

凡 钢 / 编

# 处处占上风



39种最容易碰上的状况，如何出奇制胜？

## 任何时候都会给你力量的书

赢家、输家以及不输不赢、只能混口饭吃的人，差别就在于他们用不同的方法应付对手。

——罗伯特·马耶

企业管理出版社

# 处处占上风

凡 钢 / 编译



39种最容易碰上的状况，如何出奇制胜？

SB424/06

TS076  
1015

企业管理出版社

## 前 言

这不是一本教你操纵别人的书，也不是教你不被别人操纵的书。

那么，这是一部什么书？

这是一部百分之百实用的谈判书，它教会你的只有一点：处处占上风！

现代生活，是一场高度紧张的竞争。如果你竞争落败，你的舒适生活将化为乌有，你的位子、车子、房子、票子甚至你的妻子都会离你而去……

这就是现代生活给我们的昭示：我们一定要做赢家，不能做不输不赢混饭吃的庸碌之辈，更不能做输家。

我们要做赢家，就必须精通谈判之术，处处占上风。高超的赢家必然是一个高超的谈判艺术家。

也许你会不屑一顾：我乃一介草民，过着普通得再也不能普通的生活，哪里用得上什么高超的谈判艺术，那岂不是屠龙之技吗？

确实，对一般老百姓来说，一说起谈判，联想到的就是各国外交部长在联合国开圆桌会议，或者外经贸部

长正和美国商务代表在针锋相对谈贸易条款，如此等等。

是不是谈判就必须摆上一张桌子，两边都有正襟危坐西装革履的人们呢？

不完全是，我们的生活时时刻刻都赋予我们谈判的机会。

你也许没有想到，家庭主妇天天在菜市场与小贩争得面红耳赤；谈恋爱时摆平情敌时的唇枪舌战；学生某一科开红灯想找老师求情的委婉话语等等，这都是在谈判啊。

所以，谈判不只是高高在上的官员们的权利，也不只是那些商场摸爬滚打的老板们的义务。你、我、他在生活中或多或少都会碰到需要和人家“谈一谈”的时候。

有人说，人生最大的乐趣在于它的不确定性。没有人知道自己的未来是个什么样子的，正是在这个未知的过程中伴随着忧愁和欢乐。倘若自呱呱坠地起就知道了自己未来一切，那活得还有啥意思？

其实，也不妨可以这么说，谈判的最大乐趣亦在于它的不确定性。在双方谈判之前，谁也不知道谁将会赢得这场谈判。

恰恰就在这个时候，谈判艺术就显山露水了。

本书为了让你能掌握看起来神秘的谈判艺术，做生活的赢家，带来了低风险高所得的谈判绝招。它将告诉你的是，单单知道怎么谈是不够的，你还应该知道谈什么。

这本书教你如何在现实世界中，不用诈骗，不用犯

法，不用让别人觉得你很“坏”，就能获得你想要的东西。

本书列举了 39 种日常生活中常见的情景，从买房子到买车，从如何讨债到如何借钱……

你再也不感到茫然失措了吧？

如果你把本书当做地图一样按图索骥，你会在潜移默化中不知不觉地发现自己何时也成了谈判高手；发现自己不再是受人宰割的可怜小羊，居然成为叱咤风云的狮子了。

本书的最大优点便是它的实战性。只要你随时翻开本书，配上你的资质，走上谈判桌一定不心怯。所谓临阵磨枪，不快也光嘛。

不信试试？快快打开本书！

## ◇ 导 读

相信你已经端正地坐在书桌旁，打开了本书的扉页，一边贪婪地呼吸本书散发着的诱人的书香味，一边幻想如何在谈判中呼风唤雨。

你的心情可以理解，不过先别着急，阅读本书时如果能有一些指导性的意见，将会有助于你迅速地成为一名谈判高手。这也恰恰是本篇导读的宗旨之所在。

本书列举了 39 种日常生活中容易碰到的情景，它教给你应该怎么谈，谈什么，应该注意哪些问题。

倘若你在生活中遇到类似的问题，你再也不会感到茫然失措，也会像一个老练的谈判专家那样口若悬河，滔滔不绝。

为什么这本书有这么大的魅力？

下面便向你介绍每个情景的具体结构。

每个情景都是围绕某个主题展开的，如“购房”、“增加工资”、“借钱”等，这就是每章的标题，它直接了当地告诉你这个情景讲的是怎么一回事。

然后，标题下是本章的重点提示。它将告诉你做什

么和怎么做。举个例子，比如第七章是“家庭：充满纠纷的阵地”，下边便好心地提示你：解决双方冲突不要心急，你看蚂蚁搬家，一次解决一点嘛。这就善意地提醒你：解决家庭冲突暴躁不得，免得伤了自家人和气，以后日子可不好过了。

本书的核心内容是“步步为赢”，即谈判绝招。它详尽而又严密的步骤令你信心大增，就连未上过谈判桌的人也会磨拳擦掌，跃跃欲试。这部分内容的最大特点是简洁、有效，读者能马上看懂并付诸实践。

最后一部分是本书极有特色的设置——谈判思想库，它是由众多谈判大师的精言妙语改编而成。这些语句思想深邃，读起来让人回味无穷，必将对你的谈判实践起到思想武器的作用，并有举一反三之效。

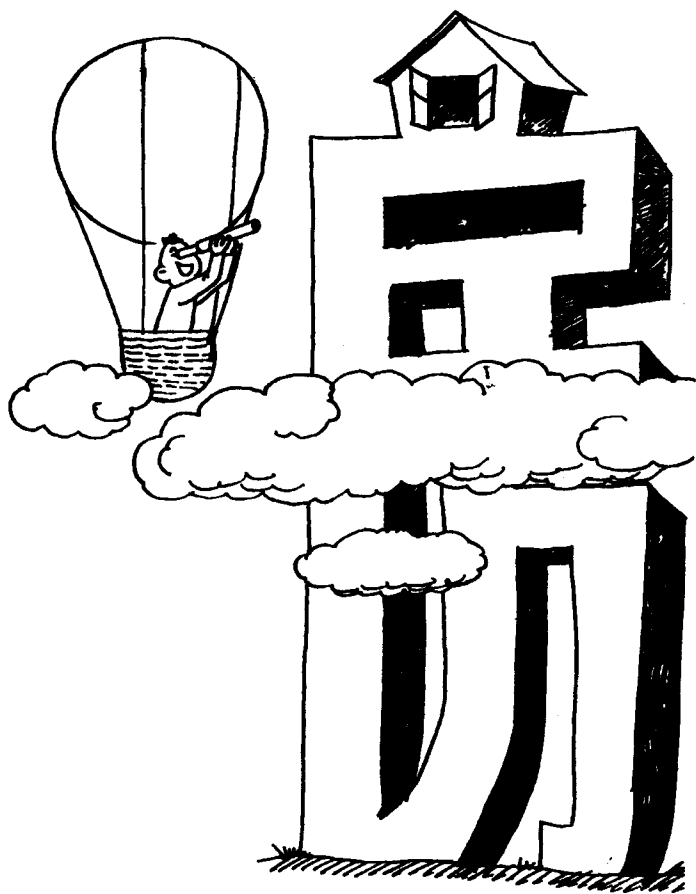
谈判艺术到这儿也讲完了，不知你明白了没有？那么请参考附录的《赢家级别鉴定》吧，看看你能做对多少个。如果做得不理想，那么赶紧回头再看看这本书。

好了，看完了这本书后，你又回到现实的人生。其实，人生就是一张大谈判桌，不论你喜不喜欢，你已经身在其中了。

在人生这张大谈判桌上，赢家、输家、还有不输不赢只能混口饭吃的人，他们的差别就在于是否拥有足够的谈判技巧应付对手。

这也恰恰是本书的要旨所在——帮助你成为攻无不克，战无不胜的赢家：处处占上风。

全面了解你的舒适小巢



# 目 录

## 前言

## 导读 ..... (6)

## 一 购房 ..... (1)

别贪小失大

## 二 租房 ..... (13)

设身处地问自己

## 三 房屋装修 ..... (17)

一问三不知也是一招

## 四 与房地产中介打交道 ..... (25)

要敢说不

## 五 签约后再结婚 ..... (29)

别人可不是你

## 六 家庭：充满纠纷的阵地 ..... (35)

请一个好的仲裁者

- 七      好聚好散：  
        离婚了，就别再来找我 ..... (41)  
        寻找死结克星
- 八      慎买珠宝 ..... (47)  
        退一步，陷阱重重
- 九      家用电器杀价招数 ..... (53)  
        边鼓越响，效果越大
- 十      跳蚤市场与街头小贩 ..... (57)  
        慎用厚黑法
- 十一   不屈不挠退换劣货 ..... (63)  
        遇阻对方“大吼大叫”
- 十二   云游四方：如何与旅行社杀价 ... (69)  
        处处留心，事事怀疑
- 十三   买票与订座 ..... (73)  
        引导与祈使式的问句
- 十四   购买新车 ..... (77)  
        话不投机，掉头就走
- 十五   购买旧车 ..... (85)  
        懂规矩不一定有好处
- 十六   租车 ..... (91)

- 十七      私人讨债 ..... (99)  
好马能吃回头草
- 十八      商务收账 ..... (103)  
减缓情绪的冲动
- 十九      摆脱债务纠纷 ..... (125)  
如何对待公开的威胁
- 二十      诉讼与调解 ..... (133)  
防止仲裁偏见
- 二十一    如何请律师 ..... (139)  
最省钱的让步方式
- 二十二    怎样打房屋质量官司 ..... (149)  
给谈判对手戴上枷锁
- 二十三    保险理赔 ..... (153)  
有限度地开放
- 二十四    求职必读 ..... (161)  
“底牌”不能亮出来
- 二十五    兼职 ..... (167)  
原则问题

- 二十六 新人起薪 ..... (171)  
笨相也有好处
- 二十七 增加工资 ..... (175)  
五阶段需求理论
- 二十八 处理与员工的关系 ..... (181)  
找寻对方的原始动机
- 二十九 危机处理 ..... (187)  
主动一些，打破僵局
- 三十 合约谈判 ..... (193)  
先结交再谈判
- 三十一 企业兼并 ..... (199)  
让买卖双方利益一致
- 三十二 企业找婆家 ..... (207)  
“要不要，不要拉倒”
- 三十三 攫取连锁店经营权 ..... (213)  
这真是唯一的“底价”吗？
- 三十四 租办公室 ..... (225)  
帮助对手获得满足
- 三十五 租店面 ..... (235)  
并不是说一不二

|            |                     |       |
|------------|---------------------|-------|
| <b>三十六</b> | <b>缴税</b> .....     | (243) |
|            | 说服性倾听               |       |
| <b>三十七</b> | <b>借钱</b> .....     | (249) |
|            | 不要饮鸩止渴              |       |
| <b>三十八</b> | <b>拉赞助</b> .....    | (259) |
|            | 谈判中要敢于提问            |       |
| <b>三十九</b> | <b>购买技术</b> .....   | (263) |
|            | 做一个项目专家             |       |
| <b>附 录</b> | <b>赢家级别鉴定</b> ..... | (267) |
|            | ——谈判能力测验            |       |
| <b>结束语</b> | .....               | (286) |

# 一 购 房

## 别贪小失大

“宁要浦西一张床，不要浦东一套房”，这是上海人长期以来购房时形成的一种特殊心理。说来也怪，这种心理听上去有些不可理喻，然而这也是一种无可厚非的心态。购房时最重要的是要弄清你到底需要什么，同时摸清对方的销售心理，这样，才能在购房杀价谈判中，做到知己知彼，百战不殆。

### 步步为赢

第一回合：搜集与分析商品房销售的信息

第二回合：你最需要的是什么？

第三回合：细火慢炖，以逸待劳

第四回合：了解房地产谈判的主要内容

第五回合：勇往直前 压低房价

第六回合：火眼金睛洞穿对方陷阱

### 回合一：搜集与分析商品房销售的信息

1998年3月，新任总理朱镕基提出，我国的居民住房将实现货币化、商品化。然而，对于广大民众来说，高高在上的房价令人望而却步。所以，购买商品对于老百姓来说，是慎之又慎的，总希望以最少的钱买到最好的房子。欲购房者，必

须首先搜集并分析商品房销售的信息与资料，这样才能保证买到满意的商品房。为此，购房者可以按如下步骤进行：

**操作秘诀一：搜集信息。**搜集信息和资料的途径很多，归纳起来，大致有如下三条途径：一是广告媒体的宣传，包括报纸、路牌、电视、杂志、电台、信函等，这是最广泛、最有效的途径，有关商品房销售的信息量也相当大；二是房地产促销人员的上门促销，从他们的介绍以及所散发的广告传单等可直接了解到有关情况；三是亲戚朋友熟人之间互相介绍，这也是我们目前购房者掌握有关售房信息的途径之一，具有较强的可信度，比较容易接受。

**操作秘诀二：分析信息。**掌握和搜集到大量的售房信息后，欲购房者就要进行冷静的分析，全面的比较。对这些售房信息和资料的分析可以从如下四个方面来进行：1. 所售商品房的功能定位。要弄清楚是普通住宅，是高档公寓，是豪华别墅，是写字楼，或者是厂房等等。只有首先确定售房的功能一致，避免费时耗力，买不到自己满意的商品房。2. 所售商品房的价格分析。房价高低的判断，需要综合考察多种因素，包括房屋的设计、结构、施工、安装、质量等以及地段的选择、面积的大小、配套设施等等。其中，地段因素是购房者必须慎重考察的方面，也是决定房价高低最主要的因素之一。地段的好坏，直接影响购房者所购房屋生活的便利，房产的一般升值等等。“宁要浦西一张床，不要浦东一套房”，正是上海人长期以来购房时对地段要求的真实写照。3. 环境质量的好坏。随着社会的发展，人们对居住环境的爽悦怡人、人文环境的科学设计等等这些环境质量方面的要求也越来越高。环境质量的好坏还要观察周边路况、周围治安状况等等。这些也是购房者在分析售房信息时需要进行市场调查、权衡比较的内容。4. 房

屋产权的明晰。不论是在房地产销售繁荣或者是萧条时期，即不论是出现买方市场还是卖方市场，购房者必须清醒地认识到明晰的产权的重要性，要购买的商品房必须要有合法的产权，或者是合法的所有人才有资格售房屋，以免上当受骗。尤其是购买二手房、私人住宅时，要特别小心。如果是属于产权不明晰、产权纠纷未结的销售房屋，即使价格再便宜，条件再优惠，也不可草率行事；如果是房地产公司的预售商品房，对交房期限、房屋质量、有关手续等等，也要有明细的契约，以保护自己的权利不受损害，并作为以后解决纠纷时的依据，切不可大意。

**操作秘诀三：专家咨询。**任何购房单位和个人的知识总是有限的，加之如今房地产市场的激烈竞争，所以，欲购房者除了自己搜集并分析这些信息外，最好是向有关专家咨询，以掌握市场行情，倾听专家建议，最后再决定购房。

以上三个操作秘诀是你出战前必须具备的基础知识，掌握了它才不致于对对手情况稀里糊涂。

## 回合二：你最需要的是什么？

在收集了足够的信息并予以分析后，你所要做的，就是确定你到底需要什么了。你的第一需求，是地段还是房屋本身，是房屋大小还是房屋结构。

当你明确了你的第一需求后，你在与销售商谈判时，就可充分地做到避实就虚。

一般来说，卖方总是会找理由让你加价，他会充分探索你的心理需求，向你表明他的房屋是如何如何合你的口味，而你这时则要千方百计指出其不足之处，以此作为你杀价的资本。

### 回合三：细火慢炖，以逸待劳

一般说来，在商品房的买卖中，作为买方市场的购房者应掌握交易的主动权，在房屋的买卖中处于有利地位。然而，事实却是不少消费者由于不熟悉市场行情，缺乏经验，多花了钱还不一定买到中意的房子。其实，只要弄懂销售商的售房心理，购房者就可以“反客为主”，取得主动，买到物美价廉的房子。与销售商打交道，一定要摸清他的弱点在哪里。

无论如何，作为销售商，想把房子尽快卖出去的心理是迫切的，而购房者选择开发商购买商品房的余地要大得多，这就是其弱点，对付这种弱点的办法就是，不妨对销售商“细火慢炖”，以逸待劳，等到时机成熟，一蹴而就。只要掌握了销售商的销售心理，买到中意的房子并非难事。

在商品房交易中，销售商既想尽快把房子推售出去，又想在“上帝”身上尽量多赚些利润。

抓住了销售商这一弱点，购房者大可不必为买房子风风火火、迫不及待，对销售商的推销攻势避其锋芒，作为买方，钱在你的口袋里，销售商要想拿走就要付出一点“代价”。购房者宁可放长线钓大鱼，掌握主动，以逸待劳，迫使商家不得不有所“表示”，作出一些让步，使自己对要购买的房子有个真实的了解，做到心中有数。

### 回合四：了解房地产谈判的主要内容

对于购房者来说，单从谈判中了解的内容是十分有限的，而且卖方为了促进销售有时会有隐瞒或提供虚假房产信息的可能性。因此，购房者需要在谈判前就开始收集了解房产信息，为谈判的成功和争取更多的有利条件作好准备。