

谈

我们不要因心生恐惧
才谈判，但我们也绝不畏
惧谈判。

——美国第35任总统
约翰·肯尼迪

决定成败

判

Negotiation

王 黎◎编著

学林出版社



谈判

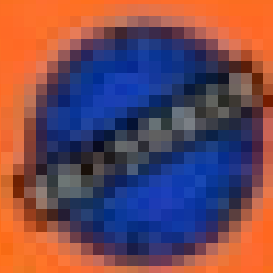
谈判与谈判学
谈判学概论
谈判学原理

谈判学概论
谈判学原理

决定成败

判

Negotiation
The Art of
Winning



谈

我们不要因心生恐惧
才谈判，但我们也绝不畏
惧谈判。

——美国第35任总统

约翰·肯尼迪

决定成败

判

王 黎◎编著

学林出版社

图书在版编目(CIP)数据

谈判决定成败 / 王黎编著. —上海: 学林出版社,
2006. 6

ISBN 7 - 80730 - 180 - 5

I. 谈... II. 杨... III. 谈判学 IV. C912. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 059638 号

谈判决定成败



编 著——王 黎

责任编辑——叶 刚

特约编辑——刘益民

封面设计——周剑峰

出 版——上海世纪出版股份有限公司

学林出版社(上海钦州南路 81 号 3 楼)

电话: 64515005 传真: 64515005

发 行——新华书店上海发行所

学林图书发行部(钦州南路 81 号 1 楼)

电话: 64515012 传真: 64844088

照 排——南京展望文化发展有限公司

刷 厂——上海市美术印刷厂

开 本——640×978 1/16

印 张——12

字 数——20 万

版 次——2006 年 6 月第 1 版

2006 年 6 月第 1 次印刷

印 数——8 000 册

书 号——ISBN 7 - 80730 - 180 - 5/F · 19

定 价——18.80 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换)

社会如同一张巨大的谈判桌，谈判贯穿着我们的生活。

本书通过“谈判无处不在”、“谈判，给自己一个机会”、“谈判致胜的五个关键词”、“谈判小锦囊”以及“谈判决定成败”五个部分的内容，由改变观念入手，让读者认识谈判、了解谈判，并最终掌握谈判的一些重要技巧。

为了贴近大家的生活，本书选择了大量的生活案例，结合部分经典的谈判案例，生动地为大家介绍了谈判的相关知识和理念。同样的情况下，谈判与不谈判，会谈判与不会谈判，最终的结果会发生相当大的差别。争取谈判、控制谈判，往往使我们更容易获得成功，

卓越的谈判能力能够迅速改变你的人生际遇，为你的人生推波助澜。希望本书能够为大家的工作和生活带来新的活力。

作者简介

王黎是谈判沟通以及人际交往能力开发方面的专业人士。曾经任职于世界500强企业宝洁 (P&G)，从事销售管理以及经销商谈判工作。此后赴美国攻读芝加哥大学工商管理学硕士学位 (MBA)，进一步加强了其谈判沟通等人际交往能力。现任某培训机构的资深培训讲师。

本书将谈判从企业管理等商业事件中独立出来，成为人们日常工作、学习、生活所必须具备的技能。本书的特色在于并没有过多强调谈判的理论以及商业规范，而是侧重于指导人们如何达成人际交往的双赢，让谈判能力成为成功道路上的助推器。



贴近生活的经典谈判读本
超越自我的卓越修炼手册

Negotiation

前言

Preface

说起谈判，人们往往会在脑海中展现这样一副场景：

穿着西装、打着领带的白领或商人在谈判桌前慷慨陈词，为各自的利益据理力争，双方为合同中的某项条款争得面红耳赤，有时还会出现双方四目相对、默默无言的僵持局面。

这就是许多人对谈判的普遍印象，认为谈判只是那些商界人士洽谈生意的一种方式。但，谈判真的离我们很遥远吗？

“这条裤子是最后一条样品了，你能不能便宜点？”

“如果我帮你购物，你能帮我照看孩子吗？”

“我已经买了今天的球票，今晚我不能加班。”

“如果出席那个会议，我就无法按时完成书面报告了。”

类似这样的话我们常常听见，也常常对别人说。或抱怨、或商量、或交换，但都是我们在同他人进行谈判，以期达到我们预期的目的。

每天，我们都要多次与人谈判，只是我们经常意识不到而已。但它却是无时无刻地发生在我们的生活中，我们也在扮演各式各样的谈判者。

Negotiation

生活如同一张巨大的谈判桌，谈判贯穿着我们的生活。一旦脱离了谈判，我们便失去了许多权利，很难对别人说“不”，很难与他人达成协议，很难实现自己的目标，很难在社交场中与人沟通……

谈判决定了我们人生的成败。这便是我们想要通过这本书最终告诉大家的观点。不要认为谈判离我们很遥远，其实谈判就在我们身边。许多事，同样的情况下，谈判与不谈判，会谈判与不会谈判，最终的结果都会发生相当大的差别。争取谈判、控制谈判，往往我们更容易获得成功。

本书通过“谈判无处不在”、“谈判，给自己一个机会”、“谈判制胜的五个关键词”、“谈判小锦囊”以及“谈判决定成败”五个部分的内容，由改变观念入手，让读者认识谈判、了解谈判，并最终掌握谈判的一些重要技巧，改变自己的生活和人生。

为了贴近大家的生活，我们选择了大量的生活案例，结合部分经典的谈判案例，生动地为大家介绍了谈判的相关知识和理念，希望能为大家的工作和生活带去一些有价值的东西，帮助大家获得成功。

在本书的编纂过程中，我们也参考了大量的材料，借鉴了许多作品，包括北京工业大学出版社出版、吕晨钟编著的《学谈判必读的95个中外案例》；中国发展出版社出版、刘必荣著的《无所不在的谈判技巧》；机械工业出版社出版，〔美〕威廉·尤里著，冯学东等译的《无法说不——从对抗到合作的谈判》；蓝天出版社出版的《突破谈判的瓶颈》以及海天出版社出版，〔美〕赫布·科恩著，谷丹译的《谈判天下》，

Negotiation

等等。在此,我们表示最诚挚的感谢。并由衷希望读者能通过本书获得一些启迪,落实到行动,并最终获得成功。

由于时间仓促,书中难免存在一些纰漏,敬请广大读者原谅。如果本书能对您有所帮助,就是对我们最大的鼓励。

肯尼迪在就职演说里有这样一句名言:“我们不要因心生恐惧才谈判,但我们也绝不畏惧谈判。”最后,衷心希望大家能通过谈判,使自己的工作和生活更加出色。

Negotiation

谈判

目录 Contents

前言 1

1 谈判无处不在

——从改变观念入手

◇ 生活就是一张巨大的谈判桌 3

◇ 谈判是双方达成协议的过程 6

◇ 你害怕谈判吗 12

◇ 谈判并不困难 16

2 谈判,给自己一个机会

——“谈”与“不谈”之间的差距

◇ 主动寻求谈判的机会 21

◇ 谈判让你走得更远 26

◇ 别让机会在犹豫中溜走 33

Negotiation

3 谈判制胜的5个关键词

——谈判双方的筹码

◇ 信息——谈判中最有分量的筹码 43

信息为王 43

谈判前的“谍”对“谍” 47

谁来为你的信息保密 54

◇ 时间——做谈判进程中的掌控者 62

先发制人 62

擅用时间期限 67

◇ 诉求——知己知彼，方能百战百胜 74

分橙子的学问 74

换位思考 77

牢牢抓住关键性诉求 85

◇ 语言——能以四两拨千斤 94

用赞美攻克你的心 94

控制说话 100

◇ 双赢——以退为进的艺术 105

协调 105

折中 110

Negotiation

4 谈判锦囊

——智的比拼

- ◇ 赢取信任 117
- ◇ 投其所好 125
- ◇ 学会示弱与糊涂 134
- ◇ 给对方面子 144
- ◇ 以柔克刚 150
- ◇ 小步进展攻陷对手 157
- ◇ 让步的艺术 165

5 谈判决定成败

——用谈判来改变命运

- ◇ 谈判决定成败 173

1

Negotiation

谈判

谈判无处不在

——从改变观念入手

- ◇ 生活就是一张巨大的谈判桌 / 3
- ◇ 谈判是双方达成协议的过程 / 6
- ◇ 你害怕谈判吗 / 12
- ◇ 谈判并不困难 / 16

生活就是一张巨大的谈判桌

我们都可能经历这样的情景：

早晨起床后，发现处于叛逆期的小女儿衣着前卫，这让你无法满意，于是你勒令她换掉这些衣服，可小女儿却认为你无法理解时下年轻人的潮流，对你的话置若罔闻。

而原本你同邻居商量好每星期一、二由你送两家的孩子上学，星期四、五由邻居送两家的孩子上学，星期三则两家轮流。今天是星期二，原本应由邻居来送孩子们上学，但是邻居临时有事，同你来商量能否今天由你送孩子们，但这一切打乱了你的计划。

上班后，参加一个新项目的工作讨论会，你向上司展示你花费了一个晚上准备的项目方案，努力介绍这个方案的优势，但是却被否决。

下午，因为你最近一段时间顶替另外一位离职同事的工作，你向老板提出了加薪的要求，向老板说明自己的工作与价值。

下班路上，你路过一家饰品商店，想到妻子的生日在即，于是你进店为她挑选了一枚漂亮的胸针，但因为样品，表面蒙上了灰尘，你与店员商量，是否因此降低些价格。

.....

实际上,无论是在购物时还是在工作中,谈判每天都在发生。谈判贯穿于一个人每天的生活。我们都处在生活这一张巨大的谈判桌前,扮演着各类的谈判者,每天都在谈判桌前同他人进行谈判,只是我们经常意识不到而已。

谈判是现代社会交往过程的起点,在人们的生活中占着举足轻重的位置。对个人来说,它是满足个人需求的一种有效方式,能帮助你通过谈判的手段获得自己想获得的结果;对一个组织来说,它是一种做出集体决策的重要方式,并让决策获得组织中多数人的认同。谈判应是一项公平竞争的活动,它的目的是要使参与谈判的各方相互合作,达成使双方都可以得到利益的协议或者合约。

在现实中,如果一个人想从别人那里得到自己想要的东西,并准备为之进行协商交涉时,谈判就开始了。

在美国,有一个卖主在报纸上刊出了一份广告,愿意以3万美元的价格出售一辆汽车。广告登出以后,有几家感兴趣的买主前来看货,希望做成这笔交易。在讨价还价的过程中,有一个客户愿意出价28500美元并预先交付了500美元订金。由于出价明显高出其他买主,所以汽车所有者便欣然接受了这个出价,并且回绝了所有其他的买主,一心等待订金的交付者交来剩余的28000美元货款,就可以正式完成这笔交易了。

但就在卖主满心欢喜地等待那位买主前来交款提货时,事情却发生了令卖主意想不到的变化。一连等了好几天,却丝毫没有那位买主的消息。卖主在焦急中又过了几天,买主才打来电话,他很遗憾地向卖主说明,由于合伙人和妻子不同意,实在无法继续完成这部汽车的交易。不仅如此,买主还在电话中提到,他们之所以不同意继续交易,是因为他们已经调查并比较过一般的价格,认为这种汽车的价格