

MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

北大清华MPA自助教程



MPA

谈判手册

Master of Public Administration

张 蓝博士◎编著

MPA

MPA 带给你超群的能力、胆识、品德……

MPA 象征着无比的财富、地位、权力……

MPA 代表着最大的成功、荣誉、希望……

中国更需要MPA 而不是MBA

中国商业出版社



MPA

談判手冊

THE NEGOTIATION HANDBOOK FOR THE MINISTRY OF PUBLIC ADMINISTRATION

中華民國七十九年六月

MPA

MPA 談判手冊
MPA 談判手冊
MPA 談判手冊

中國史學界 MPA 研究會

MPA 自助教程

MPA 谈判手册

张蓝博士 编著

中国商业出版社

北大清华MPA自助教程



MPA

谈判手册

Master of Public Administration

张 蓝博士 • 编著

MPA

MPA 带给你超群的能力、胆识、品德……

MPA 象征着无比的财富、地位、权力……

MPA 代表着最大的成功、荣誉、希望……

中国更需要 MPA 而不是 MBA

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

MPA 谈判手册/张蓝博士编著. - 北京:中国商业出版社,2001.11

ISBN 7-5044-4471-5

I.M… II.张… III.谈判学-手册

IV.C912.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 081193 号

责任编辑:常 勇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店北京发行所经销

北京媛明印刷厂印刷

880×1230毫米 32开 12印张 270千字

2002年1月第1版 2002年1月第1次印刷

定价:20.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

MBA（工商管理硕士）是面向企业的高层次、应用型人才；MPA（公共管理硕士）是面向政府部门及非政府公共机构，包括政党团体、事业单位、社会中介组织等公共部门中的高层次、应用型专门人才。

MPA这个简洁而响亮的名字，正以其不可抗拒的魅力和不可思议的魔力征服主要发达国家，也必将吸引中国一展鸿图的有志之士。

目 录

第一章 MPA 谈判概论 (1)

无论是生活中,还是工作中,谈判无时不在,无处不在。每个要求的满足,都会诱发谈判。而成功的谈判,不是一方赢,一方输,而是双方各有所获。即使一方作出很大让步,结局也是各有所获。MPA 指出,谈判是一种合作的事业,是为了追求共同的利益。

- ◇成功的谈判在于合作
- ◇谈判的目的与步骤
- ◇三种谈判类型分析
- ◇谈判的九个基本原则
- ◇谈判时间与地点的选择
- ◇如何拟定谈判规划

第二章 MPA 谈判程序 (43)

谈判具有阶段性。谈判者要想把握谈判,就要了解谈判的各阶段,以便各有重点,把握时机,高效率地进行谈判。谈判是生意的起点,很多情况下,谈判方式和技巧成为生意做成的决定因素。MPA 指出,提高生意的成功率可以运用谈判的方式和技巧。

- ◇谈判之初,营造气氛
- ◇告示阶段,双方试探
- ◇交锋阶段,角逐实力
- ◇妥协阶段,讨价还价
- ◇签订协议,功成身退
- ◇谈判技巧,注意方式

第三章 MPA 谈判策略 (67)

MPA 指出,要想在谈判中获胜,达到预期目的,就要掌握一些谈判策略,成功的策略往往使谈判获胜了 50%。谈判过程中,双方常由于某种原因而陷于僵局。

- ② 如果谈判者不能探究出产生僵局的原因,寻找不到解决的方案,僵局就会愈谈愈僵,就可能迫使谈判破裂,使以

前的努力白费了。然而,僵局并非死局。

- ◇掌握成功的谈判策略
- ◇不同地位的谈判策略
- ◇谈判开局阶段的策略
- ◇谈判磋商阶段的策略
- ◇谈判终局阶段的策略
- ◇破解僵局——实战降龙术
- ◇谈判桌后的桃色交易

第四章 MPA 谈判培训 (119)

谈判活动是内容复杂的商务活动,需要人多方面的能力。如在谈判中陈述己方立场,说服对方作出让步,这需要语言表达能力;根据对方的情绪变化,推测其心理活动,又需要敏锐的观察力;当双方就合同的条款协商后,拍板时,决策能力又是必要的。由于谈判者的能力及水平将影响谈判效果,每个公司都应重视谈判培训。

- ◇如何选择谈判人手
- ◇各种谈判气质分析
- ◇谈判者的形象包装问题

- ◇研究谈判对手的心理
- ◇面对各种类型的谈判对手
- ◇耐心,耐心,还是耐心
- ◇谈判的各种礼仪

第五章 MPA 谈判语言 (169)

在谈判场上,气象万千。谈判语言的运用不能千篇一律。为了适应谈判的各种情境,达到预期目的,必须重视谈判语言的表达,特别是面临复杂的提问时,应力争答得迅速,稳健,风趣,或幽默含蓄……

- ◇巧舌如簧的谈判语言
- ◇学会推销你的观点
- ◇循循善诱以理服人
- ◇巧妙地进行提问与设问
- ◇推销谈判的语言技巧
- ◇如何进行推销的谈判
- ◇谈判与商场交际语言

第六章 MPA 谈判情绪 (237)

买卖过程中问题的争执,都是经过各种谈判解决的。通常谈判很少围着圆桌正式进行,而多是非正式谈判,双方最容易感情用事。在非正式谈判中,谈判人员要控制情绪,避免情绪上的不良反应,以免引起坏结果。同时,从对方的情绪反应中抓住你想要的东西,又不轻易泄露底牌,那么,你将会是胜利者。

- ◇从一场失败的谈判说起
- ◇谈判情绪控制的策略
- ◇改变权威的谈判心态
- ◇调节紧张的谈判情绪
- ◇舒解忿怒的谈判情绪
- ◇消除自卑的谈判情绪

第七章 MPA 谈判高手 (255)

生意是“谈”成的。谈判的进退,关系到商业利润。谈判虽与军事谈判不同,但其语言的交锋,却有着诸多相似之外。如,谈判有攻,有守,有退,也有避的。MPA [5]认为,在谈判的共性基础上,谈判又显现了个性:“攻、

守、退、避”两求利。

- ◇做好谈判前的准备
- ◇针对不同对手采取不同方法
- ◇运用有效的谈判策略
- ◇“攻、守、退、避”的策略运用
- ◇报价：小环节藏着大学问
- ◇以子之矛，攻子之盾
- ◇赢得谈判对手的支持

第八章 MPA 谈判风格 (301)

英国人注意逻辑，而美国人在谈判方案上喜欢一揽子交易；法国商人对价格要求严格，条件苛刻；意大利商人在处理商务时不动感情，作出决策慢；华商善于在谈判中讨价还价；犹太人喜欢进行现金交易；日本商人注重在谈判中建立和谐的人际关系；韩国商人注意选择谈判地点。

- ◇英国、美国商人的谈判风格
- ◇法国、意大利商人的谈判风格
- ◇德国和北欧商人的谈判风格
- ◇俄罗斯、希腊和西班牙人的谈判风格

- ◇加拿大、拉美商人的谈判风格
- ◇阿拉伯国家与东南亚人的谈判风格
- ◇华人、犹太人的谈判风格
- ◇日本、韩国商人的谈判风格
- ◇非洲、大洋洲商人的谈判风格

第九章 MPA 谈判合同 (325)

签合同时要谨慎,签约前后要详细了解对方的资信状况和履约能力,最好请有经验的律师参与。签订合同后,要公证和鉴证,这是签订合同的惯例。在合同签署后,由于形势变化,发现自己占了天时地利,而对方吃了亏,不要太高兴,谨防对方反击。

- ◇正确地拟定谈判合同
- ◇合同的九个注意事项
- ◇合同签字应慎之又慎
- ◇签订合同的七大误区
- ◇进行必要的合同管理
- ◇签约后如何履行合同
- ◇合同签订后谨防毁约
- ◇如何认定违约的责任
- ◇违约后如何进行索赔

第一章

MPA 谈判概论

MPA

成功的谈判在于合作

MPA 认为,无论是生活中,还是工作中,谈判无时不在,无处不在。每个要求的满足,都会诱发谈判。而成功的谈判,不是一方赢,一方输,而是双方各有所获。即使一方作出很大让步,结局也是各有所获。

谈判是具有利害关系的双方为谋求一致进行协商洽谈的沟通活动。谈判必须有两个以上的参加者。谈判以满足某种利益需求为预期目标。因此,它的任务在于说服另一方接受或理解自己的观点并维护基本利益。谈判的双方都有需求,都有目标,双方应相互谅解,为建立持久的利益关系而努力。

MPA 指出,谈判是一种合作的事业,是为了追求共同的利益。合作谈判的特点是,谈判双方秉持着相互了解、信任的原则,其最终结果,是使双方都得到满足。每一方的对立面应该是双方共同的困难。也就是说,要把双方的冲突看做是有待解决的困难,这样可以使双方的关系更加密切。有时谈成的价钱虽没达到预定的要求,但为以后谈判的合作奠定了基础。

在谈判开始时,应适当说明情况,请对方帮助。这种话语解除对方的对立情绪;同时,试着从对方的角度看问题,在答复对方时,避免用绝对语气,使磨擦减少到最小限度。

对于一时无法调解的矛盾,多提几个方案,直到双方的需要都得到满足。在遇到冲突时,要试着了解双方为什么造成冲突。

如果找出彼此的差异点和原因,便能打破僵局。

不要当众斥责对方,即使你是正确的,也要避免伤害他人。避免情绪对立。当问题无法解决时,应适当地作出妥协。

MPA 提出,在成功的谈判中,双方都是胜者。如果一方漫天要价,就会两败俱伤,导致合作破裂。

因此,必须把谈判看做“合作的利己主义”,谈判是创造更有利的竞争环境的手段。

MPA 认为,在谈判过程中,谈判人员要想成功,一定要:当止则止。

当你接近最大需求时,必须冷静,当收则收,决不能把对方赶尽杀绝。要是把对方逼到万丈悬崖之上,那么你的努力也都会化为泡影。因为谈判双方都要各有所获,只贪求一方利益,就会破坏合作,协议会得不到贯彻,甚至达不成协议。

姐姐和妹妹为了一块馅饼的分配发生了争论,两个人都要分一块大的,不同意平均分。但是,谁也提不出双方都能接受的分配方法。这时,她们的父亲给她们提了个建议,由一个人切馅饼,愿怎么切就怎么切,由另一个人挑。姐妹俩都觉得建议很公平,同意照此办法分馅饼。这样,不但解决了馅饼的分配,而且使姐妹俩都觉得获得了公平待遇。

谈判是由涉及问题或利益的各方为改变相互关系,或为取得一致意见,而运用信息与力量,进行磋商,以求解决问题和协调利益的一系列相互交涉的行为。谈判是人类行为的组成部分。它涉及法律学、历史学、经济学、社会学、心理学、控制论、语义学,系统论等方面的内容。

④