

TAN PAN ZHI HUI QUAN SHU



谈判智慧

全书



航空工业出版社

谈判智慧全书

(上 册)

李晓丽 夏年喜 李岩梅 等编

1997

谈判智慧全书

(下 册)

李晓丽 夏年喜 李岩梅 等编

航空工业出版社

1997

内 容 提 要

本书是一部全面介绍谈判智慧的著作,全书分为如何成为谈判高手、谈判战略战术、讨价还价技巧、谈判对话艺术、商务谈判禁忌五个部分,内容丰富,行文流畅,具有相当的指导性、实用性,对于现代生活中的各类谈判,尤其是商务谈判,能给予较大的帮助。

图书在版编目(CIP)数据

谈判智慧全书/李岩梅等编著. —北京:航空工业出版社,1997.3

ISBN 7-80134-128-7

I. 谈… II. 李… III. 谈判—方法 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 01560 号

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

北京市社科印刷厂印刷 全国各地新华书店经售

1997 年 3 月第 1 版 1997 年 3 月第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:22 字数:572 千字

印数:1—5000 定价(上、下册):34.80 元

前 言

现代生活中，谈判可以说是无处不在、无时不在的，现代人时时处处都直接或间接地置身于谈判之中，这就要求人们具备一定的谈判素养，掌握一定的谈判知识和技能，因此出版有关普及谈判知识、传授谈判技能的书籍也就成为必要。本书正是为适应这种社会需求而编辑出版的。

有关谈判的书籍，近年出版了不少，也各具特色。这部《谈判智慧全书》的特色，则是融谈判基本理论、战略战术、具体操作以及与谈判紧密相关的对话艺术、礼仪禁忌于一体，全面介绍谈判的方方面面，使读者可以一册在手，便成竹在胸。另外，本书十分注重操作性，本书介绍的技能读者可以直接地运用于谈判实践之中。此外，本书的另外一个特点是行文流畅、简洁明快、易读易记，适应了现代快节奏生活的需求。相信本书的出版，能给广大读者以一定的指导和启迪。

本书所引用的某些国外材料中，有的提法未必得当，请读者阅读时注意。

本书主要由李晓丽、夏年喜、李岩梅等编写并统稿，参加编写的还有马建臣、田江、赵朝、杨小燕、王琳、董云竹、孔谧等。在编写过程中，参阅了不少相关论著，在此对各位作者深表谢意。

编 者

1997年2月

目 录**上 册****第一部 如何成为谈判高手**

第一章 谈判无所不在	(3)
一、谈判无所不在	(3)
1. 人生就是一连串的谈判	(3)
2. 什么都可以谈判	(4)
二、谈判面面观	(6)
1. 谈判的基本特征	(6)
2. 谈判的基本结构	(10)
3. 谈判的基本程序	(12)
4. 谈判哲学	(14)
5. 谈判风格	(15)
6. 谈判气氛	(16)
第二章 谈判典型:商务谈判	(19)
一、特点·要件·原则	(19)
1. 一般特点	(19)
2. 成立条件	(20)
3. 根本原则	(21)
二、基本类型	(22)

1. 按目标分类	(23)
2. 按交易地位分类	(25)
3. 按所属部门分类	(27)
4. 按谈判地点分类	(28)
5. 按目标分类	(29)
三、构成要素	(32)
1. 谈判的台前当事人	(32)
2. 台前当事人的选择	(34)
3. 谈判的台后当事人	(36)
4. 单兵谈判的谈判人	(39)
5. 谈判的标的	(41)
6. 谈判的背景	(44)
 第三章 你也可以成为谈判高手	 (50)
一、谈判成功的三要素	(50)
1. 信息	(50)
2. 时效	(54)
3. 力量	(59)
二、谈判能力的锻炼	(71)
1. 两种技巧的练习	(72)
2. 斗力与斗智	(75)
3. 削弱反对意见的方法	(77)
4. 应付对方的能力	(78)
5. 全心投入谈判	(81)
三、谈判能力的测试	(84)

第二部 谈判战略战术

第一章 备战之术 知己知彼	(101)
一、广获情报	(101)
1. 好资料的来源	(101)
2. 买主如何才能得到价格分析资料	(102)
3. 卖主如何避免提供价格分析资料	(103)
4. 间接的信息渠道	(103)
5. 侦察和窃听	(104)
6. 火力侦察	(107)
7. 谈判动力：他真想要什么	(110)
8. 必须在谈判之前进行的试探	(110)
二、调兵遣将	(111)
1. 理想的谈判人员	(111)
2. 慎择合伙人	(112)
3. 买主的优势	(113)
4. 卖主的优势	(114)
三、制订规则	(115)
1. 假设不可信	(115)
2. 成就和愿望成正比	(116)
3. 谈判开始之前的省钱主意	(118)
4. 在哪儿谈判	(118)
5. 座位的安排	(119)
6. 议事日程控制术	(120)
7. 11 条成交之路	(121)

- 8. 值得记住的 13 种说服技巧 (122)
- 9. 需要提防的几条谈判规则 (123)

第二章 正战之术 攻防有致 (125)

一、人员战术 (125)

- 1. 战术中的步法变换 (125)
- 2. 替换谈判人员战术 (126)
- 3. “走人”花招 (127)
- 4. 人质战术 (128)
- 5. 外部行动 (129)
- 6. 牵驴骗术 (130)
- 7. 提防诈骗者战术 (132)
- 8. 与你自己结成联盟 (133)
- 9. 能起关键作用的调解人 (134)
- 10. 有偏向的调解人 (135)
- 11. 专家的利用和滥用 (136)
- 12. 外部合伙人增加讨价还价的力量 (137)
- 13. 身份地位及其作用 (139)
- 14. 决策者 (140)
- 15. 权力逐步升级战术 (141)
- 16. 权力战术的对策 (142)
- 17. 授权有限的力量 (143)
- 18. 谈判者乐意有的限制 (144)
- 19. 如何保全面子 (147)

二、时间之维 (148)

- 1. 时间能说话 (148)
- 2. 选择时机 (149)

3. 接受时间·····	(152)
4. 利用时机·····	(153)
5. 僵持战术·····	(154)
6. 打破僵局·····	(156)
7. 短会议、长休会·····	(157)
8. 给自己留出时间去思考·····	(159)
9. 最后期限的作用·····	(160)
10. 卖方的最后期限策略·····	(161)
11. 买方的最后期限策略·····	(162)
12. 长期与短期关系·····	(162)
三、问答之间·····	(163)
1. 提高发问能力的实用准则·····	(163)
2. 克服提问题的障碍·····	(165)
3. 不同目的的不同提问·····	(165)
4. 完美的回答·····	(172)
5. 不回答的回答·····	(173)
6. 不能肯定时说：“我想……”·····	(174)
7. “要就要，不要就拉倒”·····	(175)
8. 如何对付“如果……会怎么样” 和“请你考虑”战术·····	(177)
9. 言语承诺·····	(179)
10. 呼喊、埋怨和尖叫·····	(180)
11. 如何处理异议·····	(181)
12. 非正式的讨论·····	(183)
13. 电话谈判的错误及作用·····	(185)
14. 电话谈判术·····	(187)
四、奇正之间·····	(188)
1. 战术灵活性·····	(188)

2. 取胜的本事·····	(189)
3. 先买后谈·····	(189)
4. 先放后收战术·····	(190)
5. 玩牌技巧·····	(192)
6. 挑樱桃战术·····	(193)
7. 迂回战术·····	(194)
8. 故意错误·····	(195)
9. 既成事实:木已成舟·····	(197)
10. 疲劳战术·····	(199)
11. 小恩惠影响大决定·····	(200)
12. 应提防虚钱·····	(200)
13. “红脸—白脸”战术·····	(202)
14. 无知也能帮你的忙·····	(203)
15. 激将战术·····	(204)
16. 超级激将:高财政战术·····	(206)
17. “丢失”备忘录、笔记和文件·····	(207)
18. 有意拖延·····	(208)
19. 包装有说服力的思想·····	(209)
20. 推销你的观点·····	(210)
21. 忍耐:超级战术·····	(211)
22. 反拍卖战术·····	(213)
23. 反拍卖对策·····	(215)
24. “搅混水”的正负作用·····	(216)
25. 怀疑会有好处·····	(217)
26. 施放烟幕·····	(217)
27. 超级烟幕:远程导弹·····	(218)
28. “天花乱坠”战术·····	(219)
29. 威胁及其对策·····	(220)

30. 爱哭的孩子奶最多	(222)
31. 哭穷战术	(222)
32. 对哭穷战术的对策	(223)
33. 推销员也可利用哭穷	(224)
34. 不正当的违约战术	(225)
35. 有限检查	(226)
36. 出其不意	(227)
五、避开误区	(228)
1. 如何克服情绪激动	(228)
2. 不冷静的失算	(229)
3. 公平与合理的陷阱	(230)
4. 全权潜存陷阱	(230)
5. 亲切的陷阱	(231)
6. 谈判在力量方面的愚蠢错误	(232)
7. 让步方面的错误	(233)
8. 决定性时刻和收尾时的错误	(235)
 第三章 终战之术	 (239)
一、胜负之际	(239)
1. 收回昨天的许诺	(239)
2. 叛逆总比受罪好	(239)
3. 未来满意的现值	(240)
4. 未来不满意的价值	(242)
5. 三种支付范围	(242)
6. 平分差额	(243)
7. 奇妙的 600 元至 700 元	(244)
二、最后一搏	(245)

1. 简单解决办法的力量····· (245)
2. 协议、谅解和程序的差异····· (246)
3. 关于协议备忘录的警告····· (247)
4. “分块缔约”战术····· (249)
5. 零打碎敲的协议与一揽子协议····· (250)
6. 合法性的力量····· (251)
7. 顺便占便宜····· (252)

第三部 谈判对话艺术

第一章 妙语先导 商战成功····· (255)

一、发现对手····· (255)

1. 为新客户建立档案····· (255)
2. 学会自报家门····· (256)
3. 记住中介人····· (256)

二、勇于出击····· (257)

1. 学会预约····· (257)
2. 挑选好时机、地点····· (258)

三、有备而战····· (259)

1. 要有一个好心情····· (259)
2. 装饰外表····· (260)
3. 准备好文件及样品····· (261)

四、初会对手····· (261)

1. 巧递名片····· (261)
2. 注意自己的风度····· (262)

3. 注重礼节·····	(263)
五、展开进攻 ·····	(264)
1. 营造气氛·····	(264)
2. 注意禁忌·····	(265)
六、激战之中 ·····	(267)
1. 说明商品·····	(268)
2. 敏感话题·····	(270)
3. 应对诀窍·····	(274)
七、透过云层 ·····	(280)
1. 身为买方·····	(280)
2. 身为卖方·····	(282)
3. 求大同存小异·····	(291)
八、曙光在前 ·····	(297)
1. 把握时机·····	(298)
2. 仔细观察·····	(299)
3. 小试对手·····	(300)
九、巧收官子 ·····	(301)
1. 商谈结束须知·····	(301)
2. 善后·····	(304)
十、东山再起 ·····	(305)
1. 找出败因·····	(305)
2. 再作准备·····	(307)
3. 克服恐惧心理·····	(309)
十一、坚守营地 ·····	(309)
十二、特殊武器——电话 ·····	(310)
1. 首次通话·····	(311)
2. 当好二传手·····	(312)
3. 打错电话怎么办·····	(314)

十三、取胜秘诀	(316)
1. 利用个人关系	(316)
2. 保持良好心态	(317)
3. 尊重对方	(319)
4. 谈吐要得当	(321)
5. 接待上门客户的诀窍	(323)

下 册

第八章 巧用妙语 化解疑难	(325)
---------------------	-------

一、赞美与责备	(325)
1. 人人喜爱的语言——称赞	(325)
2. 给点“好批评”	(331)
二、小心慎言	(335)
1. 忌口头禅	(335)
2. 戒武断	(337)
3. 切忌喜旧厌新	(338)
4. 莫许愿	(341)
5. 学会能伸能屈	(342)
三、说服有道	(343)
1. 择人择法	(344)
2. 理解	(348)
3. 好言相劝	(350)
4. 决不手软	(353)
5. 勇开难开之口	(355)
6. 慢下决心	(359)

第三章 承上启下 语言相助..... (361)

- 一、暗中助战** (361)
 - 1. 摆正自己的位置..... (361)
 - 2. 以大局为重..... (362)
 - 3. 当好绿叶..... (363)
- 二、应对有术** (365)
 - 1. 巧辩护..... (365)
 - 2. 善用妙语..... (369)
- 三、随机应变** (371)
 - 1. 看清“风向”..... (371)
 - 2. 听话听“音”..... (374)
 - 3. 巧用“谏”术..... (376)
- 四、面对上级** (380)
 - 1. 切忌失言..... (380)
 - 2. 善察真意..... (387)
 - 3. 特别提示..... (391)

第四章 运用语言 沟通心桥..... (394)

- 一、敬而远之** (394)
 - 1. 笑语相对..... (394)
 - 2. 友爱温语..... (396)
 - 3. 人异言异..... (397)
 - 4. 莫出恶语..... (401)
 - 5. 远离流言..... (402)
- 二、互帮互助** (403)
 - 1. 多结同盟..... (403)

2. 信守诺言·····	(404)
--------------	-------

第四部 讨价还价技巧

第一章 认真准备 把握原则·····	(409)
--------------------	-------

一、认真准备·····	(409)
-------------	-------

1. 对手情报最重要·····	(409)
2. 把压力加给对手·····	(410)
3. 随时盯着要抢你“面包”的人·····	(411)
4. 个人魅力不可低估·····	(412)
5. 理想队伍——5人小组·····	(413)
6. 灵魂人物是小组领导·····	(414)
7. 制定目标·····	(416)
8. 战书——商业建议书·····	(418)
9. 不可忽视的力量——议程·····	(419)
10. 保持最佳状态·····	(420)

二、把握原则·····	(421)
-------------	-------

1. 非谈不可才谈·····	(421)
2. 打有准备之战·····	(422)
3. 保持高度耐心·····	(423)
4. 融洽谈判气氛·····	(424)
5. 保持自己的风格·····	(425)
6. 真实是好的起始点·····	(426)
7. 遵循互惠的原则·····	(427)
8. 牵着对手跟你走·····	(429)