



# 优势谈判

## 中国人的

林伟贤◎著

**更适合中国人的逻辑与谈判思维**

罗杰·道森（美国前总统比尔·克林顿和白宫的首席谈判顾问）

博恩·崔西（世界一流职业演说家、权威销售培训师）

黄鸣（皇明太阳能股份有限公司、山东亿家能太阳能有限公司董事长）



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

# 中国人的 优势谈判

林伟贤◎著



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

**图书在版编目 (CIP) 数据**

中国人的优势谈判/林伟贤著. —北京: 北京大学出版社, 2012. 7

ISBN 978 - 7 - 301 - 20821 - 2

I. ①中… II. ①林… III. ①谈判学—通俗读物  
IV. ①C912. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 132436 号

**书 名: 中国人的优势谈判**

---

著作责任者: 林伟贤 著

责任编辑: 宋智广 刘照地

标准书号: ISBN 978 - 7 - 301 - 20821 - 2/F · 3213

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 57421655 出版部 62754962

电子邮箱: [sgbooks@126.com](mailto:sgbooks@126.com)

印 刷 者: 北京佳顺印务有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 11 印张 160 千字

2012 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010 - 62752024 电子邮箱: [fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)

《谈判艺术》自2006年9月出版以来,一直受到很多业内人士的关注。在这期间,我收到了很多读者以及学员的反馈,这里面有表达对图书以及课程的喜爱和感激之情的,也有向我咨询在运用谈判理论过程中的困惑和疑虑的。我能从这些反馈中深深感受到他们对图书提出的更高期望。在此,我向这些最可爱的读者们所给予的关注和支持一并表示感谢。

面对这本书所取得的成绩,除了让我激动、兴奋之外,更多的是让我冷静、反思。在这么多年的培训经历中,我看到了太多因为谈判失误所带来的损失,小则几万,大则甚至直接影响到公司的运营。究其原因,一方面是因为学员和读者在运用过程中不够灵活,缺少举一反三的习惯;另外一方面是因为很多谈判理论本源于国外,很难直接放在中国的商业环境中去运用。这促使我在出版《谈判艺术》后的这六年时间里,不断去收集各个方面的案例,力争让优势谈判的体系更加完善,更适合中国人的谈判习惯与思维模式。

这本《中国人的优势谈判》也是在这个思路下,得以问世。

关于此书,不想再多说什么,我只想对这么多年来支持过实践家,以及那些关注过优势谈判的朋友们由衷地说声谢谢!

让我们一同见证中国企业的茁壮成长与壮大!

- § 第一章 双赢的谈判才是成功的谈判
  - 第一节 谈判无处不在 / 3
  - 第二节 你怎么计算谈判的价值吗 / 4
  - 第三节 谈判是为了满足对方的需求 / 7
- § 第二章 你是一位优势谈判者吗
  - 第一节 给自己做个测评 / 11
  - 第二节 优势谈判者的特质 / 18
- § 第三章 优势谈判的基本原则
  - 第一节 不要放弃你本应主张的权利 / 29
  - 第二节 谈判需要不断地练习 / 31
  - 第三节 六种你不能忽视的力量 / 34
- § 第四章 谈判桌上的众生相
  - 第一节 从做人与做事两个层面将客户分类 / 41
  - 第二节 用果断和情绪将客户分成四种风格 / 43
  - 第三节 了解各国人的谈判特点 / 47
- § 第五章 做好谈判前的准备
  - 第一节 要有一个无比清晰的目标 / 57
  - 第二节 搜集什么样的信息对谈判最有利 / 66
  - 第三节 发挥团队的力量 / 71

## § 第六章 优势谈判的开场策略

第一节 优势谈判初体验 / 77

第二节 谈判的四个要件 / 80

第三节 几种开场策略 / 84

## § 第七章 优势谈判的中场策略

第一节 挤压法 / 95

第二节 不要主动分摊价差 / 97

第三节 检查烫手山芋 / 99

第四节 通过假设得到答案 / 101

第五节 交换条件 / 103

第六节 蚕食鲸吞 / 105

第七节 善用时间压力 / 110

## § 第八章 谈判不可能一招制胜

第一节 给自己找一个上级 / 119

第二节 破解黑脸白脸策略 / 123

第三节 识破对手的谈判伎俩 / 124

第四节 用迂回法打破僵局 / 132

第五节 让步的艺术与门道 / 136

## § 第九章 三类谈判的制胜策略

第一节 查明底细,各取所需 / 141

第二节 如何进行简短的谈判 / 147

第三节 如何进行冗长的谈判 / 154

第四节 如何完成高额的谈判 / 161

# 第一章

## 双赢的谈判才是成功的谈判

如果任何一次谈判，最终都是你赢，别人输，那长此以往，就没有人愿意跟你谈判了。谈判需要双赢。谈判其实就是销售，我们每天都在找有能力的人，并且他有被满足的欲望和需求，我们要提供他所需要的被满足的那一部分。这就是我们讨论谈判艺术的起点。





## 第一节 谈判无处不在

你在生活中是不是也遇到过这样的情景：你坐在家里看电视，这个时候你太太在旁边开口说到：“老公，你帮我去麦当劳买份鸡肉汉堡。”你说：“等一下，等我把这个节目看完再给你买。”老婆说：“不，现在就去，如果你现在不去帮我买的话，我要生气了。”这时你说：“如果你不让我看完这个节目的话，我也生气了。”这时，双方就可能开始有点小的争执了。

其实，生活中这种情况非常多，我们每个人都有可能面临一些谈判。比如在公司，可能今天员工就跟老板讲了：“老板，我最近买了一套房，又添了一辆车。”老板一听，就知道这个时候员工的想法是，生活条件改变了，工资是不是要稍微加一点。员工已经开价了，可是老板不想答应，于是就说：“是啊！我了解。不过你也知道，最近公司刚增加了一个厂房，需要大笔资金支出。”或者老板说最近可能遇到一些什么样的困难等。这样两个人互相扯来扯去，一个想要加工资，一个不想加工资。

不管是在老板和员工之间，还是在客户和销售员之间、夫妻之间、父母和子女之间，其实我们随时随地都在进行谈判。特别是我国加入世界贸易组织之后，你会觉得不管在哪个城市，你身边的外国人越来越多。我们有越来越多的机会，跟国际接轨，做国际贸易，其中的每一次谈判都比以前更加艰难，因为每个人的能力在培训后都变得越来越强。不管在家里、公司、职场，或者在国内、国外，我们都需要谈判，可以说现在是一个谈判的时代。

谈判这两个字，我们不要把它想得非常可怕，好像听起来谈判是一件很严肃的事，就好像是要跟别人厮杀一番一样，其实并非如此。谈判，对咱们中国人来讲就等于两个字：商量。所以并没有那么可怕。西式的谈判跟中式的谈判不一样，两者最大的差别在于，西方人叫谈判，中国人叫商量。看美国电影的时候，

我们常看到，一个谈判结束之后，他们就开一个 Party 庆祝，喝香槟。外国人一般是先谈判再喝酒，谈判完了才开一瓶香槟或一场鸡尾酒会庆祝。而中国人是先喝酒再谈判，可能第一次喝了还不够，还要喝第二次，第二次喝了还不够，还要喝第三次；从傍晚 6 点钟开始喝，第一轮喝到 8 点，8 点之后换一个场所喝到 10 点，再换一个场所喝到凌晨 2 点，有时候可能还会喝到天亮。天亮之后，在脑子非常不清醒的情况之下，就签下合同。所以，咱们中国人有时候签完合同很容易后悔，就是因为我们是先喝酒再谈判，和西方人不一样。

还有一点很重要，东方人跟西方人重视的东西不同：西方人比较重视里子，东方人比较重视面子。其实，谈判场上最重要的东西，是拿到更多的里子，里子太重要了。可是很多时候，我们没有关注到这一点，为了一时的面子，失去了很多里子。

## 第二节 你知道怎么计算谈判的价值吗

我自己有 16 家公司，分布在新加坡、马来西亚和中国，另外在美国和英国也有一些投资，所以我们经常有很多机会跟世界各地不同的朋友接触，可是不管是世界上哪一个国家的朋友都一样，只要你参与得越多，互动得越多，对你的帮助就会越大。

我们为什么一定要谈判呢？因为谈判所得的每一分钱，都是净利润。不要以为谈判好像只是为了争取那 5 元、10 元、1 万元、2 万元，你要记住，你所争取到的都是净利。

所以，当你知道你的时间价值是多少的时候，你去谈判，你的要求就会不一样，所以要先知道自己的时间到底值多少钱。

那么，到底时间值多少钱呢？很简单，可以通过一个入一天工作几个小时来计算一下。

### 案例分析

#### 一天 500 万 = 收入很低？

我曾经从台湾坐飞机到纽约，去听一个谈判课程。这个谈判课程只上一天，从早上 9 点钟到傍晚 5 点钟。这样一个谈判课程收费多少呢？收费很贵，5000 美元。你可能会想，天哪！有没有搞错，5000 美元可以拿来做好多事。但花了 5000 美元上这个课的不只我一个人，那个教室里面有 1000 个人，所以一天之内那个老师的收入就是 5000 美元  $\times$  1000 个人，等于 500 万美元。

很多人觉得，哇！这个老师的收入这么高。可是他觉得一点儿都不高，为什么？因为这个老师是全美国最大的房地产中介商之一，他的年薪是 4 亿美元左右，还有分红。4 亿美元的年薪，平均一个月等于 3000 多万美元。这个老师说：“我为了教你们 1000 个从世界各地来学谈判的人，我准备了一个月的时间。我一个月的收入平均应该是 3000 多万，而现在一个月授课的收入只有 500 万。”

听到了吗？常人眼中的高收入，他反而觉得自己吃亏了。

假设我们一天工作 8 个小时，一周工作 5 天，一年扣掉两个假期，平均工作 50 周。这样算下来，一个人一年的工作时间大概是 2000 个小时。假设你的年收入是 20 万元，20 万元除以 2000 个小时，你平均一个小时的价值就是 100 元。所以，当你今天谈判的时候，如果你一个小时之内可以省下 500 元，就比你平常的工作绩效高了。假设买一套房，这套房经过 3 个小时的谈判，对方开价 40 万元，最后我们以 35 万元成交，省了 5 万元。5 万元用 3 小时做到了，平均一个小时你赚 16666 元，这笔钱并不多，可是你平常一个小时就值 100 元，16666 是 100 的 166 倍，经过谈判，你一下子就赚到了相当于你工资 166 倍的财富。而且你平常的收入越低，你经过谈判可能创造的价值就越高。所以，不要放弃任何一个需要谈判、可以谈判、应该谈判的机会。

我从美国回来之后，需要租一间新的大办公室。对方开价一个月租金 8 万元。经过一个月的谈判，前后见了三次面，对方把他的租金从 8 万元降为一个月 4.5 万元。

谈判是双赢的，绝对不是只有一个人赢。我们租办公室，从一个月 8 万元的租金谈到 4.5 万元，省下了 3.5 万元。我们跟对方签了两年，3.5 万乘以 24 个月，等于 84 万元左右。84 万元，一笔数目很大的钱，不需要付出去，就叫做净利。假设我们今天要开一家公司，要创造营业额的话，净利润 84 万元可能都没有办法保证。你的营业额的 10% 大概等于净利润，所以如果我们要创造 84 万元的净利润，我们的营业额至少要乘以 10，就是 840 万。到了年底，扣除所有的成本，我可能赚到 84 万，而我从一个谈判中就赢得了 84 万元。

我们以前是从事杂志订阅的，杂志一年期 420 元，840 万元的营业额要 2 万人订，才能达到这个营业额。如果要 2 万人订杂志的话，我得去拜访 2 万个人，这 2 万个人就一定成交吗？不会。拜访 10 个成交一个，至少要拜访 20 万人，一个月之内拜访 20 万人的话，一天需要拜访 6666 个人。就算我不吃不喝，一直努力去做，也不可能办到。

在这种情况下，显然经过谈判，要比由你自己去开拓客户创造利润更容易，而且谈判所得的每一分钱都是净利润。所以，你一定要努力创造一个更好的结果，绝对不要放弃任何一次可以谈判的机会，而且谈判所创造的是我赢你赢大家赢，简单来讲，谈判要创造出双赢的局面。

谈判为什么要双赢呢？因为假设任何一次谈判，从头到尾都只有你赢，别人都输，以后就没有人愿意继续跟你谈判了。一听到你的名字大家就会赶快躲起来，为什么？因为“江湖杀手”来了，每次杀价总是杀到对方活不下去。所以，谈判的结果是要创造双赢。如果要双赢的话，就是两个人都要胜利。胜利等于什么，等于对方获胜，己方获利。简单来讲，对方获胜是赢得面子，我们获胜是赢得里子，这才是一种真正的谈判。我们在谈判场上，绝对不能只说我赢就好了，一定要顾虑到对方的感受。

另外，还要注意一件事情，如果你今天跟别人谈判，请问你要不要先投资？要！在跟别人合作之前，要不要先服务？要！很多人希望谈判最好是永远只有我赚钱、我不投资，这是不可能的事情。如果我没有让顾客得到他想要的利益，他就不会让我得到我想要的利益。当顾客开始给你投资的时候，你也要反馈给他一些利息。当客户觉得差一点点的时候，你要让他喜出望外，让他得到他想要的那一点儿利益。

### 第三节 谈判是为了满足对方的需求

谈判时我们要做的第一件事，也是最重要的事，是发现需求。在一个谈判的过程里，我们要找有能力的人，还是找有兴趣的人？想一想我们过去为什么很多次谈判都输了？就是因为只看重兴趣。因为有兴趣的人不一定都有能力。所以第一个要先找有能力的人，有能力的顾客出来之后，再去了解谁是有兴趣的。

谈判者的英文是 negotiator，negotiator 的第一个字母 n，就是 need，发现需求。我找到有能力的人，又发现那些想要赚钱的人，我就发现他的需求了。当我发现他的需求之后，我接下来做一件事，第二个字母 e 就是 expectation，就是期望，要创造他的期望，找到那些期望要赚钱的人。第三个字母很重要，第三个字母 g 是 guarantee，就是要去保证。第四个字母 o 是 objection，叫做处理。第五个字母 t 是 trust，要让顾客信任你。还有，我们在与客户谈话的过程中一定要有更多积极的互动，互动很重要，你互动越多，就跟客户越熟悉，他最后可能就会越配合，所以第六个字母 i 是 interaction。

另外，在谈判的时候，要注意一件事情，你要到对方的地盘上去谈判，还是让对方到你的地盘上来谈判？答案是尽量让他到你的地盘上来，因为这时候你的控制能力比较强。第七个字母 a 是 assume tip close（假设成交），你的顾客就是要来跟你成交的。然后注意的是节奏要快，因为我们第八个字母 t 是 time，就是

掌握你的时间，时间掌握得越精准越好。接着，第九个字母 o 是 over，就是尽我们的能力，尽量去满足客户的需求。满足客户的需求之后，才是和客户的关系，也就是第十个字母 r: relationship，关系得到长期维系。

negotiator 就是这几个字：

n (need)，发现他的需求；

e (expectation)，创造他的期望；

g (guarantee)，事实的保证；

o (objection)，互动，处理你的异议；

t (trust)，去建立你的信任；

i (interaction)，去积极地互动；

a (assume tip close)，要假设成交；

t (time)，要掌握你的时间；

o (over)，要满足他的需求；

r (relationship)，要长期维系和他的关系。

最后再说明一点，谈判其实就是销售。每一个人每一天都在进行销售的工作，我们把销售者需要进行的四个步骤，作为这一章的结语。对于销售者来说，第一要不断地寻找客户，寻找有能力的客户；第二要确认资格，因为不是每个客户都有能力购买；第三是建立他的欲望，让他想赚钱，让他知道这个东西对他也有帮助；当他的欲望起来之后，第四是要跟他缔结并且成交。

所以，我们每一天都在找有能力的人，而且他有被满足的欲望和需求，我们要提供给他所需要的被满足的那一部分。这就是我们讨论谈判艺术的起点，在以后的章节里，我们将和大家一起分析谈判的艺术，提高谈判技巧，通过谈判创造最大的利润，创造共好双赢的人生。

# 第二章

## 你是一位优势谈判者吗

一个真正主张优势谈判的人应该知道，我们所想的跟客户所想的，未必完全相同。真正的优势谈判者，有发掘更多信息的勇气，比其他谈判人员更有耐力，有开高价的勇气……





## 第一节 给自己做个测评

我们在谈判上，在工作、生活中，都在追求更好的双赢。所以，每一个人，只要你愿意，你都可以创造出你的一片天地来。

下面提供了一个评估，可以在学完谈判艺术后检验一下自己，看哪些地方做得还可以，哪些地方做得还不够。一共有 32 道题目，针对每道题目，如果你从来没有这样做，就给自己 1 分；有时候会做，就给自己 2 分；经常这么做，就给自己 3 分；总是这么做，就给自己 4 分。

### 案例分析

1. 我谈判之前，会先对另外一方做调查研究。
2. 我在设计谈判战略之前，会先阅读跟对方有关的背景资料。
3. 我每次都很清楚，这次谈判要达到的主要目标是什么。
4. 我会选择适合自己目标的谈判方法。
5. 我的谈判战略能够让我达到主要目标。
6. 委托谈判代理人的时候，我会给他们非常详细的信息和交代。
7. 委托谈判代理人的时候，我会给他们尽可能多的权力。
8. 我在谈判的过程中，所持的态度是可以变通的，而不是一成不变。
9. 我相信谈判使双方都能够获得利益。
10. 我参加谈判的时候，决心要达成令人满意的协议。
11. 我用清楚、明白的语言来表明自己的观点。
12. 我讲述观点的时候，既清晰又很有逻辑性。
13. 我很有意识地运用我的肢体语言，跟对方交流。
14. 我会尽可能地赞美对方，而不是揭露他的弱点。