

实用口才教程

谈判口才

方百寿 主编
苏志强 编著



辽宁大学出版社

实用口才教程

谈判口才

主编

方百寿

副主编

汪相燕 虞维华

编著

苏志强

辽宁大学出版社

1996

(辽)新登字第9号

图书在版编目 (CIP) 数据

实用口才教程/方百寿等编. —沈阳: 辽宁大学出版社, 1996. 4

ISBN 7-5610-3107-6

I. 实… II. 方… III. 口才学-教材 IV. H019-43

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 01270 号

实用口才教程 系列

谈判口才

主 编 方百寿

副主编 汪相燕 虞维华

编 著 苏志强

责任编辑 刘雪枫

封面设计 李 铁

责任校对 自 然

出版 辽宁大学出版社 (沈阳市崇山中路 66 号)

印刷 北京光华印刷厂

经销 各地新华书店

开本 787×1092 1/32 78.75 印张

版次 1996 年 1 月第一版 1996 年 1 月第一次印刷

版权所有 翻印必究

书号 ISBN 7-5610-3107-6/G·1025

定价 (全套 14 本) 定价: 78.40 元

每册定价: 5.60 元

目 录

是的，你可以谈判！	(1)
艺术篇	(5)
两只耳朵一张嘴	(6)
“不怕鬼”的故事	(9)
你并不比总统夫人差	(11)
大洋彼岸的手	(13)
情义不在，买卖照做	(15)
让“季节”说话	(17)
两个人的反对派	(18)
松下幸之助也无耐	(21)
“请您拍板！”	(24)
“很好！很高兴听到你	

太太被人谋杀了。”	(27)
“裂纹”与“裂缝”	(29)
“其实，你不说我也知道”	(32)
技巧篇	(35)
高韩“就擒”记	(39)
不找零钱	(42)
“我在抽烟时可以祈祷吗？”	(44)
“最高领袖”杜勒斯	(48)
有所奉告	(49)
诸葛亮的说服术	(52)
你可以说“不”	(55)
对！牛弹琴	(57)
我还有一幅画也要烧	(59)
场外的力量	(60)
以理服人	(62)
策略篇	(67)
疲劳战术	(68)
不亢不卑	(69)
无中生有	(72)
故布疑阵	(75)
先苦后甜	(77)
引而不发	(79)

以柔克刚	(80)
攻心为上	(82)
权威效应	(86)
“弱”者效应	(87)
谋略篇	(90)
攻其不备	(91)
智者较量	(93)
沉默是金	(95)
无为即有为	(96)
欲擒故纵	(98)
最后通牒	(101)
忍者无敌	(103)
引石攻玉	(104)
兵不厌诈	(106)
大智若愚	(108)
柳暗花明	(110)
软硬兼施	(111)
四周谈判口才速成	(117)
第一周	(117)
第二周	(128)
第三周	(142)
第四周	(156)

是的，你可以谈判

当今的世界是一张巨大的谈判桌，不管你喜不喜欢、愿不愿意、接不接受，你都是一位谈判者。上街买菜的讨价还价，同生意人洽谈生意，同下级或同事商量做出一个决定，同妻子商讨经济开支计划，以致求职时跟单位或部门负责人谈论工作条件等，都是谈判。至于政治、经济、外交、军事上的谈判，更是司空见惯。

究竟谈判是什么？美国的著名的谈判家尼尔伯伦格概括地说：“只要人们是为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。”

其实，不论人与人之间建立什么样的联系，

总会产生各种各样的矛盾，大到国际争端，小到家庭纠纷，都需要通过谈判来解决问题。而谈判的关键就在于“谈”。以致有人说，谈判是“谈”出来的，离开了话语言谈，就不成为谈判了。

谈判是日常通用的口才形态之一。它涉及传统的和当代的许多学科知识，包括历史学、法学、经济学、社会学、心理学、语义学、乃至控制论与系统论。在当代，无论是在国际交往的大舞台上，还是在国内活跃的经济交易中，谈判口才正日益向人们显示它的重要作用。

谈判与口才不可分割，一切谈判都是经过双方人员的口才较量方能达成协议，可以说，谈判的全过程就是口才施展的过程。

古往今来，谈判口才始终引人注目。历史上，论战的曹刿，贺贫的叔向，说赵太后的触龙，讽齐王纳谏的邹忌，说纵横的苏秦、张仪，谈帝王之术的商鞅，都是超一流的谈判大师。而到了现代，谈判口才的作用更是渗透到社会生活的方方面面：一场智斗，能免除刀兵之祸；一段利辞，可赢得亿万财富；几句呼喊，可使群情激奋；一席谈话，可使庸人立志、浪子回头。谈判口才正日益显示它的威力。

人是奇特的动物，大千世界，所求各异。成功的谈判是每一个人所渴望的，但胜负之别往往只是一步之远，一念之差，生活中没有永远的赢家，除非你真正掌握了谈判口才的真谛。

或许有人认为，谈判的口才，就是要嘴皮子的功夫。这话有一定的道理。毕竟，“人嘴两片皮，翻过来，倒过去，怎么说怎么有理。”但如果仅仅认为能言善辩就能取得谈判成功的话，那是远远不够的。

谈判与论辩一样，既是口才的角逐，也是智力的较量，或言不由衷，微言大义；或旁敲侧击，循循暗示；或言必有中，一语破的；或快速激问；或絮语软磨。优秀的谈判大师总是善于鼓动如簧巧舌，调动手中筹码，从而取得谈判的成功。这里，我们且不说那成功谈判所带来的巨大的经济利益和需求上的满足，仅就谈判本身而言，那雄辩滔滔、折服众人的口才，便令人羡慕不已。

“谈判”，是大家所熟悉的字眼。但是，如何谈判，尤其是如何取得谈判的成功？人们未必知道。单单羡慕是不行的，关键在于尝试，在于探索，在于实践，从而使自己成为谈判的行家、里手。英国著名谈判家艾克尔认为，一个

完美无缺的谈判家，应该心智机敏，而且有无限的耐性；能巧言掩饰，但不欺诈行骗；能取信于人，而不轻视他人；能谦恭节制，但又刚毅果断；能施展魅力，而不为他人所惑；能拥有巨富、藏娇妻，而不为钱财和女色所动。摇头了，是不是？退却了，是不是？太难了，是，还是不是？请先不要作出回答，如果你想成为一个优秀的谈判家的话，那么，凭着你的聪明和才智，再加上我们在这本书上所做的努力，我想，你会成功的！

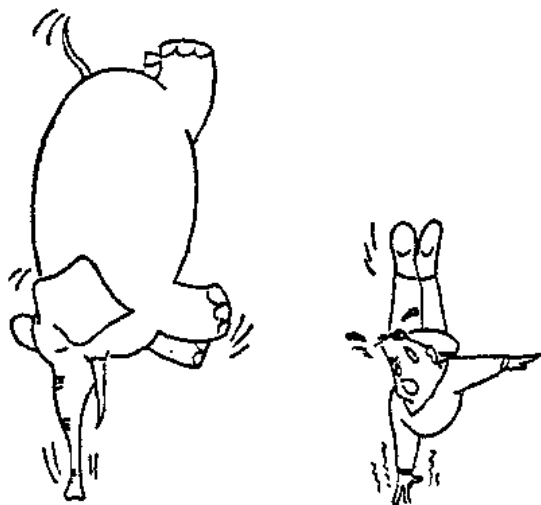
我们编写本书的目的有且仅有一个：学完本书的你、一个对谈判口才的艺术、技巧、策略乃至谋略有所了解并能灵活加以运用的你，在谈判过程中，将始终拥有这么一个坚定的信念，——“是的，我可以谈判！”

那么，我们就无须疑，更不必等待，让我们开始吧。

艺术篇

在谈判的舞台上，谈判的口才有着其举足轻重的地位。古人云：“三寸之舌，强于百万大军。”谈判口才是一门学问，更是一门艺术。纵观历史，不乏口若悬河、妙语连珠、能言善辩、铁嘴钢牙之人：苏秦纵横捭阖，以一身挂六国之印；诸葛亮舌战群儒，成就联吴抗曹大计。晏子使楚，不辱使命；解缙巧对，脍炙人口。

谈判口才是一项复杂的脑力劳动、思维活动。它贯穿于谈判活动全过程。人人都想成功，都想在谈判中取胜。但是，并非每个人都能如愿以偿。良好的口才，并辅之以必要的艺术，往往是通向成功谈判的关键。



谈判是一门艺术。同一个谈判者可以采取不同的方法来达到自己的目的，即使同一个问题的谈判，不同的谈判者也会使用不同的谈判风格和谈判艺术以求相同的结果。成功的谈判，就象一首恢宏的交响曲，每一个成员在其中充满着艺术的和谐之美。

两只耳朵一张嘴

从前有个叫刘大的人 50 大寿，他约请张

三、李四、王五、赵六赴宴。开席的时间到了，赵六还没来，刘大急了，就说：怎么该来的还没来？张三听了暗想：该来的没来，说明我们是不该来的啦，于是拂袖而去。刘大叹道：“不该走的又走了。李四想：张三是不该走的，那我们一定是该走的喽，于是也离去。刘大见状忙对王五说：我又不是说他。王五一琢磨，刚才只剩我们两人，你不是说李四，那肯定是说我了。于是也起身告辞。这个故事说明，刘大不会说话，但也同样说明，张三、李四、王五不会听话。俗话说：“锣鼓听音，说话听声。”日本也有一句谚语：“会说的不如会听的。”以致有人幽默地说：“上帝赐给我们两只耳朵、一张嘴巴，是教我们知道‘听’比‘说’更重要。”

在谈判中，悉心聆听对方吐露的每个字，注意他的措辞，他所选择的表达方式，他的语气，乃至他的声调，是发现对方需要的一个重要途径。任何一句说话，都至少有两方面的意思，乍一看来，某些提法表面上似乎自相矛盾。然而一定条件下和一定范围内，我们才发现它所具有的深层含义。奥威尔有句名言：“战争即和平”。如果我们考虑到正义的卫国战争使一个国家的民众团结一致、和平相处、同仇敌忾的话，

那么，这句名言也就不难理解了。

听是一种积极的生理和心理活动，不仅要耳朵，还要运用头脑，更要听懂人家的“言外之意”，或者说“潜台词”。在谈判中，对手常常以语言作为伪装，借以表白自己的“真诚”，以混淆视听。同时，还要用自己的眼睛去注意观察反映对方内心世界的每一个细微动作、仪态举止、神情姿势。所有这些，都能提供线索，帮助自己去发现寄寓于对方一言一行背后的愿望和要求。

譬如，我常常听到对方这么说：“顺便提一下……。”说话的人试图给人一种印象，似乎他要说的事情是碰巧想起来的。但是，十有八九，他所说的事情恰恰是非常重要的，是事先计划好的。随便这么一说，看起来漫不经心，其实，这只不过是故作姿态而已。因此，对这种言不由衷的把戏一定要善于识破。

有时候，一些人常用这些辞句来提起话头，诸如“说真的”、“说实在”、“坦率地说”，在这种情况下，我们往往应从反面去理解对方的“动听”的言辞。事实上，这些动听言辞既不“坦率”，也不“老实”，更不“真诚”，它只不过是一种屡见不鲜的掩饰而已。

另外，你可以根据对方怎么说，而不根据他说什么，去发现其态度的变化。假定谈判一直顺利进行，气氛融洽，大家都以“老张”、“宋先生”、“朱小姐”、“小林”等称呼，甚至直呼其名。突然，一方以严肃的神色敬称“林经理”、“苏先生”等，就是气氛趋于紧张的信号，有时甚至意味着僵局的开始。

“不怕鬼”的故事

在《中美上海公报》将要发表的前夕，美国的国务卿罗杰斯，对已达成协议的公报草案不满，说要在上海“大闹天空”。周总理考虑再三，决定去拜访罗杰斯。当周总理来到罗杰斯居住的上海某饭店时发现，罗杰斯被安排住在十三层，而西方人特别忌讳“13”。周总理面对满脸怒容的罗杰斯以及他手下的专家们，心平气和地说：“这次中美两国打开大门，是得到您主持的国务院支持的。几十年来，国务院做了不少工作。我尤其记得，当我们邀请贵国乒乓球队访华时，贵国驻日本使馆就英明地打开绿灯，你们的外交官很有见地……”

罗杰斯转怒为笑，说：“周总理也很英明。

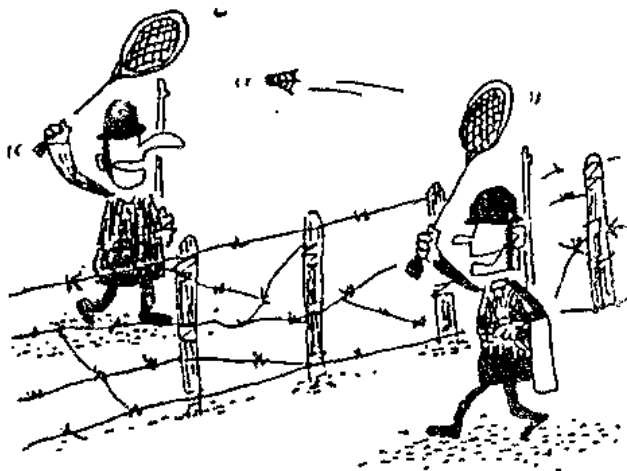
我真佩服你们想出邀请乒乓球的招儿，太漂亮了！”

“有件很抱歉的事，我们疏忽了，没有想到西方风俗对‘13’的避讳。”周总理转而风趣地说，“我们中国有个笑话，一个人怕鬼的时候，越想越可怕，等他心里不怕鬼了，到处上门找鬼，鬼也就不见了……西方的‘13’就象中国的‘鬼’。”众人哈哈大笑。

周总理走后，罗杰斯的助手问：“怎么办？还找麻烦吗？”罗杰斯摇摇头说：“算了吧。周恩来这个人，真是令人倾倒。”

为了说服罗杰斯，周总理先采用赞美的方法，消除他的怒气，紧接着，用诙谐幽默的语言，风趣机智地讲了个中国“怕鬼”与“不怕鬼”的故事，引出了众人的笑声。在笑声中，取得了谅解。

看来，幽默的语言在谈判中的作用是不可低估的。它不仅使人富有风度和魅力，而且能帮人们打开成功的大门。因此，在某种意义上，我们可以说，幽默风趣、妙语连珠、谈笑风声，可以使谈判双方很快熟识起来，从而在彼此之间建立一种良好的互动关系。当然，不容忽视的是，幽默有时候甚至是打破紧张局面，创造



和谐气氛的有力武器。

真可谓：谈笑间，檣櫓灰飞烟灭。

你并不比总统夫人差

在华侨商店里，一对外商夫妇对一只标价8万元的悲翠戒指很感兴趣，但由于价格太贵，犹豫不决。售货员见此情形立即主动上前介绍说：“法国总统夫人也曾对它爱不释手，只是因为价钱太高没买。”这对夫妇一听此言，好胜之