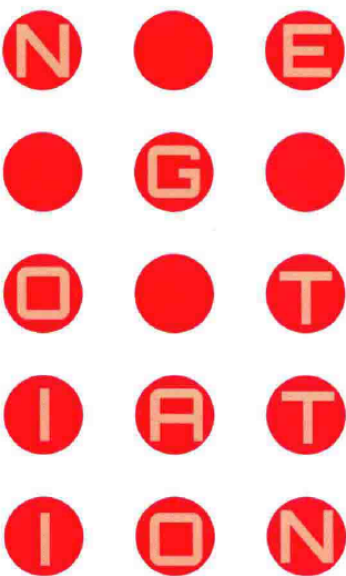


高情商者 会谈判

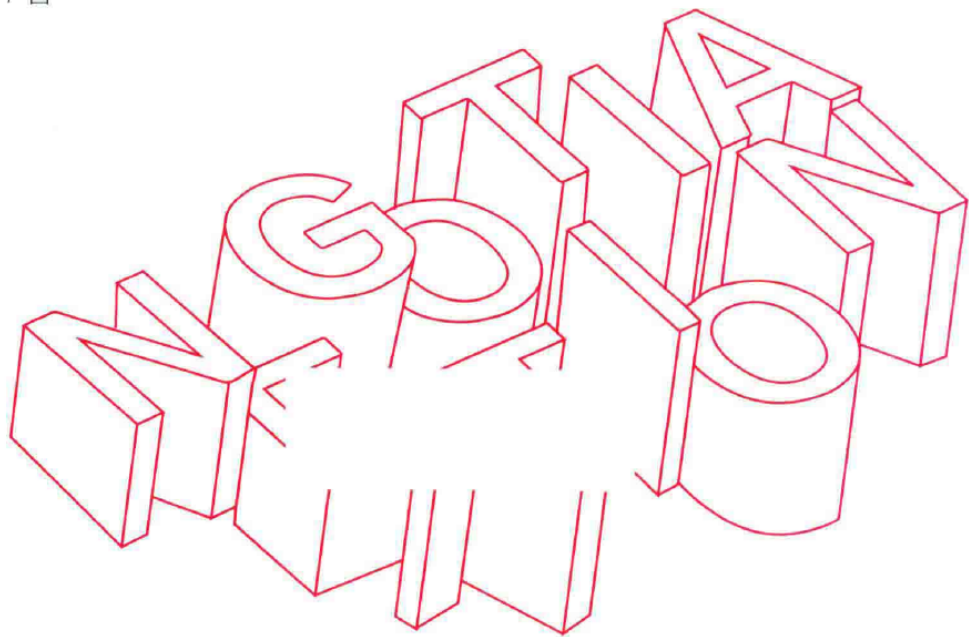
高情商+会谈判=100%竞争力

洞察形势，看尽得失，
以直接有效的手段达到目的
突出重围，占据主场，
成为光彩夺目的谈判之王

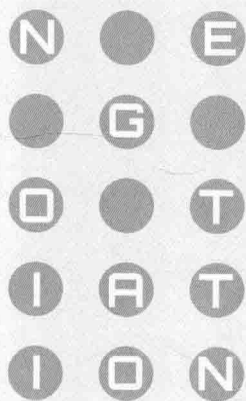


冯岳宁 / 著

攻破心防
打破僵局
适度让步
劣势突围



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



高情商者 会谈判

冯岳宁 / 著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商者会谈判 / 冯岳宁著. —北京:

中国法制出版社, 2018.12

ISBN 978-7-5093-9729-9

I. ①高… II. ①冯… III. ①谈判学—通俗读物

IV. ① C912.35-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 205118 号

策划编辑: 陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

责任编辑: 陈晓冉 冯 运 (fengyun1s@126.com)

封面设计: 周黎明

高情商者会谈判

GAOQINGSHANGZHE HUI TANPAN

著者 / 冯岳宁

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市国英印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2018 年 12 月第 1 版

印张 / 14.75 字数 / 190 千

2018 年 12 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-9729-9

定价: 39.80 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 010-66054911

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

前言



P r e f a c e

谈判桌上从来都不光有语言。不管是风云变幻的商场，还是暗潮汹涌的职场；不管是潜移默化的说服，还是强势灌输，谈判都是有准备、有技巧、有取舍的竞技。

谈判是谈判人员优秀个人魅力的大比拼。

谈判是刀光剑影或暗流涌动的无数交流技巧的比拼。

谈判是在或融洽热情，或严肃紧张的氛围下的拿捏对方脉门，对症下药的布局。

谈判是双方立场、价值观、文化背景的碰撞、交锋和利益的争夺与分配。

谈判是以对话取代对峙，以共识取代输赢，是在实现自身利益最大化的前提下让对手感觉到自己在交锋中取胜，而不是栽了大跟头。

谈判，是智商的较量，更是情商的较量。优秀的谈判者既是才华灼灼、智力超群者，又是善沟通、会观察、会看透人心、投其所好的高情商者。

低情商的谈判者或者以最强硬的态度咄咄逼人，三言两语就激起对方的反抗意识，白白将大好形势丢失，

即使成功了也可能招致报复，深深伤害双方的良好关系；或者唯唯诺诺、随声附和，既不敢争取利益，也不擅拒绝不合理要求，空将主动权交给对方。

高情商的谈判者不以金钱为核心，却能得到更多。他们不动声色的几句话，可以于纷乱局势中力挽狂澜，使宾主相谈甚欢，将纷争、不甘、冲突消于无形，让对方心理失守，全然臣服，心甘情愿、心悦诚服地做出让步。

生活中处处有谈判，人人皆是谈判官。做一个高情商的谈判者，你才能够在竞争中所向披靡。本书从谈判准备入手，直击谈判开局、谈判交锋、谈判突破、谈判终局的全程，结合生动的谈判案例，阐述了高情商者的沟通技巧、谈判攻略，尽显高情商谈判者的风采和绝佳表现，给你以直接、清晰、实用的指导，使你快速提升强者气场，在信息纷纭中透视谈判取胜的关键。

读本书，你将学会读透人心，看尽得失，以最直接有效的手段达到目的；

读本书，你将占据主场，拥有足够的领导力和沟通能力，在谈判中处于有利位置。

希望在不久的将来，你会突出重围，成为光彩夺目的谈判之王。

目录



Contents

第一章 做好准备：高情商者谈判不打无准备之战

- 有多了解对手，就有多少赢的可能 / 002
- 天时、地利、人和，制胜谈判缺一不可 / 005
- 高情商者会以最好的形象面对谈判 / 008
- 精选己方人员，组成最佳谈判阵容 / 012
- 选对谈判“领头羊” / 015
- 不可忽略“小座位”的“大讲究” / 018
- 制订多个不同的谈判方案 / 020
- 心情糟糕时最好避免谈判 / 022

第二章 开局破冰：高情商者善于营造和谐的谈判氛围

- 发挥名片的“正当性威力” / 028
- 找到对的人，才能说对的话 / 030
- 寒暄得体：无穷之意在言外 / 032

- 用绝妙的开场白赢得对方好感 / 035
- 学会使用微笑这门世界性语言 / 037
- 一开局就表明自己的合作诚意 / 039
- 抛出技巧性问题，摸清对方底细 / 042
- 开局话题围绕对手兴趣展开 / 044

第三章 言语交锋：高情商者用技巧掌握谈判主动权

- 厘清思路，用“PREP”法组织发言 / 050
- 让对方说“是”的谈判法 / 052
- 会说也要会听，听出对方的“虚实” / 054
- 缩小认知差距，把话说到对方的心坎上 / 058
- 用数据和事实说话，提升权威性 / 061
- 讲个故事，消除谈判枯燥感 / 064
- 谨慎回答对方的首次开价 / 067
- 随意打断对手可能出现反效果 / 070
- 换一种说法，让对方跟着你的思路走 / 072
- 善用“得寸进尺效应” / 075
- 谈判时说话留点余地 / 078
- 注意言辞，不轻易亮出底牌 / 080

第四章 攻破心防：高情商者能够捏住对方的“脉门”

- 用恭维话给对方戴顶“大帽子” / 086
- 给予情感补偿，让对方恢复理性 / 089
- 换个角度，以对方的观点说服对方 / 091
- 适当换位思考，多说一句“假如我是您” / 094

善用激将法 / 097

利用逆反心理，顺水推舟，将计就计 / 100

以情动人，尤胜以理服人 / 103

旁敲侧击，先探虚实 / 105

第五章 施加压力：高情商者适时打消对方气焰

制定超负荷日程，使对方筋疲力尽 / 110

使巧计拖延，慢节奏损耗谈判时间 / 113

红白脸策略使谈判进退更有节奏 / 116

车轮大战，轮番辩论给对方沉重压力 / 119

钳子策略：简单的话语 + 必要的沉默 / 122

态度友善地坚决否定，使对方主动让步 / 125

当机立断，指出对方行为的不当之处 / 128

用时间期限发出有力的“最后通牒” / 130

第六章 打破僵局：高情商者巧妙化解谈判矛盾

避免对峙，谈判才有后路 / 136

巧用幽默化解谈判难题 / 139

沉默是应对挑衅的最好武器 / 142

场面失控，也要控制好自己的情绪 / 145

“难得糊涂”，应对难堪境地 / 147

引入调解人以打破僵局 / 150

必要时暂停，让双方冷静 / 153

第七章 适度让步：高情商者将妥协当作最好的进攻

采取欲擒故纵的方式让对手让步 / 158

一开始就提出较多的要求，为让步预留空间 / 161

用让步拉动“人情” / 164

让步不宜早也不宜晚 / 166

掌握好让步幅度，避免变得被动 / 169

强调共识，促使谈判成功 / 171

以退为进，在形式上满足对方需要 / 174

认清自己的底线，让步才能有的放矢 / 177

让步，有时也要假装“不情愿” / 180

第八章 劣势突围：高情商者抓住机会扭转谈判形势

抓住要害，寻找突破良机 / 184

寻找有关联的事情用于协商 / 186

陈述自己的“可利用价值”，更容易促成合作 / 189

灵活面对咄咄逼人者 / 191

投其所好，静待最佳时机 / 194

以柔克刚，战胜强硬派对手 / 196

做出随时离开之势 / 199

第九章 锁定终局：高情商者追求谈判双赢结果

高情商者永远把谈判看作平等交易 / 204

机不可失：洞察并把握达成协议的契机 / 208

谈判要坚持不懈 / 211

循循善诱，促使对方下定决心 / 214

追求双赢 / 219

让对方觉得自己是胜利的一方 / 221

真正的关系始于成交之后 / 224

不可忽略道贺与赞美的力量 / 226

第一章

做好准备：高情商者谈判不打无准备之战

有多了解对手，就有多少赢的可能

所谓“商场如战场”，在谈判桌上，不但要认识自己，也要了解对手，掌握对方的第一手资料，洞察他的强弱优劣。可以说，你有多了解对手，就有多少赢的可能，所以一个出色的谈判者会尽可能地观察、分析对手，找到对手的特点，从而做到有的放矢，准而稳地找到突破口。

以下就是一个具有代表性的谈判案例：

一次，甲公司与乙公司要进行一场谈判。谈判之前，甲公司代表到公司门口迎接对方，在乘电梯上楼的时候，等电梯的人非常多。甲公司代表发现乙公司代表似乎很急躁，不时地看手表；进了电梯后，对方站在按键的附近，每次有人上下电梯，就会将手在开关电梯的按键上不停地按。这两个细节给甲公司代表留下了深刻的印象。到了办公室，尽管乙公司代表侃侃而谈，极力掩饰个人的想法，但乘电梯时的细节，让甲公司代表认定对方是一个急躁的人，一旦达不到预定的目标，对方就会失去平静，甚至因此影响判断力。在接下来的谈判中，甲公司代表抓住对方的这个特点制定了特定的策略，最终使谈判取得了令人满意的结果。

这场谈判之所以能够赢得最后的胜利，关键在于甲方代表及时抓住细节，了解了对方的信息，又做出了正确的判断，占据了主动地位。

可见，谈判者要想说服对方，就要仔细研究对方，真正了解对方的需求，再运用适当的表达方式，有的放矢地采取相应的谈判策略，

才能取得理想的效果。为此，出色的谈判者会从以下几点入手去了解对方：

1. 对方的弱点

如果对方暴躁冲动、容易被外界影响，谈判者可以交替使用激将、专业影响的谈判方式；如果对方优柔寡断、犹豫不决，谈判者可以使用提供事实和案例的谈判方式；如果对方时间紧迫，谈判者可以利用时间期限去迫使对方让步。总之，在谈判中，如果你能够掌握对方的弱点，就可以抓住他的弱点，有针对性地突破。

2. 对方的优势、长处

每个人都有自己最擅长、最乐于向人提及的长处。例如，有人语言表达能力非常好，有人洞察力高超，有人长袖善舞、八面玲珑，有人进退有度、拿捏得当，有人幽默风趣，有人学识渊博。所以谈判时投其所好更容易达到目的。掌握了对方的长处，谈判者就能畅所欲言，更容易说服对方。比如，如果对方是一个表现欲望强烈且自负的人，你可以这样对他说：“现在正是发挥你潜在能力的最好机会，给大家看看你的魅力吧。”

3. 对方当时的思想状态和情绪

在谈判中，参与者的情绪常常会影响到谈判的结果。比如，对方情绪较好的情况下，他就可能不太重视一些不那么重要的小利益，从而很爽快地做出让步；如果对方情绪不好，那么很可能对每一个环节都斤斤计较，毫不让步，要与这样的人达成协议，难度就会大很多。所以，一个出色的谈判者在与人进行沟通交流时，要想方设法地了解对方当时的思想状态和情绪，这对谈判的成败起着十分重要的作用。

4. 弄清楚对方潜在的利益

谈判者诉诸谈判桌的利益需求未必是其想要得到的全部利益。很多时候，人们最后要写在合同上的只是其利益需求的一部分。如果不能准确地把握对方没有说出口的想法，就很可能拍马屁拍到马腿上，不能很好地解决问题，所以，作为一个出色的谈判者，不但要考虑对方明面上的利益需求，也要把握对方的潜在利益，并对之加以甄别、分析、满足。

5. 注意对方的文化背景、民族背景

不同的人因处于不同的国家、民族、地区、阶层，在长期的社会发展中，已形成了各自的称呼习惯和文化习惯。例如，英国、美国人习惯称已婚妇女为“夫人”，未婚女子为“小姐”，在比较严肃的场合，一般统称为“女士”。如果在比较严肃的场合，错称已婚妇女为“小姐”，一般会被谅解。因为西方女性认为这是一个“令人愉快的错误”。另外，美国人比较注重时间观念，德国人更有规则意识，中东地区的人则对时间没有太高的要求。高情商的谈判者在做准备工作时会仔细了解对手的文化背景、民族背景等，以便做出正确的应对。

6. 了解对方的信誉及公司的状况

除了以上信息，谈判者还要尽可能详细地了解关于对手的信誉，公司的经营性质、经营状况、资金状况、主体资格等信息。这是对手的重要信息，在很大程度上影响着对方兑现承诺、及时供货、付款等能力，也是实力状态的重要判断标准。如果和经营状况很差、资金状况欠佳对手谈大宗货物的买卖交易，即使达成了协议，也会因为无法兑现而使之之前的所有努力都付之一炬。所以，谈判者要事先对这些信息了然于胸。

7. 了解对方次要谈判成员的信息

谈判是由人进行的，能否把握谈判团队成员的相关信息就显得格外重要。谈判者也要尽可能详细地了解对方次要谈判成员的信息，弄清楚其性格特点、专业程度、负责领域。如果有需要，辅助谈判的专家团等人的信息也要纳入谈判者的信息调查范围。



高情商者的小技巧

招聘广告是获得谈判对手的有关资料的一个有效渠道。一般来说，一个公司的运作需要依靠人来执行，而公司对人才的需要可以很好地反映一家公司的发展需求。谈判者可以通过对手公司的招聘信息来观察其人员需求情况。

天时、地利、人和，制胜谈判缺一不可

成大事者，天时、地利、人和缺一不可，谈判时也不例外。高情商的谈判者会尽可能地做好每一个环节，精心地选择利于己方的时间、地点和团队，将全部身心都投入谈判中去。

一家公司想要请一位职业经理人到自己的公司工作，于是让公司的人力资源总监陈方和对方进行谈判。在此之前，陈方已经进行了大量的铺垫和接触工作，却没有完全打动对方。好在他争取到了又一次宝贵的机会。

这次，陈方和同事在会面之前进行了精心的准备工作。几经考虑后，他将见面时间选在了对方陪妻女打球时，这样的见面就会给人顺势而为的感觉，丝毫不觉得勉强，更不会造成什么心理负担。

地点则选在了球场一个安静的房间里，完全不会有人打扰，同时也消除了对方怕碰见熟人的顾虑。为了给对方充分的认同感和安全感，他和自己的团队还对房间进行了精心的布置：不仅仅是房间的格局是对方喜欢的那种，连沙发、桌布、窗帘等都选择了对方喜欢的颜色，同时，香薰也依照对方的习惯选择了合适的类型，就连茶水也特意迎合了对方的喜好。在这样的氛围下，职业经理人自然被陈方的用心深深打动。接下来，陈方详细介绍了对方想要了解的信息和条件，彻底吸引了职业经理人的关注。

这时，一旁辅助的林拜通过对职业经理人的微表情的观察发现了对方的态度的巨大转变，马上提醒陈方开始进行关键的现场演示，就这样，对方终于答应见一见将来的雇主。陈方终于在这一场谈判中获得转机。

在这个案例中，陈方的成功就得益于天时、地利、人和的兼备。时间和地点都有利于己方进行发挥，不会引起对方的防备心理。团队内部的配合也十分密切，谈判进程中随时关注对方的表情，一发现机会就提醒同伴。有了这一系列的完美契合，攻克对手几乎就是水到渠成的事情。在谈判中，高情商的谈判者也可以参考这个谈判团队的做法，充分发挥追求完美的精神和主人翁的意识，将整个谈判都控制在自己的“势力范围”内。

1. 选好谈判时间

人在不同的时间段的思维方式会有所不同。在不恰当的时间，人们会根据当时的思维方式和状态做出不恰当的决定。一般而言，休息日后的第一天早上，人们通常还没有进入工作状态；经过连续的紧张工作之

后，人们的头脑会比较混乱，不容易专注地考虑复杂的问题；当人们的身心都处于低潮时，如长途跋涉后、漫漫夏日的午后、饥肠辘辘的时候、身体不适时，很难集中精力进行谈判。如果把时间选在这样的时候，谈判者容易焦躁不安，思考力和判断力下降，工作没有效率，很不利于达成双赢的谈判结果，甚至还可能会两败俱伤。所以高情商的谈判者要尽可能地避免选择这些时机进行谈判。

另外，一些季节性或节日性的时间也会对谈判产生影响，如在夏天洽谈保暖类产品的业务、淡季时进行旅游业务谈判、冬天探讨关于制冷产品的业务都有利于买方获益，反之就会形成卖方市场。

2. 尽量选择主场谈判

高情商的谈判者会尽量选择有利于己方的主场谈判。所谓主场谈判，就是指在某一方向谈判者所在地进行的谈判。比如，甲公司和乙公司谈判时，将谈判场地安排在甲方公司内，那么甲方就处于主场谈判的位置；反之，则乙方处于主场谈判的位置。

当然，所谓的主场谈判还有另外一种形式，即虽然是在对方的地盘进行谈判，但谈判会场的布置、选择等问题仍然由己方人员负责，如上文的陈方虽然把地点选择在了对方打球的地方，但具体位置的选择、会场的布置、会面的时间等问题的主动权仍然控制在陈方的手里，那么这场谈判就仍然是陈方的主场谈判。

对于主场谈判者来说，选择主场谈判可以使自己拥有更多的主动权和主导权：在熟悉的环境里工作，会拥有更多的安全感；同时也有利于充分发挥自己的信息渠道的作用，及时获得各种影响谈判结果的信息；此外，一旦遇到问题，能够随时与上级、顾问团交流沟通。总体而言，主场谈判益处大于弊端。所以，即使需要投入一定的时间、精力、成本，高情商的谈判者也愿意选择这种更为积极的方式。