

創業靈方叢書

如何開展 商場交涉

——商場交涉術——



精英、財鑫 主編

鷺江出版社

如何开展商场交涉

江苏工业学院图书馆

精英 财鑫 编译

藏书章

鹭江出版社

1990年·厦门

内 容 提 要

任何人，无论其年龄、文化、社会地位、职业有何不同，都会牵涉到谈判、与人交涉，以期达到自己满意、他人也欢欣的效果。可以说，人的一生皆在谈判交涉中度过。

本书讨论了谈判交涉过程中最重要的“力学”，并且教我们如何去观察谈判交涉中最基本的要素，以及所发生的事物现象，同时了解谈判交涉成功及失败的理由，提供这方面的技巧。从谈判交涉的原则、观念、过程到各种谈判的特性和实例，本书都有详细的说明，可谓鞭辟入里，精彩实用。

创业灵方丛书

如何开展商场交涉

精英、财鉴 编译

鹭江出版社出版

(厦门市莲花村观远里19号)

福建省新华书店发行

福州7228工厂印刷

开本787×1092毫米 1/32 4.75印张 94千字

1990年6月第1版

1990年6月第1次印刷

印数：1—10000

ISBN 7—80533—219—3

C·20 定价：2.20元

编 者 的 话

人人都要成家立业，唯有大小之分；人人都想创业，唯有成败之虑。在当今急速变化的社会里，物竞天择，竞争愈来愈激烈，每个人时时刻刻都面临着一切的冲击与挑战。鉴于此，只有那些具有深远的目光、丰富的知识和创造精神及掌握了创业法则并付诸行动的人才能脱颖而出，出类拔萃，永远立于不败之地。

本套丛书归纳出一套有系统的创业意念和行之有效的办法，包括如何激发每个人潜在的才能，如何培养、训练自身的心理素质，如何发挥创造力，如何处理人际关系、知人用人，如何规划未来大业及具体行动，如何正确处理可能面对的创业中的种种问题等。内容丰富，资料充实、亲切，道理简化又深藏哲理，附有自我测试鉴定题。读后定能使你获益匪浅，成为创业的骄子，生活的强者。

目 录

第一章 始自摇篮的谈判	(1)
1 为什么儿童拥有成功的谈判技巧	(3)
2 儿童开始只问获得而不讲谈判技巧	(12)
3 由儿童到成年的谈判过程	(15)
第二章 何谓谈判	(24)
1 强调需求	(25)
2 兑现目的的手段	(26)
3 创造需求	(28)
4 目的	(31)
5 妥协	(31)
6 弹性推力	(33)
7 把握时间	(34)
8 肾上腺素	(35)
9 信念体系	(36)
第三章 谈判仪式的特质	(39)
1 阶段一：导入阶段	(39)

2 阶段二：概说内容	(41)
3 阶段三：配乐	(42)
4 阶段四：明示问题	(43)
5 对立阶段	(46)
6 退缩与妥协	(48)
7 原则上的同意及决定性的同意	(49)
8 谈判成立后	(51)
9 成功谈判者的特质	(51)
10 成功谈判的基本特性	(56)
11 创造性的代理方案	(57)
12 无声的谈判	(59)

第四章 谈判者易犯的错误 (64)

1 只会讲不会听	(64)
2 忽略质问技巧	(65)
3 一点一滴地提供情报	(68)
4 漫无目的的争论	(70)
5 争论与谈判不同	(72)
6 对于胁迫的应对方法	(74)
7 拒绝或否定代理方案	(76)
8 无法表达自己的感情	(77)
9 人未尽其才	(78)
10 发生于公司内部谈判问题	(79)

第五章 困难重重的谈判方法 (83)

1 在莫斯科的美国大使馆 (83)

2 突破困难的瓶颈 (85)

第六章 战略与战术 (93)

1 伤害对方 (94)

2 双管齐下的战术 (一善一恶的策略) (94)

3 自我评价高 (95)

4 以更高的报酬引诱对方 (96)

5 挑起对方的竞争心理 (97)

6 我无权作主 (98)

7 “那不是完美无缺的产品” (99)

8 斤斤计较的战术 (99)

9 自我反省 (100)

10 攻势得不到反应时 (101)

11 “到底错在哪里？” (101)

12 “你真的希望和敝公司进行交易吗？” (102)

13 “那并非同业的惯例” (103)

14 可怕的末日 (104)

15 金钱的奥秘 (105)

16 提早结束的战术 (105)

17 钓饵战术 (106)

第七章	下一步骤的谈判计划	(108)
1	准备	(108)
2	计划后的阶段——让对方主动谈判	(118)
第八章	谈判技巧的开发	(121)
1	提高自己的观察常识	(121)
2	增加自己的独创性	(124)
第九章	谈判技巧的询问回答	(133)

第一章 始自摇篮的谈判

婴儿哇哇落地之后，为了满足爱、需要、口欲等初步需要，在摇篮里便开始学习谈判的行为。稍微长大后，为了满足受人注意、被人认识及被爱的需求，仍继续与外界有谈判行为发生。儿童时期所求的大部分是生活之需，成人之后所求范围扩大许多，同时也涵盖了心理上的层次。

追溯至婴儿时期，我们已经开始学习谈判的技巧。例如，数月大的孩子很早便发觉哭闹会引人注意，为了满足被人关怀的需求，他开始利用这个技巧。然而，有时即使哭闹一番仍得不到预期的效果时，他便试着啃噬床栏，这便是谈判技巧的新手段。不久他又会发现，只要他莞尔一笑，马上会引起大人的注目。所以他开始学会开怀地笑、尽情地笑、尽量地发声——这就是幼儿时期的谈判技巧。

在成人中，我们不难发现常常运用这种谈判技巧的人，这种人我们给他一个专有名词，就是“婴儿型”的谈判者。

由于幼儿在语言的表达能力上不够顺畅，因此表现出“自我中心型”的谈判方式，例如：“希望你做……”、“希望你使我快乐”、“希望你陪我玩”、“请多疼我一点”等。这种谈判的方式，纯粹以利益为出发点，也就是典

型的利己主义。虽然有时候他们会出现“给予”的动作，但这只是偶发的，而非自发性的行为。在孩子小小的心灵里，只有一个目标，那就是获得利益；对他们来说——父母亲只有一个动作，那就是给予。然而这种施与受的关系在孩子长大而且功成名就后，就会倒转过来。

进一步，孩子们会发现“虐待自己”也是一种谈判手段，因此他们屏息、拒食、撞壁，以求别人服从他们的命令。如果幼儿为了满足口腹之欲，不惜损伤自己的身体，后果往往会不堪设想。

再继续发展下去，孩子们便进入与先前完全不同的谈判形式，也就是“嫌恶”的态度。在这阶段，他们不想讨好父母、不对父母微笑，以一切行为举止表示，“我并不爱你们”。这种谈判形式在往后的人生历程里，他们不但不会忘却，而且偶尔也运用自如。

从4岁到10岁的成长过程中，孩子们又会发现新的谈判技巧，那就是“奉承”他人，以博得欢心。在这个阶段中，他们了解甜言蜜语会得到报酬，所以开始运用这个技巧。例如，他们对父亲说：“爸爸，您今天穿的这套新西装好漂亮，衬得您更加英俊潇洒！”然后继续说：“爸爸给我100元，好吗？”这时候他们已经懂得奉承的利益，而且运用自如。

以男女性别而言，女孩子往往比男孩子先了解到“奉承”的技巧。男孩子往往由奉承中得到玩具糖、玩具车，女孩子则得到洋娃娃、衣服。这就象是人生舞台的一面镜子，反映出人际关系的一面，因此纵然不足10岁的小孩，也能理

解阿谀奉承所得到的好处。然而，男孩子滞留在“自我中心型”的阶段比较长，他们的语言脱离不了“我希望你做……”的形式，心灵摆脱不了利己主义的作祟。偶然之间，他们了解施而后得的真理，因此他们也开始“奉承”的谈判阶段，对妈妈、姐姐说一些甜言蜜语。

1 为什么儿童拥有成功的谈判技巧

有人曾就孩子的问题开过几次讨论会，在讨论会中，关于“孩子们为什么拥有巧妙的谈判技巧”这一点，总结与会人士的意见共有八点：第一、他们执拗不驯；第二、他们能象读一本书般，清楚地读出大人的心情；第三、他们不怕事情的结局及影响；第四、他们明了自己需求的目标；第五、他们懂得把握时机提出要求；第六、他们知道把父母的立场分开后，更容易达到自己的要求；第七、他们会坦白地表露自己的要求；第八、他们有富于想象的创意。

孩子们不仅天生是个巧妙的交涉家，而且往往会把这些幼年时代的谈判技巧，蔓延到成人之后。下面，就将这八种特性一一分析，以便更深入了解这个问题的症结所在。

富于想象的创意

孩子们在思索问题时，常由两方面着手，那就是“为什

么”及“为什么不”，之后再探讨可能的原因，综合这些原因之后，再归纳最后的答案。在这种层次分明的思考过程里，充分显示他们的创造性。然而由于智力尚未发育成熟，他们没有逻辑或推理的思考能力，只能使用最原始的水平思考方式。下面我们将举出两个真实的故事，说明孩子拥有惊人的创意：

一辆满载干草的卡车行经洛杉矶的免费高速公路途中，由于路桥太低，车子无法通过，以致造成交通阻塞。警察赶来，司机也下了车，滞塞的交通引来一批围观的群众，大家纷纷七嘴八舌地提出自己的意见：有人建议把车上的干草移到别处；有人说干脆放一把火把草烧了，但要事先准备消防栓以防万一；有人提议暂停路桥上的交通，再把卡车通过的那部分路桥挖掉。突然一位少年出现在群众间，不断大声地吼叫，警察终于在喧哗的情况下辨出了他的声音，你猜他怎么说呢？——抽出轮胎里面的空气！

在纽约时，有个炎热的夏日，我正为了要搭设有冷气设备的地下火车感到踌躇不安时，一位鼎鼎有名的工程师朋友走过来安慰我，并且要我不要担心。他说在他坐上电车前，必定先选有冷气设备的车；之后他告诉我许多有关地下铁路各种车辆的设备情形。这时，站在一旁的7岁小男孩听完我们的谈话后，只简短的说一句，就让我们心服口服。究竟他说什么呢？——我知道一种辨认冷气车的更简单方法，就是找寻门窗紧闭的车子！

孩子们的创造力往往超乎大人想象之外！

率 直

除了极少数生性不良的孩子，大部分的小孩都是率直而且认真的。他们无时无刻不追求自己的需要，而且无时无刻不运用“利己主义”以及“秘密主义”，向父母坦白道出他们的需求。对于父母来说，他们鼓励自己的子女有坦白及诚实的美德，因此孩子们也知道，只要是率直的要求，必定会如愿以偿。家喻户晓的华盛顿砍樱桃树的故事，可说是典型的例子。（或许有人会想，华盛顿的父亲当年为什么只问他是否砍了树，而不问他砍树的动机？）

孩子们在有求于父母时，常先向父母声明：“我想说一句话，但却担心你们生气。”或是说：“目前我遭遇困难，不知道你们是否能帮助我？”当他们对父母说这些话时，一方面给父母缓冲的时间，使他们在听到可能并不想听到的坏消息前，先有心理准备；一方面松懈自己紧张的情绪，使得孩子能坦白说出心里所想说的话。至于小小年纪的孩子，为什么会在提出主题之前，先巧妙地运用适当的导言？究其原因，就是父母平常偶尔说过的一句话：“如果你需要我们的帮助，或者是你遭遇到困难，别忘了告诉我们，和我们一齐商量解决的方法。”对于孩子来说，父母这句话就象是一张可以随时出现的支票，所以孩子在遭遇困难时，就会马上想起这张支票，因此坦白地把问题的症结告诉父母。当孩子们有问题找父母商量时，我认为父母用“你们自己先做做看好吗？”，或是用“关于这个问题，你自己想要怎么应付

呢？”的方式回答最恰当。因为只给孩子一些现成的、公式化的答案，或是亲自替他们解除困难，都只是治标不治本的办法。如果能让孩子有机会思考问题，计划解决问题的步骤，再采用自己的态度应付，而大人始终只是站在辅导的立场，那么在整件事情的过程中，孩子才算真正参与其事，并且适当的作了一次机会教育。

先分离，再攻击

贤明的父母应当尽量避免孩子运用“先分离，再攻击”的谈判技巧，然而遗憾的是，大部分父母都陷入孩子们的圈套而不自觉。对于幼小的孩子来说，他已经有能力分辨父母的个性，他知道父母之中谁比较严肃难缠，谁比较慈祥干脆，因此在他有所求时，会主动去找容易应付的那一方。如此一次、两次成功之后，他会继续运用这种技巧，而且一直延续到成人之后。然而这种技巧不能久用，因为一旦反复用了太多次之后，便得不到预期的效果，反而出现反效果。不仅儿童时期如此，成人时期也如此；如果成人把过去儿童时代这种屡试不爽的谈判技巧误用，反而会招致不良的后果。

或许你会问，一个孩子真能分辨出父母的不同个性吗？那么让我告诉你一个真实的故事吧！——有一个5岁的小男孩要求妈妈买一辆脚踏车送他，妈妈说：“不行。”孩子说：“好吧，既然你不答应，那么陪我到房间办家家酒吧！”妈妈不耐烦，不予理会；第二天小男孩又提出同样的要求，妈妈仍不答应，男孩再次要求妈妈陪他到寝室办家家酒，妈妈

依旧不理他；第三天，小男孩再度提出要求，这次妈妈虽然没答应买脚踏车，却答应陪他办家家酒。他们进了房间后，男孩马上掀开衣橱，穿上爸爸的衬衫，系上领带，再穿上西装上衣，然后轻拍妈妈的手臂说：“他是个好孩子，你就买车给他吧！”——可见得这个孩子已能敏感地察觉到父母亲的不同，他知道透过父亲便能操纵母亲。

见机行事

孩子们有一项很特别的能力，那就是“见机行事、要求所需”。如果成年人也拥有这种本领，那么他的成就应当会比现在高得多了。如同喜剧泰斗杰克比尼，天生就富有幽默感一般，孩子们拥有与生俱来能见机行事的能力；因此他们能够适时提出要钱、衣服、脚踏车等的要求。如果你留心他们要求的时间，你甚至会被他们选择适当时机的能力慑服！

现在举个实例来说明孩子这项本领吧！——一位父亲问他4岁的孩子，为什么总在每月一日前后，提出要买相当贵重物品的要求呢？因为在父亲心目中，他4岁的儿子还看不懂日历哪！孩子回答：“这没什么，因为当我看到爸爸收到开有几扇窗的信封时（例如水电单、电费单），我便决定不在那时候请求爸爸买东西。”可见得这小孩敏锐的观察力。他已能由水费单或电费单来衡量要求物品的时机了。

在我所召集的讨论会中，有一个出席者很骄傲地说：他8岁的女儿很能适时提出她的要求。他兴致勃勃地说：“她能嗅到我们夫妻都很愉快的气息，而且总是适时在这时候提

出她的要求，她会以撒娇的口吻说：“爸爸，我希望长大以后，能找到象你这样一位好丈夫。”说罢，她就开始提出她的要求。你们说，谁忍心在这时候对她的要求说一声“不”呢？”

明了自己所求

孩子们通常都能确切了解自己所要的是什么东西。记得在我小时候，我很喜欢一个世界著名的大乐团演奏的一张唱片；我向妈妈要求了好多个星期之后，她终于答应为我买那一张唱片。然而以后的问题是，这张唱片的演奏乐团并不是那个世界知名的大乐团，虽然我年纪尚轻，但却听出效果差多了。我克制自己内心的失望，不把它表露出来，但是我想妈妈依旧能看出我的不对劲。我把那张唱片保存起来，希望有朝一日，我能得到自己真正想要的那张唱片。时机终于来了，我的朋友雷蒙告诉我，他认识一个专门收集唱片的伯伯；透过雷蒙的关系，我请问那位伯伯是否能买下我那张唱片。最初他执意不肯，但最后还是答应了；不仅如此，他付给我的钱让我可以买我心目中的唱片，而且绰绰有余。我兴高采烈地拿着新唱片回家，沉醉在世界一流的交响乐旋律里。妈妈走过来，问我这张唱片是否就是上次她买给我的？我答说“是”，她微笑地点头，但是我知道她必定了解这张唱片并不是她买的那一张。

相信读者都能了解这个故事吧！而且直到目前，你们必定还能够体会得到小时候那种为了盼不到所求，而坐立不

安，甚至失魂落魄的感觉吧！也许有些大人幻想“当美国总统”，而我要告诉你，偶尔小孩比大人更存有不可能或是异想天开的梦，例如全世界不知有多少孩子，正虎视眈眈地看着总统的宝座哩！如果你继续读完这本书，你会明了当一个成功的谈判者，先决条件就是要能高瞻远瞩。

旁若无人

或许，我们常听到一句话：“社会塑造人格。”然而对于儿童来说，他们似乎不受社会礼教或习俗的束缚。他们一贯我行我素的作风，完全由自己的意志型态支配自己的行为。孩子们不会隐藏痛苦或泪水，他们动辄大哭大闹，动辄怒气冲天。如果不很有把握，他们不会说：“一切没问题。”如果讨厌某个人，他们会把这种讨厌的心理充分表现出来。虽然他们缺乏隐藏喜怒哀乐等情感的能力，但是却也因此有自己的优点。什么优点呢？第一、由于不懂隐藏情感，他们可以充分发挥自己的创造力；第二、由于不懂隐藏情感，他们可以在利益的先决条件下，不惜使用任何谈判的技巧，当然，大人顾忌多，无法旁若无人，因此也没有这些便利。

洞察人心

你是否曾有这种吃力不讨好的经验，当你不喜欢一个小孩，却偏要佯装成喜欢他的样子？我的朋友有一个4岁大的