

157

F715.8

541

# 商务谈判 36 计

· 建 修 编著

当代中国出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

商务谈判 36 计/建修编著. —北京: 当代中国出版社,  
2002.10

ISBN 7 - 80170 - 177 - 1

I. 商… II. 建… III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 077472 号

**当代中国出版社出版发行**

社址: 北京地安门西大街旌勇里 8 号 邮政编码: 100009

北京飞达印刷有限责任公司印刷 新华书店经销

850×1168 毫米 大 32 开 13 印张 230 千字

2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

印数: 5000 册 定价: 25.00 元

# 前 言

波谲云诡，瞬息万变，商场如战场。逐于智慧，竞于谋略，商务谈判虽三尺桌面，但云集八方英才，共逞豪辩；虽不见刀光血影，但无时不决定着搏击其中者的生死、兴衰、荣辱。一场舌战，可免兵刃相见；一番妙语，令人热血沸腾；一席恳谈，令人如沐春风；一段利辞，可得资财百万。

古人云：“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”深得商务谈判之味，游刃有余于其中者，谈笑间可攻城略地，广招财源，最终在商场逐鹿中傲视群雄；而初涉商海者，虽勇气有余，但谋略不足，难免于谈判之中左支右绌，疲于应付，无所适从。

商务谈判是嘴的较量，更是谋略的角逐。哈佛大学教授，美国著名语言学家约克·肯说：“生存，就是与社会自然进行的一场长期谈判，获取自己的利益，得到你应得的最大利益，这就看你怎样把它说出来，看你怎样说服对方了。”

谈判并不是一件轻而易举的事情。虽然每个人都可能在某时某地以谈判者的身份出现，但并不意味着每一个人

都可以成为一名出色的谈判手。一名优秀的谈判者需要付出艰苦的努力，需要掌握各种谈判策略的技巧。那种仅仅将谈判视作雕虫小技、欺诈或玩弄骗术伎俩的人，实在是对谈判的最大误解。高明的谈判者不仅要有胆，更要有识，有洞察先机、见人所未见之识。

事实上，我们的老祖宗在几千年前就已经凭着直觉和世代相传的经验法则，深刻洞察谈判谋略的精要，并将其成功运用于日常生活之中，施行于权力的角逐之间，给后世留下难以尽数的致胜经典，而今通过现代心理学和商学的再研究，我们更进一步探索其中的微妙之处，以图古为今用，共享于世人。

如何使自己成为一名有胆识、有魄力、有魅力的谈判高手？如何掌握谈判艺术，以最小的代价获取最大的收益？这是每一位立于商海搏击的有志之人极为关注的。本书汲取了“孙子兵法”与“三十六计”谋略精华，综合现代商务谈判的实战经验，总结出 36 条谈判良策，其实用性、指导性对于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。

# 目 录

## 第1计:知人善用

——商务谈判的人员选择 ..... (1)

☐ 选人是关键 ..... (2)

☐ 能力是根本 ..... (3)

☐ 人多力量大 ..... (4)

☐ 恰到好处的年龄搭配 ..... (5)

☐ 适才适用 ..... (7)

☐ 文化素养不可少 ..... (8)

## 第2计:有备无患

——商务谈判的前期准备 ..... (11)

☐ 收集谈判信息 ..... (12)

☐ 熟悉规则,游刃有余 ..... (13)

☐ 感情投资,胜出其中 ..... (14)

☐ 巧选谈判环境 ..... (17)

☐ 有备无患 ..... (18)

☐ 摆好布局,运筹始末 ..... (19)

### 第 3 计:金玉其外

——商务谈判中的“包装”问题 ..... (23)

☐ 介绍己方,暗显实力 ..... (24)

☐ 给自己一个好“包装” ..... (25)

☐ 做自己的形象设计师 ..... (28)

☐ 让事实说话 ..... (30)

☐ 树的影,人的名 ..... (32)

### 第 4 计:口吐莲花

——商务谈判中的语言运用 ..... (35)

☐ 语言,魅力无穷 ..... (36)

☐ 话,原来可以这么说 ..... (38)

☐ 语言质量有高低 ..... (40)

☐ 谈判语言有禁忌 ..... (41)

☐ 三思而后言之 ..... (44)

### 第 5 计:引蛇出洞

——商务谈判中的“提问”艺术 ..... (47)

☐ 一针见血 ..... (48)

☐ “问”出奇效 ..... (49)

☐ 问话艺术的奥妙 ..... (51)

☐ 适“时”而问 ..... (54)

☐ 问话的禁忌 ..... (55)

## 第 6 计:见招拆招

——商务谈判中的“答复”技巧 ..... (57)

☐有问必有答 ..... (58)

☐话中有话 ..... (60)

☐巧问须巧答 ..... (61)

☐答复的类型 ..... (64)

## 第 7 计:口服心服

——商务谈判中的“说服”技巧 ..... (67)

☐听我的没错 ..... (68)

☐说服重在循序渐进 ..... (69)

☐没有攻不破的堡垒 ..... (72)

☐说服技巧有原则 ..... (74)

☐说服的三点要诀 ..... (74)

## 第 8 计:见风使舵

——商务谈判中的策略选择问题 ..... (77)

☐谋取“大半”蛋糕 ..... (78)

☐灵活的应对策略 ..... (79)

☐满足需要的策略 ..... (81)

☐谈判策略因“国”而异 ..... (83)

☐谈判策略因“人”而异 ..... (86)

☐锻炼炉火纯青的技巧 ..... (88)

## 第 9 计:只闻其声

——商务谈判中电话谈判的妙用 ..... (91)

- ☐ 电话谈判的优势 ..... (92)
- ☐ 白璧并非无瑕 ..... (93)
- ☐ 电话谈判 ..... (94)
- ☐ 电话谈判注意事项 ..... (96)
- ☐ 电话做戏 ..... (97)

## 第 10 计:皆大欢喜

——商务谈判的“双赢”原则 ..... (101)

- ☐ 谈判不是游戏或比赛 ..... (102)
- ☐ 双赢的谈判 ..... (103)
- ☐ 以远利诱惑 ..... (104)
- ☐ 创造“双赢” ..... (105)
- ☐ 走向皆大欢喜 ..... (108)

## 第 11 计:金石为开

——商务谈判的“诚信”原则 ..... (113)

- ☐ 精诚所至,金石为开 ..... (114)
- ☐ 诚心,谈判成功的前提 ..... (116)
- ☐ 坦诚,谈判中的润滑剂 ..... (117)
- ☐ 坦诚 $\neq$ 天真 ..... (119)
- ☐ 真正的“奸商”是“守信”的 ..... (123)

## 第 12 计:步步为营

——商务谈判的“防守”技巧 ..... (125)

☐保护好自己 ..... (126)

☐划定谈判“底线” ..... (128)

☐固守利益,弹性待人 ..... (131)

☐准备好替代方案 ..... (132)

☐要善于说不 ..... (133)

☐切莫“愚顽不化” ..... (136)

## 第 13 计:春风化雨

——商务谈判中的“赞誉”技巧 ..... (139)

☐适度赞誉,把根留住 ..... (140)

☐表扬的技巧 ..... (141)

☐表扬须因人而异 ..... (144)

☐培养自己的语言美 ..... (146)

☐赞美不是奉承 ..... (147)

## 第 14 计:察颜观色

——商务谈判中的肢体语言 ..... (151)

☐察颜观色利于行 ..... (152)

☐留意对方躲躲闪闪 ..... (154)

☐身体语言艺术 ..... (154)

☐察颜观色,渡过开局 ..... (158)

☐明察秋毫,随机应变 ..... (162)

## 第 15 计:故布疑阵

——商务谈判的搅浑水策略 ..... (165)

- ☐谈判烟雾 ..... (166)
- ☐“真的”泄露机密 ..... (167)
- ☐巧慑对方,故意为之 ..... (169)
- ☐警惕故意犯错 ..... (172)
- ☐不合道德的策略 ..... (173)

## 第 16 计:以静制动

——商务谈判的以静制敌策略 ..... (175)

- ☐你凶我静,静观其变 ..... (176)
- ☐静施缓兵计,伺机进攻 ..... (177)
- ☐静听细观,暗定机谋 ..... (179)
- ☐自信,成功的关键 ..... (180)
- ☐观察与思考缺一不可 ..... (182)
- ☐忌讳沉不住气 ..... (184)

## 第 17 计:以柔克刚

——商务谈判的侧面攻坚策略 ..... (187)

- ☐相时而用 ..... (188)
- ☐绵里藏针 ..... (191)
- ☐微笑的魅力 ..... (192)
- ☐刚柔相济,以柔克刚 ..... (194)
- ☐软硬兼施,破解有术 ..... (195)

## 第 18 计:虚张声势

——商务谈判的造势策略 ..... (197)

☐ 谋取优势之法 ..... (198)

☐ 揭开那层面纱 ..... (199)

☐ 相时而动 ..... (201)

☐ 善于打虚头 ..... (203)

## 第 19 计:唱黑白脸

——商务谈判中的“好人坏人”策略 ..... (207)

☐ 你方唱罢我登场 ..... (208)

☐ 黑脸白脸搭台唱戏 ..... (210)

☐ 黑白脸运用的条件 ..... (212)

☐ 黑脸叫停的原因 ..... (213)

☐ 破解之术 ..... (214)

☐ 运用黑白脸的忌讳 ..... (215)

## 第 20 计:声东击西

——商务谈判障眼法的妙用 ..... (217)

☐ 欲掩耳目,声东击西 ..... (218)

☐ 声东击西的原因 ..... (221)

☐ 如何声东击西 ..... (221)

☐ 假谈判 ..... (224)

☐ 声东击西的忌讳 ..... (226)

## 第 21 计:曲径通幽

——商务谈判的迂回战术 ..... (229)

☐迂回曲折,曲径通幽 ..... (230)

☐巧用换档术 ..... (231)

☐迂回婉转,步步递进 ..... (232)

☐巧妙使用迂回策略 ..... (234)

☐要善于转换话题 ..... (236)

☐规避策略适时而用 ..... (236)

## 第 22 计:哀兵求胜

——商务谈判中的示弱求胜之术 ..... (239)

☐巧用“哭穷术” ..... (240)

☐哀语促成合作 ..... (241)

☐无知者无畏 ..... (242)

☐巧借恻隐 ..... (243)

## 第 23 计:蚕食有术

——商务谈判的蚕食策略 ..... (247)

☐蚕食策略 ..... (248)

☐欲速则不达 ..... (250)

☐一口一口地吃掉 ..... (252)

☐蚕食并不可怕 ..... (255)

## 第 24 计:软磨硬泡

——商务谈判的蘑菇战 ..... (257)

☐软泡蘑菇 ..... (258)

☐蘑菇战术 ..... (259)

☐让时间产生压力 ..... (261)

## 第 25 计:求同存异:

——商务谈判双方分歧和差异的

解决策略 ..... (265)

☐求大同,存小异 ..... (266)

☐欲取先予,各取所需 ..... (267)

☐满足对手 ..... (269)

☐寻求共识 ..... (271)

☐在共同点上做文章 ..... (272)

☐吴越同舟 ..... (274)

## 第 26 计:戒急用忍

——商务谈判中个人情绪的控制和利用 ..... (277)

☐抑扬顿挫,表达情绪 ..... (278)

☐不动声色应万变 ..... (279)

☐愤怒不可取 ..... (280)

☐将情绪“传染”给别人 ..... (282)

☐冷静,冷静,再冷静 ..... (285)

## 第 27 计:沉默是金

——商务谈判中的“倾听”艺术 ..... (287)

☐学会倾听 ..... (288)

☐沉默是金 ..... (290)

☐跨越倾听的障碍 ..... (292)

☐倾听是一种廉价的投入 ..... (294)

☐倾听有术 ..... (296)

## 第 28 计:海阔天空

——商务谈判中的“让步”技巧 ..... (299)

☐慎重对待让步 ..... (300)

☐让步的时间选择 ..... (301)

☐让步的策略 ..... (303)

☐于己无损的让步 ..... (305)

☐让步的八项原则 ..... (306)

☐迫使对方让步 ..... (309)

## 第 29 计:僵而不死

——商务谈判中的僵持战术 ..... (313)

☐僵持战术的心理作用 ..... (314)

☐僵局的利用 ..... (315)

☐出现僵局时的禁忌 ..... (316)

☐破解僵局之术 ..... (317)

☐最好由别人打破僵局 ..... (319)

|               |       |
|---------------|-------|
| □加强心灵沟通 ..... | (320) |
|---------------|-------|

### 第 30 计:背水一战

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| ——商务谈判交锋阶段的应对策略 ..... | (323) |
|-----------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| □寸土必争,寸利不让 ..... | (324) |
| □交锋阶段,角逐实力 ..... | (325) |
| □把对手逼进死胡同 .....  | (327) |
| □提交换条件 .....     | (327) |
| □不动声色地改变策略 ..... | (329) |

### 第 31 计:幽默生财

|                    |       |
|--------------------|-------|
| ——商务谈判中幽默的作用 ..... | (331) |
|--------------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| □营造气氛的法宝 .....  | (332) |
| □谈判气氛的调节剂 ..... | (333) |
| □幽默的特性 .....    | (335) |
| □幽默的力量 .....    | (337) |
| □雷池不可越 .....    | (338) |

### 第 32 计:最后通牒

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| ——商务谈判的“时间限制”策略 ..... | (343) |
|-----------------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| □提出签约时限 .....      | (344) |
| □千万不要盲目定最后期限 ..... | (345) |
| □最后期限的“陷阱” .....   | (346) |
| □关键时发出最后通牒 .....   | (347) |
| □出其不意,攻其不备 .....   | (349) |

- ☐不要作茧自缚 ..... (351)
- ☐亡羊补牢,犹未为晚 ..... (352)

### 第 33 计:反败为胜

——商务谈判劣势的扭转 ..... (355)

- ☐正确估价双方实力 ..... (356)
- ☐实力来自何处 ..... (357)
- ☐对实力的误解 ..... (359)
- ☐正视谈判中的劣势 ..... (362)
- ☐扭转乾坤,败中求胜 ..... (363)

### 第 34 计:巧收官子

——商务谈判中的“收尾”技巧 ..... (367)

- ☐处处留心成交迹象 ..... (368)
- ☐商谈结束须知 ..... (370)
- ☐行百里者半九十 ..... (373)
- ☐快刀斩乱麻 ..... (374)
- ☐最后的甜头 ..... (375)
- ☐并非尾声 ..... (377)

### 第 35 计:东山再起

——商务谈判败局的应对策略 ..... (381)

- ☐不愿看到的结局 ..... (382)
- ☐败有败因 ..... (383)
- ☐机遇可能就在下一次 ..... (384)

□摆脱恐惧束缚 ..... (386)

**第 36 计:走为上**

——商务谈判残局的应对策略 ..... (389)

□冷静面对谈判结果 ..... (390)

□绝处也可逢生 ..... (392)

□给自己留一线希望 ..... (393)

□抓住最后那根稻草 ..... (395)