

双赢心理

与

双赢技巧



邱丽莉 著
安徽人民出版社

B848.X

Q81

双赢心理与双赢技巧

SHUANGYING XINLI YU SHUANGYING JIQIAO

安徽人民出版社

责任编辑 杜宇民
责任校对 曹芝兰
装帧设计 宋文岚

图书在版编目(CIP)数据

双赢心理与双赢技巧/邱丽莉编著. —合肥:安徽人民出版社, 2000. 3

(心理阶梯丛书)

ISBN 7-212-01668-3

I. 双… II. 邱… III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 72713 号

双赢心理与双赢技巧

邱丽莉 著

出版发行:安徽人民出版社

地址:合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编:230063

经销:新华书店

印刷:铁四局印刷厂

开本:850×1168 1/32 印张:9.75 字数:225 千

版次:2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-212-01668-3/G·267

定价:15.00 元

印数:00001—05000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

目 录

双赢概览

1 双赢概述..... (3)

1.1 双赢的含义..... (3)

1.2 双赢的原则..... (7)

1.3 双赢是一种艺术..... (14)

2 双赢之道..... (16)

2.1 准备阶段..... (16)

2.2 导入阶段..... (28)

2.3 交锋阶段..... (35)

2.4 僵持阶段..... (37)

2.5 让步阶段..... (38)

2.6 签约阶段..... (39)

3 双赢心理..... (42)

2 双赢心理与双赢技巧

- 3.1 需要与动机..... (43)
 - 3.2 需要层次论..... (47)
 - 3.3 双赢与需要..... (49)
-

双赢筹划

- 4 前期工作..... (59)
-

- 4.1 心理准备..... (59)
 - 4.2 可行性分析..... (62)
 - 4.3 挑选人员..... (64)
 - 4.4 替代方案..... (78)
 - 4.5 实战模拟..... (82)
-

- 5 了解对手..... (86)
-

- 5.1 了解对手的重要性..... (86)
 - 5.2 获取对手信息的原则..... (90)
 - 5.3 获取对手信息的内容..... (94)
 - 5.4 获取对手信息的方法 (104)
 - 5.5 获取对手信息时的误差及其克服 ... (121)
-

双赢技巧

- 6 报价技巧 (129)
-

- 6.1 报价的一般原理 (129)

6.2	先报价与后报价	(130)
6.3	报高价法	(135)
6.4	加法报价法	(138)
6.5	除法报价法	(139)
6.6	挑剔还价法	(140)
6.7	中途变价法	(143)

7	让步技巧	(146)
---	------------	-------

7.1	让步策略	(147)
7.2	让步类型	(148)
7.3	让步十法	(152)
7.4	让步时机与幅度	(164)
7.5	让步注意事项	(166)

8	拒绝技巧	(175)
---	------------	-------

8.1	姿态拒绝法	(176)
8.2	提问拒绝法	(177)
8.3	服务拒绝法	(179)
8.4	“无法”拒绝法	(180)
8.5	“无理”拒绝法	(182)
8.6	预言拒绝法	(183)
8.7	赞同拒绝法	(184)
8.8	言他拒绝法	(185)
8.9	沉默拒绝法	(186)

9 利用时间的技巧 (188)

- 9.1 神秘的生物钟 (188)
 - 9.2 选择恰当时机 (193)
 - 9.3 争取时间十法 (195)
 - 9.4 作“时间圈套” (199)
 - 9.5 让时间说话 (206)
-

10 选择地点的技巧..... (208)

- 10.1 人人喜欢主场..... (209)
 - 10.2 努力争取主场..... (210)
 - 10.3 如何选择客场..... (214)
 - 10.4 重要的“第三者”..... (214)
 - 10.5 让地点作证..... (216)
 - 10.6 “坏地点”之用..... (218)
-

11 环境布置与安排的技巧..... (219)

- 11.1 巧安谈判桌..... (219)
 - 11.2 妙设座位次序..... (223)
 - 11.3 温度·颜色·音乐..... (226)
-

双赢策略

12 进攻策略..... (231)

12.1	先声夺人·····	(231)
12.2	妙语惊人·····	(234)
12.3	利益诱导·····	(237)
12.4	投其所好·····	(238)
12.5	欲擒故纵·····	(240)
12.6	出其不意·····	(242)
12.7	声东击西·····	(243)
12.8	兵贵神速·····	(245)
12.9	故布疑阵·····	(248)
12.10	化整为零·····	(249)
12.11	夹叉射击·····	(251)
12.12	层层剥笋·····	(252)
12.13	疲劳会战·····	(253)
12.14	车轮战术·····	(254)
12.15	软硬兼施·····	(256)
12.16	浑水摸鱼·····	(257)
12.17	“升格”策略·····	(258)
12.18	示假隐真·····	(259)
12.19	限定期限·····	(261)
12.20	最后通牒·····	(263)

13 防御策略····· (269)

13.1	以退为进·····	(269)
13.2	模棱两可·····	(272)
13.3	据理力争·····	(275)

13.4	取矛制盾.....	(277)
13.5	以毒攻毒.....	(280)
13.6	反客为主.....	(283)
13.7	大智若愚.....	(285)
13.8	装痴不癫.....	(286)
13.9	暗度陈仓.....	(289)
13.10	巧踢皮球	(290)
13.11	情绪爆发	(292)
13.12	弄假成真	(293)
13.13	田忌赛马	(294)
13.14	哀兵必胜	(295)
13.15	引起竞争	(296)
13.16	示弱取胜	(297)
13.17	绵里藏针	(298)
13.18	不开先例	(299)

主要参考书目.....	(300)
-------------	-------

后 记.....	(302)
----------	-------

双 赢 概 览

- 一切成功、圆满的洽谈结果,都应达到双赢,即每一方都是胜者。
- 人们因不同的目的、不同的需要而进行洽谈,又因不同的目的、不同的需要而使洽谈实现双赢。
- 双赢的实现是一个艰苦的洽谈过程,更是一种艺术的创造过程。
- 谈判就像分苹果一样,双方都想得到最大的那一块,都想尽可能地占对方的便宜。
- 就像“一千个读者就有一千个林黛玉”,“一千个读者就有一千个哈姆雷特”的艺术审美原理一样,对于同一件事,不同的人去谈判,就会有不同的结果、不同的效益。
- 洽谈是社会竞争的润滑剂,是处理人际关系的有效工具,是人类保护和获取利益的手段。
- 可接受目标的实现,就意味着双赢的实现。

1

双赢概述

人们日常生活中的社会交往,不可避免地会产生这样或那样的冲突。解决冲突的办法很多,但通过协商、洽谈来寻求双方(多方)都能满意的结果,则无疑是一种理想的办法。这就是人们日常所说的“双赢”。

1.1 双赢的含义

双赢,即冲突各方通过协商、洽谈,达到消弭冲突并化解矛盾的结果,使各方皆大欢喜、各有所获。其历史可追溯到原始社会。原始社会是人类历史上第一个社会形态,延续约数百万年之久。在它形成、完善直至解体的过程中,原始人不仅以生产资料公有制为基础,发展了生产力,创造了许多生产形式,而且伴随着生产的发展和进一步分工,也创造了人类最初的洽谈形式。在氏族公社的末期,由于生产力的发展,出现了私有财产,出现了交换。当一个原始人手牵着一只羊与另一个原始人交换鸡和蛋时,到底是能够换到3只鸡和10个蛋,还是换到3只鸡和20个蛋,两个人就会进行洽谈、协商,甚至讨价还价,最后两人都能满意:一个人得到了羊,而另一个人则得到了鸡和蛋。

在现代社会,通过洽谈和协商来解决人们之间利益与看法

不一致的做法,已经渗透到人们的家庭、伦理关系中,渗透到人与人之间的交往中,渗透到集团与集团、组织与组织、国家与国家、地区与地区之间的政治、军事冲突中,渗透到各种意识形态、文化模式的交流中。

在今天,虽然以实力、权利和地位来威胁或胁迫对方服从的实例依旧存在,但是现实生活中更多的是个人和个人、个人和组织、组织和组织、国家和国家之间以平等的地位,通过有效的洽谈来解决利益的冲突。古罗马时代只要有权力就能迫使对方屈从于自己的做法,已不复存在了。不同肤色的人种,不同宗教信仰的民族在法律上是平等的,从而可以通过洽谈来解决种族、信仰、民族利益的冲突。

因此,我们认为:双赢是人们为了解决冲突而与他人交换意见、相互磋商,其结果能够最大程度地满足参与各方的相关利益的一种行为。

由此可以看出,双赢具有以下含义:

第一,双赢必须是双方或多方进行信息交流的行为。洽谈在个人间进行,但他们或者是代表自己,或者是代表着有组织的团体。也就是说,参加洽谈的人至少是来自两个不同的利益集团或代表两个不同的群体。世界上任何一次洽谈,至少需要要有两个人参与,否则就无从洽谈了。本书所涉及的,一般是双方之间的洽谈,即洽谈是在两个人之间或两个人所代表的社会团体之间进行的。

第二,双赢是以某种利益需求的满足为预期目标的。也就是说,人们之所以要进行洽谈,是为了满足某种需求,而这种需求的满足又需要对方作出某种程度的让步或给予帮助。洽谈的中心任务是一方企图说服另一方接受或理解自己的观点以及所维护的己方的基本利益。譬如,我们日常生活中的买卖活动,买

的人都想尽量买到价钱便宜、质量又好的东西,而卖的人则都想尽量使自己的东西卖个好价钱,因而买卖双方就不免会进行一番讨价还价。这是人们在追求经济利益时的一种常见的表现。当然,作为洽谈的双方都会有自己的需求,都会有自己的追求目标,所以,在进行洽谈时,双方都应当相互理解,为建立持久的利益关系和沟通交往而努力。

第三,洽谈是双方进行信息交流、磋商协议的一种过程。洽谈必然以冲突为前提。现代科学技术的发展,火车、轮船、飞机等交通工具的发明,缩短了人们之间的空间距离。电报、电话、电视乃至光电通讯的出现,加快了人们之间进行社会交往的速度,世界正变得越来越小。伴随着人们交往活动的次数和频率的增加,人们在交往中难免会发生这样或那样的冲突。冲突如何解决?很多时候需要进行洽谈。因此,洽谈就是一种双方观点互换的过程。参加洽谈的双方必须首先陈述自己的观点。通过对自己观点的表达,可以发现和寻求双方的共同点,并且以这些共同点作基础,就双方所表达出来的不同点进行不断的磋商和协调,最后达成一致。

因此,双赢不仅仅是一种结果,更为重要的是它体现在追求这一结果的过程之中。

第四,双赢是旨在满足人们之间或组织之间相关利益的一种行为和交际活动。由于人们所处的自然环境和社会环境存在着差别,由于人们的思想素质、文化素质、道德素质等不平衡,由于人们的心理发展状况呈现不同的层次和水平,决定了人们在所追求的需要和所维护的基本利益方面的不一致。一些人所要追求的需要,可能不是另一些人也要追求的;一些人所要维护的基本利益,可能和另一些人想要维护的基本利益相反。当一些人希望自己所追求的需要和所维护的基本利益得到另一些人的

理解、允许或接受的时候,就可以考虑采取一种方式使双方达到沟通,进行协商对话,这就是洽谈。所以,洽谈是双方在观点、利益或需要等方面既有一致性又有差异性的时候才开始的,并且总是围绕着促进双方改善原有的关系、建立新的良好的关系,从而谋求更多的一致性、和谐性和协调性这一议题而进行的。正规的洽谈通常称之为谈判。

不可否认,有些洽谈最后会以破裂而告终,双方利益没有能够找到一个“共同点”,互不让步,因而使其没有理想的结局。但是,更多的情况下,我们可以看到,洽谈以“双方皆赢”的方式结束。而“双方皆赢”的洽谈便是一种成功的洽谈。

成功的洽谈,是谈判各方都能得到自己想得到的利益,虽然获得的这种利益与自己一开始所提出的目标可能会有差距,但作为洽谈的各方来讲,都能彼此接受,能够满足自己的最低目标,因而,洽谈达成协议就不足为奇了。

为此,国外一些专家提出了“双胜原则”。所谓“双胜原则”,就是在洽谈中兼顾双方的立场,使双方通过洽谈都能取得胜利。当然,作为洽谈的己方总是想通过洽谈尽可能地多获得一些利益。但是如果企图“赶尽杀绝”,那无疑是一种“杀鸡取卵”的“一锤子买卖”。

因此,在洽谈过程中,即使你处于有利的地位,也要适当地给对方让一些利,这样做是符合“双胜原则”的。一般说来,洽谈的结果无非是如下三种:一方胜、一方败,双败,双胜。从一方胜、一方败的情况来看,胜的一方占尽便宜,输的一方吃了大亏。不管是己方还是对方,胜的一方为了获得胜利而不择手段,达到了目的;但输的一方也会处心积虑,随时准备反击。况且,这种绝对不平等的情况是不可能保持长久的。从双败的情况来看,洽谈的双方都没有达到目的。而双胜的情况无疑是最好的一种

结果。可以这样说,双胜是洽谈的最高境界。

有这样一个故事:有兄弟两人,为了分一个苹果而争吵不休。两个人都坚持要大的那一块,而且两个人都对对方切苹果表示担心:切不匀。家长无论如何劝说也不能把他们二人说服。最后,有人出了这样一个主意:由其中的一个人切苹果,然后由另一个人先挑。兄弟俩都觉得这个办法很合理,于是,他们都同意这种公平合理的分法。

这个故事可以说是很好的案例。洽谈就像分苹果一样,双方都想得到最大的那一块,都想尽可能地占对方的便宜。若让“第三者”来切苹果,这个人也难以切得均匀;若采用别的方法,如“抓阄”,那么,抓到大的无疑会高兴,而抓到小的则会失望。

那么,如何才能使两人分吃的苹果尽量均匀,从而使都想得到大一点的那个人没有意见呢?由其中的一个人切,由另一个人来挑无疑是理想的办法。切苹果的人获得了主动权,但他只获得了一半的权力,而挑选苹果的权力则在另一方。也就是说,另一方也有主动权。因此,切苹果的人丝毫不敢马虎,他会力求切得一样大小均匀,生怕自己吃亏。而如果真的切开的苹果有大有小,大的被对方先挑走了,便宜让对方先占去了,那么他也会心甘情愿,因为他是已经尽自己的最大能力来切苹果的。可见这个建议,能够使兄弟二人利益均沾,各取所需,从而达到皆大欢喜,这是最好的分苹果的办法。这件案例用在洽谈中,说明任何洽谈都不一定非要你胜我败,而是可以找到一条双方皆胜的路子。一切成功圆满的洽谈结局,每一方应该都是胜者。

1.2 双赢的原则

双赢的原则也可以说是进行洽谈时的指导思想、基本准则。

洽谈具有不同的层次、不同的类型、不同的方式、不同的内容,但无论何种层次、何种类型、何种方式、何种内容的洽谈都是双方或多方互相利用、谋求利益、满足各自需要的合作过程。一切成功的洽谈,都应该是双方或多方共同努力的结果。

洽谈能否成功,能否取得预期的效果,关键在于洽谈人员能否在洽谈活动中坚持和遵守洽谈的基本原则。洽谈的原则主要有:

第一,平等互利原则。这是指当事人在享受平等权利、承担平等义务的基础上进行洽谈,以求取得对各自都有收益的结果。

洽谈是达成协议的手段,最后结果是得到各自所需要的东西。由于这种所需要的东西只有通过洽谈的方式来得到满足,只有取得对方的同意与认可才可以得到,因此,可以说,洽谈实际上就是双方互相利用的过程,是各自用自己的优势作为交换条件,换取对方的优势来满足自己。我们很难想像,一场洽谈中的某一方获利,而另一方一败涂地,受到了很大损失,或者双方都一无所获,而洽谈竟然能够成功。

应该说,洽谈的双方在法律地位上享有的权力、义务应一律平等。不论单位大小、实力强弱都要坚持互利的原则。实际上,洽谈一旦成功,双方的利益是相互依赖、相互制约的。这种相互依存性越强,双方越能体现出互惠性。

要想做到利益互惠必须要平等相待。洽谈中出现不同意见、不同观点是不可避免的,但只能通过协商加以解决,而决不能采用强硬、胁迫的手段将自己的意志强加于人。洽谈中最忌讳的是一方只享受权利而不尽义务,而另一方只尽义务而不享受权利。不平等的结果必然会出现以上压下,以大欺小,以强凌弱的局面。那种总想挖别人墙脚的人,只会搬起石头砸自己的脚。