

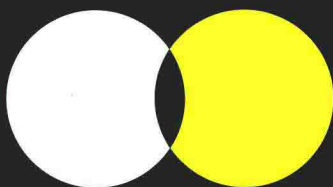
CHEERS
湛庐



VERHANDELN IM GRENZBEREICH

绝地谈判

掌控谈判的七大原则



[德] 马蒂亚斯·施汉纳 (Matthias Schraner) 著
黄静 译



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

VERHANDELN
IM
GRENZBEREICH

绝地谈判

[德] 马蒂亚斯·施汉纳 (Matthias Schraner) 著
黄静 译



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

浙江省版权局
著作权合同登记章
图字: 11-2019-57 号

绝地谈判 / (德) 马蒂亚斯·施汉纳著 ; 黄静译 . —
杭州 : 浙江人民出版社 , 2019.5

书名原文 : Verhandeln im Grenzbereich

ISBN 978-7-213-09235-0

I . ①绝… II . ①马… ②黄… 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 (2019) 第 057459 号

上架指导 : 管理 / 商务沟通

版权所有 , 侵权必究

本书法律顾问 北京市盈科律师事务所 崔爽律师
张雅琴律师

绝地谈判

[德] 马蒂亚斯·施汉纳 著

黄静 译

出版发行 : 浙江人民出版社 (杭州体育场路 347 号 邮编 310006)

市场部电话 : (0571) 85061682 85176516

集团网址 : 浙江出版联合集团 <http://www.zjcb.com>

责任编辑 : 蔡玲平

责任校对 : 陈 春

印 刷 : 天津中印联印务有限公司

开 本 : 880mm × 1230mm 1/32 印 张 : 8

字 数 : 127 千字 插 页 : 1

版 次 : 2019 年 5 月第 1 版 印 次 : 2019 年 5 月第 1 次印刷

书 号 : ISBN 978-7-213-09235-0

定 价 : 52.90 元

如发现印装质量问题 , 影响阅读 , 请与市场部联系调换。

邁向CHEERS

与最聪明的人共同进化

HERE COMES EVERYBODY

Matthias Schranner

A black and white portrait of Matthias Schranner, a middle-aged man with short, light-colored hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored button-down shirt. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a plain, light color.

马蒂亚斯·施汉纳
Matthias Schranner

FBI 特谈判专家
施汉纳谈判学院创始人

施汉纳所应用的专业知识、
语言技巧，还有他残酷、
冷静的处事能力，能够说
服所有人。

——《麦肯锡季刊》



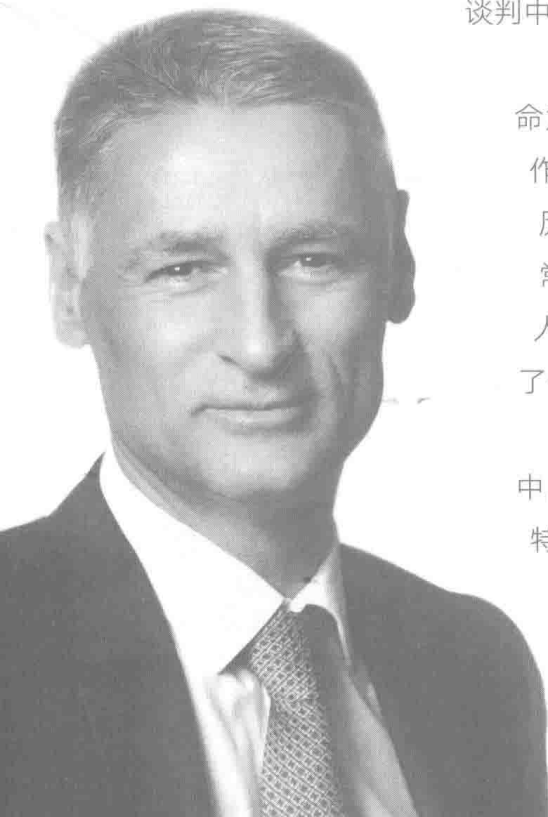
英国华威大学谈判学客座教授

马蒂亚斯·施汉纳是一位国际谈判专家，同时也是欧洲著名的演说家，并在英国华威大学和瑞士圣加仑大学担任谈判学客座教授。

施汉纳于德国慕尼黑大学法律专业硕士毕业后，便开始了在德国执法部门的警察生涯。在德国执法部门工作期间，施汉纳曾作为缉毒警察担任卧底。这段非同寻常的卧底生涯对于施汉纳来说是人生中一段十分重要的经历。担任卧底期间，施汉纳体会到了在非常困难的情况下进行沟通的微妙之处，以及在任何谈判中都必须保持冷静的头脑。

结束卧底工作后，施汉纳被任命为德国当时刚刚成立的谈判工作组的一员。施汉纳的卧底经历让他对罪犯的心理和思维非常了解，因此，在多次紧张的人质谈判中，他都完美地完成了任务。

也正是从谈判工作组的经历中，施汉纳慢慢总结出了一套独特的谈判技巧。



S C H R A N N E R

马蒂亚斯·施汉纳

FBI 特训谈判专家

除了接受德国执法部门的训练之外，施汉纳还接受了美国 FBI 的特训，最终成为优秀的人质谈判专家。施汉纳自己的谈判理论也在接受 FBI 特训时得到了完善与巩固。

《FBI 高难度谈判课》一书作者、FBI 首席谈判专家、危机管理专家加里·内斯纳（Gary Noesner）曾这样评价施汉纳：“和施汉纳一起工作是我的荣幸。这是一个分享谈判知识、经验、观点和技巧的绝佳机会。这样的合作为我们所有人创造了难能可贵的学习机会。”



施汉纳谈判学院创始人

多年的谈判工作，让马蒂亚斯·施汉纳成为全球公认的重要谈判专家。他意识到自己已经形成了一套独特的谈判理论，并可以将这套理论应用于商业、政治、军事等多个领域。

2005年，施汉纳在瑞士苏黎世创立了施汉纳谈判学院，之后又成立了谈判公司，提供培训和咨询服务。施汉纳不依靠广告宣传，靠的是谈判的实力和客户的口口相传。经过实践的检验，施汉纳谈判学院现已成为国际谈判权威机构。

现在，施汉纳及其团队已经教授并指导来自40多个国家和地区的政府和政府领导者进行谈判，已经有来自全球72个国家和地区的学员参加了施汉纳的谈判课程，全球20 000场顶级谈判遵循施汉纳的谈判理念，多家世界500强公司使用施汉纳独家创造的谈判积分卡进行谈判。

SCHRANNER

Schranner
Negotiation
Institute



致世界上最优秀的谈判家：
我的儿子马可

绝地谈判的 七大原则

我曾是一名警察，同时也是一名缉毒人员，还担任德国内政部培训机构的谈判技巧培训师。以往，我遇到的都是世界上最艰苦的谈判，绑匪、银行劫匪和毒贩是我谈判的常客。

经过反复思考，我决定与更多的专业人士分享我进行艰难谈判的经历。在本书中，我回顾了以往谈判中遇到的挑战和取得的成果。我会教授你一些掌控艰难谈判的小技巧。无论谈判的对象是工作伙伴还是难缠的客户，在谈判中我们总需要遵循同样的原则。在内心深处，你永远想成为赢家，但万事难两全，你在谈判中希望达成的目标未必与对方的目标一致。当然，许多冲突可以在谈判的过程中得到化解。但是，如果谈判的一方从开始就不计一切地想要赢得谈判，让另一方成为彻头彻尾的败者，谈判就会陷入困境。

当此类情况发生时，双赢的协议便不复存在，矛盾会激化，在婚姻谈判、价格谈判，甚至是真正的战争中皆是如此。

谈判目标是达成满意的

协议

我们每天都在同身边的人进行“谈判”，比如与工作伙伴沟通采购和财务事宜，与伴侣讨论谁来照顾孩子、谁去倒垃圾、谁来洗车等。我们还要和孩子们商量他们打扫房间、完成作业和上床睡觉的固定时间。当我们打算离职、加入某个项目或是加薪的时候，需要与老板谈判。我们把这些谈判中的大多数视为生活中的日常谈判。

我们知道如何完美地应对这些日常谈判。因为只要经过了几次尝试，我们就会形成针对某个具体情境的惯性处理程序，应对这些情况基本上是百灵百验。然而，这类方法并不适用于所有的谈判。大多数谈判可以被归入常规操作类别，但是有些则比较麻烦。两者间的唯一区别在于我们的判断。如果我们不能对谈判对象或谈判的境况进行有效的分析和判断，谈判就会变得很困难。也许，缺少情报或是谈判技巧会让我们处于劣势。也许，我们只是害怕失败的后果，或者畏惧谈判伙伴或虚或实的能力。

书店里有许多指南能给予大家谈判方面的支持，其中的大多数在谈判伙伴愿意配合的情况下是适用的。然而，如果谈判伙伴不配合，只追求自己的利益，我们便需要一些有效的策略。《绝地谈判》这本指南适用于非常规的艰难谈判。在过去与人质劫持者和职业经理的谈判中，我成功地运用了本书提到的所有策略和战术。

在本书中，你将看到“绝地谈判的七大原则”：

1. 知彼
2. 明确策略，层层推进
3. 以理服人
4. 掌控谈判
5. 示威
6. 突破防线
7. 确保双方履行协议

如果你和你的谈判伙伴正在进行建设性的合作，那么本书将是完美的指南。不仅如此，如果你的谈判伙伴毫不配合，并想不计一切地赢得单方面的胜利，你也能在本书中找到推进谈判进程的技巧。

在本书的附录中有一个行动指南，它将指导你一步一步地完成谈判。

关于本书的用语，我曾反复思量应当给谈判伙伴一个怎样的称谓？“对手”，“对立方”，或者“敌手”？我决定使用一个中立的词汇——“谈判伙伴”，因为语言会引导意识。与你谈判的每一个人都是你在通往满意结果的道路上的合作伙伴。即便在这个过程中对方变得有失公允，他也仍然是你的伙伴。因为没有他，你们就无法达成长久且满意的协议。任何像“对手”或“敌人”这样的生硬词汇已经让你产生“要赢得谈判”的暗示。然而，单纯地赢得谈判并非我们的目标，因为没有失败者也就没有赢家。在通常情况下，一场谈判的胜利往往只是为下一场艰苦卓绝的谈判做铺垫。

出于易读性的考虑，除了讲述具体某一案例的情况外，我在全文使用代词“他们”，因为这本书不仅适用于男性，也适用于女性。

目 录

前 言 绝地谈判的七大原则 - VII

01 谈判原则一

知 彼 - 001

02 谈判原则二

明确策略，层层推进 - 053

03 谈判原则三

以理服人 - 091

04 谈判原则四

掌控谈判 - 113

05 谈判原则五
示威 - 135

06 谈判原则六
突破防线 - 173

07 谈判原则七
确保双方履行协议 - 199

结 语 209

附 录 绝地谈判行动指南 - 211



扫码下载“湛庐阅读”App，
搜索“绝地谈判”，
领略谈判专家马蒂亚斯·施汉纳的风采。

VERHANDELN IM GRENZBEREICH

谈判原则一

01 知 彼

谈判遇到困难时，切不可急于求成，应行其事，候其期，分而取之。

培根

