

必勝談判

It can unlock the door
appraisal of reality
do we fail to get
ward our nego-
ning or an
information
which



讓我們不要畏懼談判
也永遠不要對談判掉以輕心

陳受瑜 / 編

經濟管理叢書 01 餘耀山出版

Negotiate Anything
More on the Win-Win
technique



F710

()

經營管理叢書01

必勝談判

陳曼玲／編

條路出版社



A0739994

F710
0452

經營管理叢書

①

必勝談判

編者 陳曼玲
出版者 絲路出版社

地址 台北市(10638)瑞安街一八〇巷四弄四號四樓

電話 (〇二)七〇四一一三三・三二五三三七九

傳真 (〇二)七五五三〇五

郵撥 一三六〇八三六二 絲路出版社

初版
定價 一九九四年六月
新台幣一六〇元行政院新聞局局版臺業字第四一、二八號
版權所有・翻印必究

(缺頁、破損、倒裝 請寄回更換)



國立中央圖書館出版品預行編目資料

必勝談判 / 陳曼玲編著. --初版.--臺北市
：絲路, 1994 [民83]

而：公分. --(經營管理叢書；01)

ISBN 957-787-002-3 (平裝)

1. 商業談判 2. 銷售

494

83003108

一個人如果想在社會上出人頭地，除了本身的理想外，更重要的是實行這項理想的周詳計劃，和實現的毅力與決心，無論原本的計劃有多麼的完美無缺，如果交到沒有實現能力者的手中，只有平白地糟蹋掉。相反地，如果能巧妙的經由推動助力——高明的談判能力，便可能呈現出另一番燦爛的風貌。

談判，不一定是在會談桌的兩端正襟危坐，唇槍舌劍的你來我往。我們的生活中，幾乎每天都要面對談判，在辦公室與同事相處，在菜市場與小販討價還價，在家中與父母、子女溝通，甚至於，銀行房屋貸款的利率議價，開車違規向交通警察求情，無時無刻不是在談判。

今日世界不再是即使抱著勤奮的工作意念，也無法獲得溫飽的時代，一般人都能夠享受到充分的物質生活。

在往後的日子裡，一個人若是缺乏談判能力，無論他有多麼卓越的才華，仍無法在社會上生存。空有才能卻缺乏談判能力，就像是一粒未經琢磨的鑽石，永遠無法閃耀出璀璨奪目的光芒。

換句話說，生存就是和社會談判，每一項交流活動或多或少都含有某種程度的談判要素。

成功的談判，可以化歧見為共識，化戾氣為祥和；失敗的談判，造成難以收拾的破裂場面。談判需要學習，更需要磨練，本書集各式談判的精華與先進謀略，使你由生澀的門外漢變成專家級的好手，在人生旅途中，無往不利。



波音傳奇—— 航太業的拓荒者

羅伯·瑟林／著

張連康／譯

定價：350元

波音公司的噴射客機足跡遍及五大洲、七大洋，本書詳述了波音這家公司四分之三世紀中的歷史，也點點滴滴道盡了波音每位掌舵者胸懷天下的抱負。



苦甜—— 走過近代中國

李雷詩／著

李璞良／譯

定價：300元

從清末迄「天安門事件」，活了一個世紀的女主角——苦甜，在歷經天災人禍與民生不聊生的戰亂下面對愛情、家庭及戰爭時所表現出的勇氣與智慧。



幸運之子 —— 1992年普立茲獎

路易士·普勒／著

張連康／譯

定價：240元

滿腔熱血報國的普勒，一夕之間失去了雙手與雙腿。他的故事不僅吶喊出退伍軍人的悲情，更渲洩出傷殘者沈淪冰封的感情。他如何擺脫夢魘與酒精活下去？

—— ◎獨家授權中文版◎ ——

經典鉅著·絲路推薦

F710

C 001

經營管理叢書01

必勝談判

陳曼玲／編

條路出版社

出版導言

經濟學家嘗謂：「宇宙的資源有限，而人類的慾望無窮，如何將有限的資源予以充分利用，以滿足人類無窮的慾望，則屬於經濟學的範疇了。」其實，按更廣義的解釋，人類也算是種堪利用的資源，如果這樣的話，那麼前句的「經濟學」也可以改稱為「管理學」了，無怪乎「管理學」被稱之為當今世界的「顯學」，上自達官貴人，下至販夫走卒，都欲一窺其堂奧。

由於時代的不斷演變，人、事、物的關係日益複雜，當然其間的衝突與摩擦亦隨之而起，爲了有效掌握前述有限的資源，以達福國淑世之目的，則非仰賴管理不可，否則，有朝一日人類一定會步上脫序混亂及分崩離析之途。

另一方面，中國人普遍存有「寧爲雞首，不爲牛後」的心理，使管理的人與被管理的人之間一直缺乏良性的互動關係及正確的行事準則，這也造成社會大眾對管理學的需求日益殷切，當然，也使得每個人皆欲進入管理的殿堂。

可惜的是我們台灣卻把它視為是學院內傳道授業的學科，凡夫俗子及離校多年的人均緣慳一面，使得它原本通俗的本質被冠上一層曲高和寡的神祕面紗，而無法普遍的和生活密切的結合在一起。

本社出版一系列的【經營管理叢書】，正是要協助你走進管理的世界，使它不再教條化與空洞化，而是十分生活化與通俗化的和我們大家緊緊繫在一起。

管理學的探討並不是公司主管才有的專利，主管固然可以利用它使企業步上軌道，而一般人也可利用它來達到「修身」「齊家」的目的，至於政治家們更可藉它來達到「治國」「平天下」的理想境界，這不是侈言高論，也不是夸夸而談，只要你用「心」去閱讀，則必能完成自己對生命的期許，並進而創造出家庭、企業及社會更新的一面。

在現今經營管理書籍汗牛充棟之時，本社竭力挑選出足堪代表的著作引介國人，希望在資訊爆炸的今日世界，中國人經營管理的觀念能不落人後，對於社會再教育一盡棉薄之力，並以「溝通中西文化的現代絲路」自許。

絲路出版社編輯部
謹誌

前言

在商業掛帥的現今社會中，談判真可說是人與人交往不可或缺的技巧。無論是公司內部的疏通協調甚或國與國之間的國際交涉，談判能力的良否關係著勝敗的關鍵，這可是一點也不言過其實。

儘管在傳統的人格養成教育中，談判並不受重視。然而，在全球化經濟的日益進展中，在往後的商業行為上，高妙的談判能力正是每一位企業家所追求的。

提到談判的技巧，大都是以美國式為主，不僅不適用於東方人的風俗民情，也有過於理論化的傾向。

商業界的工作不只是不分業種、業界，連活動範圍也是遍及全世界。當然，談判也必須以各樣的人為對象，或許就是因為如此，談判與從商者有著密不可分的關係。不論在哪一種行業，不論哪一個國家，交涉的共通點就是不能以原則性的理論或因應某一種情況的技巧來規範之。

總之，談判雖然是互相揣測對方的心意以圖達到故弄玄虛的效果，但最終的目的還是真心與真心的接觸，心與心的妥協。不論多困難的交涉，只要能夠發自內心地全力以赴，在經過無數次的實際演練之後，即使是面對頑強的對手，最後也能讓他由衷地贊同你的意見。

由衷的妥協並非直接地切入主題，而是必須將對方有正面影響的情報傳遞出去，使自己說出去的話緊緊地扣住對方的心絃，並讓對方信賴你的誠意，如此便是將談判變成達成最終目的的信念與力量。

因此，要加強談判能力並不僅只是吸收知識，更要不斷地增加實務經驗。本書就是蒐集了各個優秀銷售人員利用各種技巧，從專業知識到時事分析，進而說服對方達成交涉目的的各種經驗而成的。

希望這些具有豐富經驗之實務專家的經驗談能有助於提高銷售人員的談判能力。

目錄

出版導言 3

前言 5

第一章 周密的準備 13

- (1) 事前調查對方的興趣與嗜好，並充份活用 14
- (2) 交涉的成功與否取決於事先的沙盤推演是否完備 19
- (3) 傳統式的商業慣例不適用於國際性的戰場 23
- (4) 入鄉隨俗「看、聽、聞」 25
- (5) 一搭一唱地表演對口相聲來營造現場和諧的氣氛 29
- (6) 守住公司的利益是交涉的大前提 31
- (7) 不探查對方的真意就難免碰釘子 35
- (8) 不是成交就可以了，對方的有效情報也要充份掌握 39

第二章 好的開始 43

- (1) 第一印象與禮儀的重要 44
- (2) 先讚美對方並從愉快的話題開始 47
- (3) 和大人物交涉時要精神飽滿地直接表達自己的意思 50
- (4) 對強悍的對手要以虛張聲勢取勝 54
- (5) 站在對方的立場設想是交涉的出發點 58
- (6) 深入探查對方的想法與要求 62
- (7) 擔任窗口接洽工作的人能夠提供有利的情報 66
- (8) 交涉由下交際由上 69
- (9) 愈給大公司接洽人員面子就對自己愈有利 73
- (10) 讓自己的能力受到肯定 77
- (11) 對顧客說明有利特性時要找出優先順序 80
- (12) 金錢以外的「看不見的利益」也是致勝先機 83
- (13) 僅此一回的交涉更要謹慎行事，不留悔恨 85

第三章 正式上陣的要訣 89

- (1) 交涉首重效率，拖泥帶水反而不利 90
- (2) 轉弱爲強的祕訣 94
- (3) 即使未明白地說「不」，也能達到「不」的效果 97
- (4) 在凡事講求契約的國家大可暢所欲言 100
- (5) 情報傳遞的經過也可能提昇自己的形象 105
- (6) 找出交涉的致勝關鍵並以此來扣住對方的心絃 109
- (7) 「個人的情面」也會成爲決定因素 112
- (8) 面對三角糾紛時，最好採取中立以避免損失 115
- (9) 未到最後關頭決不輕言價格 118
- (10) 對付頑強的對手最好採取動之以情的作法 121
- (11) 有時必須像隻狐狸般狡猾地瞞過所有的人 125
- (12) 使用外語要抓住竅門 128
- (13) 記錄在長期的交涉中舉足輕重 131

(14) 看透對方的本事乃是重要的交涉能力 135

(15) 注意最後的決定性言辭 139

(16) 以雪中送炭的方式放長線釣大魚 143

(17) 即使穩操勝算，還是別忘了給對方表現的機會 146

(18) 勝敗不必急於一時 149

(19) 交涉必須要能夠冷靜地忍受等待 153

第四章 反敗為勝的關鍵 159

(1) 遇到麻煩或抱怨時，最重要的是不逃避 160

(2) 碰到麻煩時迅速地採取行動來表示自己的誠意 162

(3) 交涉的勝敗取決於遭到拒絕之後的決心 166

(4) 面對僵局時，再重新回顧整件事情的經過 174

(5) 以婉轉的說詞表達拒絕之意 177

(6) 面臨互不讓步的窘境時，請有影響力的第三者解決 179

(7) 以上可做為解救危機的最後王牌 183

第五章 交涉由零開始 189

- (1) 平常就積極地配合對方 190
- (2) 工作搭檔的重要性中外皆然 194
- (3) 建立良好的人脈，以備不時之需 198
- (4) 交際應酬是有助於交涉運作的潤滑油 202
- (5) 和管理階層交涉必須先從其身邊的秘書或親信下手 210
- (6) 不要只對負責人下功夫，應積極地到現場蒐集情報 206
- (7) 公司內也要建立良好的的人脈 214

