



WORLD TRADE
ORGANIZATION

WTO ZHI HUI
WTO智慧管理丛书
GUAN LICHONG SHU

加入WTO 就这样谈成生意

舒畅◎编著



国内迄今为止惟一融入 WTO 规则，
与国情相结合，全面系统地介绍谈成生意的书。
告诉你——面对 WTO，就这样谈成生意！

How to
conclude business after
the WTO accession

中国致公出版社

加入WTO就这样

谈成生意

舒畅◎编著



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

WTO 智慧管理丛书/舒畅编著. —北京:中国致公出版社,2001.12

ISBN 7-80096-989-4

I. W… II. 舒… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 089046 号

《WTO 智慧管理丛书》之

加入 WTO 就这样谈成生意

编 著 舒 畅

责任编辑 田俊江

封面设计 尚 农

出版发行 中国致公出版社

地 址 北京市太平桥大街 4 号

电 话 66122693

邮 编 100034

经 销 全国新华书店

印 装 北京忠信诚胶印厂

开 本 850×1168 1/32

印 张 13

字 数 300 千字

版 次 2002 年 1 月第 1 版

印 次 2002 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN7-80096-989-4/F·54

定 价 (全四册)100.00 元

致公版图书印、装错误,工厂负责退换。

前 言

WTO到了！生意场成为真正的战场。自然，要做好每一次生意，谈生意的技巧成为考验你的第一个关口。谈不成生意，就做不成生意。这个道理很简单，但有许多生意人在实战中都很难操作，所以常常吃败仗。

每个人天天都要谈话，有的人在谈判桌外口若悬河，侃得天花乱坠，但一临近谈判桌，就成了另外一个人——缩手缩脚、张口结舌。这两种现象不是在说笑话，而是实有其事。可能不是你，但可能就是你身边的人。更有些人，每天做梦都想发大财，可是又苦于不能与高手谈下一笔笔生意，眼看着让别人捷足先登，真是急得红了眼！

这就是说，真正的生意高手，必须是谈判高手——把小生意谈成大生意，把谈不成的生意通过自己的一张铁嘴竟然变成囊中之物。那么如何去具体操作谈生意的细枝末节呢？这正是本书的目的所在。

第一，谈生意不能匆忙上阵，必须要做好准备工作，有目标、有计划、有战略、有渠道，每一个环节都不能马虎，都要像“军事家”一样仔细打量、仔细琢磨，做出最具杀伤力的方案。

第二，谈生意是为了利益，你不能一人独吞利润，切莫因小失大的最好办法是采取双赢策略。

第三，谈生意面对自己的对手，他不是魔鬼，却具有魔鬼般

的力量,你却不能畏惧,要侦察线索、摸准底牌、巧答问题、识破骗局、蚕食对手,否则你就会成为对手的口中物。

第四,在谈生意的过程中,你要掌握主动,必须做到以下几点:该冒险就冒险、避实就虚、确定“最后期限”、善于拒绝、因人应战、趁机行事、真假结合、放出诱饵、敢于激将、善于哭穷、退中有进。

第五,敢打、善打、巧打一场价格大战,在讨价还价中争胜,迫使对方先报价、识破虚价、懂得做出最好的成交价。

第六,在谈判中要采取层层推进的手段,顶住压力、把握时间、处理异议、静观其变、明察暗示、学会拖延、摸准底牌、控制情绪、敲定大局。

第七,在谈生意中,注意和对方沟通,既做对手,又做朋友,这次生意做不成,下次再做,讲究信用,制定联盟、遵守协议。

第八,在谈生意时,充分发挥自己的口才,会提问、会反驳、会推销自己的观点。

第九,在谈生意之前,就知道容易造成谈判破裂的原因,能够突破僵局。

本书以 WTO 为知识背景,抽取 2000—2001 年间许多谈判大师的经验和个案,全面系统地介绍一个谈生意高手应当具备的可行性操作,自然会让你在短时间里成为谈生意的高手,为大生意开个好头。

本书追求权威,但谋实用;适应国情,开卷有益!

目 录

一、做好准备再去上阵 (1)

WTO 谈判规则倡导谈生意前准备工作的重要性,因为谈生意最大的忌讳是打无准备之仗,上去就被对手牢牢控制主动权,自己就像一个“俘虏”一样听人指挥。因此,最好的谈判者,总是在准备工作上动脑筋,摸底细,探路子,做方案,以便在谈判桌上能主动出手、赢定对手。同时,切记千万别泄了自己的底!

- 把自己“武装”好 (3)
- 建立属于自己的“档案” (8)
- 把谈判桌当成战场 (13)
- 确定好每一次谈判的目标 (17)
- 拿出几套具有杀伤力的方案 (21)
- “密谋”决战的计划书 (24)
- 巧设灵活的谈判战略 (27)
- 多方打通信息的渠道 (30)
- 千万别泄露自己的秘密 (33)

二、赢利才是最大的目的 (39)

WTO 谈判规则的“利益原理”是避免单赢,力求双赢。任何人谈生意都离不开一个“利”字,都在“利”字上你争

我夺,恨不得一口把所有的利益都吃到肚子里。有这种想法的人,充其量能做几次不大不小的生意,但绝对做不了大生意。谈生意一定要让双方满意,取得双赢,莫因小利失大利,是一项基本常识。

- 切勿追求单赢 (41)
- 耐心寻找双方的调和点 (46)
- 让对手有满足感 (50)
- 利益不是强抢过来的 (54)
- 莫因小利而失大利 (56)
- 达到“双赢”的结果最理想 (61)

三、坚持以我为主的立场 (65)

WTO 谈判规则强调以我为主的谈判立场。这就是说,面对各种各样的谈判对手,你怎样与人过招?应当靠火眼金睛侦察对方的线索,看一看对方的“问题球”到底是怎样的,面对不合理的要求,要敢于说“不”,学会“蚕食”对手的优势,让自己牵着对手的鼻子跑。这就是坚持以我为主的立场!

- 靠火眼金睛侦察对方的“线索” (67)
- 摸清对方隐藏的“底牌” (70)
- 善于接住对方抛出来的“问题球” (74)
- 敢于说“不”字 (75)
- 不惧怕公开威胁 (82)
- 不相信骗局和谎言 (84)
- 要牢记四个“别”字 (88)

- 学会“蚕食”对手的优势 (91)

四、制定攻守平衡的原则 (93)

WTO 谈判规则力戒只攻不守、只守不攻,既然是与人在谈生意,就要有谈判原则,应该冒险的就要冒险,通过各种方法抬高身价,吊住对方胃口,确定一个只有自己心中明白的“最后期限”,做到攻其不备、出其不意、避实就虚。否则你就会很惨!

- 该冒险就冒险 (95)
- 抬高身价,吊住对方胃口 (98)
- 攻其不备,出其不意 (101)
- 确定“最后期限” (104)
- 避实就虚 (108)
- 不成熟时,要会拒绝 (109)
- 该回避就回避 (111)

五、巧用乘虚而入的战术 (113)

WTO 谈判规则强调战术的准确性和有效性,因为谈生意需要战术,没有战术就打不败对手。要能够根据不同的人,制定不同的战术,迂回曲折,趁势而动。另外,还要能抓住时机,不能放过任何机会,更不能让机会落到别人手上。

- 因人而异,战术多样 (115)
- 采取迂回战术 (118)
- 抓住时机,趁势而动 (121)

六、策划诱人入套的谋略..... (127)

WTO 谈判规则中有一套谋略方法,提倡谋略致胜,因为谈生意的人都有自己的“小算盘”,你如何诱导对手,则是很关键的谋略。强压对手没有太大的用,要会用“甜头法”、“激将术”、“哭穷术”、“真假术”、“诱饵术”、“让步术”,让对手进入你的“套”中。这样才能大功告成!

- 切勿强压对手 (129)
- 让对方尝到一点满足的甜头 (132)
- 玩弄“激将术” (134)
- 打一场“哭穷战术” (138)
- 退是假,进是真 (140)
- 故意出点错 (144)
- 会下“诱饵” (145)
- 懂得让步的策略和方法 (147)
- 掌握让步的技巧 (150)

七、敢打一场价格的心理战 (155)

WTO 谈判规则中的心理战是灵活多变的,例如,在谈判桌上,发生了讨价还价的事怎么办? 答案是:如果对手比你会讨价还价,你更需要比对手还能讨价还价,绝不能羞于脸面,脸发红,不好意思争高论低。你要逼着别人先报价,坚持自己的底价,算清楚降价与成交的关系。一句话,围绕底价,与对手不停周旋!

- 该讨价还价就讨价还价 (157)

- 自己别先抢着报盘 (161)
- 迫使对方先报价 (165)
- 报价要从高到低 (168)
- 可在报盘上大做文章 (171)
- 围绕底价讨价还价 (174)
- 讨价还价的 4 项选择 (177)
- 让对方适应价格调整 (181)
- 怎样应对虚假出价 (184)
- 盘算“超底价”的陷阱 (187)
- 不二价并不是说一不二 (188)
- 掌握降价与成交的关系 (189)
- 以最低价换得最高服务 (192)

八、采取层层推进的手段 (195)

WTO 谈判规则中的所谓层层推进法是要表明：谈生意的手段非常重要，谁的手段高明，谁就能多获利一分。要会向对手施压，逼着他后撤心理防线而自己挺进一步。注意：施压要一点一点的来，不可过重过猛，让对手慢慢适应，慢慢退缩，这样你的“希望”就越来越大。处理异议时，大问题要坚持，小问题可放弃。

- 按照谈判层次进行 (197)
- 顶住对手施加的压力 (200)
- 向对手施压的 3 种方法 (204)
- 利用时间的缓冲作用 (207)
- 巧妙处理异议 (212)

九、操纵以变应变的技巧..... (215)

WTO 谈判规则强调以变应变,否则就会处于被牵制的状态。谈生意时总会发生一些突变情况,如何掌握以变应变的技巧呢?首先要学会观察“变”在何处?琢磨一下对手到底想干什么?自己占上风时,可以“进攻”;自己占下风时,可以暂停和拖延,让对手经不起浪费时间的折磨。

- 把握临时突变的时机 (217)
- 学会静观其变 (220)
- 放弃立场的争执 (222)
- 明察暗示的作用 (225)
- 学会暂停和拖延 (228)

十、运筹稳扎稳打的步骤..... (231)

WTO 谈判规则追求成功概率,因为谈生意的根本目的是取胜,那么就要能稳扎稳打。自己一定要站在底线上,操纵各个步骤。可以多提几个“如果”,用高招反诡计,及时解开“死结”,同时还要防止在情绪激动时拍板,以免后悔莫及。另外到了该敲定的时候,要抓住时机,一锤定音!

- 把底线当防线 (233)
- 按照事理去操作 (236)
- 多提几个“如果” (239)
- 成为反诡计高手 (241)

- 及时解开“死结” (244)
- 克制情绪冲动 (248)
- 谨防情感代替理智 (253)
- 敲定大局有奇术 (256)

十一、遵守诚实信用的规矩 (267)

WTO 谈判规则中的“信用效应”是反对以骗取胜，因为生意人都很“狡猾”，但再狡猾也有游戏规则。诚实信用是谈生意的规矩。在谈判桌上既要把对手当敌人，还要当朋友。善于沟通、避免伤害、信守承诺，还能几个人联合起来去谈大生意、做大生意呢！骗子总会得到他应有的下场！

- 先要互相沟通和理解 (269)
- 善于以诚心动人 (273)
- 不恶意伤害对手 (276)
- 以坦诚和信誉为筹码 (280)
- 既做对手，又做朋友 (284)
- 信守承诺 (286)
- 信守签定的协议 (287)
- 制定联盟战术 (292)

十二、展现灵活自如的口才 (295)

WTO 谈判规则强调谈判者应当具有很高的口才能力，因为谈生意靠的就是嘴上的功夫，靠嘴巴打天下，因此口才要漂亮、要出众，让对手接受本不能接受的观点，这是最高效果！要会提问、要会巧问，还要会应答避答，

让自己成为一个“口才大腕”。记住：有很多生意谈不成，就是因为一、两句话导致的。一张嘴能争得千分利，一张嘴也能丢万分利。

- 善于推销你的观点 (297)
- 区分出“不要”和“要” (298)
- 提问方法要多种多样 (300)
- 赢得上风的办法——多问少答 (306)
- 巧妙说服 (308)
- 巧妙地介绍商品和价格 (312)
- 善于应对的 5 个诀窍 (318)
- 常用谈判口才 5 大法 (325)
- 巧收“官子” (336)

十三、谨防谈生意破裂的禁忌 (341)

WTO 谈判规则提醒防止谈生意破裂的几种可能性，因为谈生意有自己的“道”儿，不能由着自己的性子，随意开战。而要有打破僵局的办法，及时沟通让谈不下去的生意谈下去，要会创造良好的谈话气氛，让对手心情舒畅；还要弄清对手谈生意是不是探路来了？有很多生意谈不成，就是触到了对手的“痛处”——禁忌处，所以谈判高手都是心理专家、侦察专家！

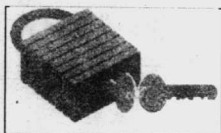
- 突破僵局 15 法 (343)
- 避免“谈不下去” (348)
- 专心聆听 (351)
- 遇到问题，及时沟通 (352)

<input type="checkbox"/> 制造良好的谈话气氛	(357)
<input type="checkbox"/> 给对手一点面子	(361)
<input type="checkbox"/> 弄清楚是真谈,还是假谈	(366)
<input type="checkbox"/> 结束谈判 11 招	(369)
<input type="checkbox"/> 应当防止的谈判错误	(371)
<input type="checkbox"/> 失败了可以再来	(375)
附:谈生意能力测试题	(378)

01 做好准备再去上阵

WTO 谈判规则倡导谈生意前准备工作的重要性，因为谈生意最大的忌讳是打无准备之仗，上去就被对手牢牢控制主动权，自己就像一个“俘虏”一样听人指挥。因此，最好的谈判者，总是在准备工作上动脑筋，摸底细，探路子，做方案，以便在谈判桌上能主动出手、赢定对手。同时，切记千万别泄了自己的底！





WTO 谈判规则倡导谈生意前准备工作的重要性，因为谈生意最大的忌讳是打无准备之仗，上去就被对手牢牢控制主动权，自己就像一个“俘虏”一样听人指挥。因此，最好的谈判者，总是在准备工作上动脑筋，摸底细，探路子，做方案，以便在谈判桌上能主动出手、赢定对手。同时，切记千万别泄了自己的底！

□ 把自己“武装”好

(1) 要有不动摇的信心

谈生意不能乱谈、瞎谈，必须要把前期准备工作做得踏踏实实，才能上阵作战。这叫不打无准备之战！很多人谈不成生意，就是因为准备工作不足，而遭受挫折和失败。为了防止这种现象的发生，一个真正的谈判者应该从“细枝末节”开始，做好“战斗”前的准备工作，主要有：

谈生意不亚于一场战争，受士气影响极大，因为士气可以决定整场战争的胜负，谈生意亦如此。谈生意必须保持良好的心境，要有充分的心理准备。战争的胜负往往只是在最初的五分钟之内就能决定，而一天的情绪则受早上起床时心情的影响。因此，必须在一天刚刚开始早上，就要努力调整自己的心情。