

智慧 • 谈判的智慧 • 谈判的智慧 • 谈判的智慧



谈判的智慧

一门真正的交易艺术, 迅速、易读、让您成为赢家



77582

封面 赢家的交涉术

谈判的智慧

既然每天都得和人讨价还价，那么最好还是精通此道吧！

本书提供 125 个秘诀、技巧和策略。

58257

责任编辑：斯 琴
封面设计：老 黄

· 谈 判 的 智 慧 ·
邓 志 刚 编

内蒙古人民出版社出版发行
(呼和浩特市新城西街 20 号)

新华书店经销 湖南望城湘江印刷厂印刷

开本：850×1168 1/32 印张 5 字数：110 千字

1997 年 10 月第 1 版 1997 年 10 月第 1 次印刷

印数：1——10,000 册

ISBN7-204-03485-6/C·12 定价：14.80 元

●序 言

很多人以为和汽车经销商打交道，比在没有麻醉剂的情况下拔牙还要痛苦。我们通常只看看“标准合约”，然后便毫不考虑地提笔签字。当对方开价，我们便依言开价——可是到头来，成交的价格却远低于原先的开价。

所以，你我都尽量避免这种惨痛教训。在现实生活中，人与人之间的行动绝大多数便是一连串的议定协议。我们和孩子商定度假的事，说服朋友和我们去某家餐馆用餐，要求干洗店赔偿烧焦的衬衫。这些日常生活中的小协定，便是文明生活中的重要精髓，不但缓和了我们原始而自私的欲望，甚至也让我们免于自相残杀。

本书的着眼点，在于你既然必须天天与人打交道，那么最好还是擅长此道，才能如愿以偿。与人讨价还价时，幽默感很重要，因为有意识的讨价还价就像是一场游戏。因此，不要把自己弄得太严肃，学习放松自己，这才能使你成为更具效率的个中好手。

本书提供各式各样的选择途径——共有125个秘诀、技巧以及策略。这些原则很有实用性，不论是地毯的拍卖场，还是高楼大厦的机关商社，都可以让你无往不胜。我们把它们一一整理成便于迅速参阅的格式，使你信手拈来就能加以运用。

谈判交涉的情况是形形色色的，所以相对的运用之道也就五花八门。因此，你会发现，我们所建议的若干策略有相互矛盾之处，为了易于辨识，我们利用图记来标识某个特殊招数最适用在哪种场合，例如友好合作（双方都赢），相互竞争（不计血本），或

两折衷。

究竟哪一种策略最好？其间有部分要取决于你的个人状况。你会打棒球吗？面对虚张声势或“不要就拉倒”这种典型伎俩，你能按捺得住那种焦虑不安吗？

有许多时候你会按捺不了——而这恰好对你有帮助！因为最好的交易会让双方都认为从中获益，而达成这种双方都赢的当事人会心情愉快，充满自信，并且会尽一切努力使交易顺利完成——如说服同事，或排除各种可能障碍。

万一对方不像你这么宽宏大量，怎么办？本书那些较具攻击性的点子，便是为你准备来对付那些不那么讲信用的对手。遇到这种情况，可能的话，转头就走。如果势有所不能，就利用这些点子先下手为强，在他“收拾”你以前，先将他“收拾”掉！

●如何使用本书

我们知道你是大忙人，因此本书的设计就是为了让让你迅速获得所需的交涉技巧。本书共分七章，从一般性的准备，交涉心理，到各种可能置身的状况：简短的交涉，持久的交涉，僵持不下的交涉，与专家、公务员等人的交涉。

一口气读完这本书——我们估计大概只要花你一个小时。每页都是一个不同的交涉观念，而页首的“图记”便是显示双方的对峙程度。下方的数字是标题的号码，之下分别就是本章章名及本页标题。标题会唤起你的观念记忆，并且可以从目录中方便查阅。每一页中央位置，以粗黑的字体简洁点出该页的观念。以下的文章则是这个观念的详细解释，并附有范例及忠告。

在你看过每一篇内容以后，可以回顾一下所有的标题，以便迅速找出应付某种特殊状况或对手的点子。这本书的设计，大小刚好可以藏在外套里面，万一束手无策时，便可以叫暂停（例如上洗手间），再利用这个时间在目录里找到标题，趁机温故知新一番。

你会发现书中的交涉技巧，能使你在许多不同层面获益良多。它让你更具自信，巩固你的工作地位，而最重要的是，它让你更能够掌握人生。从现在起，开条件的人是你，达成协议的人是你，含笑收获的人也是你。

最后一点，本书基于简便与一致性，全数以男性的“他”作叙述，但是我们要强调，书中所传达的观念并无性别或等级之分，一心只愿人人受用，个个无往不利。

相互竞争 双方合作 两两折衷

图记

交涉概念——

**切勿畏怯不前：
你内心所渴望的，要努力去争取**

观念说明——

把内心的向往化为行动去争取，这并不表示你便是个贪心的人。当你对切身的各项权益还不肯让步时，也并不意味着你是个自私自利的人。有许多人在头一遭尝试发声时，会觉得浑身不自在，仿佛他们脖子太开口，企图获取奉分之想一样。因此，便会出现目光游移，声音压低的情形。这么一来，自己便突然矮了一截，让对方给占了上风。当然，也不必一开始便来势汹汹，一展胸襟要尽所有东西。不过务必挺直一点，要求你所想要的。这原本便是无可厚非的事。关键在于：这能生意被妥以后，日后会和谐的生活息息相关？当然花钱的是你，不是他！



8

CHAPTER 1 大争的开端
不要羞于开口要求 IT'S OKAY TO ASK

9

标题号码

章名
标题

页次

目 录

- 1 序言
- 2 如何使用本书

1 大势的前题

- 1 详读与牢记 (2)
- 2 检视自己 (3)
- 3 知识就是力量 (4)
- 4 切记这只是一场游戏 (5)
- 5 悬崖勒马 (6)
- 6 紧迫盯人 (7)
- 7 碰碰运气 (8)
- 8 不要羞于开口 (9)
- 9 假想“自己”正粉墨登场..... (10)
- 10 尽量追根究底 (11)
- 11 拉拢关系 (12)
- 12 提防暗箭 (13)
- 13 画个大饼 (14)
- 14 要给人信赖感 (15)
- 15 认清轻重缓急 (16)
- 16 认清自己的底线 (17)
- 17 不要掀露底牌 (18)
- 18 随机应变 (19)

19	善用人际关系	(20)
20	先行练习各套程序	(21)

2 基本心理战术

21	挑起谈判	(24)
22	博得人缘	(25)
23	建立诚信形象	(26)
24	把情绪搬上台面	(27)
25	留心文化差异	(28)
26	投其所好	(29)
27	保持强硬态度	(30)
28	洗耳恭听	(31)
29	保持冷静	(32)
30	调整角度	(33)
31	要直截了当	(34)
32	眼观四路，耳听八方	(35)
33	装聋作哑	(36)
34	作个好听众	(37)
35	“弹同调”	(38)
36	是、是、是	(39)
37	及早为新观念扎根	(40)
38	循循善诱	(41)
39	化危机为转机	(42)
40	降低对方过高的期求	(43)
41	沉默是金	(44)
42	让对方参一脚	(45)
43	要谨言慎行	(46)
44	不要吃干抹净	(47)

45	不要践踏对方的自尊	(48)
46	说说对方的好话	(49)

3 简短的谈判

47	敢于作个浑球	(52)
48	迅速切入主题	(53)
49	向权威挑战	(54)
50	一心以“折扣”为念	(55)
51	美化你的产品	(56)
52	炫耀你的其它选择	(57)
53	推波助澜	(58)
54	要有行家的模样	(59)
55	让对方的答复很干脆	(60)
56	乘胜小追击	(61)
57	先享受，后付款	(62)
58	拖延战术	(63)
59	不要接听电话	(64)
60	无人味的沟通	(65)
61	要有现成的答案	(66)
62	化作文字记载	(67)

4 旷日持久的交涉

63	灵活变换谈判技巧	(70)
64	规划一个彼此都能共享的“胜利”	(71)
65	态度友善，立场坚定	(72)
66	强调客观标准	(73)
67	创造“天外有天，人外有人”	(74)
68	改变对方同僚的想法	(75)

69	以静制动	(76)
70	自揭疮疤	(77)
71	善用时间压力	(78)
72	静待对方不耐烦	(79)
73	确认时机	(80)
74	避免和权限低于你的人谈判	(81)
75	稳扎稳打	(82)
76	以对方的利益考虑作筹码	(83)
77	理性地让步	(84)
78	礼尚往来	(85)
79	用小鱼钓大鱼	(86)
80	事缓则成	(87)
81	总结协议内容	(88)

5 正式交涉：合约、顾问、国营单位

82	合约内容多加一点点	(91)
83	另以书面记载	(92)
84	洞悉对方的姿态	(93)
85	钱要花在刀口上	(94)
86	聘请高手	(95)
87	密切注意利益上的冲突	(96)
88	助你的“伙伴”一臂之力	(97)
89	大声疾呼	(98)
90	找对人	(99)
91	使沟通人性化	(100)
92	设定期限，并做记录	(101)
93	瞄准目标威胁	(102)
94	制造移情作用	(103)

6 如何打开僵局

95	肯定思考.....	(106)
96	由简入繁.....	(107)
97	强调共同的目标.....	(108)
98	化繁为简.....	(109)
99	一起动动脑.....	(110)
100	善用权宜之计	(111)
101	利上加利	(112)
102	休息一下	(113)
103	一一分化, 各个击破	(114)
104	赢得对方的注意	(115)
105	不做无谓的要挟	(116)
106	顺其自然	(117)
107	唤起道德良心	(118)
108	由第三者裁定	(119)
109	博得同情	(120)

7 谨防诡计与诈术

110	小心为上	(123)
111	揭发对方的诡计	(124)
112	心智要清醒	(125)
113	不要让你的权益“睡着了”	(126)
114	避免遥遥无期的拖延	(127)
115	要有忧患意识	(128)
116	不要轻信对方的虎视眈眈	(129)
117	拒绝再回锅	(130)
118	回避猛烈炮轰	(131)

109	美梦难圆之一	(132)
120	美梦难圆之二	(133)
121	不要轻易受骗	(134)
122	不要忍气吞声	(135)
123	用头脑思考，做心理防御	(136)
124	避免没有余地的选择	(137)
125	详列保障条款	(138)

CHAPTER 1

大势的前题

Preparation



详细地阅读本书， 并且谨记在心

当两军对阵的时候，胜利并不一定属于强而有力的一方，反倒那最精明、最具创意、而又信息最灵通的，才是最后的赢家。所以，好好阅读本书各种威力十足的招数，那么在谈判桌上，你就可以见招解招，应付自如。这些招数能为你一一点出，什么时候应该采取合作态度，什么时候可以发动攻击，什么时候必须“走为上策”，什么时候要拿起盾牌躲闪，又什么时候该使出拖延战术。好好灵活运用与调配这些方法，以其为你的谈判风格与技巧营造出一座无坚不摧的军火库。使你握有许多胜人一筹的锦囊妙计，不致受限于一招半式而施展不开。同时，还要保持弹性与警觉性——因为对方的下一步要如何出招，你永远无法得知。



2

CHAPTER 1
检视自己 LOOK AT YOURSELF
大势的前题

“认识自己”，了解自己的需要、设想、信念

“人心不同，各如其面”。因此在面对生活——包括谈判时的态度也因人而异。有的人图的是钱财与权力，有的则一心想作个赢家，而有的人则只求公道。这其中的分野完全着眼于个人风格与价值观。不过，有两件事是笃定不变的：（1）如果不明白自己所追寻的是什么，那么就永远得不到你所企求的。（2）如果对方比你更了解你自己，那你就输定了。拿一张纸，把你认为你所看重的五件事记下来。对照一下这两份表，是否彼此吻合？万一有对手利用你这些可看穿的意图，借机打压，那么你将如何应付？你会不会明摆着是为了荣誉而挺身而出，可是暗地里所真正力争的却是金钱，或情况正好相反？要尽量发觉自己的致命要害——然后自我防卫！

3



3

CHAPTER 1 大势的前题

知识就是力量 KNOWLEDGE IS POWER

“认识对方”，竭尽所能去发掘对方的底细

大部分人的行为都是可以预料的，因为大多数人都具有某种特定的处事风格，这从日常的生活行事中就可以看出端倪，即使是与人谈判的场合，也不例外。因此，在与对方碰头以前，不妨先与他的朋友、对手以及曾和他交手过的其他人先行谈一谈。对茶余饭后的闲聊要洗耳恭听，而该行的小道消息也不可放过。打听他的家住在哪里，周围的环境如何，屋子属于哪种类型，有了这一层的基本认识，可以让你更彻底地看清对方。也可以试着打电话给你的竞争者看看能不能从旁探得一些蛛丝马迹，或许可以一窥对方的真正意图，也可以得知对方是强硬还是爽快的人。然后，把你所知道的列表记录，并进一步分析，这些资料能对谈判产生什么可能的效益？例如：家庭与健康便是两项主要的因素，对方有没有亲人必须依赖他的供养，或有健康上的考虑，致使他迫切地急于敲定？

4