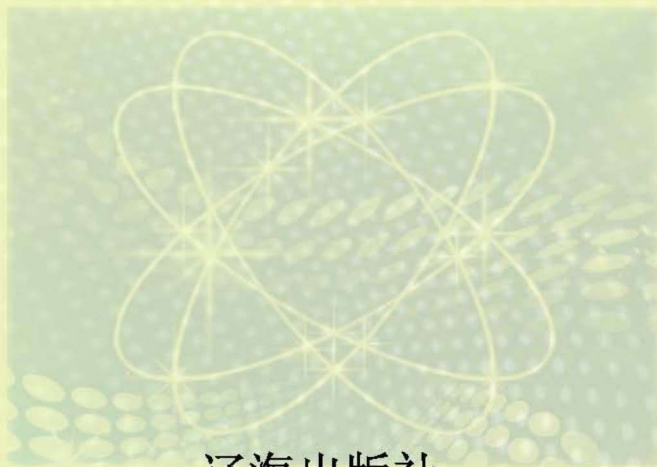


语言艺术知识大课堂

谈判的语言艺术

邢春如 主编



辽海出版社

语言艺术知识大课堂

谈判的语言艺术

邢春如 主编

辽海出版社

图书在版编目（CIP）数据

谈判的语言艺术/邢春如主编 一沈阳：辽海出版社，2008.6
(2011.8 重印)
ISBN 978-7-80711-713-1
I ①语…II ①邢…III ①语言艺术—青年读物
②语言艺术—少年读物IV ①H019-49 中国版本图书馆 CIP 数据
核字（2011）第 075064 号

责任编辑：陈晓玉于文海孙德军

语言艺术知识大课堂谈判的语言艺术

邢春如/主编

出版：辽海出版社

印刷：北京一鑫印务有限公司

开本：640mm×940mm1 / 16

版次：2011 年 8 月第 2 版

书号：ISBN 978-7-80711-713-1

地址：沈阳市和平区十一纬路 25 号

字数：1280 千字

印张：150

印次：2011 年 8 月第 1 次印刷

定价：298 00 元(全 10 册)

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

前言

语言是人类最重要的交际工具，人们借助语言保存和传递人类文明的成果。语言是思维工具和交际工具，它同思维有着密切的联系，是思维的载体和物质外壳以及表现形式。语言是符号系统，是以语音为物质外壳，以语义为意义内容的，音义结合的词汇建筑材料和语法组织规律的体系。语言是一种社会现象，是人类最重要的交际工具，是进行思维和传递信息的工具，是人类保存认识成果的载体。

语言是人类的创造，只有人类具有真正的语言。只有人类才会把无意义的语音按照各种方式组合起来，成为有意义的语素，再把为数千的语素按照各种方式组合成话语，用无穷变化的形式来表示变化无穷的意义。

人类创造了语言之后又创造了文字。文字是语言的视觉形式，突破了口语所受空间和时间的限制，能够发挥更大作用。口才是我们在交际的过程中，口语语言表达得十分准确、得体、生动、巧妙、有效，能够达到特定交际目的和取得圆满交际效果的口语表达艺术与技巧。

口才是一种综合能力，不仅包括语言表达，还包括聆听、应变等多项能力。中国著名演讲家、“新中国演讲事业开拓者”、中国第一位演讲学教授邵守义有一句名言：“是人才未必有口才，有口才必定是人才。”有口才的人说话具有“言之有物、言之有序、言之有理、言之有情”等特征。总之，善表达，会聆听，能判断，巧应对，是衡量口才好与坏的重要标准。

口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家。他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

美国前总统林肯为了练口才，徒步 30 英里，到一个法院去听律师们的辩护词，看他们如何论辩，如何做手势，他一边倾听，一边模仿。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道，回来后也学他们的样子。他曾对着树、树桩和成行的玉米练习口才。

日本前首相田中角荣，少年时曾患有口吃病，但他不被困难所吓倒。为了克服口吃，练就口才，他常常朗诵、慢读课文，为了准确发音，他对着镜子纠正嘴和舌根的部位，严肃认真，一丝不苟。口才是我们每个人都应该具备的素质之一。说话不仅仅是一门学问，还是我们每个人赢得事业成功常变常新的资本。好口才才会给你开创美好前景，拥有好口才，就等于你拥有了辉煌的前程。

为此，我们特别编辑了《语言艺术知识大课堂》，主要包括交际、处世、礼貌、沟通、谈判、雄辩、演讲、写作、商务、领导等语言的表达艺术。本套书在文字上力求通俗、生动、晓畅，具有很强的指导性、可读性和启发性，是我们广大读者了解语言表达艺术、增强语言表达素养的良好读物，也是各级图书馆珍藏的最佳版本。

目 录

一、谈判准备：不打无准备之仗.....	1
1 谈判之前先要知己	1
2 摸清对手达到知彼	2
3 谈判方案是谈判的进军路线图	5
4 自由选择，先定主体	10
5 收集信息，资料齐备	11
6 善加分析，有备而谈	12
二、巧妙入题，营造气氛.....	17
1 寒暄得体：无穷之意在言外	17
2 给谈判对手一个好感觉	18
3 以幽默诙谐营造谈判气氛	20
4 幽默是谈判气氛的润滑剂	23
5 运用幽默语言的技巧	27
6 巧用幽默化解谈判中的难题	30
7 国际政坛三巨头德黑兰调侃	33
8 迂回巧妙地进入谈判话题	34
三、语言攻心，不战屈人.....	37
1 了解谈判对手个体的心理特点	37
2 谈判对手群体的心理特点	42
3 透析谈判对手的心理需要	47
4 读懂对手的肢体语言	60
5 用假设的方法判断对手的心理	62
6 利用对方喜欢炫耀的心理	65
7 应对偏执心理的谈判对手	68
8 了解国外谈判者的心理特征	70
四、以我为主，张扬实力.....	75
1 要让好马配上好鞍	75
2 善用事实来说话	77
3 巧用头衔和经历做资本	79
4 借名扬名，压倒对方	81
五、赞美推崇，真诚激导.....	84

1	巧加赞美, 缓解紧张	84
2	情感公关, 谈成生意	85
3	褒贬交替, 能言促成	89
4	“我给你当个参谋长”	91
5	缓和情绪, 避免敌视	92
六、	旁敲侧击, 探彼虚实	94
1	投石问路, 查探虚实	94
2	四面出击, 探清弱点	96
3	漫天要价, 就地还钱	97
4	迂回进攻, 巧知底牌	98
5	善倾听多赚 1000 美元	101
七、	语言灵活, 措辞委婉	104
1	脑筋急转弯, 随机应变	104
2	婉言表达, 灵活变通	109
3	适当插话, 语言反馈	112
4	惟命是听, 模糊应答	115
5	“后台老板”, 寻找借口	118
6	打破僵局的妙招	120
7	比尔先生的经历	122
8	罗金巧退晚礼服	124
八、	虚实结合, 巧用暗示	126
1	一语双关, 巧妙暗示对方	126
2	真真假假, 虚虚实实的策略	127
3	以远利诱惑的谈判策略	128
4	用心良苦的投其所好策略	130
九、	出奇致胜, 巧言攻坚	132
1	通过“换档”掌握谈判主动权	132
2	巧用激将法, 开启积极性	133
3	巧妙拒绝的谈判艺术	136
4	出其不意, 提出时间限制	138
5	制造谈判对手之间的竞争	141
6	利用体会打破僵局	143
7	巧用媒介, 借局布阵	144
8	避己所短, 扬己所长	146

9	如何在劣势中求合作	149
十、进退有度，掌握主动		153
1	留有余地不要把话说满	153
2	石油大王哈默巧卖天然气	155
3	小让步换来大收获	157
4	“以守为攻，以退为进”法	158
5	“迂回婉转，步步递进”法	161
6	战胜强硬对手的方法	165
7	让对手逐渐放弃立场的方法	169
8	抛砖引玉，各取所需	170
9	示形以利，夺声造势	172
10	商务谈判中的报价策略	174
11	让步的原则与技巧	180
12	应付意外情况的策略	182
13	应付不同性格对手的策略	200
十一、沉默应对，以静制动		206
1	此时无声胜有声	206
2	装聋作哑，巧制恫吓	209
3	吹毛求疵，讨价还价	209
4	善于拒绝，学会说“No”	211
十二、掌握技巧，说服对方		217
1	谈判不是信口开河	217
2	开场前摸清底细很重要	220
3	巧妙地显示己方的实力	222
4	赢得信任让事实说话	225
5	谈判中发问与叙述的技巧	227
6	谈判中回答问题的技巧	230
7	谈判中说服对手的技巧	232
8	谈判中说“不”的技巧	235

一、谈判准备：不打无准备之仗

1 谈判之前先要知己

在谈判前你不仅要清楚自己想要从谈判中得到什么，还要知道自己为什么要谈判，以免在谈判中做无谓的努力。因此，你最好在谈判之前先从以下三个方面对自己进行盘点：

(1) 了解自己去谈判的理由

你为什么要去谈判而不去做其它事情？这个问题可以帮你把主要精力都集中在设计谈判战术和战略上。可能有以下一些理由促使你去谈判：

①你没有能力去做某件事情；

②你希望对方给你提供价格便宜的原材料；

③你想将自己的产品卖给对方；

④为了实现自己的目标，你必须同其他人合作，因为他们有同样的能力和同样的观点。

(2) 了解自己的谈判实力

可以从以下几个方面了解自己的谈判实力：

①谈判的信心

要有遇到强硬对手的心理准备，在设计谈判策略时，尽量往坏处想，做好谈判破裂的思想准备，制定好撤退方案。

②满足对方需要的能力

谈判高手不仅要清楚自己想从对方那里得到哪些利益，还要知道自己能满足对方哪些需求。在满足同种需要的竞争对手中，自己具有哪些优势和劣势，处于什么样的竞争地位。

③自己的经营能力

分析自己的生产实力、技术资质以及所提供的商品或服务的情况。

④自我需求的分析

应该清楚地知道此次谈判可以满足己方的哪些需要，需要满足的可替代性有多大，各种需要的满足程度怎样，等等。

(3)了解自己的谈判极限

准备谈判时，你要做的最关键的事情之一就是确定自己在谈判中的极限。这样你才知道，什么时候应结束谈判，什么时候可以说“是”，什么时候可以说“不”，什么时候态度可以强硬，什么时候可以终止谈判。这也就是说，如果到达这个极限点，必须明确自己该怎么办。

另外，你应该考虑在你没有得到预期的结果时，将会发生什么事情，最好的选择是什么。谈判大师费希尔和尤里提出了一种准备谈判的建议。他们提出：人们可以使用达成谈判协议的BATNA法，即最佳选择法。也就是说，如果你认为自己的谈判极限很可能要达到——它已经给了你终止谈判的自信，你心中就已经有应急的对策了。

2 摸清对手达到知彼

了解自己的情况，接下来就应该了解对手了。只有“知己知彼”，才能“百战不殆”。因此，在谈判准备过程中，摸清对手的细节是了解对手的重要一步。

(1)摸清对手底细的六个方面

①对方的主体资格：是否具有法律所规定的合法资格；

②对手的组织性质：如在公司谈判中，对方是有限公司，还是无限公司；是母公司、分公司，还是子公司，要防止子公司打着母公司的招牌虚报资产的现象；

③对方的经济状况：如资金、资产负债、产品销售量等；

④对方谈判的目的并估计其期望值；

⑤对方经营作风、市场信誉以及与其他公司之间的交易关系；

⑥对方的谈判时限。在日本，销售谈判人员特别注意了解对方的谈判时限，然后针对对方的时限，控制谈判进程。

(2) 摸清对手底细的两大秘诀

① 观察分析

对目标市场或谈判对手的反应作直接观察，具体方法有：

a 横向观察：在某一特定时间内对调查对象加以观察。

b 纵向观察：在不同的时间加以观察，取得一连串记录。

c 综合观察：从纵横两个方面观察，并加以对比、分析。

观察法能够客观地收集资料，通过观察人或经济活动的外部表现，可以间接地估测行为背后的动机。有一次，一批日本客商去法国观摩一家有名的照相器材厂。该厂实验室负责人热情而有礼貌地接待了日本客人。在带领客人参观实验室时，他一面耐心地解答客人提出的诸多问题，一面仔细地注意来访客商的举动。因为他深知，有许多人是借参观之名，行窃取先进技术之实。

在参观一种新型显影溶液的时候，实验室负责人发现，一位日本客商在俯身贴近盛溶液的器皿认真辨认溶液的颜色时，领带末端不小心浸入了溶液之中。这一细节被实验室负责人看在眼里，记在心上。他不动声色地叫来一名助手，悄悄地吩咐了一番。在参观即将结束时，这位助手捧着一条崭新的领带来到那位日本客商的面前，彬彬有

礼地说：“先生请稍等，您的领带弄脏了，给您换上一条崭新的、漂亮的，好吗？”面对主人的一番盛情，日本商人只得尴尬地换下他那条沾有显影剂的领带。原来，日本人此举的目的是为了将溶液沾附在领带上，带回日本进行分析，以获取显影剂的配方。但由于实验室负责人的细心观察，一次窃取机密的阴谋在友好的氛围中被挫败了。同样，在谈判中做一个有心人，注意观察对手的一言一行，往往能从细枝末节中得到许多非常重要的信息。

运用观察法，具有获得信息量大、面广、准确的优点。不过，在观察中面对大量的信息时，应避免主观臆断，对观察得到的信息要认真地加以区别分析，辨明真假。

②传媒分析

作为一个谈判者，在面对浩如烟海的传媒信息时，应独具慧眼，找出对自己有用的资料。二战期间，一位名叫伯尔托尔德·雅各布的作家出版了一部有关希特勒军队详细情况的书。在这本书中，他描述了德军的组织结构，参谋部的人员布置，部队指挥官的名字，甚至包括了最新成立的装甲师的步兵小队。这些都属于德军的军事绝密资料。该书的出版引起了希特勒的极度恐慌，于是，雅各布被盖世太保逮捕入狱。

在盖世太保的审讯室，德军情报顾问瓦尔特·尼古拉上校对雅各布进行了严刑逼供。而雅各布的回答却大大出乎盖世太保的意料。雅各布供述说：这些所谓的“军事机密”都来自公开的新闻媒体。文中所涉及的第17师指挥官哈济少校驻扎纽伦堡，取自纽伦堡报纸的一个讣告，该讣告说新近调驻纽伦堡的第17师的指挥官哈济将军将要出席追悼会。而在另一份乌尔姆的报纸中，他读到了一则报道菲罗夫上校的女儿和史太梅尔曼少校举行订婚仪式的新闻，该报道提到了菲

罗夫是第 25 师第 36 联队的指挥官，而史太梅尔曼少校的身份是信号军官。所以说，雅各布并不是间谍，他只是留心了新闻媒介的报道，巧妙地取得了间谍也不一定能取得的秘密情报。这事虽然发生在二战期间，但对于我们的谈判情报收集仍然有非常重要的启迪。在今天的信息时代，大众传媒的覆盖面更广，手段更为先进，特别是随着信息高速公路的开通，国际组织、企业及个人信息资源的共享，为获取信息提供了更为便捷的途径。

3 谈判方案是谈判的进军路线图

选择正确的谈判方案是一门学问，在实际谈判中需要运用多种策略与技巧，究竟应该采用哪种谈判策略或方法，要考虑到谈判人员的经验、风格以及谈判内容、谈判对手的情况等，如果是涉外谈判，还要考虑对方的民族习惯与谈判特点。

如果谈判人员运用“对我方有利”的谈判技巧，那么，在谈判之前，就应确定获得利益的最低界限，以及可以做出让步的幅度。

与对手谈判的人员在选择谈判方案时，还应着重考虑谈判的内容及己方所要达到的目的。如果己方迫切需要客户的订单，以保证生产的正常进行，那么在谈判中应具体运用互得型的谈判策略。为得到订单，己方可在其他方面做出一定的让步，以满足对方利益，达到签约的目的。

如果己方是旨在发掘互利互惠的合作机会，最好采用创造型的谈判方案，不要过分拘泥于传统的谈判方式，谈判的具体目标也应灵活，具有较大的弹性。只要双方有长期合作的可能，就可在目前的谈判中做出较大的让步，为长期合作打下基础。如果双方一直保持长期的合作关系，那么，谈判的风格可采取“回顾展望”方式。与对方共

同回顾过去长期合作的愉快经历、个人之间的友好情谊，展望未来合作对双方的重要意义。这种谈判方式会融洽双方会谈的气氛，增加彼此间的信任，有利于达成协议。

通过以上一系列的工作，谈判所要采取何种方案基本上可以定型了。可以说，制定出一个好的谈判方案，可以使谈判人员在实际谈判中游刃有余地开展谈判活动。一个好的谈判方案就是一张谈判进军路线图，是整个谈判乐章的优美前奏，是弹奏谈判前的前奏曲，但也只是完成了谈判前期的起码准备。在正式谈判开始以后，随时都可能发生意外事件或情况，谈判者要有足够的心理准备，并及时根据所发生的情况及其变化，针对下一轮谈判的需要，对方案作必要的修改与调整，做出新的、更加充分和细致的准备方案，使谈判达到预期的目的。

(1) 准备阶段

在谈判桌上，谈判形势经常会风云突变，令谈判者眼花缭乱，应接不暇。为使自己能够在谈判桌上应对自如，用自己的谋略来驾驭谈判，谈判者必须进行一定的准备工作。

谈判人员的谈判准备工作分三个方面，相辅相成，缺一不可。

① 长期准备

经常对自己有个真实而细致的认识，从而改变自己不利的方面。知己知彼，首推知己。知己是对自己的真切了解，谈判的准备需从知己开始，如可以从自身、企业、国家等不同的角度进行分析，哪些属于优势方面，哪些是薄弱环节，以客观的态度，进行考察和评价。从自身的角度来看，作为谈判者，对其知识、修养、口才乃至风度都有一定的要求，谈判需要广泛的、丰富的知识和经验，这是不言而喻的，但人的性格上的弱点对谈判也有影响，这一点往往被忽视。比

如，自卑的人，面对较强硬的对手，会产生较大的心理压力，容易接受暗示，爱犹豫，当断不断；脾气急躁的人，在谈判中往往不冷静，缺乏耐心，造成判断失误，或因急于求成，忽视细节，让对方钻空子；爱钻牛角尖的人，不善于多向思维，应变能力差等。知己才能知人，善于剖析自我，通过克服性格上的弱点，不断提高自身的素质，这对于在谈判中更好地发挥水平是很重要的。

在“知己”后，还应该加强对各类知识的学习来不断地完备自己。因为谈判是一项综合性的艺术，谈判领导人员除了具备专门知识技能外，还须懂得一些心理学和人际关系学，从而在谈判场上博取谈判对手的好感，并能揣摩对方的心理，预测对方的行动，争取较高的谈判成功率。

积累各类信息，为自己建立一个信息库，这在经济谈判中尤其是涉及到企业之间贸易方面的内容时更为重要。在一些正式谈判前，等到已知双方要就某个问题进行谈判时，再去收集对方情报，那样就为时晚矣。因为对方已把你当作危险人物，而且此时正是对方保密警惕性最高的时候。所以，平时就应该进行各类情报、资料、信息的收集与积累，形成一个信息库，在谈判之前，进行整理、分析。这也就是所谓的“知彼”。

知彼是对对方的真切了解。在谈判中，要做到“胸中有数”，知彼是不容忽视的。要对付未来的谈判对手，就要尽可能多的了解对方，包括对方的个人性格特点，如兴趣、爱好、追求等。对于一些贸易公司，在经济谈判前，就要根据具体情况和要求，充分了解对方公司的信誉、作风、经营能力、政治态度及以往履行合同的情况，尽可能多地掌握和准备有关对方的情报资料，以此来预测对方通过谈判所要实现的目标。总而言之，在谈判前，要收集和研究所谈问题的有关

资料，熟悉有关情况和背景，不忽视任何细节和任何技术性问题，只有详尽地了解自己和对方的优劣、意图，才能确定自己的目标，进一步准备好对策。

②短期准备

短期准备就是在长期准备的基础上，在谈判前较短的时间内，加深知己知彼度，并理清自己的思路，拟定谈判计划。

不露声色地调查研究。此时的调查不同于长期的谈判准备，它已有了明确的对象、明确的目的，因而可以有针对性进行调研。然而，此时对方已进入了戒备状态，调查、收集资料已很难。所以，应把准备的重心放在研究分析上。

思路清晰地拟定谈判计划。正式或重大的谈判都必须在调查研究的基础上先拟定一个谈判计划，才能使自己在正式谈判过程中有条不紊。

做好必要的物质准备。物质准备包括两项，一项是谈判人员的食宿安排，另一项是谈判本身所需的物质，例如桌、椅、纸笔等。

较好的物质准备工作，可以向对方显示出你的诚意，并可帮助树立起你的谈判形象，造成一种友好、和谐、宽松的谈判气氛。同时，不致于导致由于必需物质没有准备好而出现的慌乱情况，从而影响谈判情绪。

模拟谈判。即在正式谈判以前谈判人员的“演习”，有利于及时发现漏洞，以免授人把柄。这如同打仗前的练兵一样重要。没有模拟，就难以对付谈判高手，“舌战群儒”时就不踏实。

③战略决策

在谈判前的准备阶段，战略决策是至关重要的一环。它是在长期准备与短期准备基础上产生的。但是，战略决策并不是一成不变的。

在一场谈判中，要随着谈判形势的变化而不断加以更改、修整，使其日趋完善，直至谈判成功。

战略决策一般可以从以下几个方面着手。

谈判对象的决策。

谈判对象决策包括选择多少谈判对象、选择怎样的谈判对象。以商业谈判而言，在作此决策之前，首先要考虑一下，是长期贸易，还是“一锤子”买卖。如果是长期贸易，就应该选准一家，并以几家为“后继”；如果是“一锤子”买卖，则可以进行一下“多角恋爱”。其次要考虑到能做此交易的企业有几家，分析一下这几家企业的产品质量、市场行情、生产能力以及各种售后服务，对这几家企业的地位作出评估，并与自己作一比较，从而决定与哪一家或几家谈判。

谈判目标的确定。

选择了谈判对象后，就应该决策此次谈判的目标了。谈判目标有最高目标和最低目标之分，正如一场贸易谈判的卖方希望获得的最高价和能退让的最低价一样。有些谈判的目标应该制定得很具体，使谈判人员在谈判场有明确的目的。而有些谈判的目标则可以一般化，留有回旋余地，使谈判人员在谈判场上有一定的灵活性。究竟如何，可视具体参加谈判的人员、谈判的内容以及性质而定。

另外，目标的决策还应该考虑此次谈判在时间上的要求和对自己的重要程度。如果这次谈判的成功与否直接影响到企业的存亡，那么则应该将目标确定得低些，使谈判尽可能地趋向成功。

谈判策略的决策。

在有了大量的案头资料和信息以后，应该制定出整个谈判的策略来，也就是开局采用何种方式，磋商采用何种方式等等。谈判的策略有多种多样，任何一场谈判不可能只采用一个或两个策略，而应是多