

有效的掌握人心，乾淨俐落的處世新戰術

縱橫交涉術

嚴思圖／編著 ■ 大展出版社



一九八六年四月出版

版權所有



不准翻印

售價90元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

縱橫交涉術

編著者：嚴思圖

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

臺北市(石牌)致遠一路一段117號二樓

電話：(〇二)八三四六〇三一
八三四六〇三三

郵政劃撥：〇一六六九五五——

登記證：局版臺業字第117號

承印者：國順圖書印刷公司

板橋市中正路二一六巷二弄十三號

電話：九六七七二二六

法律顧問：劉鈞男律師

臺北市衡陽路六號七樓之五
電話：(〇二)三六一九〇八〇

▲經銷處：全省各大書局

有效的掌握人心，乾淨俐落的處世親職術

縱橫交涉術

嚴思圖／編著

大展出版社印行



目錄

序 章 交涉前的準備 —— 交涉的七種秘訣

▲交涉前的準備·····	一六
第一個秘訣：不要惹人生厭·····	一六
第二個秘訣：要釐清思路系統·····	一九
第三個秘訣：要養成說服的能力·····	二一
第四個秘訣：要增進交涉前的確實性·····	二三
第五個秘訣：交涉前要做好充分的準備·····	二五
第六個秘訣：要創造發問的有利條件·····	二六
第七個秘訣：增強交涉能力的步驟·····	二七

第一章 交涉前要有自知之明

▲自我研究學·····	三〇
成功的交涉必須要知己知彼·····	三〇
有了自知之明才能增進一己之力·····	三二
要投資於自我研究開發·····	三四
▲交涉決定於人心的掌握·····	四〇
做一個能夠控制感情的人·····	四〇
使人際關係圓滑的感情抑制法·····	四二
能巧妙地罵人就能巧妙地逃避被罵·····	四四
要掌握對方和自己的心理狀態·····	四五
山窮水盡疑無路，柳暗花明又一村·····	四七
提升自我形象·····	四九

第二章 使自己活躍於新環境中的方法

- ▲不要任意否定自己……………五三
- 不要自以爲是「醜小鴨」……………五三
- 要充分發揮自己既有的長處……………五五
- 唯有積極行動方能成功……………五六
- 不要心存「不可能」的想法……………五八
- 要刺激目標意識……………六一
- 用自我暗示來增進成效……………六三
- ▲入境隨俗……………六八
- 不要忘記基本的處世方式……………六八
- 入境隨俗是很重要的……………七一
- ▲要有敏銳的觀察力……………七五

要分辨各人不同的氣質·····	七七五
要會看人說話·····	七七七
要有獨特的人生觀·····	七八三
▲要做一個惹人注目、廣受歡迎的人·····	八八五
學習就像購物一樣·····	八八五
在面試時顯示出自己的熱情來·····	八八六
訪問要在親切自然的情況下進行·····	八八七
▲與人進行接觸的方式·····	八九〇
一廂情願徒然增加他人困擾·····	八九〇
幽默可使交涉順利進行·····	八九二
要談些任何人都能了解的話題·····	八九三
善於交際者必善於交涉·····	八九四
交涉上的笨方法·····	八九六

▲利用電話來幫助交涉·····	九八
電話是對你有利的工具·····	九八
打電話與接電話的三個原則·····	九九
要明白對方的情況·····	一〇〇
▲強化交涉能力的會話方式·····	一〇二
十項基本要求·····	一〇二
要隨時隨地保持謙恭的態度·····	一〇三
▲要將自己的想法準確地表達出來·····	一〇六
如何傳達準確的情報·····	一〇六
為何不能準確傳遞情報·····	一〇八
善聽人言可以增強自己的說服力·····	一〇九
▲誘導對方說出答案·····	一一三

第三章 與人交涉的方法

要讓對方確實聽懂你的話·····	一一三
要巧妙地打動對方的心·····	一一六
要確實明瞭對方的態度·····	一一八
▲打動人心的基本知識·····	一二〇
要留給對方一個良好的印象·····	一二〇
要確認對方的背景·····	一二三
▲對付不同典型者的交涉方法·····	一二五
第一類：死板板的人·····	一二五
第二類：傲慢無禮的人·····	一二六
第三類：沈默寡言的人·····	一二八
第四類：深藏不露的人·····	一二九

第五類：草率決斷的人	一二九
第六類：過份糊塗的人	一三〇
第七類：頑固不通的人	一三一
第八類：行動遲緩的人	一三二
第九類：自私自利的人	一三二
第十類：毫無表情的人	一三三
▲爭取同意自己意見的人	一三五

爭取友邦的方法	一三五
創造雙方同意的事項	一三八
以人情味博取對方的信賴	一三九

第四章 生意上的溝通方法

▲有七種敵人到底是誰？	一四二
-------------	-----

敵人就在你體內·····	一四二
忠言逆耳有利於行·····	一四三
先了解對方爲何唱反調再謀求解決·····	一四五
將交涉導向有利的戰術·····	一四六
否定對方的意見要有高度的技巧·····	一四八
▲如何製作人際關係圖·····	一五〇
另作一張平衡表·····	一五〇
要建立資料檔案·····	一五一
每年至少準備一本記事簿·····	一五三
要將過去、現在、未來的貢獻分開·····	一五五
▲強化意見交流的新戰術·····	一五八
端看你怎樣運用一張紙·····	一五八
用鮮明的記載區分不同的工作·····	一五九

開會時不妨使用錄音機……………一六〇

▲注意日常的言行舉止……………一六二

招致對方的不快祇有害處……………一六二

要適時禮貌的寒暄……………一六三

舉止要合宜且中規中矩……………一六五

▲從前人的經驗中學習成功的交涉方法……………一六九

交涉方法因人而異……………一六九

要選擇適用於自己的交涉方法……………一七一

要用誠信來從事交涉……………一七三

第五章 交涉發生危機時的因應措施

▲交涉發生危機時的突破法……………一七六

第六章 處理事務的技巧

- 使交涉成功的步驟.....一七六
- 說聲「對不起」可以防止人際關係的惡化.....一七八
- ▲要冷靜地下結論.....一八〇
 - 自己設法解除心理負擔.....一八〇
 - 祇要有耐心就可以打開局面.....一八二
 - 要學習多方思考.....一八四
- ▲扳回劣勢的方法.....一八六
 - 化不可能為可能.....一八六
 - 在交涉面臨絕境時要及早補救.....一八八
- ▲乾淨俐落的處理方式.....一九二

明確地說出事實……………一九二

要顧到對方的面子……………一九三

不要傷害對方的自尊心……………一九五

用友情來說服對方……………一九七

▲巧妙的拒絕方法……………一九九

給對方留一個退路……………一九九

選擇時間、地點以及機會來拒絕對方……………二〇〇

要先做好布局的工作……………二〇三

▲遭拒絕時的應對方法……………二〇六

凡事要看透徹一點……………二〇六

遭人拒絕時，仍要保持良好的態度……………二〇七

要想到如何處理善後……………二〇八

從對方拒絕的技巧中覺悟出解決之道……………二〇九

第七章 增強交涉能力的方法

▲人緣好有助於交涉的成功.....	二二四
用激勵的方法來強化交涉的能力.....	二二四
做生意要靠人緣.....	二二六
利用人事資料可以增進頭腦智慧.....	二二七
交友名冊應該放置身邊經常查看.....	二二九
對於人際關係要做長期的打算.....	二二二
▲事前溝通可增進交涉能力.....	二二四
事前的溝通是交涉的要務.....	二二四
事前的溝通可以發揮交涉的能力.....	二二八
▲後記.....	二三四

序章

交涉前的準備

——交涉的七種秘訣