梦想。





目 录

第一篇 谈判的基础知识

第一章 谈判的定义和特点

- 谈判的定义和特点 /2
- 谈判的类型 /8
- 谈判的构成要素和基本原则 /15
- 谈判的重要步骤 /20
- 谈判中的需求理论 /24

第二章 谈判者的素质与能力

- 谈判者应具备的素质 /28
- 谈判者的职业道德 /42
- 谈判者的知识结构 /45
- 谈判成功的法则 /49
- 谈判成功的关键 /52
- 一流谈判高手的特征 /56

第三章 谈判的主体构成

- 寻找最合适的人参加谈判 /61
- 谈判人员的选拔标准 /68
- 谈判团体的构成 /72
- 谈判者的自我评估 /76
- 谈判人员的培养和激励 /78
- 导致谈判失败的个人因素 /81





第二篇 谈判的准备工作

第四章 确定谈判的主题和目标

- 确定谈判的主题和目标 /86
- 确定谈判最高目标——双赢 /92
- 明确谈判的议题 /97
- 安排好谈判议题 /101
- 针对核心议题的制胜策略 /104

第五章 制订谈判计划

- 对谈判进行可行性分析 /107
- 对谈判大环境的分析 /112
- 拟订谈判方案 /116
- 制订谈判计划 /121
- 制订谈判策略 /123

第六章 了解谈判对手

- 充分了解对方 /128
- 谈判对手的类型 /133
- 寻找对方关键人物 /142
- 洞察对方心理 /147
- 分析对手优劣,把握谈判主动权 /152
- 进行有效的换位思考 /156

第七章 议定谈判议程

- 谈判议程的议定 /159
- 谈判的节奏 /166
- 谈判的后勤准备 /167
- 安排人员的座次 /172

第八章 模拟谈判

- 充分考虑到谈判的障碍 /174



● 谈判预演	/177
第九章 谈判的礼仪	
● 谈判应重视礼仪	/183
● 仪表服饰的礼仪	/187
● 谈判要注意的礼节礼仪	/193
● 初次见面的礼节礼仪	/195
● 与人交往的基本礼仪	/201
● 宴请活动中的礼节礼仪	/203
 第三篇 谈判的三个重要步骤	
第十章 谈判开始阶段	
● 重点把握谈判初级阶段	/212
● 给谈判设计好的开场白	/213
● 谈判开局的注意事项	/216
● 创造和谐的谈判氛围	/221
● 提出谈判目标的策略	/227
● 开局阶段掌握主动权的方法	/230
● 谈判开局阶段的沟通方法	/238
 第十一章 谈判进行阶段	
● 探测对方谈判的底线	/243
● 引导对方,说服对方	/247
● 拒绝对方的方法	/253
● 谈判过程中要注意的事情	/259
● 坚持自己谈判的底线	/265
● 以理服人,据理力争	/267
 第十二章 谈判终局阶段	
● 收尾策略	/273
● 收局阶段的策略	/276
● 最后通牒	/283
● 谈判结果	/287





- 谈判的总结 /289
- 谈判失败时的处理方法 /294

第四篇 谈判成交之道

第十三章 常见的成交策略

- 软硬兼施的策略 /298
- 声东击西的策略 /308
- 激将点兵的策略 /313
- 以守为攻的策略 /315
- 穷追不舍的谈判策略 /317
- 谈判策略的作用 /319
- 最佳谈判策略的制订 /323

第十四章 谈判出发点——利益

- 利益合理是谈判的出发点 /327
- 谈判重点放在利益上 /331
- 明确谈判双方的利益 /334

第十五章 终极目标——双赢

- 双赢的谈判原则 /340
- 满足双方需求 /342
- 把人和问题分开 /345

第十六章 谈判成交——合同的签订和履行

- 谈判中的书写技巧 /350
- 草拟协议 /352
- 拟订合同条款 /353
- 谈判后合同的订立 /359
- 履行合同的注意事项 /361





第五篇 谈判成功的重要要素

第十七章 信息——掌控谈判的基础

- 信息的重要作用 /366
- 广泛搜集信息 /369
- 谈判背景信息的收集 /378
- 信息的整理 /380
- 保护自己信息,搜集别人信息 /381

第十八章 时机——谈判进程的基础

- 把握时机的谈判策略 /386
- 抓住先机,先发制人 /390
- 谈判要速战速决 /391
- 利用时间的期限 /393

第十九章 力量——谈判成功的重要因素

- 谈判前对双方力量的估计 /397
- 充分利用自己的优势 /399
- 抬高自己的位置 /402
- 学会示弱与糊涂 /403
- 攻击要塞和反击艺术 /407
- 文件战术 /409
- 借用别人的力量 /410
- 巧妙运用权力受限策略 /413

第二十章 情绪——影响谈判进程的内因

- 摆脱谈判恐惧情绪 /417
- 树立自信,远离心虚 /420
- 投其所好,让对方精神愉快 /421
- 调节对手生气情绪 /427
- 善意对待对手 /431





第六篇 掌控谈判的方法

第二十一章 谈判策略的重要作用

- 谈判技能的重要性 /438
- 谈判策略的使用原则和禁忌 /439
- 谈判中常用的策略 /441

第二十二章 掌控谈判的一般方法

- 善用沉默 /448
- 让问题快速得到回答 /454
- 应对对手反对意见 /457
- 确定客观标准 /461

第二十三章 讨价还价的艺术

- 报价的方式 /465
- 问价的艺术 /470
- 高起点要价的秘诀 /472
- 回应高报价的方法 /477
- 让价的策略 /481
- 还价的策略 /482
- 讨价还价 /487
- 蚕食战略的运用 /490
- 索赔的策略 /494

第二十四章 赢得对方信任

- 坦诚面对对手 /496
- 赢得对方信任的具体方法 /499

第二十五章 从对抗到合作

- 学会以柔克刚 /505
- 转移话题,缓和气氛 /507
- 战胜强硬对手的方法 /509



第二十六章 化解谈判中的冲突

- 谈判中的心理冲突 /514
- 欲擒故纵让对手让步 /517

第二十七章 打破僵局

- 僵局的种类 /523
- 僵局形成的原因 /524
- 打破僵局的方法 /526
- 缓兵之计 /533
- 严重僵局的处理 /537
- 给自己留下退路 /541

第二十八章 让步之道

- 学会给对方面子 /543
- 让步的形态和选择 /545
- 让步的原则和方法 /548
- 适时让步 /555

第二十九章 幽默在谈判中的运用

- 幽默的神奇功效 /562
- 幽默在谈判中的运用 /567



第七篇 谈判中的沟通技巧

第三十章 谈判口才的重要性

- 谈判的语言形式及其特点 /574
- 谈判语言的妙用 /579
- 语言表达应注意的问题 /585
- 谈判中交锋的处理技巧 /587

第三十一章 谈判中沟通技巧的运用

- 沟通要采用协商的态度 /589
- 双方沟通的方法 /594
- 谈判沟通的关键 /602





●如何克服交流障碍

/607

第三十二章 谈判中的陈述技巧

- 开局口才谋略 /611
- 寒暄的艺术 /614
- 入题的技巧 /618
- 叙述的技巧 /619
- 交谈的技巧 /627
- 打岔的技巧 /629
- 赞美语言的使用 /630
- 谈判口才中常用的逻辑方法 /636

第三十三章 谈判中问题的使用

- 有效问答 /639
- 提问的功效 /643
- 谈判中发问的类型 /647
- 提问的时机 /650
- 提问的要诀 /652
- 提问的注意事项 /657
- 回答对方的提问 /659
- 反问 /664

第三十四章 谈判中的说服、辩论技巧

- 说服他人的关键 /666
- 说服、诱导要以和为贵 /669
- 谈判中辩论的使用 /676
- 常见的辩论技巧 /681

第三十五章 无声语言的运用技巧

- 谈判中值得引起注意的动作 /688
- 态势语言运用技巧 /689
- 解读对方的态势语言 /690



第三十六章 谈判中的倾听之道

- 倾听对方,及时捕捉信息 /696
- 影响倾听的因素 /703
- 有效倾听的技巧 /707

第八篇 谈判技法的应用

第三十七章 商务谈判

- 按目标划分的商务谈判类型 /714
- 商务谈判人员的素质要求 /716
- 商务谈判的几个重要阶段 /719
- 商务谈判的基本原则 /721
- 商务谈判常见的错误 /724
- 商务谈判语言的表达策略 /728

第三十八章 各国谈判文化的差异

- 各国文化对谈判的影响 /735
- 美国商人的谈判风格 /740
- 德国商人的谈判风格 /743
- 加拿大商人的谈判风格 /745
- 北欧商人的谈判风格 /746
- 英国商人的谈判风格 /748
- 法国商人的谈判风格 /750
- 日本商人的谈判风格 /752
- 俄罗斯商人的谈判风格 /756
- 韩国商人的谈判风格 /757
- 东南亚和南亚商人的谈判风格 /760
- 大洋洲商人的谈判风格 /764
- 拉丁美洲商人的谈判风格 /765
- 阿拉伯商人的谈判风格 /767
- 犹太商人的谈判风格 /769
- 非洲商人的谈判风格 /770
- 中国商人的谈判风格 /771





第三十九章 管理中谈判技巧的应用

● 谈判技巧在管理中的重要作用	1773
● 对内谈判问题	1774
● 薪资谈判技巧	1776
● 求职谈判技巧	1777
● 部门与部门之间的谈判技巧	1780
● 与不能失去的客户如何谈判	1781
● 把谈判演变为企业的动力	1783
● 管理者必须是好的谈判者	1786

