

如何



RUHE
YU KEHU
TANPAN

客户 谈判

王贵奇●编著



谈判是一门综合性极强的艺术，并被广泛应用于工作和生活的太多场合。本书主要以商务谈判为主要介绍对象，但其中的技巧和精髓均可举一反三、普遍适用。本书可用于个人专项能力自修，也可作为内部培训的教材。

——与客户谈判的101个技巧



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

如何与 客户谈判

——与客户谈判的101个技巧

谈判是一门综合性极强的艺术，并被广泛应用于工作和生活的太多场合。本书主要以商务谈判为主要介绍对象，但其中的技巧和精髓均可举一反三、普遍适用。本书可用于个人专项能力自修，也可用作内部培训的教材。

R U H E Y U K E H U T A N P A N

王贵奇●编著

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

如何与客户谈判: 与客户谈判的 101 个技巧/王贵奇编著

北京: 中国经济出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9431 - 7

I. 如… II. 王… III. 贸易谈判—基本知识 IV. F715. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 144426 号

责任编辑 聂无逸

责任印制 常毅

封面设计 清水工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京金华印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开本 710mm × 1000mm 1/16

印张 11.5

字数 220 千字

版次 2010 年 1 月第 1 版

印次 2010 年 1 月第 1 次

书号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9431 - 7/F · 8310

定价 28.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

俗话说：“谈买卖、谈生意”，生意场上的交流其实处处都包含着谈判艺术的精髓。商家要求自身的生存和发展，就必须同形形色色的客户谈判：需要去上游采购原材料，就得同供应商谈判；需要向下游推销产品，就得同用户或消费者谈判；需要扩大产品知名度，提高企业的声誉，就得同广告公司或媒体谈判；需要引进投资，需要引进技术，都得通过细致的谈判；需要招聘人才，就得到人才市场上去谈判；需要筹措资金，就得同银行等金融机构谈判……即便是生产往来中出现了问题，向对方提出索赔，也必须通过谈判解决。精明的商家首先必须是一个出色的谈判者！商场之上，风起云涌，商战轰轰烈烈。欲在竞争激烈的商场上开辟并拓展一块立足之地，商家不能不重视与大小各类客户的谈判工作。

既然现实世界充斥着形形色色的谈判，不管你愿意与否，你随时都可能成为一个参加者。从农贸市场的讨价还价到各类商场企业的采购买卖，从引进原材料时的货比三家到推广新产品时的口吐莲花，无不需谈判者高超的技巧。那么，当谈判者面对各种各样的客户时，如何才能做到成竹在胸、因势利导、处变不惊、稳操胜券呢？

中国古代思想家韩非子提出了“法、术、势”三位一体理论。要想掌握谈判的主动权，在与客户谈判时做到游刃有余，也需要谈判者做到“明法”、“取势”、“优术”。“法”即规律，“明法”就是要求谈判者把握从谈判的准备工作、礼仪举止到谈判时各种禁忌等与客户谈判时需要遵守的“游戏规则”，由“业余选手”转变为“职业运动员”；“势”就是主动权，

“取势”就是谈判者如何掌控谈判进程、把握与客户谈判的主导权，学会察势、顺势、造势，使谈判沿着自己希望的方向发展；“术”即招数，就是要使谈判者学会谈判场上的各种奇正之道、攻心之术，灵活加以运用，做到兵来将挡，水来土掩，见招拆招，无往不胜。本书所列举的101个技巧，紧密围绕这三个主题，其目的即是帮助谈判者迅速掌握与客户谈判的各种规律、方法与技巧，实现天时地利人和的统一和“法”、“术”、“势”的结合。

本书将与客户谈判的101个实用技巧按其性质分为十类，除第一章谈判准备部分包含11个具体技巧之外，其他每个大类均由10个具体技巧组成。这样的章节安排是想向读者传达这样一种理念：任何技巧都必须建立在认真的准备之上，用心地对待你的客户和谈判工作本身，是一切技巧得以运用的基础。

国内关于谈判的各种理论性或案例类著作已经比较丰富，本书的目的并不在于为读者提供关于谈判的新的深理论或大而化之的谈判故事，而是希望能够较为系统地总结在生意场上与客户谈判中具有可操作性且能够为读者迅速掌握的实用技巧，为您提供一份具有操作说明书性质的速查手册——对某种机器缺乏系统了解的人而言，阅读使用说明书往往是学习机器操作的最佳捷径；即便你已经通过无师自通的摸索，对机器比较熟悉了，通过仔细阅读说明书，你可能还会发现机器的新功能或新的操作方法。因而，本书力求做到了使每一条技巧达到清晰、简明、实用、易学四个特征。在如同战场一样竞争激烈、变幻莫测的生意场上，本书所提供的101个实用谈判技巧，必将成为你拓展客户、顺利营销、拓展生意的利器。

“君子藏器于身，待时而动”，无论你已经是在生意场上小有成就，还是正磨刀霍霍地准备开辟新的商业领地，或是初登甚至未登与客户谈判舞台的新手，相信本书都将是一本对提高你的职业素养大有裨益的实用著作。

本书在编写过程中借鉴了许多专家学者宝贵经验和资料，由于时间关系未能一一取得联系，在此一并致谢！并欢迎与我们联系！参加本书编写

的还有黎宝元、罗从由、龚德春、杨文兴、胡江伟、吴志兴、石晓丹、张兴贵、周献松、彭大海、杜文昌、杜庆丰、杜玉学、高月军、赵保周、张章德、刘国友，特此感谢！

编者 2009 年 12 月

目录

如何与客户谈判：
与客户谈判的101个技巧

前 言

第一编

第一章

明法篇

台上表现与台下功夫：与客户谈判的准备技巧

1. 赢得谈判的秘笈：准备、再准备 / (3)
2. “广交天下客”——寻找谈判对手 / (5)
3. 判断谁是你真正的客户 / (6)
4. 学会与客户预约 / (8)
5. 确定谈判时间与地点 / (9)
6. 谈判前的心理准备 / (10)
7. 给顾客一个好的“包装” / (11)
8. 谈判前不可不知道的 22 条人性法则 / (13)
9. 收集与客户有关的信息 / (15)

10. 明确与客户谈判的目标 / (17)

11. 制定谈判计划 / (19)

第二章 功夫在诗外：谈判“内功”的修炼

12. 谈判高手的十大“内功” / (21)

13. 谈判者的语言素质 / (23)

14. 掌握谈判语言的特点 / (25)

15. 含蓄得体胜过口若悬河 / (26)

16. 到什么山上唱什么歌 / (28)

17. 说服顽固者的技巧 / (29)

18. 诙谐打趣、营造气氛 / (31)

19. 出人意料：运用幽默的关键 / (32)

20. 与客户谈判中运用幽默时机的把握 / (34)

21. 雷池不可越：恰当地运用幽默 / (35)

第三章 有所不为：避免与客户谈判中的禁忌与误区

22. 语言禁忌 / (37)

23. 服饰禁忌 / (40)

24. 谈判心理禁忌 / (41)

25. 不要轻易亮出自己的底牌 / (43)

26. 防止“多米诺骨牌”式的让步 / (44)

27. 避免谈判陷入无意义的争执 / (46)

28. 谈判话题禁忌 / (48)

29. 与不同类型客户谈判的禁忌 / (50)

30. 谈判进程中的禁忌 / (52)

31. 买卖不成时的禁忌 / (53)

第二编 取势篇

第四章 掌握谈判开局的主动权：抓住与客户谈判的先机

- 32. 轻松入题 / (59)
- 33. 握手与名片使用技巧 / (61)
- 34. 化解对方的疑虑和戒备 / (62)
- 35. 营造良好的谈判气氛 / (64)
- 36. 三种开局技巧 / (65)
- 37. 从客户关心的话题开始，学会吊对方胃口 / (67)
- 38. 观察不同客户性格和心理特征 / (68)
- 39. 先投石问路，再步步为营 / (70)
- 40. 先声夺人策略 / (72)
- 41. 冲对方“软肋”下手 / (73)

第五章 蓄雷霆万钧于不动声色之中：抓住谈判进程的主导权

- 42. 善用沉默 / (75)
- 43. 故布疑阵 / (77)
- 44. 学会引导话题 / (79)
- 45. 学会示弱与糊涂 / (80)
- 46. 学会火力侦察 / (81)
- 47. 如何运用后发制人法 / (82)
- 48. 洞察客户心理的艺术 / (84)
- 49. 调控情绪的技巧 / (85)
- 50. 限定策略 / (86)
- 51. 苏格拉底诱导术的运用 / (88)

第六章 他强由他强：如何化解客户的攻势

- 52. 让问题快速得到回答 / (91)
- 53. 应对客户的反对意见 / (93)
- 54. 疲惫技巧 / (94)
- 55. 拒绝有道 / (95)
- 56. 迂回绕道技巧 / (97)
- 57. 学会以柔克刚 / (98)
- 58. 欲擒故纵让对手让步 / (100)
- 59. 打破僵局的方法 / (101)
- 60. 以退为进的策略 / (103)
- 61. 战胜不太友好的客户，让谈判走向成功 / (104)

第三编 优术篇

第七章 奇正之道：合理运用谈判战术

- 62. 声东击西 / (109)
- 63. 软硬兼施 / (111)
- 64. 吹毛求疵 / (113)
- 65. 缓兵之计 / (114)
- 66. 以理服人 / (115)
- 67. 出奇制胜 / (117)
- 68. 激将法的运用 / (118)
- 69. 避实击虚技巧 / (120)
- 70. 赠送礼品技巧 / (121)
- 71. 见风使舵与顺水推舟 / (122)

第八章 纵横舌上鼓风雷：与客户谈判中“谈”的艺术

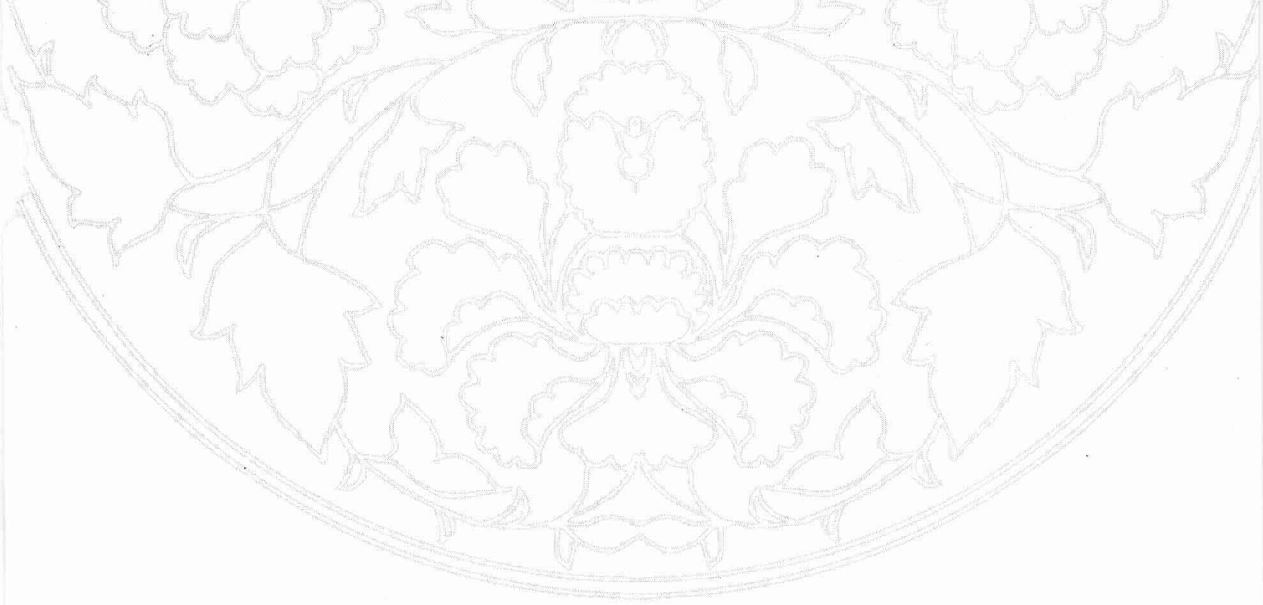
- 72. 与客户谈判中“听”的技巧 / (124)
- 73. 与客户谈判中“问”的技巧 / (127)
- 74. 与客户谈判中“答”的技巧 / (129)
- 75. 与客户谈判中“叙”的技巧 / (131)
- 76. 与客户谈判中“看”的技巧 / (132)
- 77. 与客户谈判中“辩”的技巧 / (134)
- 78. 与客户谈判中“说”的技巧 / (135)
- 79. 语调语速运用技巧 / (137)
- 80. 态势语言运用技巧 / (139)
- 81. 无声胜有声技巧 / (141)

第九章 讲价有学问：与客户进行价格谈判的技巧

- 82. 应先报价还是后报价 / (143)
- 83. 报价应注意的问题 / (145)
- 84. 货比三家 / (146)
- 85. 哭穷战术 / (147)
- 86. 如何应对客户的蚕食策略 / (149)
- 87. 如何应对买方拍卖式询价 / (150)
- 88. 运用服务作为讨价还价的工具 / (151)
- 89. 不让客户还价的秘诀——多重报价 / (152)
- 90. 摸清对方底价 / (153)
- 91. 让对方对最后价格感到满意 / (155)

第十章 真诚胜于技巧：与客户谈判中的攻心术

- 92. 不做“大忽悠”，谈判以诚信为本 / (157)
- 93. 会微笑的人到处受欢迎 / (159)
- 94. 不要吝啬你的赞美 / (160)
- 95. 先交朋友，后做生意 / (162)
- 96. 学会给客户面子 / (163)
- 97. 别想占尽便宜 / (164)
- 98. 学会在恰当的时候做出适当的让步 / (166)
- 99. 学会在谈判中察言观色和解读对方身体语言 / (167)
- 100. 谈判中如何与客户求同存异 / (168)
- 101. 精诚所至，金石为开 / (170)



/ 第一编 / 明法篇

“法”即规律，“明法”就是要求谈判者把握从谈判的准备工作、礼仪举止到谈判时各种禁忌等与客户谈判时需要遵守的“游戏规则”，由“业余选手”转变为“职业运动员”。“明法”是“取势”与“用术”的基础。学习本部分三章内容，是成为一名出色谈判者的必修功课。



第一章

First chapter

台上表现与台下功夫： 与客户谈判的准备技巧

“台上一分钟，台下十年功”，这句俗语用在与客户谈判上同样适用。成功的谈判往往并不是依靠伶牙俐齿的即兴发挥，而是在很大程度上依赖谈判前充足的准备。充分准备是谈判顺利进展的基础，能给你以胜利的信心。如果准备充分，你就能从有利的位置面向顾客。用各种论据和背景材料武装起来的你，就能克服底气不足的感觉。

1. 赢得谈判的秘笈：准备、再准备

哈佛大学威廉姆·尤瑞博士指出“多数谈判在会谈开始前，就已经决出胜负了，而这完全取决于事前准备质量的好坏”。

很多情况下，谈判在会谈开始前，就已经胜负鲜明了，而事前准备的质量好坏往往起着一锤定音的作用。

那些认为不需要事先准备就可以临场发挥的人，往往会伤心地看到自己确实是大错特错了。他们即使达成了协议，往往也是错失良机，无法实现共赢。而他们要是进行了充分的事前准备，就很有可能水到渠成地促成共赢。这种高效的事前准备，并无其他捷径可以替代，一般来说，谈判越

是艰巨，准备就越要充分。

高效谈判的秘笈就是如此简单：准备，准备，再准备！

在准备谈判的过程中，有5个因素至关重要：双方利益、可行方案、规则标准、替代方案、协议草案。

（1）双方利益

明确自己的利益。除非对自己希望实现的目标非常清楚，否则，就很难达到自己的目标。把自身需要的利益进行优先排序，分清各项利益的轻重缓急非常重要。这样，你就不会犯一些常见的低级错误，以至于为了次要利益而放弃重要利益。

明确客户的利益。谈判其实是相互的，就像一个双向轨道。设身处地为对方考虑的能力，是谈判中最重要的技能之一。要改变他人的思维，改变他人的观点，就需要首先理解他人的观点。可以试一试从对方的观点出发，了解一下客户最关心的是什么。

（2）可行方案

谈判者唯一的机会是找到那些能够实现共赢的选择方案。高效的谈判人员不仅善于合理分配利益大小既定的蛋糕，而且还会首先研究如何来做大这块蛋糕。

谈判中常见的一个错误是死守一个方案，对自己最初的立场不作丝毫改变。其实，打开思路，充分考虑各种各样的选择方案，就能想到许多新的可行方案，或许其中某个方案就能够在满足对方利益的同时，也恰好实现了自身的利益。

（3）规则标准

蛋糕做大了，接下来，就需要考虑如何对蛋糕进行分配。当分配方案有悖于自己的利益时，应该怎样与对方合作，共同选出恰当的可行方案呢？

成功的谈判人员会把方案的选择变成一种双方共同寻求公平方案的活动，他们会更多地倚重独立于双方意志的公平标准来规范各自的行为。因此，谈判要事先充分考虑自己乐于接受的谈判标准，对市场价格、科学的评判标准、费用分析、技术指标以及惯例等要尽可能予以熟悉。

(4) 替代方案

人们谈判时，总是希望能够按照预期设想达成协议，往往只是在事情进展不利时才会想到自己的替代方案。这无疑是个典型的错误，事先明确自己的替代方案，就能有备无患，在谈判遇到困难时处变不惊。

(5) 协议草案

要形成有效的协议草案，最好选择一个能够满足自身利益的可行方案，并且要确保这一方案明显优于自己的最佳替代方案。这一方案同时也应该能够满足对方利益，并且一定要优于你所判定的对方的最佳替代方案。

在正式谈判准备阶段，谈判人员还可以对谈判进行模拟演习。演习中，可以把你想陈述的内容演习模拟一下，设想如何回应对方提出的方案与建议。可以先请朋友或同事扮演谈判的另一方，然后尽力来说服他。演习完毕，请朋友或同事指出你刚才所作陈述的优缺点。了解一下他们在听到你的陈述后，会有什么感受？你应该在哪些方面作出改进？随后，再演习一次，直到得心应手、效果显著。

2. “广交天下客”——寻找谈判对手

谈判对象的存在是谈判进行的前提，在能力所及的条件下，目标客户越多，对您越有利，此时“韩信将兵，多多益善”。

寻找新客户需要各种手段，可以突然造访，口中言道“多个朋友多条路”；现代社会中，电信发达，消息灵通，你可以用电话联系，可以从报纸、杂志中找出适当的人，利用同学录，电话等充分寻觅；可以通过各种团体如商会等；在餐厅，香烟摊等购物时，也不要错过寻找的机会；此外，在信息化时代，网络已经成为发掘潜在客户的重要渠道，如果你善于运用“Google”、“百度”，善于在各种论坛或贴吧中迅速找到对你有价值的信息资源，你可能会在扩展你的目标客户方面取得意想不到的收获。