

超 级 生 存 艺 术

处处占上风的 交涉术

最有效的处世沟通技巧



 中国纺织出版社

肖胜萍◎编著

超 级 生 存 艺 术

处处占上风的 交涉术

肖胜萍◎编著



 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

处处占上风的交涉术/肖胜萍编著. —北京:中国纺织出版社, 2003.9

ISBN 7-5064-2702-8/C·0028

I. 处… II. 肖… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 073294 号

责任编辑:王学军 特约编辑:吴家祺
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
邮政编码:100027 电话:010—64160816
<http://www.c-textilep.com>
e-mail: faxing@c-textilep.com
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2003 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
开本:889×1194 1/32 印张:12
字数:250 千字 印数:1—6000 定价:26 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

交涉指的是用商量的口吻，跟对方协商解决某些问题。一个人交涉能力的高低，一定程度上决定了这个人在社会上处世和立业的成败。

在我们周围，我们经常看到一些毫无专长却老练圆滑的人，他们的身边充满了欢乐，总是有那么多人愿意追随他、帮助他，似乎世界上的一切财富、地位、荣誉等与“幸福”有关的东西都是给他们预备的。而一些才能出众、特立独行的人，他们活没少干、力没少费、汗没少流，但总摆脱不了处处碰壁的窘境，饱尝英雄无用武之地的痛楚。之所以会出现这种巨大的反差，往往是缘于两者交涉能力的悬殊。

交涉能力是一个人综合能力的集中体现。大凡交涉能力强的人，在工作上站得稳，在事业上行得通，在社会上吃得开。反之，则如英国有一句谚语所说的，“不懂得与人交涉者，必不能成功。”

怎样才能拥有良好的交涉能力，以便在与人交往中处处占上风？首先，要做到广结善缘。没有好的人缘，在与人交涉时使许多举手之劳之事对方也不愿做，有的甚至会竭尽心力捣乱拆台。许多人交涉起来感觉处处掣肘，原因大多在此。

其次，要明白天下没有攻不破的城，也没有交涉不好的事。交涉没成功，往往不在于对方的不合作与不讲理，而在于

自己使用的手段与技巧不对头。正如一把钥匙开一把锁，与不同地位、不同性格、不同关系的人交涉的手段与技巧都不同。忽视了这一点，企图用“万能钥匙”去打开每一个人的心灵之门是注定失败的。

再者，不要处处以自己的利益为中心。虽然，交涉的出发点是以自己的利益为中心，但斤斤计较只会让人们惟恐避之不及。要把眼光更多投放在长远利益上，吃得了小亏，方能得到更大的收获。因此，本书中所宣扬的处处占上风的交涉术，并不是狭隘意义上的“占上风”，而是一种整体性的、全局性的、战略层面的策略。

本书正是基于以上观点进行的编写。全书尽量摒弃枯燥的理论、空洞的说教，告诉每一个读者在人生舞台扮演各种角色时的交涉方法。对于交涉能力强的读者，阅读本书无异于如虎添翼；对于交涉能力欠缺的读者，阅读本书将可能是一个反败为胜的契机。

学会了处处占上风的交涉术，你会发现，自己不知不觉走上了一条迈向成功的捷径。

编 者

2003 年 9 月

目 录

第一章 提高自身交涉能力	1
⇨好人缘是成功交涉的基础.....	1
◆人情账户，日积月累.....	2
◆人际关系要做长期的打算.....	5
◆交友名册应该经常查看.....	6
◆少一个敌人胜过多十个朋友.....	8
⇨良好的仪表是交涉的通行证.....	9
◆穿出自己的风采.....	9
◆微笑是交涉的润滑剂	12
◆举手投足尽显良好修养	15
◆用气质说话	18
⇨战胜自己才能够赢得对方	22
◆走出自卑的樊笼	22
◆突破恐惧社交的瓶颈	25
◆培养敏锐的观察力	28
⇨成功交涉小贴士：战胜怯懦 18 招	30
第二章 打有把握的仗	35
⇨先掂量掂量自己	35
◆掂量自己的身份	36

◆掂量自己的性格	37
◆掂量自己的人缘	38
⇨再琢磨琢磨对方	39
◆要找准人	40
◆看准对方身份	41
◆摸清对方性格	43
◆揣摩对方心理	43
◆根据对方的具体情况	45
⇨避开交涉的误区	47
◆不要“透支”人情	47
◆不可过多得罪别人	49
◆不要自作聪明	51
◆不要在交涉中不计代价意气用事	52
◆必须兼顾情、理、法	53
⇨成功交涉小贴士：建立好人缘的“543”要诀	55
◆拓展“关系”5要诀	55
◆构筑最佳关系结构的4要诀	57
◆建立人缘的3要诀	60
 第三章 精通说话技巧是成功交涉的重要因素	63
⇨通过谈心进行有效的沟通	63
◆明确目的，有所准备	63
◆切入正题，先做铺垫	64
◆语言诚恳，感情真挚	64
◆注意语气、声调和节奏	65

⇒用真诚的赞美架设心中的桥梁	66
◆赞美具有神奇的力量	67
◆给对方一个美名	69
◆赞美需要创新	72
◆胡乱赞美，适得其反	74
⇒说服是一门艺术	77
◆透彻了解对方的意见	77
◆使自己更有说服力	82
◆站在对方的角度上	85
◆迎合对方的经验及需要	87
◆抓住对方的注意力	88
◆引起对方的心理共鸣	90
◆循循善诱，水到渠成	92
◆幽默地说服对方	94
◆不妨换一种表达方式	97
◆要给对方台阶下	98
◆学会说“不”	99
⇒电话交涉有讲究	102
◆声音与语言的技巧	102
◆如何接听电话	104
◆如何打电话	106
◆如何应付特殊情况	109
⇒犯错后道歉是保持尊严的惟一方法	114
◆诚恳道歉，承担责任	114
◆成功道歉的要领	116

⇒在交涉时尽量避免被人误解·····	118
◆找出被误解的原因·····	118
◆坦然面对被误解和怀疑的情况·····	119
◆说话时尽量避免被人误解·····	121
⇒成功交涉小贴士：泄露机密的5种动作·····	122
 第四章 善用交涉策略 ·····	 125
⇒疲劳轰炸，束手就擒·····	125
◆先礼后兵，不怕不从·····	127
◆随风转舵，见机行事·····	128
⇒迂回接近，步步为营·····	129
◆委婉含蓄，诱“敌”深入·····	130
◆先探再问，由浅入深·····	134
◆旁敲侧击，八面来风·····	139
◆尊重老人与孩子·····	140
⇒杠杆作用，以小搏大·····	143
◆洞悉杠杆原理的秘密·····	143
◆借力使力是公平的·····	146
◆利用杠杆原理的实例·····	147
◆运用杠杆原理的底线·····	150
⇒利用弱点，一战而胜·····	152
◆交涉要硬也要软·····	155
◆找好退路，义无反顾·····	156
⇒将劣势转变成优势·····	157
◆化不可能为可能·····	157

◆懂得及早补救	159
◆向最好处努力，往最坏处打算	160
◆冷遇不可怕	162
◆拒绝很正常	165
⇒下结论要冷静	167
◆设法解除心理负担	168
◆运用耐心打开局面	169
◆从不同角度多方思考	171
⇒交涉小贴士：避免“碰钉子”的6个妙招	172

第五章 怎样与领导交涉 179

⇒交涉分寸把握好	179
◆维护领导的权威	179
◆和领导保持适当的距离	181
◆别让赞美变成“拍马屁”	184
◆与不同性格领导交涉的分寸	189
⇒自身权益要维护	192
◆不必奴颜媚骨	194
◆重视工资涨幅和职位升迁	195
◆提出调换工作岗位的请求要适当	197
◆要把握好的火候与分寸	197
◆遭受批评与指责时的辩护技巧	199
⇒领导也能帮下属办事	202
◆争取领导的理解	202
◆把握时机和火候	204

◆要把握好分寸	205
⇒领导可以拒绝但不可以得罪	209
◆强化难度，让对方知难而退	209
◆佯装尽力，然后不了了之	210
◆斟字酌句，慎用否定字眼	211
⇒慎重处理与领导之间的冲突和误解	212
◆有限度地忍耐	212
◆化误解为理解	213
⇒成功交涉小贴士：与领导交涉时有分量的4种人	217
◆领导的得力助手	217
◆开拓型能人	218
◆德高望重者	219
◆要善于巧妙利用“关系网”	220
 第六章 怎样与同事交涉	 227
⇒把握好与同事交涉的基点	227
◆要有诚意	228
◆要客气	228
◆让对方感到他是主角	229
⇒同事和睦相处的黄金法则	230
◆寒暄、招呼作用大	230
◆共事合作不能“挑肥拣瘦”	231
◆取得佳绩不要炫耀	231
◆不要苛求和挑剔同事	231
◆及时消除误解和隔阂	232

◆不搬弄是非·····	233
◆关心同事，乐于助人·····	233
◆不要有性别歧视·····	234
◆不要批评女性的相貌或穿着·····	235
⇒解决同事之间交涉的难点·····	237
◆怎样处理与同事之间的矛盾·····	237
◆怎样消除同事的排挤·····	240
◆学会爱上你的对手·····	241
⇒职业女性新境界·····	247
◆彼此互补·····	247
◆巧对玩笑·····	250
⇒避免掉入交涉陷阱·····	252
◆办公室不可随便交心·····	255
◆注意保护自己·····	255
◆避免金钱来往·····	256
◆别在同事面前批评领导·····	256
◆不要马上安慰被领导当众责备的同事·····	256
◆切勿自揭底牌·····	257
⇒成功交涉小贴士：如何与 10 种不同类型的同事 交涉·····	257
第七章 怎样与下属交涉·····	267
⇒与下属交涉的基本方法·····	267
◆如何与下属进行交谈·····	267
◆如何面对下属的失误·····	269

◆工作上如何帮助下属·····	271
◆指示该如何下·····	273
◆下属不服怎么办·····	274
◆如何化解与下属之间的矛盾·····	275
◆不可把下属当做牺牲品·····	278
◆恩威并施巧妙搭配·····	280
⇨交涉要因人而异·····	282
◆如何对待年长的下属·····	283
◆怎样与过去的同事交涉·····	284
◆如何对待能力不足的下属·····	285
◆区别对待不同个性的下属·····	287
◆与头痛型下属的交涉原则·····	292
⇨空降领导如何安全着陆·····	298
◆不了解的事不要急于发言·····	298
◆要不要带人空降·····	299
◆性急吃不了热豆腐·····	299
◆沟通，沟通，再沟通·····	300
⇨职业女性如何做领导·····	301
◆重视自己的职业形象·····	301
◆照章办事，公私分明·····	303
◆不要伤害男人的自尊心·····	303
◆与男上司不要太亲密·····	303
⇨成功交涉小贴士：批评下属的14项要点·····	304

第八章 怎样与朋友交涉	311
⇨与朋友交涉的原则	311
◆信任无价	311
◆理解万岁	312
◆宽容是福	312
◆钱财分开	313
◆有借有还	314
◆懂得迁就	314
⇨与朋友交涉的方法	315
◆不要找错了交涉对象	315
◆托朋友办事的交涉方法	317
◆与异性朋友交涉的艺术	318
◆哪些人不宜结交为朋友	319
⇨与朋友交涉的误区	320
◆久不联系	320
◆有求必应	321
◆过分热情	322
◆毫无顾忌	323
◆过于苛责	325
⇨成功交涉小贴士：与显赫朋友交涉的4种方法	327
第九章 怎样与爱人交涉	331
⇨追求爱情有技巧	331
◆如何向意中人求爱	331
◆求爱被拒绝了怎么办	337

◆如何拒绝别人的求爱·····	339
◆掌握约会规则·····	342
◆令女性芳心大悦·····	346
◆让男性甘拜裙下·····	350
⇒保鲜爱情有绝招·····	353
◆怎样对待沉默寡言丈夫·····	353
◆怎样对待丈夫的喜新厌旧·····	355
◆怎样对待爱吃醋的妻子·····	357
◆怎样对待妻子的唠叨·····	359
◆怎样对待不善交际的爱人·····	360
◆吵架时不要伤害感情·····	362
◆妻子“红杏出墙”的征兆·····	365
◆丈夫在外“采花”的信号·····	367
◆如何面对爱人的外遇·····	368
⇒成功交涉小贴士：女友闹情绪的3个应对措施·····	369

第一章 提高自身交涉能力

在生存与发展所需要的诸多能力中，交涉能力越来越受到更多人的关注与重视。

交涉不一定是在会议桌的两端正襟危坐、唇枪舌剑的你来我往。事实上，每天我们都在交涉，在市场与小贩讨价还价；在家中与父母子女沟通；甚至在公路上开车违章向交警求情……对于这些日常司空见惯的事情，善于交涉的人往往能够大事化小、小事化了；而交涉能力欠缺的人，则常常因为一件小事陷入进退维谷、阻碍重重的境地。

好人缘是成功交涉的基础

生意场中有这么一句话：你的交涉能否成功，与你的人缘好坏密切相关。

在交涉中，并不是光靠自己的力量单打独斗就可以了，还必须综合各方面的力量配合，才有可能获得成功。

◆人情账户，日积月累

人人都难逃脱一个“情”字。尽管当今生意场上流行一句话，“金钱至上，认钱不认人”，但是“人情生意”从未间断过。人既然能够为情而死，那么为情而做其他又有什么不可？这是人之常情。

所以，在平时交涉中也需要“感情投资”，就是在生意之外多了一层相知和沟通，能够在人情世故上多一份关心，多一份相助。即使遇到不顺利的情况，也能够相互体谅，“生意不成人情在”。

这种情况往往有多种表现。一种是自然形成的。你在生意场上遇到了相互比较投缘的人，有了成功的合作，感情也自然融洽起来，这就是我们常说的“有缘”的人。有缘自然有情，关系好的时候，互相付出自然不在话下。问题在于如何保护和持续这种关系，继续爱护它、增进它，使其天长地久。

其实，就是有“缘”，彼此能够一拍即合，要保持长期的相互信任、互相关照的关系也不那么容易，仍然需要不断进行“感情投资”。

在生意交往中，人们为了各自的利益，彼此都觉得对方在算计自己，人与人交往不能不防，所以很容易互相起疑心。结果“缘”就会由合作转为对立，人情变成了敌意。情场上，最爱的人常常会变成最恨的人，这在商场上也屡见不鲜。相互最仇视的对手，往往原先是最亲密的伙伴。反目成仇的原因，恐怕谁也说不清，留下的都是互相指责的怨恨。