

谈判从说“不”开始

“不不”为营，从优势到强势的谈判

〔美〕吉姆·坎普 (Jim Camp) 著

任月园 译

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判从说“不”开始/[美] 吉姆·坎普著; 任月园译—广州: 广东经济出版社, 2010.1
ISBN 978-7-5454-0389-3

I. 谈… II. ①坎…②任… III. ①谈判学 IV. ① C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 003927 号

版权登记号 图字: 19-2009-052 号

No: The Only Negotiating System You Need for Work and Home by James R. Camp

Copyright © 2007 by James R. Camp

All rights reserved.

Published in the United States by Crown Business, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc., New York.

Simplified Chinese edition copyright © 2010 by Grand China Publishing House

This translation is published by arrangement with Crown Business, a division of Random House, Inc. through Andrew Nurnberg Associates International Limited.

All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House**(中资出版社) 授权广东经济出版社在中国内地出版并独家发行。未经出版者许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

出版 发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 11/12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	深圳市美嘉美印刷有限公司(深圳市罗湖区笋岗桃园路 7 号二楼)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	13 印张
字数	187 千字
版次	2010 年 3 月第 1 版
印次	2010 年 3 月第 1 次
书号	ISBN 978-7-5454-0389-3
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市水荫路 11 号 11 楼

电话: (020)83780718 83790316 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市水荫路 11 号 11 楼直销部

电话: (020)37601950 37601509 邮政编码: 510075

图书网站: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师, 刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

封底无“短信中奖防伪标”均为盗版
短信查伪中奖方法见本书最后一页

To The Great People of China!

I hope my book will
deliver to you ideas and
methods in dealing with
others that will build
long lasting relationships
and create wealth and
opportunity in the years
ahead!

All The Very Best To
You and Your Family
Jim Camp

亲爱的中国朋友：

希望本书中的谈判方法能帮助你与他人保持良好的合作关系，并且在新的一年里给你带来财富和商机。

祝你和你的家人一切顺利！

吉姆·坎普



NO

献给我最亲爱的孩子们，

吉姆、辛西娅、斯科特、梅雷迪斯、托德、
布赖恩和克里斯蒂，你们是我珍贵的财富。

NO

专家推荐



刘贤方 (Scott X Liu)
资深谈判专家
纽约理工大学商学院院长

谈判新视角

吉姆·坎普是国际级的谈判大师。他以丰富的阅历和严谨的逻辑思维，写出了《谈判从说“不”开始》，为我们展示了在商业谈判、求职面试、与老板谈加薪晋级、购车买房屋等各种谈判场合下的应对之策。

我有过多次这样的体验——或许大家也有，那就是虽然讨价还价后达成了某项协议，可事后却懊恼自己在谈判中没有很好地发挥，让自己的利益最大化。其实这也并不奇怪，在谈判时，我们都想实现自己的目标，却又都担心自己会失败，因而无法实现目标。谈判中的双方永远存在着信息不对称，我们无法清楚知道对方的备选方案、动机和判断。同样，对方也并不完全了解我们的信息。所以谈判中也就存在着不可确定性，也许我们会做出太多的让步，也许我们向对方递送了错误的讯号，也许我们没能从谈判中获取最大的好处。

我从书中得到的最大启示，来自于吉姆·坎普引用《牛津英语大词典》中对于“谈判”的定义：谈判——双方或多方试图达成一致的行为，其中，各方都有否决权。我忽然意识到，

对方其实和我一样处于相同的境地。在谈判中，对方也有对失败的担心——若无此顾忌就没有坐到谈判桌前的必要——对方也在观摩我，试图解读我的意图。由此，我想到新中国早年乒乓球名将徐寅生的感悟。他初次参加国际比赛时心里极为紧张，可突然又想到：“我为对方是外国人而紧张，可对方看我不也是外国人？”如此一想，他就豁然轻松了。

在互不了解、互相猜测的情况下，坎普告诉我们，我们要勇于并善于向对方说“不”，以此来掩饰、抑制自己的渴望，拿对方的担心做文章，向对方传递信息。而且，我们不要怕对方说“不”，因为对方也可能想借此达到自己的目的……书中的很多分析，提出的有效谈判策略，都是建立在作者对人性的透彻了解的基础上的。

今天，随着全球化发展和中国经济的崛起，我们中国人与西方人的交往越来越多，这其中就包括要在很多谈判环境下和对方打交道。那么，吉姆·坎普的这本书就对中国读者有很大的启发意义。因为书中集中反映了欧美人的文化思维和谈判方式。例如，中国文化中所体现的谈判策略往往是双赢、共赢，是我中有你、你中有我。而在坎普的谈判学中，这一点却几乎成了大忌。

中国在加入WTO的谈判过程中也有一个小插曲。1999年朱镕基总理率领中国代表团访问美国，那也是中国加入WTO谈判的关键时刻，中国本来准备在谈判桌上作出最大让步。朱总理直截了当，除了那些无法让步的，几乎答应了对方的所有条件。我们本以为这样就能顺利达成协议，没想到美国人毫不领情，提出了更为苛刻的条件。在双方无法达成协议后，中国代表团离开了华盛顿去加拿大访问。此时，美国人却开始后悔了。在去往加拿大的途中，朱总理接到了克林顿总统亲自打来的电话，请中国代表团回来继续谈，对中方的立场也开始软化。而朱总理当时回答说，还是到北京再谈吧。

其实,如果对美国文化更加了解,此次谈判应该会更顺利些。中国人与中国人谈判,如果一方作出很大的让步,就会营造出一个良好的气氛,另一方也会善意回报,也就很容易取得突破性的进展。然而,如果我們是在和美国人打交道,进行的就是一场跨文化谈判,他们的文化特征应该是 Given and Taken (较量、有进有退、锱铢必计)——而这种谈判策略在坎普的书中也得到了淋漓尽致地体现。

总而言之,《谈判从说“不”开始》是一本值得推荐的好书。它不仅是职业谈判者的必读书,也会给其它各行各业的人员以启示。在中美交往日益频繁的今天,这本书有助于我们更好地了解美国文化,增加我们在政治、经济、商业、军事谈判桌上与他们谈判的筹码。

NO

权威推荐

成功从每一次谈判开始。《谈判从说“不”开始》用风趣幽默的笔调、生动的案例教你如何从容应对身边的每一次谈判，非常实用。

赵 民

著名管理学者、正略钧策董事长、新华信董事长

吉姆·坎普独创的说“不”策略，是对传统谈判理念的革新与颠覆。《谈判从说不开始》深入浅出地讲述了如何用拒绝来取得成交，这种逆向思维的神奇方式会让每一个读者受益。

《21 世纪经济报道》

中国企业所信奉的传统商量式谈判已经趋于落后，吉姆·坎普的说“不”策略可以帮助谈判企业双方打开一种新的局面。这种开创式的思维是每一个企业家都值得借鉴的。

《财智领袖》

在这本具体实用、叙述透彻的谈判指南中，谈判专家吉姆·坎普告诉读者应如何在谈判中避免过度情绪化，从而成功

达成更多的交易。这本谈判指南适用于各类交易场合，如商务谈判、工作面试、家庭冲突、销售等。

——《出版商周刊》

《谈判从说“不”开始》太实用了！你不仅是要读它，而且还要深入地研究它。让它成为你的谈判指南吧，你将会事半功倍！拥有这本书你将拥有与众不同的精彩的人生！

——鲍勃·伯克

得克萨斯太平洋集团董事长

丢掉那些所谓“专家”的陈腐无用的论调吧，你将会从吉姆·坎普充满智慧又实用的谈判技巧中受益无穷！

——T.J. 罗杰斯

赛普拉斯半导体公司董事长兼总裁

吉姆·坎普的战略通俗易懂且极具启发性，它已成为我日常商务活动与个人生活中不可或缺的一部分。

——特蕾莎 L. 亚当斯

原理合伙股份有限公司董事长兼总裁

《谈判从说“不”开始》的案例妙趣横生，极具意义，这是一本可以和家人、朋友、同事一起分享的书。

——弗兰克·雅各布斯

雅各布斯公司总裁

《谈判从说“不”开始》用系统的方法教你从细节着手，让你学会控制自己，书中的大量案例将让你受益无穷。

——罗莉·基娜

美国知名销售总监

为了所谓的“双赢”，太多人在谈判中损失了巨额资金。
读了《谈判从说“不”开始》，这种事情将不再重演。即使
是在谈判陷入僵局时，运用本书的方法你仍可取得胜利。

——霍华德·马斯里奇
专业培训集团总裁

《谈判从说“不”开始》是一本值得一读的谈判指南。
通过各式各样的案例，吉姆·坎普教你认识人性，赢得谈判。
吉姆·坎普真是当之无愧的美国最顶尖谈判大师！

——里克·戈贝尔
杜朗科特公司总裁

吉姆·坎普生动地描述了实际中各种谈判场景，你会发
现书中说的全部都和你有关。相信我，这本书会让你掌握全
新的谈判技巧！

——斯科特·沃纳
Mgr. Spectralogic 公司销售总监

无论是和咨询贷款的资深经理人交涉，还是说服我十几
岁的孩子，我都可以利用《谈判从说“不”开始》，书中的
谈判原则对生活的方方面面都能起到立竿见影的作用。

——布雷恩
费尔威担保公司顾问

我非常爱《谈判从说“不”开始》这本书，并将它推
荐给朋友，朋友们也爱不释手。该书属于胜利者，它的教育
意义具有普遍性。

——加里·格雷厄
伊利诺伊州奥法伦市市长

如果你的客户一再向你施压要求降价，那么读一读《谈判从说不开始》，你将学会应对的方法。天晓得学习吉姆·坎普的谈判策略前我作了多少错误的决定！

——劳伦斯·奇默林

拉德诺国际咨询有限公司董事长

我一直都以为谈判中听到“不”字就意味着谈判失败，然而吉姆·坎普证明了“不”是谈判的开始，“不”可以推动谈判。《谈判从说“不”开始》是每个人的必读宝典。

——克里斯廷·伦德

领导力培训集团副总裁

你应该把《谈判从说“不”开始》送给所有你关心的人，这本书提供了一系列开创性的、可操作的方法帮助人们在谈判中正确思维与行动，让人们掌控自己。

——休·伍德沃德

财经访谈节目主持人

我运用了《谈判从说“不”开始》中的方法，确实奏效。我获得了从未有过的信心，在谈判中，我是冷静的，自制力好得令人难以置信。

——菲利普·宾厄姆

圣·约瑟夫医院知名医师

我们经常遇到客户要求降价的情况，《谈判从说“不”开始》的方法让我们学会了如何向对方的无理要求说“不”。

——迈克·迈克菲

美国某大型企业全球销售总监

从来没有任何一本书像《谈判从说“不”开始》一样给我这么大的帮助，这本书有全新的谈判理念，掌握了书中的方法，就能掌控谈判。

——拉里·奥·凯弗
克里斯特尔雷克公司资深成员

吉姆·坎普是我 20 年来的谈判教练，当我读他的《谈判从说“不”开始》时，我仍然为书中的谈判方法深深折服。学习了这本书的人，都将受益匪浅。

——尼基·马拉特斯·赫曼
吉姆·坎普的学员

NO

作者介绍

谈判奇人吉姆·坎普

吉姆·坎普 (Jim Camp, 即 James R. Camp), 畅销书《从“不”说起》(Start With No) 作者, Camp Negotiation Systems 公司的创始人、董事长、CEO, 他还是 Coach2100 公司总裁, 坎普谈判系统发明人。从 1987 年, 全世界超过 500 家的跨国企业运用坎普的谈判方法, 在总交易额高达 1 000 亿美元的谈判中赢得胜利。

吉姆·坎普一直活跃于美国各大媒体, 包括 CNN, CNBC 等许多主流知名电台以及多家杂志报纸如《华尔街日报》、《财富》、《哈佛商业评论》、《快公司》、《基督教科学箴言报》、《旧金山纪事报》、《哥伦比亚电讯报》和《圣何塞水星报》等都曾对坎普和他的谈判方法进行专题报道。

20 年来, 坎普一直都是商业谈判领域的杀手锏——他得签非常严格的保密协议。坎普的客户们会告诉你一般他都喜欢藏在暗处告诉这些客户下一步的谈判策略是什么。他的“逆向思维式谈判”是第一个既不建立在“折中”也不建立在“假设”基础上的理论体系。很多的世界 500 强公司都在通过网站 (www.Coach2100.com) 使用他独一无二的谈判秘诀和项目管理体系。

坎普的谈判技巧是一套集谈判培训、全程指导、互动谈判模拟和参考阅读于一体的完整体系。

在一个团队成员紧密互动的氛围中，受训者将通过 Coach2100 公司提供的独一无二的培训掌握谈判技巧。

年轻时的坎普是一名空军飞行员，曾服役 7 年。他从俄亥俄大学毕业，获得了教育学、生物科学、生理健康学位。

坎普和他的妻子帕蒂在得克萨斯州、维罗海滩、佛罗里达州、俄亥俄州均有住所。他们有 5 个子女和 6 个儿孙。



NO

目 录

专家推荐	谈判新视角	6
权威推荐		9
作者介绍	谈判奇人吉姆·坎普	14
前 言	最棒的词是“Yes”还是“No”	20

第 1 章 叫停过山车，我想下来 29

摆脱情感控制

原本打算卖 1 万美元的自动收报机，为什么爱迪生竟然能卖 10 万美元？
坐在轮椅上的哑巴如何成为最成功的推销员？

渴求杀手	30
你一定要成交吗	32
当心祸从口出	37
不怕被拒绝	40
真正渴求怎么办	43
谁该感觉良好	44
笑纳不完美	47

第 2 章 你那么想要结果吗 51

掌控自己，赢得谈判

布赖恩的客户为什么常常拖到季末才下订单？
吉姆·坎普推销软水器时遇到了什么困难？
签订了合同后对方又背信弃义，如何应对？

专注行动，忘记结果	53
数字目标导致失败	54
当心无偿行动	55