

中国生意人财富基本功系列

一本指导您在(商业)洽谈中(挥洒自如)的工具书

讨价还价

理智地定价 智慧地要价
从容地侃价 圆滑地还价
讨价还价是您财富成功的核心技能

TAO JIA
HUAN JIA

孙景峰◎编著



“中国生意人财富基本功系列”

着重探讨**商务谈判**或**公关交际**场合中的基本规律和实用技巧，选取常见和关键的谈判场景，逐层剖析其中制胜的关键或导致失败的原因，助您在**生意场上如鱼得水、左右逢源**。

哈尔滨出版社

F715.4
11

中国生意人财富基本功系列

讨价还价

孙景峰◎编著

 哈尔滨出版社

图书在版编目(CIP)数据

讨价还价 / 孙景峰编著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社,
2006. 1

ISBN 7 - 80699 - 599 - 4

I. 讨... II. 孙... III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 131514 号

责任编辑: 王 姝

封面设计: 正典书装

讨价还价

孙景峰 编著

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码: 150040 电话: 0451 - 82159787

E-mail: hrbcbs @ yeah.net

网址: www. hrbcbs. com

全国新华书店经销

黑龙江新华印刷二厂印刷

开本 880 × 1230 毫米 1/32 印张 10 字数 216 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 599 - 4/F · 62

定价: 24.80 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 82129292

本社常年法律顾问: 黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

前 言

生存，就是与社会、自然进行一场长期谈判，获取自己的利益，得到你应有的最大利益，就看你如何把它说出来，看你怎样说服对方了。

——哈佛大学教授、美国语言学家约克·肯

每一个人身处社会之中，可以毫不夸张地说，从出生开始就每天操练着“谈判”的功夫：小孩要钱买玩具，要跟父母“谈判”；长大了想结婚，要跟未婚妻“谈判”；找工作、为升职加薪要与上司“谈判”；工作中要与形形色色的客户“谈判”……总之，谈判就是讨价还价。现代人生活在一个谈判的时代——谈判已经褪去了神秘、庄严的外衣，而与每个人的切实利益息息相关。

尤其对于搏击商海的生意人而言，商场如战场，讨价还价已经成为左右这场不见战火硝烟，却无时无刻不决定着斗争者的荣辱、兴衰乃至生死的残酷斗争的一个至关重要的因素。

不懂得其中道理的人，往往被拖得精疲力竭、无所适从，最后不得不交笔学费，甘认倒霉。而深谙其中的奥秘、游刃有余于其中者，往往能够谈笑间占尽先机，财源滚滚，最终在商海逐鹿中傲视群雄。

一场精彩的讨价还价必然是实力与智慧的较量，是学识与口才的较量，是魅力与演技的较量！生意人离不开大大小小的谈判，生意人人生事业的成功就是与现实世界讨价还价的成功。

一流的讨价还价，可以使你节省 50% 本该花掉的钱。

但成功的讨价还价，并不是把一筐烂柿子以两筐好柿子的价钱卖出去的小伎俩。为了取得长久的利益，生意人必须树立正确的谈判观念，精通多种讨价还价的策略和进退之间的技巧。既要顾及眼前利益，也要考虑长远利益和公共关系的意义；谈判对手既不是朋友，也不是敌人，不能对其完全信任，也不能采取完全对抗的态度。

《讨价还价》一书集经济学、市场学、营销学、管理学、社会学、心理学、行为学、语言学等多学科关于商务谈判的知识精髓于一体。为了方便读者阅读，我们摒除了其中空洞晦涩的理论，着重探讨其中的基本规律和实用技巧，围绕生意场中讨价还价这一核心因素，选取常见的和关键的谈判场景，逐层剖析其中制胜的关键或导致失败的原因，具有实用性、知识性、技巧性和创造性相结合的特点。相信它一定会成为读者朋友们成就财富的重要武器。

目 录

第一章 成就财富的基本功

所谓谈判,不仅是指众人围着会议桌开会。一旦坐上会议桌,或多或少总是必须作些让步的。最高明的谈判方式是连会议桌的边儿也不必靠近,就能够获得百分之百的胜利。一个人若是缺乏谈判能力,无论他有多么卓越的才华,仍无法在社会上生存。空有才能却缺乏谈判能力,就像是一粒未经琢磨的钻石,永远无法闪耀出璀璨夺目的光芒。

人活着就要“讨价还价”/ 3

建立理性的谈判观/ 5

一门上下齐心的艺术/ 9

不光动嘴,更要动脑/ 14

任何时候双赢都是最佳选择/ 15

让谈判美丽起来/ 17

第二章 没准备的谈判出不来利益

在谈判的所有准备工作里,最重要的一个步骤是对谈判的研究。研究必须客观,除了客观地取得证据外,也要使自己所汇集的资料产生信心。累积所得的资料一定要有相当的正确性,这些累积的财富能使你应付谈判中任何变化的状况。

收集对方的一切材料,甚至隐私/ 21

拟订周密的谈判计划/ 24

确定最佳的谈判人选/ 30

选择对己方有利的谈判地点/ 33

营造对己方有利的谈判气氛/ 38

使用有特色的谈判语言/ 44

提前作一次实战演习/ 55

警惕商务谈判中的常见错误/ 57

激发潜能,扬长避短/ 61

强化你的决心/ 66

第三章 成为价格谈判场上的精英

在价格谈判场上,你不仅要给谈判对手以利益信号,从而成为引发对方交易欲望的前奏,而且还要在实质上向对己方有利的方向影响交易的盈余分割和谈判目标。

优势从开场白开始/ 71

让对方见了你就觉得投缘/ 73

巧入主题,阐述精密/ 77

由谁决定价格/ 84

讨价还价中的价格关系/ 89

使你的报价显得专业、权威/ 94

用开价镇住对方/ 99

让买方觉得便宜/ 103

抬价的策略/ 106

议价更要讲技巧/ 108

说话要先过筛子后过罗/ 112

不要过早亮出自己的底牌/ 115

不要彻底回答,更不能确切答复/ 116

打好谈判中的心理战/ 119

价格谈判中的让步方法/ 121

第四章 方法到位就会出类拔萃

即使作为一个谈判场上的老手,在长年累月的讨价还价中你常常能够占据上风,但有些时候也会处于被动,这非常正常。但是,对于那些你处于下风的谈判,如果你换了另外的方法应对,又有多少是可以转败为胜的?

把夸耀和骄傲留给对手/ 127

多演几出戏:唱完白脸唱黑脸/ 129

郑板桥的哲学——难得糊涂/ 132

从成语“呆若木鸡”得到的启示/ 135

门关了就跳窗户/ 138

跟对手来场运动战/ 139

牵着对方的鼻子走/ 143

从对方的主将下手/ 149

用最低时限压迫其点头/ 154

霸王硬上弓/ 158

细分强弱,逐个蚕食/ 160

第五章 把握谈判的火候

两个对手在谈判桌上争论不休,讨价还价。虽然讨论得很热烈,不过很明显,其中一方空话较多,诚意不足。最后,另一方的一位争论者愤怒地站起来咆哮道:“如果你真有诚意,那让我们摊牌吧。”他的对手别无选择,只好清楚地定义和表达他的立场,然后谈判才又继续进行。

喜怒嗔骂,边打边拉/ 167

选对时机巧摊牌/ 170

利用耳朵抓把柄/ 175

不要撕破脸皮/ 179

注意对方肢体语言透露的信息/ 182

不先点头——牵制、拖延/ 185

以退为进,巧用暂停/ 186

关键时刻出狠招/ 188

巧妙地结束谈判/ 191

第六章 面对强硬客户:舍弃认输还是坚持奋战?

有些谈判的结果并不取决于谈判双方实力的强弱,而是取决于愿意付出代价的多少。在谈判前的“筹谋”时期,谈判者要考虑到谈判的结果可能有“赢”、“和”、“输”、“破裂”四种,一个理性的谈判者,会在上桌之前就先构思自己的战略,把这四种可能的结果排出优先级,然后再去设计自己的战术。

生意场上的死硬分子/ 199

对手有权举止粗暴/ 204

不要祈求对方的善心,而应指出其利益所在/ 211

面对强硬对手一定要攻守兼备/ 215

给陷入僵局的谈判诊脉/ 220

别怕对手说“不”/ 225

得到一个有威望的盟友/ 227

拉拢对手的下属/ 229

软磨硬泡挫其锋芒/ 231

不要一味做徒劳无益的事/ 235

猛烈攻击对手的计划/ 237

以利益为前提/ 243

第七章 顺利缔约的技巧

经过较长时间的讨价还价,反复磋商,谈判的中心议题已基本解决,这时双方结束谈判,达成协议,以取得圆满的谈判成果。此时谈判的主要任务就是尽快结束谈判,签协议,以免节外生枝。

准确判定并结束磋商/ 247

再周密的合同也有漏洞/ 253

慎重拟定合同条款/ 255

措辞含糊的合同绝对不是“好果子”/ 264

买卖合同的漏洞及其防范/ 266

慎重签约/ 269

合同的履行、变更与解除/ 271

合同的纠纷处理/ 274

第八章 讨价还价的礼仪艺术

礼仪是谈判者的广告、品质的标签,也是谈判的技术手段之一。谈判者在谈判中有大家风范、大将胸怀,举止坦诚,格调高雅,彬彬有礼,和蔼待人,就能为谈判营造一种和平友好的合作气氛,收到良好的效果。

接待礼仪是谈判者的广告/ 283

礼节是谈判成功的润滑剂/ 285

礼节要表现在日常交往中/ 296

参加宴请的礼节/ 298

巧送礼品/ 304

第一章

成就财富的基本功



§ 这是一个谈判的时代

两个小孩子为了分吃一个苹果而争吵，两个人都坚持要得到最大的一块，无论怎么分两个人都不同意。最后大人建议他们，由其中一个人切，然后由另一个人选。两个人都觉得这似乎很公平，最后他们都同意了这种公平的分法。

这是完美的谈判例子。

经营双方想做一笔买卖，他们之间有许多问题必须先了解，例如卖方采取何种供货方式、谁储存这笔大的订货——买方或卖方、卖方是否愿给两年的保证价格、最核心的利益问题——如何确定价格才能使利益最大化。

如此买卖双方就要作生意谈判，就少不了一番讨价还价。

生活的过程也是诸多谈判的过程，可以说，谈判就是生活——生存的别称。

人活着就要“讨价还价”

你与别人交换意见，希望满足自己需要，只要双方同意，你就完成了一项谈判——这就是谈判的定义。

有时候你是为自己谈判，但也可能是代表某机构与人谈判。因此，谈判可以说是人类自然行为的一部分。换言之，谈判不仅是传统与现代两种不同背景的产物，且介于许多不同的环境中实现彼此的沟通、了解。

谈判所含的内容既广且泛，绝非上述几项名词就可以划定谈判的范围，所以谈判实际上就是各式各样的接触。

美国的《纽约时报》每天报道下面这些谈判事项：政府和参、众两院的谈判；电力公司与有关单位为争取涨价而谈判；公司为股权转移而谈判；国与国之间为边界问题而谈判。各种传播媒体天天都在报道不同的谈判情形与结果。然而，无论这些报纸、电台多么翔实，也无法涵盖世上所有发生的谈判事件。

所谓谈判，不仅是指众人围着会议桌开会。一旦坐上会议桌，或多或少总是必须作些让步。最高明的谈判方式是连会议桌的边儿也不必靠近，就能够获得百分之百的胜利。

事实上，我们每天都在不停地和社会谈判，最典型的例子就是推销商品或向公司提出加薪的要求。然而，说服上司通过新的企划案，也算是谈判的一种。此外，夫妻之间讨论



讨价还价

该到日本或夏威夷度蜜月，这也是谈判。称赞或责备孩子，无论哪一种教育方式，都是父母与儿女之间复杂的长期谈判。

换句话说，生存就是和社会谈判，每一项交流活动或多或少都含有某种程度的谈判要素。

谈判也可以说是“借着和平的手段，有利解决自己某个问题的技术”。即使是以商业谈判为重心，也包含了更广泛与社会谈判的方式。因此，我们在这里所讨论的谈判术，是利用与对方接触的一切情况来解决问题。

若是当事人双方的实力差异悬殊，就没有谈判的必要。位居优势者可以强制、胁迫、压抑对方，而屈居劣势者只有乖乖地俯首称臣。

但是，若双方的力量不分轩輊，在伯仲之间的话，对方就没有投降的理由。因此，碰到这种场合，说服和谈判便成为解决一切对立问题的唯一手段。

尼克松和素有“外交魔术师”之称的基辛格组成搭档，一次又一次地借着“谈判”解决国际政治上的难题。

虽然肉眼无法看见，但是这种历史性的转变也实际地影响到我们的生活。

今日世界不再是即使抱着勤奋的工作意念也无法获得温饱的时代，一般人都能够享受到充分的物质生活。反观二次世界大战以前，生活困苦、自由受到限制，强者和弱者之间的差距极大。强者一旦发出命令，弱者除了服从之外别无他法。

但是像现代这种富饶的社会，强者和弱者之间已经转变成相对性的差距。由整体来看，人们的力量几乎是势均力敌，