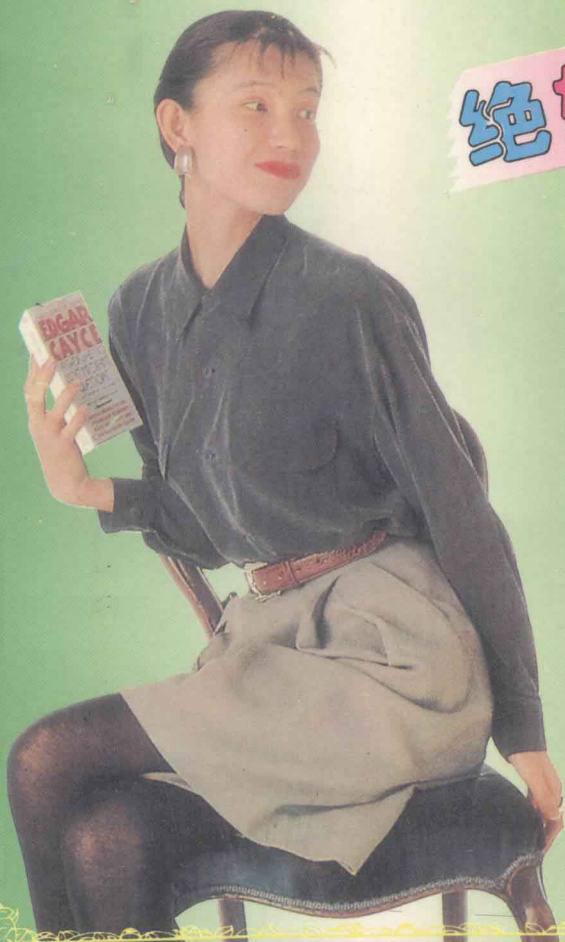


# 成功谈判技巧

绝妙点子

谈判是一门综合艺术  
是走向事业成功的得力助手



成功不求人丛书

# 成功谈判技巧

檀明山 编著

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

成功谈判技巧/檀明山编著

(成功不求人丛书)

—北京:中国商业出版社,1994.5

ISBN 7—5044—2418—8

I. 成…

Ⅱ. 檀…

Ⅲ. 谈判—方法

Ⅳ. C912.3 H019

中国商业出版社出版发行

(100053 北京宣武区广安门内报国寺1号)

各地新华书店经销

福建省新华印刷厂

1994年5月第1版 1995年10月第1次印刷

开本:784×1092毫米 1/32 5.5印张

字数:120千字 印数:00001—5000

定价:5.50元

# 《成功谈判技巧》

## 内 容 提 要

谈判并不是空谈的学问，而是一门有着丰富内涵的融多方面知识为一体的综合性学科。随着我国改革开放的深入发展，谈判的重要性日益突出，它已成为人们现代生活不可缺少的重要活动。

谈判的技巧性是很强的，是否熟悉并关于运用谈判技巧，关系着你能否在各类谈判中取得主动权，但谈判技巧并不是象有些人想象得那样高深莫测。那么，你应该怎样进行谈判，才能达到自己的目的呢？

《成功谈判技巧》一书以精辟的论述，翔实的实例总结了中外成功谈判技巧，多角度、多层次地揭示谈判技巧的技术和魅力。该书具有很强的实用性、操作性和可读性，是你提高谈判能力，走向事业成功的得力助手，并对经济谈判、公共关系谈判、日常生活中的谈判等各类谈判具有普遍的指导意义。

# 目 录

## 第一章 谈判口才篇

- 1、恰当言语打开心扉 ..... (2)  
——良好开端法
- 2、架设桥梁沟通情感 ..... (4)  
——寒暄暗示法
- 3、开门见山直奔主旨 ..... (6)  
——直接切入法
- 4、废话不废试探迈进 ..... (8)  
——慢入正题法
- 5、柔中有刚刚柔共济 ..... (10)  
——妙用婉语法
- 6、承上启下适可而止 ..... (12)  
——适当插语法
- 7、模糊言辞致使错觉 ..... (15)  
——安全答语法
- 8、措词达意言简意赅 ..... (17)  
——避免误解法
- 9、干脆利索毫不含糊 ..... (19)  
——会说不字法

- 10、君子一言驷马难追 ..... (21)  
——争取诺言法
- 11、衷心赞扬恰到好处 ..... (23)  
——赞美恭维法
- 12、言多必失谨慎应对 ..... (26)  
——把握分寸法

## 第二章 谈判智谋篇

- 13、喜怒哀乐深藏不露 ..... (29)  
——不动声色法
- 14、逆流而上必得其源 ..... (31)  
——逆道而行法
- 15、戏谑诙谐相映成趣 ..... (33)  
——即兴回敬法
- 16、善于沟通避免误解 ..... (35)  
——妙传信息法
- 17、大智若愚后发制人 ..... (37)  
——多听少说法
- 18、似是而非顺水推舟 ..... (39)  
——诱导否定法
- 19、柳暗花明起死回生 ..... (41)  
——转移话题法
- 20、把握分寸逐渐让步 ..... (43)  
——先苦后甜法
- 21、情急生智令人叫绝 ..... (45)  
——模糊应对法

- 22、避开话锋伺机反驳 ..... (47)  
     ——机智闪避法
- 23、以子之矛攻子之盾 ..... (49)  
     ——以毒攻毒法
- 24、假痴不呆麻痹对方 ..... (51)  
     ——假装糊涂法
- 25、煽风点火推波助澜 ..... (53)  
     ——火上加油法
- 26、敲山震虎意在言外 ..... (56)  
     ——巧妙暗示法
- 27、先礼后兵双管齐下 ..... (58)  
     ——边打边谈法

### 第三章      谈判策略篇

- 28、你买不买我无所谓 ..... (61)  
     ——欲擒故纵法
- 29、有所比较有所鉴别 ..... (63)  
     ——货比三家法
- 30、机不可失时不再来 ..... (65)  
     ——趁热打铁法
- 31、白脸红脸一丘之貉 ..... (67)  
     ——软硬兼施法
- 32、养精蓄锐以逸待劳 ..... (69)  
     ——疲劳战术法
- 33、大军压境兵临城下 ..... (71)  
     ——既成事实法

- 34、众目睽睽将就屈从 ..... (75)  
——当众讨价法
- 35、漫天要价虚张声势 ..... (78)  
——狮子开口法
- 36、推倒重来勉人所强 ..... (80)  
——再次抬价法
- 37、鸡蛋里面挑出骨头 ..... (82)  
——吹毛求疵法
- 38、打蛇七寸置敌死地 ..... (85)  
——攻其要害法
- 39、牌中有牌戏中有戏 ..... (87)  
——故布疑阵法
- 40、攻其不备防不胜防 ..... (89)  
——出其不意法
- 41、新手老手轮番上阵 ..... (91)  
——走马换将法
- 42、后台老板子虚乌有 ..... (93)  
——无中生有法
- 43、从容不迫缓兵之计 ..... (95)  
——拖延时间法
- 44、利用条件掌握主动 ..... (97)  
——掌握筹码法
- 45、兵马未动粮草先行 ..... (99)  
——先买后谈法
- 46、白纸黑字有口皆碑 ..... (101)  
——媒介说服法
- 47、抓住机会狠敲一笔 ..... (103)  
——人质战略法



|                  |       |
|------------------|-------|
| 48、长已志气灭敌威风..... | (105) |
| ——贬低对手法          |       |
| 49、与其请将不如激将..... | (107) |
| ——请将激将法          |       |
| 50、破釜沉舟义无反顾..... | (109) |
| ——背水一战法          |       |
| 51、要么接受要么拉倒..... | (111) |
| ——最后通牒法          |       |

## 第四章 谈判艺术篇

|                  |       |
|------------------|-------|
| 52、尽得天时地利人和..... | (114) |
| ——以逸待劳法          |       |
| 53、去伪存真准确观察..... | (115) |
| ——选择时机法          |       |
| 54、安全可靠信誉第一..... | (117) |
| ——吃定心丸法          |       |
| 55、以繁代简精心提炼..... | (120) |
| ——妙用数据法          |       |
| 56、放大实力声势逼人..... | (122) |
| ——造势夺声法          |       |
| 57、彬彬有礼虚怀若谷..... | (124) |
| ——谦虚让步法          |       |
| 58、一语双关寓意于谐..... | (126) |
| ——幽默坦率法          |       |
| 59、因势利导减弱敌意..... | (128) |
| ——心理相容法          |       |

- 60、养精蓄锐以利再战..... (131)  
——蓄力再发法
- 61、保存实力伺机而起..... (133)  
——走为上策法
- 62、说说笑笑缓和气氛..... (135)  
——忙中偷闲法
- 63、火虎不分稀里糊涂..... (137)  
——慎用方言法
- 64、先予后取感情投资..... (139)  
——略施小惠法
- 65、相持不下借助仲裁..... (141)  
——居间调停法
- 66、以礼相赠礼多不怪..... (143)  
——适当送礼法
- 67、同心协力携手合作..... (145)  
——互惠互利法
- 68、积极主动打破僵局..... (147)  
——合理妥协法
- 69、郑重其事借助权威..... (150)  
——专家参与法
- 70、设身处地为人着想..... (152)  
——激发需求法
- 71、互相协作各得其所..... (154)  
——幕后交易法
- 72、坚守防线不作让步..... (156)  
——锦上添花法
- 73、广交朋友以增气势..... (158)  
——寻找伙伴法

- 74、处变不惊保持冷静..... (160)  
——情绪爆发法
- 75、防微杜渐守口如瓶..... (162)  
——严加防范法
- 76、先报其心再服其理..... (164)  
——攻心服人法
- 77、留有余地巧于周旋..... (167)  
——顾全面子法
- 78、试探对手不失面子..... (170)  
——瞒天过海法

# 第一章

## 谈判口才篇

# 1、恰当言语打开心扉

## ——良好开端法

一般来说，宽松，和谐、信任的谈判气氛比较容易达成协议。而要得到这样一种气氛，创造一个良好的开端是十分关键的。一开始，谈判双方就吹毛求疵，苛刻狡诈，彼此戒备，这便很难有好的谈判结果。

怎样才能创造一个良好的开端呢？

必须努力使谈判热烈起来，努力使谈话礼让亲切起来。欲求得这样的效果，你必须首先做到：认真倾听对方谈话；用恰当语言打开对方的心扉：

### 1、认真倾听对方谈话。

你专心的倾听，首先使对方感到你的诚意及对他的尊重和信任，这是很关键的一步。

其次会使对方感到你的谦虚礼让和可信赖。无论对方怎样讲，你都能认真地倾听，对方便会认为你是个谦虚、懂礼貌的人，而不是个浮躁浅薄的人，从而增加对你的信赖。

许多人通常都认为：聪明的生意人，高超的谈判者都是能言善辩，滔滔不绝者，在整个的谈判过程中，牢牢地掌握讲话的主动权，把自己讲话的时间控制在全过程的70—80%上、这样才能有效地宣传自己商品的特色，才能赢得别人的信任。其实，这是一种误解。实践证明，这种方式是费力不讨好的拙劣的谈判方式。

推销商品也是如此，最能赢得顾客的便是上述的倾听法。推销者要一直当听众、直到最后，才可提出自己的要求，说出商品的价格，介绍公司所能提供的服务，然后再简单扼要地说明你该说的的问题。

## 2、用恰当的语言打开对方的心扉。

如果谈话的对方，即使你用坦诚的倾听法还不能打开他的“话匣子”时，你可用类似润滑剂一样的话语，去帮对方“润滑”一下舌头，即用恰当的语言引导对方说话。

当你发现对方有些难言之隐时，你可用下列话去帮他打开心扉：

“没关系，怎样讲都不过份。”

“您尽管讲，我们好商量。”

“我们共同来寻找最佳方案。”

“你的想法说不定正合我意。”

“我觉得你很有眼力，一定不会错。”

“我想我能为您效劳。”

只要你态度诚恳，语言得当，一般都会使对方的讲话自如起来；只有当他肯讲出他的想法，谈判才有了基础。

总之，你应当想尽方法去创造一个令对方满意，愉快的开端，这是获得谈判成功的基础，切不可忽视。

## 2、架设桥梁沟通情感

### ——寒暄暗示法

寒暄，是人与人之间建立语言情感交流的方法之一。它能使不相识的人相互认识，使不熟的人相互熟悉，使单调的气氛活跃起来，为双方进一步攀谈架设桥梁，沟通情感。

谈判前的寒暄暗示有时能起到意想不到的作用。

1984年9月，中国与英国关于香港问题的第22轮会谈在钓鱼台国宾馆开始了。

中方代表、外交部副部长周南和英方代表伊文思相遇并寒暄起来。

周南说，现在已经是秋天了，我记得大使先生是春天来的，那么已经历了三个季节了：春天、夏天、秋天——秋天是收获的季节啊！

这里，周南在轻松的寒暄中，运用暗示、双关的手法，巧妙地利用时令特征，即秋天的特点及其象征意义——成熟与收获，将我方诚恳的态度、殷切的希望、坚定的决心含蓄委婉地表达出来。

这种“寒暄暗示”法意味深长，具有强烈的针对性和灵活的策略性，无言之意尽在言外。

谈判前高水平的寒暄不仅能沟通双方语言情感交流的渠道，还能以后谈判的顺利进行创造良好的气氛和条件。

邓小平同志与英国女王及其丈夫爱丁堡公爵会谈前的寒

暄也是富有启发意义的。

邓小平迎上前去，对女王说，见到你很高兴，请接受一位中国老人对你的欢迎与敬意。

接着，邓小平说，这几天北京的天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能“借”一点伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾。在巴黎时，听说登上巴黎铁塔，就可以望见伦敦的雾。我曾经登上过两次，可是很遗憾。天气都不好，没能看到伦敦的雾。

爱丁堡公爵说，伦敦的雾是工业革命的产物，现在没有了。

邓小平风趣地说，那么，“借”你们的雾就更困难了。

爱丁堡公爵说，可以借点雨给你们，雨比雾好。你们可以借点阳光给我们。

这种寒暄，双方都说得十分高雅而得体。

小平同志的话说明英国贵宾的到来不仅占人和（中英友好），而且占天时（天气很好），也点明了小平留学法国的经历，还表明了他对雾都伦敦的认识和了解。

爱丁堡公爵的答话流露出对英国环境治理成效显著的自豪感。至于借雨、借阳光，多少隐含着双方互通有无意向。

可见，谈判前的寒暄暗示对谈判成功是有一定作用的。



### 3、开门见山直奔主旨

#### ——直接切入法

直接切入，是指说话开门见山，直奔主旨。在商业谈判中，当时间非常紧迫，对方不愿意多耽误时间时，运用直接切入法能很快抓住对方的“心”，从而达到谈判的目的。

北京蓄电池厂是个只有 700 多人的小厂，既不是“产品出口基地”，也不是“扩权试点单位”，搞出口贸易可说是“一纸空白”。

1987 年底，美国最大的经销蓄电池公司的一位代表到我国东北某地谈生意，途经北京顺便到北京蓄电池厂看看，工厂领导抓住这一时机问：“我们能不能搞点来料加工贸易？”美商代表一摊手说：“没有时间谈这些事了。”工厂领导丝毫不放松，他们抓住重点问题直截了当地说：“美国有那么多汽车，蓄电池的需求量很大，如果你们提供原料和规格，由我们加工蓄电池极板，你们再组装成蓄电池拿到美国卖，会赚很多钱，我们也能收取到比美国低但比国内高的加工费，这种对双方都有利的事，何乐而不为呢！”

美商听出了“门道”，果然坐下来，经过一系列谈判、双方达成协议：由美方提供原料、技术资料、技术指导和先进的生产设备，我方为对方生产第一批符合美国标准的 200 万块蓄电池极板。从此，该厂产品在全国同行业中第一个打入美国市场。