

YOU SHI JIAO SHE

黄琳/编著

优势交涉

王牌交涉大师的制胜秘诀

做人·做事·做生意交涉课程

卓越的人，懂得如何赢得友谊与影响他人

交涉与谈判不仅是处理危机的艺术，实际上，任何时候当需要跟另外一个人面对面严肃地讨论一件重要事项时，你就是在进行交涉和谈判了。

你如果不懂交涉谈判，你就无法开创一个双赢的局面。

中国华侨出版社

优势交涉

王牌交涉大师的制胜秘诀

黄琳/编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

优势交涉：王牌交涉大师的制胜秘诀/黄琳编著.—北京：中国华侨出版社，2008.5

ISBN 978-7-80222-604-3

I. 优… II. 黄… III. 人间交往—语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 054260 号

优势交涉——王牌交涉大师的制胜秘诀

编 著 / 黄 琳

责任编辑 / 王 婧

责任校对 / 王京燕

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/18 字数/272 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-80222-604-3/G·466

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编：100029

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010)64443056 64443979

发行部：(010)64443051 传真：(010)64439708

网址：www.ovcaschin.com

E-mail：ovcaschin@sina.com

前 言

Qianyan

我们每个人都生活在群体之中。这个群体包括自己的家人、亲戚、朋友、上司、同事、下属、合作伙伴,甚至是陌生人等,这样一来,我们就不可避免地要同他们打交道。

与人交涉,是为了解决我们同他人的分歧或满足自己的愿望。我们每个人都在为大大小小的事情不断地与人进行着某种形式的交涉。近在家庭与夫(妻)儿、父母的亲情沟通交涉,公司内部、组织之间的协调发展交涉;远在与兄弟企业的合作交涉、谈判桌上的商务交涉;较远的甚至包含了国家与国家之间的国际交涉。在日常生活中,交涉是一件极为普通的活动。即使是我们个人没有亲身参与交涉,我们的生活也受着各式各样交涉结果的影响。

我们所说的交涉,并不是简单的你来我往,而是在什么时候、什么地方,和什么人该说些什么、做些什么的约定俗成的规律。这些规律并不是人为制定出来的,而是经过长期生活的积淀,经过人们心理上的测试总结出的符合传统的礼仪规律,是与人们的心理、道德规范、审美水平相伴而成的。

在生活 and 工作中,我们不难看出;有的人看似聪明机灵;生得伶牙俐齿,却往往与人合不来,甚至还惹事生非;有的人想广交朋友,到哪里都能打成一片,可是却往往事得其反;有的人想八面玲珑,既得上司厚



交涉

王牌交涉大师的制胜秘诀

爱,又得同事好感,还能在下属面前有威信,可是结果却是上司不喜欢,同事不理睬,下属怨声载道;有的人想在谈判桌上巧舌如簧,说得对手连连点头,可是却使项目一拖再拖,始终达不成共识……归其原因,是他们没有得到与人交涉的技巧,偏离了社会生活中人与人交涉的一般规律,事与愿违了。

可见,与人交涉的成功,并不是只有良好的愿望就能实现的。交涉的技巧在其中起着关键的作用。

多少年的社会实践活动告诉我们,那些善于与人交涉、熟练地掌握交涉技巧的人,无论走到哪里都深受周围人的喜爱。不管是怎样难于接近的人,他们都能通过交涉与之达成共识并和谐相处。这样,他们面临的社会难题就会比一般人少,所承受的社会压力就会比一般人小,办事成功的概率自然会相应地比别人高。

本书共分十个章节,分别从人际关系学和心理学的基础上入手,着眼于人们日常生活和工作中经常遇到的各种交涉问题,告诉你如何做好交涉前的准备和掌握哪些语言技巧。另外,还从多个方面向读者讲述了交涉的技巧:在交涉中如何去说服对方,在争辩中如何不失和睦地让对方同意你的观点,在气氛对自己不利时如何做到变不利为有利,遇到难题时如何处理,并且,还对谈判、求职、与客户交涉的三个方面,如何运用交涉技巧做了详细介绍。

总之,与人交涉的技巧,包含着很大的学问,掌握了这门学问并将其熟谙于心,你就能在千变万化的社会生活和日常工作中纵横捭阖,获得成功。

目 录

Contents

前言	(1)
----------	-----

交涉无处不在

人生处处有交涉	(1)
人为什么要交涉	(3)
成功交涉并不难	(5)
交涉要达到双赢	(8)

交涉前的准备

入乡就得随俗	(11)
先透彻了解对方	(13)
搞清楚对方的情况	(15)
多从对方的立场考虑问题	(17)
坚守公司利益是大前提	(18)
态度决定交涉质量	(20)
做一个受人尊重的人	(23)

交涉中的语言技巧

说话要注意分寸	(25)
礼多人不怪	(27)

如何打开话题	(28)
要注意聆听	(31)
要适时保持沉默	(34)
真诚地赞美别人	(35)
让别人接纳你	(37)
自嘲的艺术	(40)
买卖不成仁义在	(42)
适时表达你的歉意	(44)
礼貌地批评他人	(46)
说话的小技巧	(48)

说服的交涉技巧

借助最好的说服力	(51)
要讲求循序渐进	(55)
有效说服的步骤	(57)
说服对方的原则	(60)
说服人的实用方法	(62)
明确对方的态度	(64)
从对方的心理开始	(66)
巧妙地传达信息	(69)
启发对方的策略	(71)
做到说服对方	(73)
临场说服的交涉能力	(75)

争辩中的交涉技巧

不伤和气的争辩	(77)
能够接受的提醒方式	(80)

先谋求共同点	(83)
冷静找出妥协点	(84)
抓住争论的主动权	(86)
应保住对方的面子	(89)

变不利为有利的交涉技巧

受到别人指责时	(94)
受到围攻时这样做	(97)
坦然面对别人的嘲笑	(101)
走出尴尬境地	(104)
如何面对流言蜚语	(107)
如何消除误会	(109)
善于化解敌意	(112)
如何让人理解你	(116)

处理难题的交涉技巧

正确看待他人的否定	(119)
如何讨回借出的钱	(122)
看不惯他人时	(125)
如何调解他人之间的矛盾	(128)
保住自己的面子	(131)
变陌生人为朋友	(135)
有时要以牙还牙	(138)

谈判的交涉技巧

谈判前的未雨绸缪	(141)
掌握谈判要领	(144)
谈判中的语言技巧	(146)



交涉

王牌交涉大师的制胜秘诀

谈判的“低级误区” (148)

商务谈判的双赢技巧 (150)

与勒索者的谈判技巧 (153)

求职交涉技巧

让面试者“一见钟情” (157)

要为自己的表情负责 (161)

面试的两个步骤 (162)

面试那几分钟 (164)

面试遇意外的应变 (166)

出现冷场怎么办 (169)

打电话求职四忌 (172)

面对提问的最佳答案 (173)

路易威登的面试 (175)

与客户交涉的技巧

理解客户的拒绝 (178)

寻找拒绝产生的原因 (180)

削弱客户的反对力度 (186)

应对顾客的拒绝托词 (190)

处理客户的反对意见 (195)

说出具体的利益, 绕开拒绝 (200)

当场让人相信你的话 (202)

尽快改变对方摇摆的心态 (204)

求同存异, 避免冲突 (206)

用倾听来扑灭顾客的怒火 (208)

交涉在于攻心 (210)

识人与倾听

识人的有效方法	(212)
见微知著识人法	(220)
直观识人法	(222)
知人知面还要知心	(226)
训练你的直觉	(229)
倾听是交涉的重要辅助	(235)
在倾听中产生共鸣	(237)
会听才会赢	(240)
有效倾听,方能走入他人内心	(243)
交涉中不要唱独角戏	(247)
适时沉默是一种明智的行为	(249)

交涉中不可忽视的肢体语言

你是否记得他人的表情变化	(253)
表情在交流沟通中的作用	(256)
如何去读懂他人的表情	(260)
不同的人身上的表情差异	(262)
不可对他人手势视而不见	(263)
注意你的语气	(275)



交涉无处不在



人生处处有交涉

交涉贯穿于一个人每天的生活。无论是在购物还是在工作,交涉每天都在发生,只是我们自己意识不到而已。

我们会经常经历这样的情景:女儿的衣着前卫让你无法满意,于是,你勒令她换掉这些衣服,可是她却认为你无法理解时下年轻人的潮流,对你的话置若罔闻;上班后,参加一个新项目的工作讨论会,你向上司展示你花费了整个晚上准备的项目方案,努力介绍这个方案的优势,但是却被否决掉了;下午,你因为最近一段时间顶替另外一位离职同事的工作,向老板提出了加薪的要求;下班路上,想到妻子的生日在即,于是你走进饰品店为她挑选了一条漂亮的项链,因为价钱超出了你的预算,你与店员商量,是否降低些价格……

交涉是现代社会交往过程的起点,在人们的生活中占有举足轻重的位置。对个人来说,它是与人沟通和满足个人需求的一种有效方式,能帮助你通过交涉获得自己想获得的结果;对一个组织来说,

它是一种做出集体决策的重要方式,并让决策获得组织中多数人的认同。交涉应是一项公平的活动,它的目的是要使参与交涉的各方相互合作,有时也是一种达成使双方都可以得到利益的协议或者合约。

在现实中,如果一个人想从别人那里得到自己想要的东西或者是让别人按着你的意思去做事,并准备为之进行协商时,交涉就开始了。

在美国的一个州,有一个卖主在报纸上刊出了一份广告,愿意以4万美元的价格出售一辆汽车。广告登出以后,有几家感兴趣的买主前来看货,并都希望做成这笔交易。在讨价还价的过程中,有一个客户愿意出价38500美元并预先交付了500美元订金。由于出价明显高出其他买主,所以汽车的所有者便欣然接受了这个出价,拒绝了所有其他的买主,一心等待订金的交付者交来剩余的38000美元货款。

可是,就在卖主满心欢喜地等待那位买主前来交款提货时,事情却发生了意想不到的变化。卖主一连等了好几天,丝毫没有那位买主的消息。卖主在焦急中又过了几天,买主才打来电话,他很遗憾地向卖主说明,由于妻子不同意,实在无法继续完成这部汽车的交易。不仅如此,买主还在电话中提到,他们之所以不同意继续交易,是因为他们已经调查并比较过一般的价格,认为这种汽车的价格最多不超过35000美元,如果以38500美元的价格买走汽车,一定会遭到别人的耻笑。更何况他还担心这辆车子的其他方面,比如发动机引擎、轮胎等是否能够让他满意。

听到这里,卖主自然是非常生气,感到愤愤不平,因为他已经回绝了其他所有的买主,甚至连他们的电话号码都一起扔掉了,再和那些买主联系已经是非常困难了。卖主的情绪产生了一定的波动,

他感到特别郁闷烦躁,觉得自己是受到了买主的愚弄。接着,卖主又开始怀疑起自己当初制定的价格来,也许市面上同类汽车的价格真的只值 35000 美元。再加上如果交易不成,卖主还得再去花费一笔广告费,再去和买主接洽,再去做令人厌烦的讨价还价,总之一切过程又得重新开始。如果再遇到一个这样的买主,结果又会怎么样呢?出于这些繁琐的考虑,卖主在很不情愿的情况下,决定以 35000 美元的价格卖掉这辆汽车。于是,他打电话给那位买主,告诉他自己愿意按照对方的出价把汽车卖给他。就这样,卖主完成了一项很不愉快的交易,而那位精明的买主则以超低的价格得到了那辆汽车。

上面的这个故事虽然是一件买东西的小事,但是其中却蕴含了极深的交涉技巧。我们撇开买车人的虚假出价、撇开交易的不公平,而从为了各自的利益和想要的结果而进行交涉的实质来看,却是我们每个人都会遇到的。为了与他人达成一致,为了满足个人的需求,我们都需要与人进行交涉。

日常生活中,我们每个人都为了大大小小的事情不断与人交涉。哪怕我们个人没有亲身参与交涉,我们的生活也受着各式各样交涉结果的影响。



人为什么要交涉

我们意识到,交涉影响着,甚至决定着我们的生活。但是,人为什么要交涉呢?

从本质上说,交涉的直接原因就是:因为参与交涉的各方都有

优势

交涉

王牌交涉大师的制胜秘诀

自己的需要,或者是自己所代表的某个组织有某种需要;而一方需要的满足又可能会涉及和影响他方需要的满足,所以需要在交涉中通过交换各自的观点,共同寻找使双方都能接受的方案。

打个比方,薪资的确定就是一种交涉。我们去找工作,老板常常会问我们希望待遇是多少?他说能给每个月 4000~5000 元。假如我们之前刚刚买了新房,有一大堆贷款要付,想要 5000 元月薪,否则就无法生活。那么,你说出口的应该要多少?不是 5000 元也是接近 5000 元吧。

美国科学家的实验结果是,大部分人在这种情况下都会说 5000 元。在我国,因为传统文化的影响,人们则会谦虚一点,说 4800 元的情况比较多。但总不会有人需要 5000 元,却只说希望 4000 元。

或许还有人会产生这样的疑问,我们为什么不先说要 6000 元,然后再让步到 5000 元。高开低走固然是一种方法,但在这里可能不适用,因为,这不同与买东西时的砍价。在这种情况下,虽然我们需要钱,但开价太高万一老板说他请不起,让我们另外找大一点的庙栖身,直接拒绝了我们,不给我们继续谈下去的机会,我们还真不知道该怎么办。就算我们开了 6000 元,然后让到 5000 元,这种屈就也会让老板对我们不满意。所以,我们还是保守一点的好,不要开得太高。

那么,保守就不能交涉了吗?当然不是的。我们在这里只是举个例子,真正在谈薪资的时候,需要谈的有一整套,薪资、福利、训练计划、授权大小、发展前景、调薪机会,凡此种种,都是薪资交涉的项目。

谈定薪资只是一系列项目的开头而已。我们的需求是:每月 5000 元才能生活;老板的需求是:获得一个真正能帮助他完成工作的人。两种需求都获得满足,这就是成功的交涉。

可是,究竟为什么人们总是处在一个又一个交涉中而不自知呢?

其实,交涉是一件极为普通的活动,它无所不在,绝大多数人每

天都要进行某种形式的交涉,以便解决同他人的分歧或满足自己的愿望。交涉已经成为了现代社会各种关系的纽带。

无论是委托给某人一项任务,还是同朋友一起选择看哪部电影,或是购买一台新的家用电器,事事皆需交涉,但是,也有一部分的事不适合或者不应该进行交涉。例如紧急决策的关头、不能再讨价还价的时候、面临一个无可辩驳的要求的时候等等,我们最好都不要通过交涉来进行沟通。因为此时的交涉是多余的,起不到任何作用,甚至还会起反作用,而其他情况下,交涉都是可行的,并且是有益的。



成功交涉并不难

交涉是一种沟通,是一种向对方表达自己的想法、与他人交流想法的过程;交涉是一种解决问题,化解冲突,维持关系或建立合作架构的方式,也是商场、情场与战场上决胜千里的手段。交涉涵盖了我们生活的方方面面,与每个人都息息相关,具有高度的重要性。它渗透进我们生活的每个角落,不知不觉地出现在我们的身边,甚至让我们都不自觉地成为交涉的一方。

一提到“交涉”这个词,很多人在头脑中自然而然地就会想到“谈判”。而且还往往会在脑海中展现这样一副场景:穿着西装、打着领带的白领或商人面对面地慷慨陈词,为各自的利益据理力争,双方为合同中的某项条款争得面红耳赤,有时还会出现双方四目相对、默默无言的僵持局面。

这种商务谈判让很多人都认为谈判应该是十分正式、商务化的,所以会害怕所有的谈判。其实,谈判并非仅仅只有一种正襟危坐在谈判桌前的商务方式。而且交涉也并不等于谈判,谈判只是交涉的一部分。

我们每个人在生活中,每天都在以不同的形式上演着各类的交涉。购物时的讨价还价,孩子同家长就学业和玩耍所达成的协议,夫妻间家务的分配等,都是交涉得出的结果。但得到这些结果的交涉过程都并非是正襟危坐、剑拔弩张的谈判结果。

只要活着,人际关系的风暴就会不断上演;只要工作,组织之间的摩擦、交易就会不断发生。所以,交涉与我们的生活紧密地结合着,它在帮助我们解决着一个又一个看得见和看不见的冲突。

一位前台接待员在工作中遇到了一个难题,不知该如何去解决。她的工作职责就是接听打进公司的每一个电话,并将电话内容传达给公司里相关的工作人员。

这一天,一位客户打了好几次电话,找公司的经理李先生。她放下电话后把这件事立即告诉了李先生。但第三次,这位客户又打电话过来,埋怨她没有把他的电话转告李先生,因为李先生并没有给这位客户回电话。此时的她真的不知道,如果这位客户再打来电话质问,她该做如何处理。

我们来看一下这个难题;我们可以肯定的是,这位客户没有错,埋怨她是有道理的。可是,她如果一味想下一次如何答复这位客户,是不能解决问题的。因为问题不是出在客户身上,而是出在经理李先生身上。但是,出于种种顾虑,我们很少有人会考虑同自己的上司谈这类事情,因为上司回不回电话,不关我们的事,那是他们的自由。

许多人在工作中都会遇到这类情况,被客户抱怨,却又不知该如何同自己的上司交涉。如果你是这位前台接待员,你将采取什么

样的方法来向上司建议呢？

在这种情形中，前台接待员可能最想说的心理话就是：“你怎么这样做事，从来不回电话！我都转告你好几遍了！你不回电话，客户还以为是我工作不负责任呢！”但是，类似这样的谴责只会引起上司的不快，他即使知道自己不对，也不会承认的。而且，弄不好还会说出更加伤害前台接待的话，将责任全都归在她的身上。

在这种情况下，我们应当主动寻求与客户、上司的交流(这就是一种交涉)，来达到解决问题的目的，而不是一味抱怨客户或者是上司，让他们感到被谴责或是不被信任。所以，我们要这样做：尽量取得上司的配合，与他们共同解决这个问题。你可以这样说：“我遇到点麻烦，需要您的帮助。XX先生打来三次电话，他对我很不满，因为他没有接到您的回电。这让我很为难，如果下次他再打来电话，您看我怎么答复他好？”

而当我们选择婉转地告诉上司我们遇到的困难，并且“请求帮助”的时候，上司就会明白你的难处，并且愿意为你解决这个困难。因为有了这样的交涉，事情就得到了较好的解决。我们并没有向上司抱怨或者是让其难堪，同样也没有同客户就这个问题发生争执，但是却通过婉转的协商，取到了最佳的结果。这样的请示，还能令上司产生一种为你解决困难的责任感，愿意为你出主意，并且意识到自己的疏忽为你带来了困扰，而且与此同时，也保住了自己的面子。

我们完全可以发现，交涉并没有想象中那样困难。简单地表达自己的想法，说服别人接受就是一种成功的交涉。