

万事皆可

EVERYTHING IS NEGOTIABLE
(THIRD EDITION) (第3版)
[英] 加文·肯尼迪 (Gavin Kennedy) / 著
兰天 / 译

谈判

如何在每次谈判中获得最佳结果

谈判

万事皆可

如何在每次谈判中获得最佳结果

EVERYTHING IS NEGOTIABLE
(THIRD EDITION) (第3版)
[英]加文·肯尼迪 (Gavin Kennedy) 著
兰天译

© Gavin Kennedy 1982, 1989, 1997

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or transmitted in any form or by any means without the written permission of the publisher.

The Council of the Institute of Actuaries of Australia wishes it to be understood that opinions put forward herein are not necessarily those of the Institute of Actuaries of Australia and Council is not responsible for those opinions.

ISBN: 0-09-924382-2

图书在版编目 (CIP) 数据

万事皆可谈判：如何在每次谈判中获得最佳结果：第3版（英）加文·肯尼迪著；兰天译。

北京：中国人民大学出版社，2006

ISBN 7-300-07269-0

I. 万…

II. ①加…②兰…

III. 谈判学

IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2006）第 035786 号

万事皆可谈判：如何在每次谈判中获得最佳结果（第3版）

[英] 加文·肯尼迪 著

兰 天 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242（总编室） 010-62511239（出版部）

010-82501766（邮购部） 010-62514148（门市部）

010-62515195（发行公司） 010-62515275（盗版举报）

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>（人大教研网）

经 销 新华书店

印 刷 北京新丰印刷厂

规 格 155×230mm 16 开本 版 次 2006 年 7 月第 1 版

印 张 18 插页 2 印 次 2006 年 7 月第 1 次印刷

字 数 254 000 定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

译者前言

作为在大学用英语教授商务谈判技巧课程的学者，我除了在研究和教学中特别留意关于谈判译著和原著外，还常常会向身边经商的朋友们收集他们的商场征战经历。从他们身上我也发现并总结出了更多的谈判技巧。

正如本书的作者——国际知名的经济学家、谈判大师加文·肯尼迪（Gavin Kennedy）所说：“谈判是为了达成一个共同决定而来回沟通的过程，谈判是彼此对立的团体相互靠近，直到抵达双方都能接受的位置的一种行为。要想在谈判中每次都能达到最佳的结果，确实需要运气，但更多的是通过学习和实践积累出来的谈判经验与智慧。”

谈判是为了达成一个共同决定而来回沟通的过程，同时也是彼此对立的团体相互靠近，直到抵达双方都能接受的位置的一种行为。要想在谈判中每次都能达到最佳的结果，确实需要运气，但更多的是通过学习和实践积累出来的谈判经验与智慧。我还推崇这样一种说法：要想成为一名成功商人，必须首先学会做人。只有真诚坦荡，才能与人沟通顺畅；只有有备而来，才能在商场中取胜。

本书的结构非常实用，针对性极强，书中所表述的谈判技巧相当具有启发性。我很高兴能够翻译这本书，并推荐给大家。我相信广大的读者朋友们通过阅读本书一定会收获颇丰。您可以把书中的谈判技巧和精华运用到自己的商务活动中，并且还能做到举一反三。

我要感谢博闻一方教育文化发展有限公司为我提供了这样一次宝贵的学习和总结知识的机会，让我接触到加文·肯尼迪的这本业内著名的谈判宝典。在翻译的过程，我得到了许多人的帮助，在此向他们表示深深的感谢。其中我还要特别感谢本书的责

任编辑：郑卫洁、龙沂霖、高翔，是她们认真负责的工作态度和精湛的专业知识，使我在与她们的合作过程中学到了很多。同时在这里我还要感谢我的硕士研究生们：屈晓鹏、于飞、李响、王红蕾、付旭丽、夏天娇、刘秋菊、时敏，他们为我翻译本书做了大量的基础工作。

兰 天

2006 年 4 月于大连

万
事
皆
可
谈
判

EVERYTHING IS NEGOTIABLE

英文版
序言

EVERYTHING IS NEGOTIABLE

《万事皆可谈判》(*Everything is Negotiable*)一书已成功发行了两版。我将前两版的成功归因于其表述全球谈判工作者驾驭谈判语言的独特风格。

在本书的第1版(1982年)中,我曾经提到:该书所讨论的主题及有关问题为本人在“万事皆可谈判”的研讨会上所着重阐述的内容。这些内容是我在整个研讨会上不时提出的自我评估测试题,并且已经应广大谈判工作者的迫切要求成书出版(在长达6个多小时的研讨会上,仅靠夸夸其谈来吸引与会者的注意是一件困难的事情)。

在本书第2版(1989年)中,我删除了2篇原有章节,增加了4章新内容。这4章主要阐述外国人应怎样在日本、美国、中东地区及第三世界国家进行谈判。

对本书第3版,我做的改动比较大。改动的主要目的是体现本书的新素材和新体例。为此,我删除了7章原有内容,并增加了9章新内容。

引领每章的**自我测试**(self-assessment tests)

①

②

③

④

⑤

⑥

的版式与前两版相同，但对于所选的答案，本书第3版并不是用较为主观的分数来评估，而是引入了一种新的分类方法。这种分类方法就是参照所谓的与驴子、羊、狐狸与猫头鹰相似的行为来进行分类的。

这种类比方法并不是我的发明。但是，据我了解，这种类比方法是第一次被用于谈判活动中。我在鲍勃·李 [(Bob Lee) 一位做顾问的同行] 的报告中首次见到了这种类比方法。他的报告论及某人对车间“政治”的研究。

这种类比方法犹如雾角信号，要比其他方法更具教导意义。我相信：在生动有趣、寓教于乐的环境中，做些令人难忘的练习活动，学习效果最佳——那些谈判工作者就是最好的例证。测试中每个答案的选择都将强化您对行为判断的理解，而这种强化就是通过与驴子、羊、狐狸与猫头鹰的行为进行类比来实现的（见附录1：谈判者的坐标方格）。

此外，本书第4章、第8章、第13章和第19章将向您展示4则较长的现场谈判的情景演示，以便您将您的谈判技巧运用到比自我评估测试更为复杂的情景之中。这对您谈判技巧的应用更具挑战性。所有这4则现场谈判情景演示皆源自《万事皆可谈判》系列。目前，约有3 000位谈判工作者已尝试过，其反馈结果令人鼓舞。

通读全书后，请您尝试着做一下附录2中的“实践测试”。这是一项比阅读课文、完成自我评估测试，以及做现场谈判情景演示练习要求更高的训练。阅读了现场谈判情景演示并回顾完本书前26章后，您应花点儿时间（大约2个小时）来尝试回答“实战训练”中的问题。

有兴趣对您所选答案进行评估的读者，请参阅附录2中的参考答案。

如果您购买了本书的第3版就可将有关谈判的问题寄到我的求助邮件 (helpmail) 服务。若您付了邮资（包括我的），在第一次使用求助邮件服务时就可享受完全免费。

但是，请您不要尝试通过电话来享用该服务，因为过于焦急的求助者可能会长时间让我的电话处于占线状态，这将妨碍我们

公司以专业水准从事业务。这就是我们给它取名为“求助邮件”的原因。如果您不是通过电话，而是通过信件求助，我将十分感激，并愿意提供有关训练方面的建议。详情请见附录3。

我相信提高一部作品的价值是一件非常有益的工作。自本书第1版问世14余年以来，我收到的读者来信已达数千封。如此多的读者来信说明这种接触与交流是多么的受欢迎。这些改进的目标就是以高度可行的方式来扩大这种接触与交流。

因此，我对本书所有读者有一个挑战性的请求，请您积极与我联系，将您对《万事皆可谈判》这本书的看法告诉我，并提出您宝贵的意见。我希望您提出的意见与建议的数量能打破以往的记录，并欢迎您选择一项增值服务。

本书的完稿绝不是我个人努力的结果。在本书撰写的过程中，我的委托人的谈判实践经验为本书提供了大量素材；我的同事们为本书奉献了真诚的意见与建议；我的家人也为本书付出了非凡的耐心与关爱。如果没有委托人的启发、同事们的协作以及家人的支持，那么本书的一页、一行、一字，甚至一个标点都不会有。我希望本书的每一页、每一行、每一字、每一标点都能携您踏上收获之旅，并进入一个世界上最为激动人心的领域——职业谈判者的领域。

谨以此书献给帕璀西亚（Patricia）。

加文·肯尼迪

Negotiate Limited

99 Caiyside

Edinburgh EH10 7HR

United Kingdom

Tel: 44(0) 131 445 7571

Fax: 44(0) 131 445 7572

www. negotiate. co. uk

目 录

自我测试 1

第 1 章 猫头鹰、狐狸、羊还是驴子? / 2

为什么 19 000 位谈判者会失误?

自我测试 2

第 2 章 赞美卷心菜 / 10

为什么你必须重新使用被长期遗忘的谈判技巧?

自我测试 3

第 3 章 你怎样做最让谈判者惊恐不安? / 19

怎样避免“便宜货”?

第 4 章 你想要买下我的店铺吗? / 28

自我测试 4

第 5 章 为什么不能平抑愤怒? / 36

怎样改变你的处境?

自我测试 5

第 6 章 甚至天才也会劳而无功 / 47

为什么 7 个“不”换不来 1 个“是”？

自我测试 6

第 7 章 谈判者最实用的问题 / 54

怎样避免“一锤子”买卖？

第 8 章 信任他们，愚蠢！ / 62

自我测试 7

第 9 章 善意让步的神话 / 70

怎样教会狼追逐雪橇？

自我测试 8

第 10 章 要善用哭穷策略 / 79

如何让他们降低价格？

自我测试 9

第 11 章 为什么不能采用价格可议？ / 93

怎样取得更好的价格？

自我测试 10

第 12 章 育空的生活法则 / 102

如何坚定你的决心？

第 13 章 三思而后行？ / 111

自我测试 11

第 14 章 对谈判者最重要的两个字母单词 / 119

如何使你的要约有效？

自我测试 12

第 15 章 他们有权态度恶劣 / 128

如何对付棘手的谈判者？

自我测试 13

第 16 章 谁拥有支配权？ / 138

如何在谈判中处于优势？

自我测试 14

第 17 章 如果没有委托人——虚构一个！ / 152

如果不存在委托人如何谈判？

自我测试 15

第 18 章 价格永远都不会定死! / 162

如何砍价?

第 19 章 穆斯塔法·菲的集会 / 173

自我测试 16

第 20 章 耶利哥之墙 / 180

如何停止妥协?

自我测试 17

第 21 章 不要改变价格,改变整个交易! / 193

怎样达成更有利的交易?

自我测试 18

第 22 章 发光的不一定是金子 / 208

怎样对抗威胁?

自我测试 19

第 23 章 被派往前苏联前线 / 223

怎样应对恐吓?

自我测试 20

第 24 章 冷酷无情的女士与先生 / 237

冷酷无情的谈判者怎样制造艰难的谈判？

自我测试 21

第 25 章 鼓吹个人利益 / 247

怎样用利益打动对方？

自我测试 22

第 26 章 国际谈判者 / 256

向商务谈判者致敬？

附录 1 谈判者的坐标方格 / 267

附录 2 实践测试 / 271

附录 3 提供“求助邮件”服务 / 274

1

自我测试

“正确”或“错误”

阅读下面的句子，在翻看下一页前请在方框中快速标出“正确”或“错误”。

“面对难缠的对手，最好在小节问题上做出让步以便维护自己的信誉。”

正确 ☐

错误 ☐

第 1 章

Everything is Negotiable

猫头鹰、狐狸、羊还是驴子？

为什么 19 000 位谈判者会失误？

要炖兔肉，你必须首先“捉一只兔子”。

直到捉到一只兔子，你所做的任何准备性的工作才有了意义（当然你不能假设你已经捉到了一只兔子）。

同样，在你着手改进谈判行为方式之前，你必须首先给自己定位。多年来，我一直使用一个简单句来进行测试，以便从那些已做好准备、正视现实并付之行动的谈判者中挑出动机明确、信念坚定的谈判人员。

你本该从现在起就开始测试（我不骗你），因为通过测试你会更多地了解自己离一个优秀的谈判者还有多大的差距，而不是在你阅读《万事皆可谈判》这本书之前可以做的任何其他的事情。

因此，如果你还没有进行测试，请回到 SA1（自我测试 1），现在就测试。

也许你能够以优异的成绩通过测试（恭喜你），但不要认为这个（侥幸的）成功就可以使你免于进行下面的工作。噢，不！捉兔子仅仅是菜单上的第一道菜。在享受晚宴前，你还有很多工作要做。

如果你通过了测试，你可能满怀信心地继续阅读本书下面的内容。如果你没有通过测试，毫无疑问你也要继续阅读，以便培

养更多的自信心。

首先，我要做一个短筒的抗辩以减少我的那些倡导素食主义的读者们的不满。用“炖兔肉”举例只是为了方便，而并非我们需要争论的原则性问题。假如你高兴，可以拿胡萝卜汤举例，而烹饪方法第一行为：“首先要收集一些胡萝卜”；这比捉兔子容易多了。因此，这是一个不太引人注目的说明问题的方法（请“胡萝卜主义者”不要反对了）。

在自我测试中，你的及时反应是最有意义的。因为在面对面的谈判中，随着测试问题快速展现出谈判的背景情况，你对这些背景情况所做出的即时行为反应会驱动你的谈判行为。你没有时间引申个人关于深层意义的调查。

多年来，大约有20 000位谈判者接受过我的测试。这些谈判者来自不同的国家，从事着各行各业。在文化与谈判经济方面差别迥异。无可辩驳的是他们的反应却以20:1的比例趋同。

甚至那些已参加过其他谈判技巧培训的人，再接受我的测试也符合20:1的比例（我常常建议他们把钱要回来！）。

在我看来，那些言论是荒谬的。

这样的说法总会引来一些支持该言论人们的激烈争论。至少在本书的阅读之初如此。我的经验是，一旦人们意识到引导他们早期结论思想的暗示作用，很少有人会再坚持这些言论是正确的。但是。哎哟！一年中总有一两个人似乎准备为挑战我的主张而走上“断头台”。

我的第一个观点是：你的谈判行为主要受到你对复杂环境所持态度的驱使。在这复杂的环境下，你必须对即将采取的一系列行动做出快速的判断和选择。有时，这些选择是在压力下做出的。假如你对谈判实践存有疑惑，那么你在许多谈判场合的行为表现就会不太得体，而这些行为规范在本书中多有表述。

这就是为什么用SA1测试你谈判意识的原因：你对答案的选择就标志着你对题中描述的谈判环境所持的态度。你对我就你选择答案所做的分析的反应，也是你谈判意识的一种体现。

如果你也像绝大多数人一样在SA1中注明“正确”，为了记录之便，让我带你走出你所表露出来的迷惑。