

东方燕园
经管书系

林伟贤 著

谈判艺术

林伟贤

新华出版社

谈判艺术

林伟贤 著



新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判艺术/林伟贤著. —北京: 新华出版社, 2006. 9

ISBN 7-5011-7644-2

I. 谈... II. 林... III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 107668 号

谈判艺术

责任编辑: 许 新

装帧设计: 北京汉书鸿图文化传播有限公司

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://www.xinhupub.com>

邮 编: 100043

经 销: 新华书店

印 刷: 北京京津彩印有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.25

字 数: 140 千字

版 次: 2006 年 9 月第一版

印 次: 2006 年 9 月北京第一次印刷

书 号: ISBN 7-5011-7644-2

定 价: 36.00 元

谈

判

艺

术

谈判是我们生活中的一部分，每时每刻你都有可能面临谈判，如何从谈判中获得自己想要的呢？怎样才能掌握最好的谈判方法和手段呢？本书从开场谈判策略、中场谈判策略到谈判结束，集国际领先的谈判理论与作者亲身实践于一体，浑然天成，条理清晰，为你迅速成为谈判高手提供了最佳指南。

本书指出高明的谈判可以保证自己的利益，并带来双赢的局面；高明的谈判高手并非天生，每个人都能通过认真学习谈判艺术、潜心积累谈判经验而成为杰出的谈判者。强调真正的优势谈判是达到共好双赢，并提出了谈判所获得的每一分钱，都是净利润的核心理念。

作者简介



林伟贤 管理学博士，实践家知识管理集团董事长，《培训》杂志国际中文版创办人，“中华教育培训发展协会”理事长，曼陀罗培训的共同创办人。同《富爸爸，穷爸爸》作者罗伯特·T·清崎均为Money & You专业讲师（全球共6位），世界唯一Money & You及Business & You中文讲师，是全球华人最受欢迎的培训大师之一。

具有17项国际级顶尖培训机构授证的华语专业讲师资格，范围涵盖企业管理、组织管理、时间管理、效率管理、销售管理、财务管理、人事管理、营销发展、优势谈判、团队共识、趋势发展及潜意识催眠等。从1983年至今，演讲累计超过1800场，享有极佳声誉，已有效协助成千上万的个人及企业迈向成功。重要著作有《创新中国》、《商道》、《决策力》、《我爱钱更爱你》等。

责任编辑：许 新

封面设计： 李亚工作室

谈判就是商量

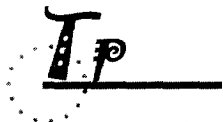
西方人称谈判为谈判，东方人称谈判为商量，其实是同一件事情，谈判就是商量！

人的一天作息，几乎都在谈判。从要不要起床开始到要不要睡觉结束，人们不是正在自我谈判，就是正在与人谈判，我们谈判的时间如此之长，机会如此之多，但却很少有人认真地学习过谈判。

首先说明为何人们需要谈判，以利益层面而言，经由谈判所获得的每一分钱都是净利，这也是在同等时间之内赢取最大利益的最有效方式！只要开口就有一半的机会，实在没有理由不谈判！再者以生活面而言，经由谈判协商可以更低成本去解决矛盾与冲突，避免造成对立和伤害，是符合多数人期待的最佳解决模式！

我在任职成功杂志与创办实践家知识管理集团期间，都





谈判艺术

曾经邀请过世界级的谈判大师罗杰·道森来到亚洲进行巡回授课，2006年7月我到美国佛罗里达州出席NSA（国际演说家协会）年会时，还和他在一起向各国顶尖专家共同学习了三天，让我深刻的感受到真正谈判大师的风范，他们总是随时随地都在进步与成长，而我才刚离开美国飞往加拿大，电子邮件信箱马上就收到他寄出来的邮件，主动出击谈判我们再度邀请他回亚洲巡讲的行程！这就是谈判大师，学习、实践、分享、不断的循环！

谈判既然是商量，当然就是有商有量、有得有失、有进也有退！不要单一的赢家，只要共赢的双方；不要单一的决策，而要双方的决定，进入商界18年来，我曾经因为商量有方，而能省下几千万，相对等于赚到几千万！但也曾经因为看不清对方的谈判技巧而损失到几乎要破产！而这一切的成败关键，我已经将之完全写入这本新书当中，所有的体会与技巧，完全毫无保留，只期望能对您真的有帮助！

非常感谢新华出版社的信任，让伟贤的书能够如期出版！更要感谢海内外所有和伟贤谈判商量过的人，是你们丰富了这本书的精彩内容！

最要感谢的是各位读者，是你们坚定的支持才有这本书的诞生，衷心祝福您善用谈判艺术，打造出一片自己的新天地！

林伟贤

东方燕园培训精品 VCD 教材

《现代礼仪》培训系列				
序号	产品名称	集数	定价	专家姓名及职务
1	《社交礼仪》	20 集	480 元	金正昆 中国人民大学教授
2	《服务礼仪》	20 集	480 元	
3	《国际礼仪》	20 集	480 元	
4	《政务礼仪》	20 集	480 元	
5	《公关礼仪》	20 集	480 元	
6	《商务礼仪》	20 集	480 元	
7	《教师礼仪》	12 集	280 元	
8	《中华礼仪》	20 集	480 元	彭 林 清华大学人文学院历史系教授、博导
《东方名家》企业经营培训系列				
1	《新营销》	20 集	480 元	张 利 清华大学职业经理人培训中心客座教授
2	《执行力》	20 集	480 元	李思恩 台湾知名企业管理顾问
3	《思考力决定竞争力》	20 集	480 元	
4	《商业系统》	20 集	480 元	林伟贤 实践家知识管理集团董事长
5	《谈判艺术》	20 集	480 元	
6	《商务语言》	20 集	480 元	孟小权 国家注册国际质量管理体系高级审核员
7	《精确管理》	20 集	480 元	
8	《新领导力》	20 集	480 元	刘 峰 国家行政学院教授、博士生导师
9	《孙子商法》	20 集	480 元	张诚笃 《孙子商法与企业谋略》创始人
10	《人本管理》	20 集	480 元	高贤峰 北京政企人本管理研究院常务副院长
11	《商务沟通》	20 集	480 元	王连义 中国社会科学院旅游研究所高级研究员
《东方名家》房地产企业经营培训系列				
1	《决胜未来的力量》	6 集	198 元	冯 仑 万通集团董事局主席
2	《中国房地产发展与创新》	12 集	288 元	孟晓苏 中国企业联合会执行副会长

3	《房地产企业经营与合同法》	12 集	288 元	秦 兵 著名律师、房地产法律专家
4	《人性化住宅规划》	20 集	480 元	李 忠 华高莱斯国际地产顾问有限公司总经理
5	《房地产景观规划设计》	12 集	288 元	俞孔坚 北京大学景观设计学研究院院长
《东方名家》现代酒店经营培训系列				
1	《海“眼”看酒店》	6 集	198 元	海 岩 中国旅游饭店业协会会长
2	《现代酒店经营与管理》	20 集	480 元	魏小安 中国社会科学院旅游研究中心高级研究员
3	《现代酒店服务与创新》	20 集	480 元	王大悟 上海社会科学院旅游研究中心主任
4	《现代酒店服务与管理》	14 集	288 元	张志军 北京派雷斯酒店管理顾问有限公司总经理
《东方名家》家庭教育系列				
1	《孩子心灵成长的 10 大需求》	12 集	180 元	卢 勤 著名青少年教育专家、知心姐姐
2	《把孩子培养成财富》	12 集	180 元	
3	《快乐成长——金钥匙》(上)	18 集	180 元	
4	《快乐成长——金钥匙》(下)	18 集	180 元	
5	《播种爱播种智慧》	10 集	168 元	徐国静 著名青少年教育专家
6	《发现孩子心灵的 4 重门》	10 集	168 元	
7	《好习惯好性格》	12 集	180 元	陆士桢 中国青少年研究会副会长
8	《父母的“上岗执照”》	12 集	180 元	孙云晓 中国青少年研究中心副主任、研究员
9	《习惯决定孩子的命运》	12 集	180 元	

北京东方燕园企业管理中心

订购电话: 010-62754450 62754623 62753885

地 址: 北京市海淀区颐和园路 1 号北京大学资源燕园宾馆楼 1517 室

邮 编: 100080

邮 箱: bomi-edu@vip.sina.com

网 址: www.bomi-edu.com

目录

CONTENTS

序 /1

第1章 迎接双赢谈判时代 /1

我们为什么一定要谈判呢？因为谈判所得的每一分钱，都是净利润。

当你知道你的时间的价值是多少的时候，你去谈判的时候，你的要求就会不一样，所以要先知道自己的时间到底值多少钱。

第2章 做好谈判前的准备 /9

做好谈判前的准备非常重要，如果你要让你的谈判取得成功，你必须列出你最终的目标，以及要实现这个目标的战略战术。只有谈判前做好了准备，才能使谈判计划顺利实施。

第3章 收集信息选择策略 /23

上谈判场之前，你手上掌握的资讯越多，在谈判的过程里面，就越容易成交；你对对方的了解越多，你相对成功的机会就越大，所以资讯，绝对是非常重要的部分。

第4章 如何进行优势谈判 /35

优势谈判就是让买方，让买的那个人答应了他的要求，还让他自己相信，是他占了便宜，这就是所谓的优势谈判。简单地讲就是他赢得了面子，你赢得了里子，买卖双方成交才是真正的双赢，真正的胜利。

第5章 优势谈判开场策略 /46

在开场策略当中，我们所使用的第一个策略，很简单，叫做闻之色变。什么叫闻之色变？人是视觉化的动物，如果你今天听到一个价格，不能接受，这个时候你要使用大胆的、夸张的脸部表情，让对方知道，你不能接受这个价格。



谈判艺术

第6章 优势谈判中场策略 /58

当对方无论如何开不出一个合理价格的时候，你只跟对方讲一句话，你的条件还不够好，就把他的价格压下来或把你的价格提上去。只是这么一句话，你会发现它有非常神奇的力量。

第7章 交换条件蚕食鲸吞 /70

人有一个地方是很脆弱的，就是你以为谈判已经成功的那一刻，是你最脆弱的时刻。这时候你最有可能答应一大堆原来不可能答应东西。

第8章 优势谈判基本原则 /81

在谈判的过程里面，如果你自己本身在职务上对对方有一种压制作用，你就要好好地利用这一点。比如说你是董事长，对方是个科员，你就要经常用一种教训的语气，来跟对方谈判。

第9章 掌握不同谈判风格 /93

以前老夫子，讲过一句话：己所不欲，勿施于人。这句话的意思其实只有一半正确，你自己不想要，其实并不代表别人不想要。现在这句话应该修正成为：人之所欲，施之于人。

第10章 了解各国谈判特点 /105

我们必须要了解各个国家的人，要了解不同国家的人的不同民族性格，从而了解他们不同的谈判风格，然后制定相对应的谈判策略。



第 11 章 优势谈判者的特质 /116

一个真正拥有竞争力的谈判员，他要对方进行全方位的了解；可是同时要让对方，对你一无所知。

第 12 章 善用压力进行谈判 /126

大家一定要清楚，买卖双方都有时间压力，而且有八成以上的让步，都是在最后那两成的时间里做出来的。所以谈判越到后期，越到末端的时候，你越要注意，越要谨防自己做出前面 80% 的时间没有做出的让步。

第 13 章 组合搭配促成谈判 /136

在谈判的过程中，不要让对方以为，你就是那个有权利做决定的人。你永远要留有一个模糊的上级，避免你在谈判场上，成为唯一被围剿的对象，所以永远都有上级可以请示。

第 14 章 化解谈判障碍僵局 /147

让对方先忘记这个主要的障碍，先解决其他的小事情，利用小事情，来累积更大的动力，到时候障碍就比较容易解决。

第 15 章 查明底细各取所需 /157

在不损害自身利益的前提之下，可以拿出一些有利于对方的东西。不要说你拿出来之后，你的利益就受损了，其实只要你拿出对方想要的，对方就会拿出你想要的。





谈判艺术

第16章 识破不当谈判手段 /167

有时候对方可能会提出某一个东西，提出某一个不是他真正的要求。你一定要睁大你的眼睛，注意你的对手，有没有提出这样的要求，看你的对手是不是正在用掩人耳目的谈判策略，不要做出不必要的让步。

第17章 如何处理简短谈判 /178

在很短的时间之内，有时候你要不惜得罪对方，也要完成可能的谈判，因为你跟对方可能只有这一次过招的机会，没有第二次。这时候你的态度就要稍微硬一点，坚持的东西要多一点。

第18章 如何处理冗长谈判 /187

在一个长时间的谈判里面，你一定不能只用一种谈判策略，你要多种谈判策略交互使用，才有办法创造更好的机会。特别是如果你每次必须要跟同一个人谈判的时候，你就更需要经常改变你谈判的作风。

第19章 如何完成高额谈判 /197

心大和谈成大交易，最重要是你的心态问题，你知道并且相信你的产品跟服务能够开高价，你相信能够克服不敢有野心的心理障碍，你就能心大，就能谈成大交易。

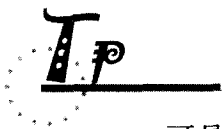
第20章 优势谈判共好双赢 /207

中国的未来就这四个字，叫做共好双赢。所以我们在谈判上，在工作、生活上，也都在追求更好的双赢。所以每一个人，只要你愿意，你也可以创造出你的一片天来。

如何做好谈判工作，提高谈判技巧呢？假设你坐在家看电视，这个时候你太太在你旁边开始跟你谈判。她说：“老公，你帮我去麦当劳买份鸡肉汉堡。”老公说：“等一下，等我把这个节目看完再给你去买。”老婆说：“不，现在去，如果你现在不去帮我买的话，我要生气了。”这时老公说：“如果你不让我看完这个节目的话，我也生气了。”这个时候一个买方一个卖方，双方就可能开始有点小的争执了。

其实生活里面这种情况非常多，我们每个人都有可能面临一些需要谈判的时候。比如说在公司里，可能今天员工就跟老板讲了，“老板，我最近买了一套房，又刚添了一辆车。”老板一听，就知道这个时候员工的想法是，生活条件改变了，所以工资是不是要稍微加一点。员工已经开价了，





谈判艺术

可是老板不想答应，于是就说：“是啊！我也知道。不过最近你也知道，公司刚增加了一个厂房，需要大笔资金支出。”或者老板说最近可能遇到一些什么样的困难。这样两个人互相扯来扯去，一个想要加工资，一个不想给加工资。

不管是在老板和员工之间，还是在客户和销售员之间，夫妻之间，父母和子女之间，其实我们随时随地都在进行谈判的工作。特别是我国加入世界贸易组织之后，你会觉得不管在哪一个城市，你身边的外国人越来越多，不管走到哪里，都会看到很多外国朋友。我们有越来越多的机会，跟国际接轨，跟国际上进行商业买卖，进行往来的谈判，而每一次的谈判都比以前更加艰难，因为每个人现在的能力都经过培训变得越来越好。不管在家里、公司、职场上或者在国内、国外，我们有时候都需要谈判，现在是一个谈判的时代。

谈判这两个字，我们不要把它想得非常紧张，好像听起来谈判是一件很严肃的事，就好像是要跟别人厮杀一番一样，其实并非如此。谈判，对咱们中国人来讲就等于两个字，商量。所以并没有那么紧张。西式的谈判跟中式的谈判不一样，西式谈判跟中式谈判最大的差别在于，西方人叫谈判，中国人叫商量。看美国电影的时候，我们看到，一个谈判结束之后，他们就开一个 Party 庆祝，喝香槟。所以外国人他们是先谈判再喝酒，谈判完了才开一个鸡尾酒或香槟庆祝。而中国人是先喝酒再谈判，可能第一次喝了还不够，再喝第二次，第二次喝了还不够，还要喝第三次；从傍晚6点钟开始喝，第一轮喝到8点，8点之后换一个场所喝到10

点，再换一个场所喝到凌晨2点，有时候可能喝到天亮。天亮之后，在脑筋非常不清楚的情况之下，就签下那个合约。所以咱们中国人有时候签的合约很容易后悔，因为我们是先喝酒再谈判，和西方人不一样。

还有一点很重要，东方人跟西方人重视的东西不同：西方人比较重视里子，东方人比较重视面子。其实谈判场上最重要的东西，是拿到更多的里子，里子太重要了。可是很多时候，我们没有关注到这一点，为了一时的面子，失去了很多里子。

我自己有16家公司，在新加坡、马来西亚、中国内地及台湾、香港地区，另外在美国和英国也有一些投资，所以我们经常有很多机会跟世界各地不同的朋友接触，可是不管是世界上哪一个国家的朋友都一样，只要你参与得越多，互动得越多，对你的帮助就会越大。

我们为什么一定要谈判呢？因为谈判所得的每一分钱，都是净利润。不要以为谈判好像只是为了争取那5块钱、10块钱、1万块、2万块，你要记住，你所争取到的都是净利。



◎案例

举个例子，我曾经从台湾坐飞机一路飞到美国去，去上一个谈判课程。这个谈判课程只上一天，早上9点钟到傍晚5点钟。这样一个谈判课程收费多少呢？收费很贵，5000美金。你可能会想，天哪！有没有搞错，5000美金可以拿来做好多事。但花了5000美金上这个课的不只我一个人，那个教室里面有1000个人，所以



一天之内那个老师的收入就是 5000 美金 $\times$ 1000 个人，等于 500 万美金。

很多人觉得，哇！这个老师的收入这么高。可是他觉得一点都不高，为什么？因为这个老师是全美国最大的房地产中介商之一，他的年薪是 4 亿美金左右，还有分红。4 亿美金的年薪，平均一个月等于 3000 多万的美金。这个老师说，我为了教你们 1000 个从世界各地来学谈判的人，我准备了一个月的时间，我一个月的收入本来平均应该是 3000 多万，我现在一个月的收入只有 500 万，他反而觉得自己吃亏了。

所以当你知道你的时间的价值是多少的时候，你去谈判，你的要求就会不一样，所以要先知道自己的时间到底值多少钱。

那么到底时间值多少钱呢？很简单，通过一个人一天工作几个小时，来计算一下。

假设我们一天工作 8 个小时，一周工作 5 天，一年扣掉两个假期，平均工作 50 周。这样算下来之后，一个人一年工作大概是 2000 个小时。假设你的年收入是 20 万，20 万除以 2000 个小时，你平均一个小时的值就是 100 块。所以当今天谈判的时候，如果你一个小时之内可以省下 500 元，就比你平常的工作绩效高了。假设买一套房，这套房经过 3 个小时的谈判，对方开价 40 万，最后我们以 35 万成交，省了 5 万块。5 万块用 3 小时做到了，平均一个小时你赚 16666 元，这笔钱实话说不多，可是你平常一个小时就价