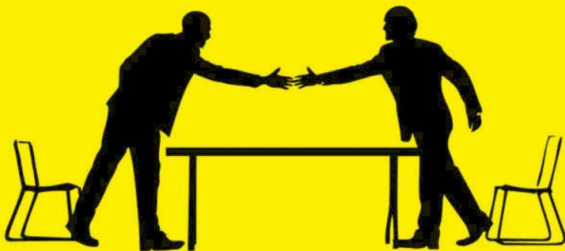




公关专家都不说的 谈判技巧



你是人才，但不一定有口才；你会赚钱，但不一定会谈判。当人才拥有了口才，实力“拉拢”了能力，一切将会变得美好而惬意。

杨玉萍 编著

重庆出版集团  重庆出版社

一分钟口才训练：公关专家都不说的谈判技巧

出 版 人 罗小卫
责任编辑 陈建军
特邀审校 佳文编校
慧眼文化
文图编辑 薛金博
美术编辑 何冬宁
封面设计 夏 鹏
版式设计 阮剑锋
插图绘制 灵动之翼



• 书立方系列 • 第8辑 •

一分钟口才训练

公关专家都不说的 谈判技巧



书立方

杨玉萍 编著

重庆出版集团 © 重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

一分钟口才训练：公关专家都不说的谈判技巧/杨玉萍编著. —重庆：重庆出版社，2012.11

(书立方·第8辑)

ISBN 978-7-229-05876-0

I. ①一… II. ①杨… III. ①谈判学—口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第267605号

书立方 第8辑



一分钟口才训练：公关专家都不说的谈判技巧

杨玉萍 编著



重庆出版集团
重庆出版社

出版

(重庆长江二路205号)

北京汇林印务有限公司 印刷

重庆出版集团图书发行公司 发行

制 作：  (www.rzbook.com)

邮购电话：010-85869375/76/77转810

E-MAIL: tougao@alpha-books.com

全国新华书店经销

开本：890mm×1300mm 1/64

印张：90 字数：2100千字

版印次：2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定价：300.00元(全30册)

如有印装质量问题，请致电023-68706683

版权所有，侵权必究

前言

当你和人交流时，是否为词不达意、心有余而词不足倍感烦恼？当你和人争辩时，是否为张口结舌、面红耳赤深感焦虑？当你看到别人能言善辩、妙语连珠时，是否羡慕不已……

其实，这些没什么了不起，更不必因此自卑，你，只是没有掌握谈判技巧而已。

谈判是口才的比拼、技巧的考验。如何用语言气势压住对方、如何用语言艺术说服对方、如何洞悉对方的诡计、如何避开谈判陷阱、如何打破谈判僵局……都要靠“三寸不烂之舌”来完成。但是，这些都是有规律可循、有技巧可学的。只是，没有人告诉你而已。

有人靠着一张嘴赢得天下，也有人靠着一张嘴输了前途。如何让你的嘴变成金口，为你打造自己的天下呢？本书，将悄悄引领你寻找这些鲜为人知的“口才宝藏”。

古人云：“泰山不拒细壤，故能成其高；江河不择细流，故能就其深。”谈判并不是难事，但一流的口才也非一蹴而就。每天于繁忙的工作之余抽出一分钟，动动脑、练练嘴，不假时日，你就能成为自己所崇拜的公关专家！

目录

一分钟口才训练：公关专家都不说的谈判技巧

第一章·预习，填满撑不破的肚子

- 不怕神一样的对手，就怕猪一样的队友 6
- 选对谈判“领头羊” 11
- 到什么山唱什么歌 16
- 不舍鱼饵，怎钓大鱼 21
- 我的主场我怕谁 26
- 知己知彼，百战不殆 31
- 对手信息，仅供参考 36
- 自我保护要先行 41

第二章·尝试，测测对方深浅

- 抛砖引玉，看看对方有几两 46
- 擒贼先擒王 51
- 摸摸老虎屁股 57
- 抓住对方软肋 62
- 观其所好，为我所用 67
- 及时嗅出“危险信号” 72

第三章·原则，迈着猫步前行

- 秀出漂亮开场白 78
- “主动”撬开对方口 83
- 骗子花招行不通 88
- 动什么别动怒 93

●退一步不会海阔天空	98
●谈判讲究学“问”	103
●平常心，狮子口	108

第四章 僵局，是忍还是残忍

●谈判中的“双簧戏”	114
●一条道只能“走到黑”	119
●唾沫不费无用事	124
●“暂停”浇灭导火索	129
●幽默，你懂的	134
●手里留个“王牌”	140
●巧借东风，化险为夷	145
●“沉默”是金	150

第五章 禁区，小心雷到你

●坑爹的贪婪	155
●给“墙角狗”留口饭吃	160
●别和对手死盯一个“蛋糕”	165
●谈判没有“老人”和“小孩”	170
●淡定，再淡定	175
●果断说出“不”字	181
●一“谈”泯恩仇	186



第一章

▶ 预习，填满撑不破的肚子



不怕神一样的对手， 就怕猪一样的队友

《狼图腾》里“群狼捕食”的场景令读者观之叹然：狼群在捕食黄羊时，从总攻开始到结束不到十分钟便轻松告捷，犹如一场干净利落的围歼战。在狼王的英明指挥下，群狼们在进攻时或骚扰、或伏击，狂而不乱；撤退时狼王靠前，巨狼断后，依旧井然有序，俨然一支分工有序、纪律严明的军队。即使是面对成百上千只数量、体格都胜己一筹的牛、马，狼群依然不慌不忙，在狼王的带领下，协同作战，创下了无往不胜的草原神话。

狼群以寡敌众甚至以弱胜强的秘诀就在

于其强劲的团队性。不管面对多少强敌，狼群在捕捉猎物时，通常是一只狼先咬住猎物的腿使之行动迟缓，另一只狼再咬住猎物的脖子，一击致命。更可贵的是，狼群在杀死一只猎物后，并不贪食，而是继续围杀其他猎物，直至对方全都成为其囊中之物。

狼并不是草原上最凶猛的动物，然而正是凭借着这种团结精神，才锻造了这样一支所向披靡的强大团队，纵横草原几千年。而这种战无不胜、无坚不摧的狼性精神，不仅适用于草原上的狼群，同样也适用于人类世界的方方面面，比如谈判。

谈判桌并不是个人极尽口才的舞台，而是两个团队唇枪舌剑的战场。不管谈判桌旁坐了几个人，发出声音的永远只能是两个“人”——因为，一支队伍只能有一个声音。谈判是场高度紧张、复杂多变的唇枪舌剑，涉及大量信息和专业知识，非单枪匹马所能完成。因此，一支优秀的谈判队伍往往需要高质高效、特长突出、性格互补的销售人员。而人一多，难免口杂，一旦谈判队伍出现了两个或两个以上的声音，任你的队伍人才济济，也注



定会输得一败涂地。

一名虔诚的信者曾问上帝：“天堂和地狱有何差别？”

上帝带这名信者先来到地狱。只见富丽堂皇的房间里，放着一个直径达 10 米的大锅，锅里煮着各种佳肴，人们围着大锅坐成一圈，每个人手里都有一把长 10 米的勺子，可以轻松舀到锅里的的美食。但是，由于勺子太长，盛起来的食物根本没法送到嘴边。人们看着锅里的美食却无法吃到，一个个都饿得面黄肌瘦，彼此争吵不断。

接着，上帝又带着这名信者来到天堂。这是个和地狱一模一样的房间，一样的大锅、一样的美食、一样的长勺。但和地狱不一样的是，这里的人们都津津有味地吃着、喝着，看起来快乐又和谐。只见这里的人轻快地盛起锅里的食物，温馨地送到对面人的嘴里，这样，每个人都能轻松地享用美食。

信者恍然大悟，天堂与地狱的差别就在于人们的团队性不同：各为己利的团队只能俱伤，这就是地狱；紧密团结的队伍才能多赢，这就是天堂。



一位盲人在走夜路时常常提着灯笼，路人百思不得其解：“你自己都看不见，提灯笼不是多此一举吗？”

盲人并不以为然：“我提灯笼既为别人照亮了路，也能让别人看到自己，从而不会撞到我。”路人豁然开朗。

孙子云：“上下同欲者胜。”实力强劲的团队可以发挥 $1+1 > 2$ 的神力，而内部虚弱的队伍只能酿造 $1+1 < 2$ 的悲剧。

梁山 108 位好汉就足以让朝廷为之动摇；唐僧师徒四人一路降妖伏魔，克服八十一难，终于取得真经；刘关张三结义，外加一个诸葛亮，让原本不堪一击的蜀国问鼎曹孙，形成了三足鼎立的局面……一支实力强劲的团队能形成无坚不摧的战斗力的，是取得谈判胜利的有利基础，而外强中干甚至形神俱散的队伍，则注定一败涂地。谈判中最忌讳的便是团队里起内讧。一盘散沙永远成不了气候，一只苍蝇很可能就坏了一整锅粥。

乔率领公司谈判团队和一个客户谈提价的事。就在乔的团队通过精心准备，费尽唇舌、绞尽脑汁，好不容易看见一丝希望的时候，乔



的一位队友冷不防地冒出一句：“你们就明说了吧！多少钱才能做成这笔业务？”此言一出，乔心里顿时一颤，知道自己和队友们此前的据理力争都将付诸东流。类似破坏整个团队谈判策略的失言之举在谈判中屡见不鲜。

很多时候，谈判的最大挑战往往来自内部，功败垂成常常是祸起萧墙。在谈判桌上，强劲的对手并不可怕，真正致命的是队友之间的话不投机。猪一样的队友往往比神一样的对手更让人无话可说，以致功败垂成。

所以，组建一支实力强劲的谈判团队是谈判成功的必要条件。只有全面了解每一位团队成员的性格特征，并且从各个方面考察其专业技能，挑选出知识、技能尤其是默契兼具的谈判成员，才能确保谈判的成功。

谈判点睛

谈判桌上，要想说服对方，请先说服自己。只有内部的声音一致，对外的声音才能一语中的。谈判好比一场龙舟赛事，只有队员团结合作，力往一处使，才能开创速度新纪录。





选对谈判“领头羊”



据说，蚂蚁在爬行时，领头的蚂蚁爬到哪里，后面的蚁群就跟到哪里。这只领头的蚂蚁被称为“头蚁”。头蚁并不是固定的，如果将现有的头蚁拿掉，蚁群并不会因此群龙无首。相反，蚁群的第二只蚂蚁便义不容辞地担任起“头蚁”的职责，领着蚁群继续前行。如果将这只“头蚁”再拿掉，那它身后的那只蚂蚁便成了新的“头蚁”，率领蚁群继续前进。但是，你若仔细观察，可以发现蚁群的行迹通常是纷乱如麻的。因为每一只头蚁走的路线是各不相同，而蚁群通常都是乖乖跟着头蚁爬行。可见，头蚁的行踪决定了整个蚁群的行迹——聪明的头蚁会把蚁群领向温暖的天堂，愚蠢的头蚁则会把蚁群领上死亡之路。



正如谈判，聪明的主谈判人会时时把握先机，带领队伍愈战愈勇，最终斩获谈判硕果；愚蠢的主谈判人只能寸步难行，甚至带领整支谈判队伍走向万劫不复，以致断送谈判前程。因此，选对谈判的“领头羊”便成了这场“赛事”的一大关键。

所谓“领头羊”，其本身也是一头羊，但相比其他的羊，它的肩上多了很多担子——它身先士卒，带动整个羊群走向牧草旺盛的绿洲。往哪个方向走、什么时候出发、走多快都由领头羊决定，它是整个羊群的“战略性领导”。至于前进途中有陷阱、岔路、危险，也都需领头羊一一辨认，否则，葬送的便是整个羊群。故而，领头羊一定要是羊群里体格最强健、听力最敏锐、头脑最清晰的那一只。

同样，主谈判人作为整个谈判队伍的核心人物，除了具备一般谈判人员所需掌握的专业知识、谈判技巧、沟通能力外，还需要良好的领导能力，以充分发挥整个队伍的“智囊团”作用，领导整个谈判队伍达到预期的谈判目标。

谈判过程中往往波澜迭起，一波未平一波又起。即使准备再充分，也难以摆脱各种突如



其来的干扰。当突发状况超出预计时，当队员们手忙脚乱、瞠目结舌时，主谈判人就要发挥其领导作用。冷静分析各种突发状况，灵活处理各种矛盾，变被动为主动，化劣势为优势，无论何时何地，都能巧妙协调，让整个谈判队伍发挥出其最大能量。这便是主谈判人的关键所在。

一次，一个 30 岁出头的年轻人率领着他的谈判队伍和一帮年近 50 岁的业务骨干洽谈业务。对方的领头人全然不把这位年轻的谈判人放在眼里，甚至言语轻蔑，瞬间打压了这支年轻队伍的气焰。正当队员们处于手足无措的尴尬境地时，年轻的主谈判人以其敏





锐的洞察力和不卑不亢的态度三言两语便挽回局面，争得了谈判的主动权。由于这位年轻人事先对对方的报价资料已了如指掌，简单问候后便抓住其中的漏洞义正词严地反问对方主谈判人：“关于报价资料，我方早已向贵方提出，但贵方至今未能给出我方完整的资料。这种低下的工作效率，势必会影响我们的洽谈进度，若因此使得贵方在这次洽谈中未能取得良好进展，请不要责怪我方。再者，您作为贵方的主谈判人，为什么不在这些小事上做出决定呢？这实在有失您的身份。”简短有力的几句话于情于理，不但给对方当头一棒，迫使对方不得不重新打量这支年轻的队伍，更为精神涣散的队员们重树信心，扳回了谈判的主动权。

当然，优秀的主谈判人不仅自身素质良好，同时还要独具慧眼，善于挖掘队员们身上的亮点，给每一位队员准确定位，以便人尽其才。前面我们提到要赢得谈判胜利，必须组建一支实力强大的团队。然而，仅仅具有实力强大的团队是远远不够的。

2004年奥运会上，美国篮球队不仅明星集聚，还吸纳了世界上最好的篮球教练。然而



这支号称史上实力最强大的团队却出人意料地只获得了第三名的成绩。原来，因为全队都是明星，没有人愿意当绿叶，更没有人能驾驭其他人，以致各自为战，结果可想而知。

可见，主谈判人除了提升自己能力的同时，还要具备“一统江湖”的气魄，要充分驾驭团队成员，全面了解每一个成员的特点。同时，根据成员们的不同特点，合理安排每个人的角色，使其扬长避短、优势互补。

如果说，良好的开端是成功的一半。那么，优秀的谈判“领头羊”，则是成功谈判的第一步。

谈判点睛

优秀的主谈判人首先要自身素质过硬：专业知识、沟通能力、应变技巧一样不可少；其次，还需要强大的心理承受能力，只有能忍人所不能忍的委屈和压力，才能享人所不能享的尊重和荣耀；最后，一名出色的主谈判人还需要有一双发掘别人亮点的慧眼，懂得用人，让谈判队伍以最优的组合发挥最大的能量。