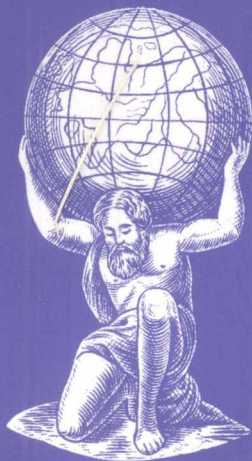


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

谈判语言艺术

〈4〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之三十六

谈判语言艺术

(第4册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

十二、语言灵活，措辞委婉

脑筋急转弯，随机应变	(301)
婉言表达，灵活变通	(307)
适当插话，语言反馈	(311)
唯命是听，模糊应答	(314)
打破僵局的妙招	(318)
比尔先生的经历	(320)
罗金巧退晚礼服	(323)

十三、虚实结合，巧用暗示

一语双关，巧妙暗示对方	(325)
真真假假，虚虚实实的策略	(326)
以远利诱惑的谈判策略	(328)
用心良苦的投其所好策略	(331)

十四、抓住破绽，迫人就范

周恩来逼基辛格	(333)
孟子批评齐宣王	(334)
毛泽东声东击西	(335)
让对方否定自己	(337)

十五、软硬兼施，事实抗辩

撒切尔夫人谈判法	(340)
周恩来运筹西安谈判	(342)
受限制的权力最有力量	(344)
适当采用终止的艺术	(346)
“白脸与黑脸”交替的两手	(347)
事实抗辩治服东洋人	(349)
以既定事实让对手就范	(351)
以硬对硬，节省 10 万美金	(354)
类比事实，反驳不实之词	(355)

十六、沉默应对，以静制动

此时无声胜有声	(358)
装聋作哑，巧制恫吓	(361)
吹毛求疵，讨价还价	(362)
善于拒绝，学会说“No”	(364)

十七、掌握技巧，说服对方

谈判不是信口开河	(371)
开场前摸清底细很重要	(375)
巧妙地显示己方的实力	(378)
赢得信任让事实说话	(381)
谈判中发问与叙述的技巧	(384)
谈判中回答问题的技巧	(387)
谈判中说服对手的技巧	(390)
谈判中说“不”的技巧	(393)

十二、语言灵活，措辞委婉

脑筋急转弯，随机应变

谈判中的急智，也就是一种随机应变的能力。

这种应变能力，是指在谈判中，自己或者对方的言语行为出现突发事件或意外情况时，能灵活地、迅速地、恰当地做出反应并进行处理。

谈判形势的变化是难以预料的，如果你能自始至终处于支配地位，那你就能保证谈判效果按你的要求与意愿发展变化。

但是，“天有不测风云”，谈判中有时候难免不被对方抓住空档，乘虚而入。当你处于谈判的被动局面时，摆脱困境的急智就非常必要了。

一般来说，优秀的谈判家在经过长期的谈判实践之后，都具有沉着、机智、摆脱困境的特殊才能。周恩来总理的应变能力就令人佩服。

在北京举行的一次招待会上，周恩来介绍了我国政府的对外方针及我国的建设成就。然后，很谦和地请记者们提问题。

当时就有记者不怀好意地问道：“请问，中国人民银行

有多少资金？”

这位记者实际上是要讥笑年轻的共和国贫穷。

周恩来幽默地说：“中国人民银行的资金嘛，有十八元八角八分。”

这句话让全场记者为之一愣，顿时场内异常安静，大家都在静听解释。

周恩来说：“中国人民银行发行面额为十元、五元、二元、一元、五角、二角、一角、五分、二分、一分的十种主辅币人民币，合计为十八元八角八分。中国人民银行是由中国人民当家作主的金融机构，有全国人民做后盾，信用卓著，实力雄厚。它所发行的货币，是世界上最有信誉的一种货币，在国际上也享有盛誉。”

周恩来的话音刚落，全场响起热烈的掌声。

陈毅在对付不利局面方面，表现得也很出色。

有一次，记者们问了许多令人为难的问题。当发布我国第二颗原子弹成功爆炸消息之后，记者们追问道：“那么，第三颗原子弹什么时候成功爆炸呢？”

陈毅果断地回答说：“第一颗原子弹爆炸，你们知道；第二颗原子弹爆炸，你们也知道；第三颗原子弹什么时候爆炸，到时候自有新闻公报。”

短短几句话，表现了他的应变能力。

作家梁晓声的应变素质也令人注目。

一次，一家英国电视台采访梁晓声，现场拍摄电视采

访节目。

采访者是个老练机智的英国人，他走近梁晓声说：“下一个题目，请您做到毫不迟疑地用最短的一两个字，如‘是’与‘否’来回答。”

梁晓声点头认可。录音话筒立即伸到他嘴边。

记者问：没有文化大革命，可能也不会产生你们这一代青年作家，那么文化大革命在你们看来是好还是坏？”

梁晓声一怔，提问竟如此之“刁”，他灵机一动，立即反问：“没有第二次世界大战，就没有以反映第二次世界大战而著名的作家，那么您认为第二次世界大战是好是坏？”

回答得如此巧妙，使英国记者一愣，摄像机立即停止了拍摄。

梁晓声以其人之道，还治其人之身，球又踢给了对方，不仅摆脱了困境，而且转败为胜，对方无言以对。

影星刘晓庆答美国记者问，也是运用急智摆脱了困境。

美国记者问：在美国和台湾，明星拍片，都有很高的收入，而你在中国大陆拍片待遇很低，对此有何想法？”

刘晓庆回答：“我拍片是为了艺术，不是为了钱。只要是喜欢的剧本，就是倒贴钱我也干，而对不喜欢的剧本，就是给再多的钱我也不想拍。”

记者的提问是想陷对方于窘境，而刘晓庆话题一甩，丢开了“待遇”问题，引出了“拍片是为了艺术”。这种避其锋锐的迂回，是一种常用的应变方法。

上述事例告诉我们，谈判中，在即将或已处于困难条件下时，首先要沉着冷静，以这种沉着冷静的态度去调适心理，使之处于应变状态。

不能被现成的既有的思维模式和心理结构所束缚，要善于根据不断变化的新情况想出解脱的新招。面对非难、挑剔、攻击、质疑，应该迅速地刺激和动员起你的思维力量。

在危急状态下，若有任何惶恐、失措、紧张、混乱，都很难寻找到变通的途径与方式。

原苏联中央电视台女播音员瓦莲金娜有一次向观众介绍一种摔不破的玻璃杯。几次准备试验都很顺利，但不巧，正式播出时竟摔碎了。

如果瓦莲金娜当时惊惶失措，就必然要出洋相。但她毕竟是个老练的播音员，她非常镇定地说：“看来发明这种玻璃杯的人没考虑我的力气。”

幽默的语言，一下子使自己从窘境中摆脱出来。

联想丰富，往往能说出许多“神来之语”。所以要提高应变能力，往往可以就对方、对方的话或身边的事联想开去。

《世说新语》曾记载过一个九岁姓杨的小孩，真是天才。

一天，他家来了位叫孔平君的客人，他端出杨梅招待。孔平君指着杨梅打趣孩子说：“此是君家果。”

没料到孩子立即应声答道：“未闻孔雀是夫子家禽！”

从对方的姓联想开去，把孔雀称为孔家禽，以此归谬，当即有力地回敬了对方。

谈判中的急智，是一种高超的能力。一般说来，知识越渊博，阅历越丰富的人，应变能力越强。因为他们反应敏捷，在谈判中遇到紧急情况时，能够调动长期积累的生活经验和各种知识来思考、解决。从而使“山穷水尽疑无路”，转化为“柳暗花明又一村”。

摆脱困境的急智，既可以从成功的谈判事例中有迹可寻，但似乎又没有一定的规定。既是一种技巧，更重要的还是以智慧和经验为依托的一种能力。

有了这种能力，无论谈判桌上如何风云变幻，无论发生了什么事，人们都能凭着过人的机智、灵感、兵来将挡，水来土掩，见方则方，遇圆则圆，应付自如。

有意岔题是应付突发事变的有效方法。

一次服装展销会上，一位营业员正在向众多的顾客介绍服装的式样，突然听到有个顾客说：“式样不错，老点。”

这位营业员一听，马上机灵地说：

“这位同志说得对，我们设计的服装式样好，又是老店，质量保证，价格公道……”

其实，那位顾客说的是“式样老了点”的意思，营业员怕其他顾客受他这句话的影响，因而灵机一动，利用谐音，岔开了对自己不利的话题，有效地把大家的注意力引导到对自己有利的方面来。

谈判中，要使岔题成功，一是要自然，就是指岔开的话题要与原来的话题连得上，说得通。

二是岔题要及时。即在对方话题尚未充分展开之前，就以新的话题取而代之，使对方在不知不觉中离开原来的话题，将注意中心转移到新话题上去。

顺势牵连也是一种应变方法。

有次山东蓬莱一位导游员为八位日本客人导游，当讲完“八仙过海”的故事后，一位日本客人问：

“八仙过海漂到哪里去了？”

这是一个难题，没有人考证过。导游一见眼前的八位日本客人，突然灵机一动，答道：

“我想，为发展中日两国人民的友谊，八仙过海东渡到日本去了吧！”

日本客人一听，高兴得笑起来。

导游的回答妙在把眼前的情景、巧合的数字（八仙过海，八位日本客人）顺着客人的问话和中日两国人民的友谊，自然地连了起来。

顺势牵连的应急艺术，确能有效地使人从困境中摆脱出来，但是，必须注意，“牵”得要自然，“连”得要巧妙，不能牵强附会，否则会弄巧成拙。

还可以运用一语双关的应急方法。

二次世界大战期间，英国首相丘吉尔到华盛顿会见美国总统罗斯福。

丘吉尔受到热情接待，被安排住进白宫。

一天早晨，丘吉尔躺在浴盆里，抽着他那特大号雪茄。门突然开了，进来的是罗斯福总统。

丘吉尔大腹便便，肚子露出水面。

两位世界名人在此相遇，都非常尴尬。

丘吉尔扔掉了烟头，说：

“总统先生，我这个英国首相在您面前可真是一点也没有隐瞒。”

说完，两人哈哈大笑起来。

丘吉尔这一句风趣幽默又语带双关的话，不仅使双方从尴尬的情景中解脱出来，而且借此机会再一次含蓄地阐述了自己的观点和目的，促成了谈判的成功。

婉言表达，灵活变通

谈判中，往往会遇到面对对手，有时无法直接驳回其意见或建议的场面。这时你不妨用一些委婉的语言来回答对方。这样，往往易于被对方接受。

传说在明代，有个地方新开一家理发店，门前贴出一副对联：

磨利以须，问天下头颅几许？

及锋而试，看老夫手段如何？

这副对联论文句妙则妙矣，但值得可怕——磨刀霍霍，

杀气腾腾，令人毛骨悚然。这家理发店因而门庭冷落。

另有一家理发店，也贴出了一副对联：

相逢净是弹冠客，

此去应无搔首人。

“弹冠”取自“弹冠相庆”，含准备做官之意，此处又正合理发人进门脱帽弹冠。“搔首”，愁也。“无搔首”，即心情舒畅，这里又指头发理得干净，人感舒适。吉祥之意与理发之艺巧妙结合，语意委婉含蓄。

这家理发店自然生意兴隆。

委婉，即在交谈中不直陈本意，而是用婉转之词来暗示，使人思而得之，而且越揣摩，含义越深，也越有味儿，因而也越是有吸引力和感染力。

委婉可以让对方感到发人深省，可以做到柔中有刚，刚柔共济，容易使对方入情入理。

谈判中，有些事情直述其意可能会伤害双方感情，这时，便应该采用婉转的说法。

1972年美国尼克松访华，周总理在欢迎宴会上祝酒时说：

“由于大家都知道的原因，中美两国隔断了二十多年。”

这句话就十分婉转，既暗示造成这种状况的原因在于美国，但又没有正面指责美国，因而没有伤害美方的感情。

语言的委婉，还可以体现某种灵活性。

尼克松访华签发《上海公报》时，用了这样一个词组：

“台湾海峡两岸的同胞”。

据说这是聪明的基辛格想了一夜，才想出来的，这是国共两党都能接受的词语，由此，公报才顺利发表。

这是谈判中灵活变通、婉言表达的范例。

谈判中，不要去评判对方的行为和动机。这是因为，世界上的情况很复杂，你的评判不一定正确，而判断失误最容易造成对方更大的不满。

此外，即使你的评判是对的，但由于直言的效果失去了余地，有时反而很被动。

试看下面几个例子：

——父亲走到孩子房间，说：“这地方看起来像个猪窝！”

——太太对丈夫说：“你把我的话当耳边风！不会学学把碟子放进水池之前，先把剩菜倒掉吗？”

——一位母亲向孩子吼道：“你放的音乐太响了，邻居都被吵昏了头！”

——一位谈判者对对方说：“你对这些资料的分析，特别是费用计算的方式全都错了！”

上述几例的说话者，都扮演了评判的角色。这种说话方式，因为不顾及对方的自尊心，即使内容正确，也会不知不觉影响说服力。

要消除这种问题也不复杂，就是把话中的“你”改成“我”，这样，把对对方的评判改为表达个人的情感、反应和需要，就委婉多了，对方就容易接受了。

就上面几例而言，经改变后可以成为下面的说法：

——每次看到这个房间没有收拾干净，我就替你难受。

——如果把碟子的剩菜先倒干净再洗，我可以省一半时间。

——声音太大打扰了我的安宁，我难以习惯。

——我的资料和你有所不同，我是这样计算的……

谈判中，应尽量使用委婉语言。

如称对手是“敌方”，就不如说为“对方”；说对方在“耍阴谋”或“耍心眼儿”，就不如说对方“不够明智”。

营业员与顾客谈交易，最好把“胖”（特别是女顾客）说成“富态”或“丰满”；把“瘦”说成“苗条”或“清秀”。

如此等等。

谈判中，尽量避免说：“我要证实你的错误”这样的话，这句话等于说：

“我比你聪明，我要使你明白。”

这种话等于是一种心理的挑战，会引起对方的反感，使人在你还没有开始说话时，就先有一种敌对的心理。

假如你要证实一件事情，使别人明白他的看法是错的，你就要巧妙地去做，使人心里接受。

谈判中，如果别人说了一句话，你认为有错，即使他真的错了，你也应这样说比较妥当：

“好了，现在你看我有另一种看法，但我的不见得对，让我们看看事实如何。”

或者说：

“我也许不对，让我们看看事实如何。”

你自己要确定一个信念，即使自己的看法绝对正确，也要慢点说出自己的意见，尤其要避免用含有肯定意思的字眼。

例如：

“当然的。”

“无疑的。”等等。

要改用：

“我想……”

“我认为……”

“可能如此……”

“目前也许……”等等。

适当插话，语言反馈

谈判中尽量不要打断对方的话，这是对方的一种礼貌和尊重。

但是，谈判中不要打断对方的话，并不意味着始终保持沉默。倾听中适当地插话也是必要的。

因为不时地语言反馈，能够表明你一直在积极地听。同时对方也可以在你的语言反馈中得到肯定、否定或引导，这对于谈判顺利进行是有利的。

适当地在谈判中插话，关键在于适当。

一般来说，有这样几种情况是插话的契机：

一是对方说话稍有停顿时，你可以插话要求补充说明。

如：“请再说下去。”

“还有其他情况吗？”

“后来怎么样了？”

像这类语言，可以使对方谈兴更浓，把更多的想法和情况告诉你。

二是当对方说话间借喝茶、点烟思考问题或整理思路时，你可以插话提示对方。

如：“这是第二点意见，那么第三点呢？”

“上述问题我明白了，请谈下一个吧。”

这类插话，承上启下，给对方以启示和引导。

三是在对方谈话间歇的瞬间，给予简单的肯定的回答。

如：“是的。”

“没错。”

“我理解。”

“有可能。”

“很对。”

“我明白。”

这种插话，可以表示对对方谈话赞成、认同、理解，使谈判气氛更加融洽和活跃。谈判中的插话，还可以使用“重复”和“概述”两种方法。

“重复”具有促使对方讲下去，明确含义，强调话题的