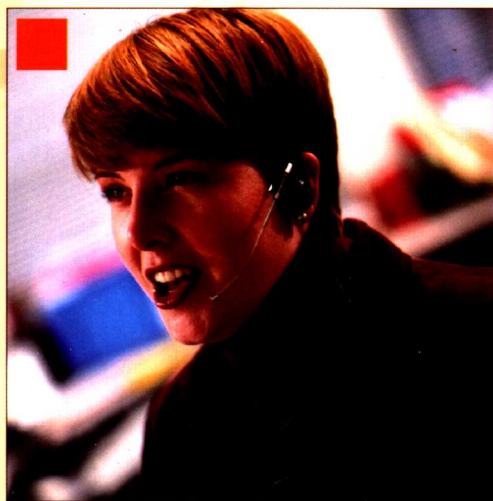


实 用 口 才 系 列 ◀

丛书主编 欧阳周

实用谈判口才

刘翔飞 编著

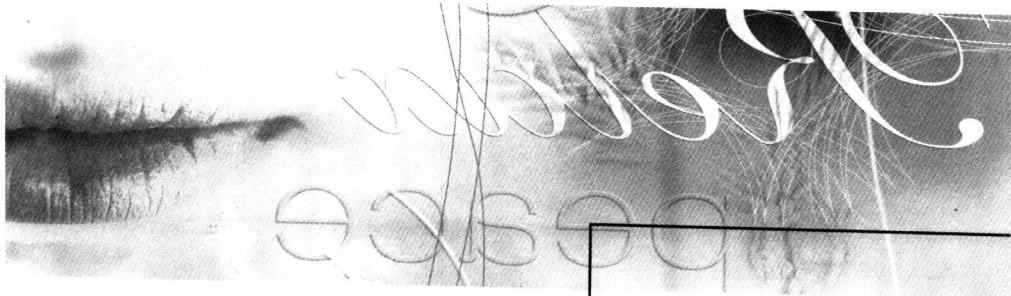


中南大学出版社

C912.3

实用谈判口才

丛书主编 欧阳周



刘翔飞 编著

实用口才系列

中南大学出版社

U/A43/06

实用谈判口才

刘翔飞 编著

☐责任编辑 梅敦诗

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路 邮编:410083

发行科电话:0731-8876770 传真:0731-8710482

电子邮件:csucbs @ public. cs. hn. cn

☐经 销 湖南省新华书店

☐印 装 长沙银鹏科技印务有限公司

☐开 本 850×1168 1/32 ☐印张 11 ☐字数 269 千字

☐版 次 2003 年 9 月第 1 版 ☐2003 年 9 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81061-762-1/H · 123

☐定 价 15.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

序

一个人口才卓绝，无论如何都要叫人佩服。小的时候读《三国演义》，看到诸葛孔明以机锋巧辩舌战群儒，真个是浑身爽彻，抚掌称快，目为天人。古今中外，大凡有急智又擅雄辩者，莫不让我心生崇仰。且尤其喜欢读一些外国政治领袖或大科学家大艺术家的讲演辞，那么样的一种纵横捭阖，吐玑喷珠，左右逢源，博引旁征，宏论滔滔，振聋发聩，不叫人感奋莫名实在是没有道理的。我看马丁路德·金传记时，被他那著名的《我有一个梦》的演讲感染至深，竟然热流奔涌，心中鼓荡。

伟大的人物总归有伟大的思想，伟大的思想总归有伟大的表达。于是哪怕任何一个凡夫俗子，多少是要记住几句警策的格言同睿智的话语，仿佛证明自己亦不可小觑。可见语言的力量是一种多么了不得的力量。而这力量来自于思想、人格和智慧。

据说在欧美国家，最受欢迎并且收视率最高的电视节目，就是谈话类的所谓“脱口秀”。这种节目的主持人，最大的特点就是知识渊博，阅历丰湛，思想机敏，口才超群。观众被他的辩才和脱口而出的思想霹雳及语言闪电所折服，每每叹为观止。

我没有看过欧美的这一类有思想和智慧的“脱口秀”。但据说国内的许多电视谈话类节目原来也是克隆了它的表现形式，只是国内的主持人大多比较年轻，虽然相貌好，但是读书甚少，阅历浅薄，因此即使说话很多又频率很快，亦流于油滑和肤浅，知识、思想与人生智慧这三者，与外国同行相去不可以道里计。倒是凤凰卫视“锵锵三人行”里的那个窦文涛我还蛮欣赏。这是

因为窦文涛有一种旁人不及的语言天分，平常事到他嘴里一说，往往成了精彩。比方他调侃丑人，说你长得丑这不是你的错，但是你走到街上去吓人，这就是你的不对了。这样的语言机智，听了叫人莞尔，且过耳难忘。窦文涛当过记者，跑过社会，所以他人情练达，见闻开阔，加上他爱读书，知识博杂，对许多问题都有自己的判断和看法，他的语言漫不经心，事实上却有着他的思想积累和知识沉淀。所以他的饶舌不让人头痛生厌，反倒让人心生喜悦。

有些人的能说会道是天生的，有些人的能说会道是后天的。我认识一个很大的文化公司的老总，多年前是个诗人，从来出言讷讷，辞不达意，且还稍稍有点结巴，一开口就说明他是个言说困难的人。但是后来他下海从商，走南闯北，直到把公司开到京城里，又做到颇有规模。这过程中他与别人谈判，与员工训话，与各式各样官场商场黑道白道人物打交道，历练无数，于是慢慢锻炼出了一副好口才，说话精彩流利且不论，居然连原来的结巴毛病也消失无影。我甚至怀疑他先前的结巴，是他怯于言说所致。我从他身上看出来，一个人只要给机会给他锻炼，后天努力之下，能说会道的潜能是完全能够释放出来的。我想每一个人都应当有这样的信心。世上一切事业的成就，莫不缘自信。当然，我说的这位朋友后来口才卓越，与他从前是个诗人，好读诗书，加上多年商海沉浮，阅人多多，阅世多多，因此看人看事透彻明了不无关系。为什么我们有好多电视谈话类节目的主持人虽然能言善道，但终究流于浅薄油滑呢，缺的就正是这个，正是书本和人生的积累，思想和学问的积累。要知道，一个人说话警策深刻，是与这个人腹有经纶、胸有丘壑分不开的。

当代社会，竞争激烈，一个人有不好口才，擅不擅辞令，与他人语言交往沟通的能力强不强，几乎严重到了与这个人的生存命运密切相关的地步。我曾和上海和北京办刊物，招聘记者编辑

的时候，应聘者反正我一个都不认识，除了查阅他的档案资料之外，取人的最重要的一环就是面试。你想想，假若一个人连表达自我都那么困难，说话生涩无序，语义含混不清，你会要他吗？相反，一个人善于推销自己，善于表达自己，善于用语言的机巧打开尴尬的局面，善于与哪怕是最陌生最冷漠的人沟通亲近，这样的人，就正是我需要的人。而且，相信也是大多数的单位和公司需要的人。我后来招的一个手下，是我最喜欢的人，他是上海外国语学院毕业的，他的专业是阿拉伯语，但是他的第二外语英语超过了他的专业语言，而他还是一个超级电脑发烧友，他对电脑软硬件的知识甚至又超过了他的英语。更了不得的是他的语言沟通能力，他和任何一个陌生人说话，都能在三分钟之内赢得此人对他的好感和信任。他不怯任何场合，如果一个外国公司的新闻发布会上有记者第一个站起来提问，无疑就是他——如果他参加了这个新闻发布会的话。当然，你知道，在他的所有的能力中，我最看重的，就是他的这种语言沟通能力。后来，他跳槽了。他到了中国有名的一个大网站当编辑，再后来，他又跳到另一家大公司。据说他在两三年里跳了四五次槽，都是升级跳，公司越跳越大，薪酬越跳越高。因为他又添了一种新的资本：他在许多有名的公司干过，了解这些公司的运作模式和公司文化。他那么容易找到新的工作和生活的位罝，我想完全是得益于他的语言交际能力和自我推销能力。

中国人传统观念里所推崇的是那种“敏于行而讷于言”的人。而现代社会所推崇的则是既要敏于行，又要敏于言的人。一个人如果言行都同样敏锐灵动，那他必然会成为这个越来越严酷同样也越来越光明的社会的适者。他的工作和生活也必然会少许多烦恼，多许多欢悦。他会像一块快乐的方糖一样，迅速融入人群，融入社会。

谁不想成为这样的快乐之人呢？

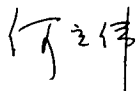
谁不想成为这样的快乐之人呢？

此次中南大学出版社为适应培养高素质优秀人才的需要，对1998年出版的《实用口才系列》作了修订，也就是“与时俱进，推陈出新”吧。

改版后的全套书在阐述实用口才学基本理论的同时，着重通过鲜活生动的口才实例阐述口才在演讲、辩论、谈判、交际和教学等活动中的地位、作用及其运用，极具新颖性、实用性和可操作性。它详尽地介绍了各类口才技巧、口才训练，提高口才表达能力的方法和途径。

本套书设立专门章节分析口才失误的原因及其纠正方法，有较强的警策作用，可以说是一套受各类学生欢迎，适应社会广泛需求的好书。

值此套书改版之际，我应邀即兴命笔，以此代序。



2003年3月
于长沙丈楚斋

目 录

i	序
1	第一章 谈判与谈判口才
2	第一节 谈判的基本特征
7	第二节 谈判的基本进程
12	第三节 谈判的语言形式及其特点
21	[技能训练一]
24	第二章 谈判口才成功的三大基石
24	第一节 谈判信息与谈判口才
29	第二节 谈判的战略决策与谈判口才
34	第三节 谈判心理与谈判口才
39	[技能训练二]
43	第三章 民族文化与国际谈判
43	第一节 民族文化习俗对谈判的影响
49	第二节 国际谈判风格类别及其对策
61	[技能训练三]
64	第四章 谈判口才谋略
64	第一节 按经济谈判过程制定口才谋略
77	第二节 按对方谈判作风制定谈判口才谋略

90	第三节 根据对方主谈人性格特点制定口才谋略
95	[技能训练四]
99	第五章 谈判中的主导型语言
99	第一节 谈判中的信息发送语言
108	第二节 谈判中的信息导引语言
119	第三节 谈判中的信息辨正语言
131	[技能训练五]
134	第六章 谈判中的受动型语言
134	第一节 谈判中的视觉受动语言
140	第二节 谈判中的听觉受动语言
152	第三节 谈判中的受动应对语言
161	[技能训练六]
166	第七章 谈判中的粘合语言
166	第一节 缩短人际距离的粘合语言
171	第二节 沟通人际心理的粘合语言
180	第三节 弥合人际分歧的粘合语言
187	[技能训练七]
189	第八章 谈判口才中的调谐语言
189	第一节 淡化紧张氛围的调谐语言
194	第二节 迂回推进的调谐语言
202	第三节 回避正面交锋的调谐语言
208	[技能训练八]
212	第九章 谈判口才中的机变语言
212	第一节 谈判中的待变语言

217	第二节 谈判中的求变语言
224	第三节 谈判中的应变语言
231	[技能训练九]
235	第十章 谈判口才中的逻辑技巧
235	第一节 谈判口才中的逻辑特征
241	第二节 谈判口才中常用的逻辑方法
245	第三节 谈判口才中逻辑方法的妙用
250	[技能训练十]
253	第十一章 谈判口才中的修辞技巧
253	第一节 赞美、直言与引证
262	第二节 对比、反语与暗示
269	第三节 庄重、闪避与诡答
274	[技能训练十一]
277	第十二章 谈判中的诡辩语言辨析技能训练
277	第一节 对建立在虚假基础上的诡辩语言的辨析技能训练
283	第二节 对语意偷换的诡辩语言的辨析技能训练
289	第三节 对误导性诡辩语言的辨析技能训练
295	谈判与谈判口才综合技能训练
295	国际大型谈判案例探讨、研究、评析 一条电气化铁路项目管理合同的谈判
320	附录 一、中国铁嘴龙永图谈“入世”谈判
327	二、中美合资谈判
334	主要参考书目
336	后 记

谈判，这个古老的概念，东、西方的理解存在着明显的差异。在西方，较正式的会谈用 Negotiation，较为随便的会谈用 Talks，但都被称作谈判，二者并非不可替代。而东方的所谓谈判，则仅限于 Negotiation，与 Talks 之间有着一道不可逾越的鸿沟。在汉语言中，谈判一词也有不少的近义词，如洽谈、会谈、会晤、商谈、对话、磋商等。这些词语的含义都很接近，但其差异也较明显。例如“洽谈”一词，据《现代汉语词典》，“洽”是和睦、协调、广博之意，那么，“洽谈”即为广泛、和睦的对话。而“谈判”一词，除含有“对话”一层意义外，还有“评判”一层含义，并且在整体词义中，后一层含义显得更为重要。如果将“洽谈”与“谈判”加以比较，就会发现，“洽谈”更偏重于“和睦与协调”，更多地承认分歧的存在，也较多地含有“轻松、灵活”的成分，而“谈判”则更多地强调“对分歧的评判”，强调对话结果的获取。基于对现代谈判实际的综合考察，可以认为，谈判是人们为了各自的利益或责任，通过交换意见，谋求一致协议的社会交际活动。

因而，对谈判便有广义和狭义两种理解。广义的谈判泛指一切为寻求意见、利益协调而进行的言语交际。比如妻子对丈夫戒烟的规劝，股东们关于分配红利的讨论等，都属广义的谈判。可以说日常生活中的每个角落都充斥着这种谈判，每个人都生活在广义的谈判之中。因此说，谈判是现代社会无时不在、无处不有的现象，整个世界就是一张极大的谈判桌。狭义的谈判则是指

有准备、有步骤的为寻求意见、利益协调，通过口头协商，并用书面形式予以反映的磋商过程。而无论是广义谈判还是狭义谈判，都主要是口头协商，所以，口才——口头（口语）交际才能是谈判的最主要的手段，研究谈判就必定要研究谈判口才。

第一节 谈判的基本特征

谈判具有三个明显的特征，即行为性、语言性和内隐性。

一、行为性特征

谈判是人的行为，而且是人的理性行为，是在人的动机支配下为了满足需求所采取的一种行为活动。对人的行为的认识是制约谈判局势的重要前提。人的行为总是要受其他条件的影响和支配，有的行为出于本能，有的行为出于学识，有的是理性行为，有的是非理性行为，因而，不能简单孤立地看待谈判者的某一行为，而应该将其行为与其他因素联系起来，了解导致行为发生的条件和前提，分析其采取这一行为的目的和用意，推断其行为将引出的后果和结局。谈判人员大多数都是训练有素的，他们的行为一般来说都是经过周密思考而设计出来的，例如：

波茨坦会议是第二次世界大战后期的一场著名政治谈判。当时美国总统想取得谈判中的优势地位，在会议休息期间，便以美国原子弹研制成功的绝密消息，用闲谈方式向斯大林进行突然袭击，企图进行心理讹诈。这时英国首相邱吉尔在一旁死盯着斯大林的面部表情，斯大林面对这一尚未公布的震惊世界的新闻，却装聋作哑，谈笑自若，面部表情没有半点变化，以致在场的人都怀疑他有点耳聋。可事实上却是另一回事，斯大林回国后，极其迅速地改组了苏联原子弹研制机构，大幅度地增加了研制经费，仅用了两年时间就打破了美国的核垄断地位。

这是大家十分熟悉的一个案例，它也充分证明了谈判的行为特征。斯大林的“装聋作哑”纯属谈判过程中的理性行为，是一种巧妙的反讹诈手段。此类情况，在中国历史上也不乏实例。

战国时代的渑池会，是秦、赵两国国君之间的一次政治性会谈。在会谈过程中，秦王以其强大的军事实力为后盾，竟然戏弄赵王，令其鼓瑟，并由御史作侮辱性记载：“某年月日，秦王与赵王会饮，令赵王鼓瑟。”

秦王这一行动绝非一时兴起的非理性行为，而是企图以其强权对赵王进行心理摧残，为吞并赵国作心理试探。蔺相如看清了秦王这一游戏后面隐藏的政治动机和政治目的，立即以死抗争，而请秦王击缶，并且摆出玉石俱焚的架势对秦王说：“五步之内，相如请得以颈血溅大王矣！”左右欲刃相如，相如张目叱之……

蔺相如的双目怒睁，厉声喝骂，也是适应谈判过程形势变化的需要而巧妙设计的一种理性行为。一般情况下，这种双目怒睁、厉声喝骂和玉石俱焚的威胁多是非理性行为，不应出现在谈判过程中，但一旦出现，往往就渗进了理性成分，只是使理性行为作为非理性行为表现出来而已。

所以说，谈判人员的行为一般来说都是经过思考而设计的。其间的装聋、作哑、发怒……都未必是真的，都有可能是为达到某种目的而采取的策略。在现实谈判中，谈判人员应该将对方的行为与整个谈判格局联系起来，以免出现判断上的失误。其实，多数情况下并不是对方的行为不合情理，而是自己对对方的认识没有理性化。因为整个谈判过程，是一个取与给的竞争，是在取与给的多少和条件等问题上的智慧较量。谈判者多数都耳聪目明，善于言辞，反应敏捷，精明强干，但往往又善于忍耐克制，善于将喜、怒、哀、乐，将获取与希望，将绝望与恐惧藏于心

底，有时甚至以迟钝的方式，步步为营，而实际上却是在不断诱导转机的出现；有时，他们又运用感情冲动作为沟通思想的方式，而其实际目的也是在促进转机的到来。所以必须充分认识到，谈判是在人的动机支配下采取的一种为了满足需求的行为活动。而从谈判口才的角度考察，需求是交际的目的，有声的语言行为和无声的行为语言是交际的主要手段和辅助手段。因此，谈判必须有清醒的目的意识，既善于使用和聆听有声的语言，也要善于使用和译解无声语言，如此，才能游刃有余。

二、语言性特征

所谓谈判，第一是要“谈”，第二才是“判”。“谈”就是运用语言表达各自的立场、思想、观点等；而“判”是谈判双方对各种信息进行分析、综合、权衡、比较，最后作出判断，以决定谈判的最终结果，并且仍然要通过语言表达出双方的判断意向，然后再进行第二个层面的交流。所以说整个谈判的过程，就是一个言语交际的过程，在谈判的过程中或说明、或叙述、或立论、或驳难，既是智慧的较量，又是语言的竞技。例如：

一位美国客人在中国一家宾馆里离总服务台不远处的酒吧买了一瓶果汁，对着瓶口仰脖痛饮时，突然喝到一块玻璃渣。他连叫了两声服务员，因酒吧里顾客多，服务员只回答一声“请稍候”，却没有立即过来。他怒气冲冲地拿着半瓶果汁和玻璃渣来到总服务台，一开口火气就很大：“小姐，贵饭店出售这种果汁，是想送我去见上帝？”

小姐没有直接回答，而是和气、关切地问：“哎呀，先生，那碎玻璃可伤着您了？舌头和喉咙有没有受伤？”

小姐一开口就对客人表示理解。当她得知客人并未受伤，立刻转忧为喜地说：“这真是不幸中的幸事，要是换个粗心的人，后果真不堪设想。”小姐适当地夸奖客人细心，使客人的怒气消

了不少。小姐接着说：“这是从来没有发生过的事，让您给碰上了。真对不起，让您受惊了。”

小姐的道歉和安慰使客人的情绪基本平静下来。客人这时也悟到瓶装果汁不是饭店生产的商品，便建议服务员通过有关方面向饮料厂反映，并讲了许多保证产品质量、维护企业信誉的道理。服务员当面全部记录下来，并根据记录给饮料厂写了一封信，然后找到这位客人，用英语念给他听，还将包装准备邮寄的玻璃瓶渣给他过目。这位客人不仅完全消了气，而且表示满意和赞赏。

这是一场在对方处于盛怒之下的十分艰难的谈判，但这位服务小姐采取釜底抽薪的策略，以彬彬有礼的话语、理解和关切的心情，不动声色地平息了风波，赢得了客人的赞赏。这位颇有修养的小姐的谈判口才艺术确实令人击节。这里也体现出谈判和谈判口才另一个重要特征，即语言特征。谈判口才便是谈判中运用口语并借助体态语言、动作语言、环境语言等各种无声语言作为辅助手段进行口头交际的才能。谈判既需要口才，也需要笔才，既要充分施展口头交际的才能，同时也需要有得心应手地驾驭书面语言的能力。

三、内隐性特征

谈判的竞争状态，使它具有不容忽视的内隐性特征。体育运动也是一种竞争十分激烈的活动，但与谈判比较，则各自具有迥然不同的特点：运动场上的任何竞赛，都有十分明确的规则和既定的胜负标准，而且有监督这些规则和标准执行的裁判，参与竞争的运动员必须在这此规则和标准的严格制约下进行竞技活动，因此，它具有鲜明的公开性特征。而谈判则不同，从某种角度说，它是一场没有裁判的竞争，参与谈判的双方或多方，都希望通过与对方的合作使自己的需求得到满足，为了满足需求就得交

换条件，进行利益互换。在交换条件的过程中，参与各方施展各自的本领，采用谋略和技巧，进行一场智慧和语言的较量。在实施谋略和技巧的过程中，各方都有可能采用变幻无穷的策略，而且这些策略一般来说是事先难以预料的，现场也不容易控制，对于采用策略所依据的价值观念结构，就更加难以认识。谈判者用语言编织着一层层的纱幕，将一切若隐若现地遮盖着，从而形成了内隐状态。任何谈判的参与人员，总是在力图透过这层语言的纱幕，对另一方的真实意图作出判断，如果这一判断正确，将有利于自己需求得以满足；如果这一判断失误，必将带来谈判的失利。所以说，对谈判内隐性特征的认识，是关系到谈判成败的一个重要问题。

谈判的内隐性特征，是由于谈判双方一进入谈判过程，就处于利益、需求的竞争状态这一客观存在决定的。在这一点上，它与军事对垒的状况很相似。不同的是，军事对垒是以彻底击败对方为目的，而谈判，则以各方的欲望和需求的满足为前提。它的目标不是一方独得胜利，另一方完全失败，而应是参与各方都感到自己有所收获，这样才能达成协议。一般来说，每个谈判者都要考虑和顾全双重利益：一是自身所需要的实质利益，二是与对方保持关系的利益。在某种意义上讲，与企业合作者、家庭成员、同事、政府官员以及世界各国保持长远的良好关系要比任何特定谈判所得到的实质利益更重要。这是竞争与欺诈的区别，欲望与贪欲的区别。这是人们在施展谋略与技巧时必须依据的一条重要原则，也是认识内隐性特征时的一条重要原则。当然，这并不完全排斥损人利己、利益独占的存在，那就更需要把握好内隐性原则，对谈判对手进行正确的判断。

第二节 谈判的基本进程

谈判的类型不同，其基本过程也就不同，例如军事谈判、政治谈判、经济谈判之间的基本进程就有较大的差别，现以经济谈判为研究对象，来进行具体讨论。

一、谈判前的准备阶段

凡事预则立。要想使经济谈判顺利而有效地进行，就必须做好谈判前的一系列准备工作。

（一）选择谈判对象

当一方决定要进行经济谈判后，首先需要做的准备工作就是选择谈判对象。如果我们的经济谈判只涉及一个对手，那么就无所谓选择。实际上，以某一局经济谈判来说，同时会有许多对象可供选择。选多少，选谁合适，需要认真定夺，即实现优化选择。一般说来，我们要谋求长期合作，这时最好选择那些和我们有良好的业务往来关系的企业或组织作为谈判对手。但是在有些谈判领域内，没有这样的“老朋友”，这时，就要考虑对象的信誉、可靠性、诚实程度以及对己方实现目标的影响程度。通过比较，找到己方目标和对象条件的最佳结合点，选定一个或多个最有利于我方目标实现的谈判对象。

总之，各个谈判对象的条件千差万别，我们应在知彼知己的前提下，从总体效益出发，慎重选择。

（二）制定谈判计划

制定谈判计划需要做好以下工作：