

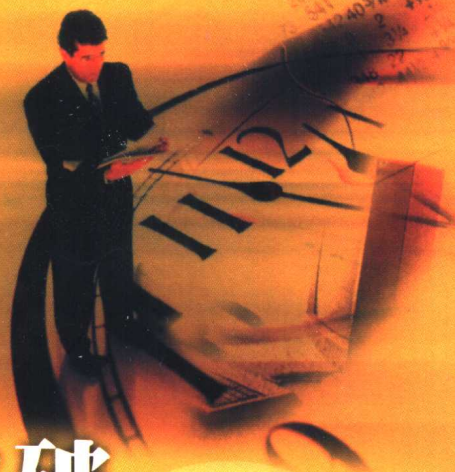
百分百

100%

TOP
NEGOTIATOR

谈判大师

100% 100% TOP NEGOTIATOR



全面突破
谈判警戒线的技巧

千高原 策划 苏伟伦 编著

Top Negotiator

中国纺织出版社

百分百谈判大师

千高原 策划
苏伟伦 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

百分百谈判大师/苏伟伦编著. —北京:中国纺织出版社,2001.5

ISBN 7-5064-1993-9/F·0157

I. 百… II. 苏… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 20956 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010—64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年5月第1版第1次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14

字数:313千字 印数:1—6000

(三册总定价:78.00元)本册定价:26.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

104262/02

前言

谈判,不一定是在会议室里正襟危坐,唇枪舌剑。其实,谈判涉及各个领域,商业、外交、军事、政治……甚至是存在于一般的交往中。我们的生活中也无时无刻不充满了需要谈判才能解决的问题。当你的权益受到侵害时;买东西时的讨价还价;和爱人讨论家务的分配;和同学商议周末去哪度假;与孩子或父母的沟通;甚至于违反了交通规则向交警求情,这些都是在进行谈判。世界本是一张巨大的谈判桌,人人都是谈判者,你想成为百分百谈判大师吗?

在这个充满了竞争的时代,挑战与机遇并存。如何发现机会,把握机会,很大程度上取决于一个人的谈判素质与谈判能力。假如你有要取得成功的雄心,有实现目标的周详的计划以及实现它的毅力与决心,那么你就该好好看看这本书,无疑,它将是获得成功的一级助推器。

因为,一个人若是缺乏谈判能力,那么无论他有多么卓越的天赋,也不能发挥到极致。若是一个人拥有高明的谈判能力,那么就可以化歧见为共识,化戾气为祥和,化困境为顺境,化失败为成功。在人生旅途中,往往能做到“山重水复疑无路,柳暗花明又一村”的境地。

其实,在我们所经过的人生中或多或少地都积累了一些谈判能力,这种谈判能力不只体现在口才、辩论技巧等形式上,有

时还包括健康的心理,与人交往的能力,高瞻远瞩的智力,快速敏捷的思维……但也许你正苦于缺乏理性的指导与感性的范例。本书集结了各式谈判的分析与指导,并在每章后附上相关的经典案例,原则与技巧相映成趣,指点迷津,拨云见日,正是盼望成功的你寻觅已久的好书。“反击谈判技巧,僵局破解技巧,克制诡计技巧……”相信每一章都会带给你耳目一新的感觉。

谈判需要学习,谈判需要磨练。在汲取本书众多谈判大师的经验与技巧后,相信对于“你想成为百分百谈判大师吗”这个问题,你会有一个充满自信与骄傲的答案。

苏伟伦

2001年3月

目 录

第一章 谈判前的策划准备技巧

1. 认识你自己 / 1
2. 设立有弹性的谈判目标 / 3
3. 挑兵选将 / 5
4. 谈判环境因素 / 9
5. 掌握议程,掌握先机 / 10
6. 百川入海,收集信息 / 13
7. 谈判训练术 / 17
8. 排座次——敌前对阵 / 19
9. 熟悉规则,游刃有余 / 23
10. 谈判的序曲 / 25
11. 黑白脸搭台戏好唱 / 25
12. 谈判对手何其多 / 27
13. 脑力“风暴”术 / 28
14. 什么时候最适合谈判 / 29
15. 出其不意,攻击不备 / 31
16. 认识谈判的特性 / 31
17. 注意彼此双方的情绪 / 32
18. 你把握了规则与细节吗? / 33

19. 参考案例 / 34

第二章 谈判中的听、看、问、说技巧

20. 倾听有障碍 / 37
21. 克服有术 / 42
22. 察颜观色利于行 / 45
23. 面部表情学问多 / 48
24. 好好研究上肢动作 / 51
25. 好好研究下肢动作 / 53
26. 腰部学问多 / 54
27. 留心对手的腹部 / 55
28. 注意！接报！（好好地“问”） / 56
29. 问话有技巧 / 61
30. 发问的五种功能 / 63
31. 列图好说明 / 67
32. 问话艺术奥妙多多 / 71
33. 反问式陈述句威力大 / 71
34. 见招拆招——“请回答！” / 73
35. 肯定陈述妙处多多 / 78
36. “听我的没错！”——能言善辩巧说服 / 80
37. “智圆行方”的说话技巧 / 81
38. 抓住对手心理，攻破对手壁垒 / 83
39. 正反激将法 / 84
40. 案例：陈毅巧请齐仰之 / 85

第三章 谈判中的需求分辨技巧

- 41. 生理需求 / 89
- 42. 安全感的需求 / 91
- 43. 爱与归属感的需求 / 92
- 44. 受尊重的需求 / 92
- 45. 自我实现的需求 / 94
- 46. 求知的需求 / 94
- 47. 美感的需求 / 95
- 48. 垒起需求的金字塔 / 95
- 49. 金钱并非万能的上帝 / 97
- 50. 对手需求的分辨 / 100
- 51. 身体会泄漏秘密 / 104
- 52. 如何实现双方的生理需求 / 113
- 53. 如何实现安全和寻求保障的需求 / 115
- 54. 如何实现爱与归属的需要 / 116
- 55. 如何实现获得尊重的需要 / 119
- 56. 如何实现自我实现的需要 / 120
- 57. 案例:一个玻璃商人的石油交易 / 122

第四章 谈判中掌握主导权的技巧

- 58. 激“将”术 / 125
- 59. 宠“将”术 / 128
- 60. 感“将”术 / 130
- 61. 告“将”术 / 130

- 62. 训“将”术 / 131
- 63. 上润滑油 / 132
- 64. 退一步海阔天空——折衷调和 / 133
- 65. 做三明治 / 135
- 66. 巧用钓鱼计 / 136
- 67. “两字”禅妙用无穷 / 136
- 68. 虚拟一个上级 / 142
- 69. 掌握谈判杠杆 / 150
- 70. 把握情况,随机应变 / 158
- 71. “双赢”沟通 / 160
- 72. 案例:董事长的高论 / 161

第五章 瞒天过海谈判技巧

- 73. 留给自己一个缓冲地带 / 165
- 74. 当头一刀——开价要狠 / 167
- 75. 心急喝不了热汤粥 / 168
- 76. 当心鸿门宴 / 169
- 77. 一流谈判者所必备的素质 / 170
- 78. 让步? 没问题! / 172
- 79. 以退求进 / 173
- 80. 吊吊对手的胃口 / 175
- 81. 案例:清迈的铜像 / 175

第六章 车轮式谈判技巧

- 82. 不要被资料的“海洋”所淹没 / 177
- 83. 做一只狐狸——满腹狐疑 / 178
- 84. 小心欲壑难填 / 178
- 85. 时不我待 / 179
- 86. 巧用僵局,反客为主 / 180
- 87. 探索买主的议价能力 / 182
- 88. 谈判原则 21 条 / 182
- 89. 你可以说“不”! / 183
- 90. 案例:谈判桌上的乔先生 / 184

第七章 边打边谈技巧

- 91. “影子”谈判——间接谈判 / 187
- 92. 草木皆兵,故布疑阵 / 188
- 93. 说服有术 / 189
- 94. 没有“让步”,“承诺”也可 / 191
- 95. 指南打北,声东击西 / 192
- 96. 仲裁作用大 / 193
- 97. 美中不足——仲裁的缺点 / 195
- 98. 选好仲裁者 / 196
- 99. 抛砖引玉,投石问路 / 197
- 100. 案例:哈利的游艇 / 199

第八章 隔离谈判技巧

- 101. 谈判双方都是“人” / 201
- 102. 谈判第一,友谊第一 / 202
- 103. 关系 $\neq$ 实质问题 / 203
- 104. 假如我是对手 / 204
- 105. 理智地对待感情 / 205
- 106. 走出误区,谈判不是辩论 / 207
- 107. 用“我”代替“你” / 208
- 108. 有的放矢——发言要有目标 / 208
- 109. 谈判桌外的功夫 / 209
- 110. 人、事要分家 / 209
- 111. 案例:艾柯卡的听证会 / 211

第九章 利益谈判技巧

- 112. 关心立场背后的利益 / 213
- 113. 客观标准——解决利益冲突的好途径 / 219
- 114. 关注对手的利益 / 221
- 115. 探寻对手的意图 / 221
- 116. 寻找双方利益的共同点 / 222
- 117. 利益的巧妙描述 / 224
- 118. “要求”其后,“问题”先行 / 225
- 119. 展望未来 / 226
- 120. 固守利益,弹性待人 / 227
- 121. 案例:列宁会见哈默 / 229

第十章 多种选择方案的谈判技巧

- 122. 不要在一个“目标”上吊死 / 231
- 123. 眼里不要只有“你自己” / 232
- 124. 构思是构思,决定是决定 / 232
- 125. 与对手一起“脑力风暴” / 233
- 126. 透过专家的眼睛 / 234
- 127. 退而求其次 / 235
- 128. “双赢”方案 / 236
- 129. 信念分歧好商量 / 236
- 130. 案例:珍·拉塞尔的合同 / 236

第十一章 原则谈判技巧

- 131. 敞开理性之门,关闭威胁之窗 / 239
- 132. 巧妙的“分蛋糕法” / 240
- 133. 问对方“为什么” / 242
- 134. 小心原则谈判法的误区 / 242
- 135. 压力面前不变色 / 243
- 136. 案例:张先生被撞坏的车子 / 246

第十二章 反击谈判技巧

- 137. 好好保护你自己 / 249
- 138. 筑起你的“万里长城” / 251
- 139. 打好你的底牌 / 251

- 140.“拳头”来,“原则”挡 / 252
- 141. 案例:中日索赔案 / 253

第十三章 柔道谈判技巧

- 142. 不要攻击对手的立场 / 257
- 143. 虚心“纳谏” / 258
- 144. 提问后的缄默 / 258
- 145. 请一位“第三者” / 260
- 146. 案例:哈里的罢工谈判 / 265

第十四章 克制诡计谈判技巧

- 147. 与其改变对手,不如改变程序 / 267
- 148. 聚焦利益,而非立场 / 268
- 149. 克制诡计法 / 268
- 150. 虚饰≠不完全公开 / 270
- 151. 语言与非语言的攻击 / 271
- 152. 如何应付“威胁”诡计 / 271
- 153. 如何应付“拒绝谈判术” / 273
- 154. 如何应付“极端提案法” / 274
- 155. 如何应付“提高要求术” / 275
- 156. 如何应付“逼迫战术”(反锁策略) / 275
- 157. 如何应付“预谋的拖延战术” / 277
- 158. 案例:去买地的年轻经理 / 278

第十五章 影响谈判对手心理技巧

- 159. 使对方满意 / 279
- 160. 小圈子的会谈 / 280
- 161. 侧隐术 / 280
- 162. 奉上选择权 / 281
- 163. 示形致胜 / 282
- 164. 建立起你的信心 / 286
- 165. 詹姆斯的理论 / 286
- 166. 潜能无限 / 286
- 167. “怯场”——走开! / 287
- 168. 提高你的期望值 / 288
- 169. 谈判的劝导法 / 289
- 170. 谈判的心理暗示法 / 294
- 171. 谈判的心理感染法 / 301
- 172. 案例:供货老板给外勤人员上的课 / 304

第十六章 价格谈判技巧

- 173. 定价有技巧 / 307
- 174. 卖个“便宜”给买方 / 311
- 175. 抬价技巧 / 313
- 176. 无硝烟的战争——还价之前 / 315
- 177. 吹毛求疵 / 315
- 178. 选择合适的付款方式 / 316
- 179. “抱怨”战术 / 317

- 180.“让步”的艺术 / 319

第十七章 谈判中的妥协技巧

181. 你知道什么是妥协吗 / 327
182. 妥协无时不有 / 327
183. 妥协无处不丰 / 328
184. 理解、让步皆妥协 / 328
185. 从双方态度看妥协 / 329
186. 从妥协策略看妥协 / 329
187. 从妥协份量看妥协 / 329
188. 从妥协动力看妥协 / 330
189. 妥协能做什么 / 330
190. 怎样运用妥协 / 331
191. 案例:迫使日方妥协的技巧 / 334

第十八章 谈判中的僵局化解技巧

192. 立场争执性僵局 / 337
193. 强迫性僵局 / 338
194. 沟通障碍性僵局 / 340
195. 人员素质高低造成的僵局 / 343
196. 合理要求性僵局 / 344
197. 客观原则至上破解僵局法 / 346
198. 关注利益破解僵局法 / 348
199. 寻找替代破解僵局法 / 349

- 200. 角色移位破解僵局法 / 350
- 201. 据理力争破解僵局法 / 351
- 202. 借用外力破解僵局法 / 353
- 203. 利用矛盾破解僵局法 / 354
- 204. 借题发挥破解僵局法 / 355
- 205. 临阵换将破解僵局法 / 356
- 206. 抓住要害破解僵局法 / 357
- 207. 背水一战破解僵局法 / 358
- 208. 有效退让破解僵局法 / 360
- 209. 辨别在先破解僵局法 / 361
- 210. 掌握火候破解僵局法 / 362
- 211. 手法多变破解僵局法 / 366
- 212. 勤学善学破解僵局法 / 370
- 213. 忍者为勇破解僵局法 / 372
- 214. 自缄其口破解僵局法 / 373
- 215. 及时沟通破解僵局法 / 374
- 216. 案例:用谈判化解僵局 / 376

第十九章 谈判中的双赢技巧

- 217. 增进信任感 / 381
- 218. 获得承诺 / 390
- 219. 控制对立情绪 / 392
- 220. 案例:摆脱“两难”境地的思谋 / 403

第二十章 谈判中个性表现技巧

- 221. 从平庸单调中突围 / 405
- 222. 塑个性 / 407
- 223. 以“新”、“奇”、“情”致“性” / 409
- 224. 案例：具有个性魅力的一流谈判者——吴仪 / 416

第二十一章 错误谈判及回避技巧

- 225. “一条道”错误谈判法及回避技巧 / 420
- 226. “非赢即输”错误谈判及回避技巧 / 421
- 227. “漫游”错误谈判法及回避技巧 / 422
- 228. “避免冲突”错误谈判法及回避技巧 / 423
- 229. “时间胶囊”错误谈判法及回避技巧 / 424
- 230. 当心陷入“立场”式的泥潭 / 425
- 231. 避免谈判错误的常见方法 / 426
- 232. 案例：房客的谈判技巧 / 427