

超级谈判力

通过谈判
得到你想要的一切



木子
著

日常生活，无处不是谈判
丰富真实的谈判案例
有效提高谈判力的方法
适用于任何人和任何情境的谈判技巧

当你学会了谈判，在生活各方面你都能争取更多


 中国纺织出版社

超级谈判力

通过谈判
得到你想要的一切



木子
著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

谈判就存在于我们每天的生活里，社会其实就是一个大的谈判桌，而你的对手，包括每天出现在你生活当中的每一个人，你的伴侣、孩子、父母、老板、工作伙伴、竞争对手。当你具有了出色的谈判力，那么不管在生活还是在工作中，你都能得到你想要的一切。

谈判对我们的生活影响深远，但是它并非遥不可及的专业科学，每个人都可以通过不断的学习和练习来提高自己的谈判技巧。高超的谈判技巧将帮助你赢得你所需要的，只要掌握和运用好谈判的力量，你就能成功地谈成任何事情。

本书通过大量真实的案例以及作者独特的感悟，通俗易懂地讲述了各个方面和领域的谈判技巧，以及如何避免在谈判中出现失误、如何洞察你对手的心理。相信无论为了增加自身兴趣，还是正在学习如何与对手谈判，本书都将给你带来一些收获，让你获益良多。

图书在版编目(CIP)数据

超级谈判力：通过谈判得到你想要的一切 / 木子著.
—北京：中国纺织出版社，2016.9
ISBN 978-7-5180-2628-9

I. ①超… II. ①木… III. ①谈判学—通俗读物
IV. ①C912.3—49

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第112631号

策划编辑：郝珊珊 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010-67004422 传真：010-87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京佳诚信缘彩印有限公司印刷 各地新华书店经销

2016年9月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：171千字 定价：35.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE

很多人认为，这个世界上成功的人都是那些受过良好教育、家境优越的人。其实，当我们观察很多成功者的时候，会发现，他们大多具有一个常人无法比拟的特点，那就是谈判能力强、口才好，当他们想要向你表达一件事情时，能简单易懂地让你明白；当他们想要让你接受他们的思想或者产品时，能让你毫无拒绝的办法。

很多人觉得，谈判这件事情离我太遥远，我不是做销售的，也不是公司谈判代表，这辈子可能都无法坐到谈判桌前，因此，对于我来说，用不着学习如何谈判。其实不然，谈判就存在于我们每天的生活里，社会其实就是一个大的谈判桌，而你的对手，就包括了每天出现在你生活当中的每一个人。

当我向别人滔滔不绝地讲述谈判的重要性，阐述谈判可以帮我们赢得想要的一切时，经常有人会一头雾水地问：那么，到底什么是谈判呢？我认为，谈判就是一个人综合运用自己所掌握的信息和资源，用以说服对方按照自己的意愿来行事的一种力量。当然，双方会在这个过程中作出适当的让步和妥协，谈判的最终结果就是我们在用多种力量所形成的影响力去左右人们的行为及反应。

当然，很少有人能够在看到如上的定义之后恍然大悟，简单地说，谈判就是要求别人按照你的想法去做点什么。如果你仔细考虑一下自己的生活，你就会发现，从某种意义上讲，谈判贯穿了我们生活中的全部细节，不论我们是否以谈判为谋生手段，谈判都会出现在我们的工作和私人生活

之中。在生活中的每一个细小方面，我们都在不断地与他人进行着谈判。比如在家庭中，丈夫同妻子谈判，妻子也在和丈夫谈判；孩子和父母谈判，父母也在和孩子谈判。甚至兄弟姐妹之间，为了分配玩具或者家产，也要坐下来谈一谈。

谈判对我们的生活影响深远，但是它非遥不可及的专业科学，每个人都可以通过不断的学习和练习来提高自己的谈判技巧。高超的谈判技巧将帮助你赢得你所需要的一切，只要掌握和运用好谈判的力量，你就能成功地谈成任何事情。

本书通过大量真实的案例以及作者独特的感悟，通俗易懂地讲述了各个方面和领域的谈判技巧，以及如何避免在谈判中出现失误、如何洞察你对手的心理。相信无论是为了增加自身兴趣，还是正在学习如何与对手谈判，本书都将给你带来一些收获，让你获益良多。

木子

2016年4月



CONTENTS

目录

part 1 谈判的较量始于谈判开始之前

1. 没有准备，如何打赢这场仗	002
2. “比赛”开始前，相互之间的寒暄有门道	007
3. 控制情绪，谈判要做到喜怒不形于色	010
4. 挂个“鱼饵”，先看看对方的“货色”	014
5. 谈判选址很重要，地形往往也是决胜负的关键	017
6. 谈判就是心理博弈，学会激起对方内心欲望	019

part 2 谈判场也是战场，攻心最是为上

7. 谈判场上，心理学这门课不得不学	024
8. 巧用“羊群效应”，让对方不自觉地跟你走	028
9. 摆出专家的架势，有权威的人更具说服力	031
10. 给对方一个选择，让对方跟着你走	035
11. 一“擒”一“纵”，从心理上胜于对手	040
12. 把握对方的心理，才能真正说服对方	044

part 3 先声夺人，开局好才可步步为营

13. 好的开头就是成功的一半	048
14. 在开局把话说好，让谈判赢在开局	052
15. 别让你的谈判在开局之时就变成僵局	055
16. 把话说到“点”上，一开口就切中要害	059
17. 优秀的谈判者，都会制定好的开场策略	063

part 4 谈判犹如球赛，前半场要先探听虚实

18. 让对方开口，你才能获得更多的信息	068
19. 忘记你的爱好，多多谈论对方的兴趣	071
20. 谈判时，一点点的得寸进尺也无妨	076
21. 用微笑感染每一个参与谈判的人	079
22. 学会倾听，你的“说”才会更有效	083
23. 说服对方，决不可一直喋喋不休	086

目录

Contents

part 5 有问有答，谈判场上也会“刀剑相向”

- 24. “问”可看作一种企求，“答”当看作一种退让 090
- 25. 不是所有问题都必须回答，有些问题可以“听不懂” 094
- 26. 谈判场上，敏感话题可以回答得“糊涂”一些 098
- 27. “如果”，在谈判场所一个神奇的词 102
- 28. 必要时，学会果断地拒绝 105
- 29. 适时地沉默，无声有时比有声更有效 108

part 6 球场中场能休息，谈判中场改策略

- 30. 中场休息时，用一些家常话拉近彼此的关系 112
- 31. 抓住对方心理，懂得以退为进 115
- 32. “曲线救国”，正面久攻不下就要懂得迂回战术 118
- 33. 用数据说话，让对手无力反驳 122

part 7 下半场的交锋，适度把握攻防技巧

- 34. 找出对方软肋，有效占据主动 126
- 34. 请个高手助阵，你的谈判更具有说服力 129
- 36. 最后通牒，压倒对手的最后一根稻草 133
- 37. 乘胜而动，不给对方思考的间隙 137
- 38. 释放紧迫压力，让对手在最后时刻无路可退 140
- 39. 谈判结束后，让对手感觉是他赢了 143

part 8 谈判要懂得观察，一个人的身体往往蕴藏着很多信息

- 40. 一个人的肢体，总在不经意间透露他的想法 148
- 41. 微表情，让你看到最真实的对手 152
- 42. 听话听音，通过语速读懂对手的情绪 156
- 43. 眼睛是心灵的窗口，它让你洞悉对方的内心 160
- 44. 掌握了口头禅，就掌握了说服对方的主动性 164
- 45. 谈判高手不仅要会说，更要懂得观察 168





CONTENTS

目录

part 9 谈判谋略重要，技巧更不可少

46.谈判不可能每次占优势，劣势下的谈判更讲技巧	172
47.谈判不是追债，不能追着问题一直不放	175
48.遇到好面子的对手，“激”他一下也无妨	178
49.那些微小的细节，才是决定谈判结果的关键	181
50.当不知道怎么说时，先把话题岔开	186
51.有些话不能明着说，“明人”也得做做“暗示”	188

part 10 谈判场也有雷区，有些禁忌碰不得

52.示弱要有度，过度就是失败者	192
53.情绪失控，谈判只会走向失败	195
54.掌握信息不足，莫要仓促作决定	199
55.谁都需要尊严，拒绝的话不要说绝	202
56.谈判决不能掉以轻心，“免费午餐”大多是陷阱	206

part 11 谈判场上没有敌人，双赢才是最好的结局

57.站在对方的立场，你的说服才有力量	210
58.签约之后，谈判才算真正结束	213
59.话不在多，但要句句击中对方内心	217
60.不要忘记向你的对手表示祝贺	220
61.给对方带去利益，共创双赢的未来	223
62.信守承诺之人，才是谈判桌上的常胜将军	226

Part 1



谈判的较量始于谈判开始之前



1. 没有准备，如何打赢这场仗

著名哲学家培根如是说：“与人谋事，则须知其习性，以引导之；明其目的，以劝诱之；知其弱点，以威吓之；察其优势，以钳制之。与奸猾之人谋事，唯时刻不忘其所图，方能知其所言；说话宜少，且须出其最不当意之际。于一切艰难的谈判之中，不可存一蹴而就之想，唯利而图之，以待瓜熟蒂落。”培根之说与《孙子兵法》的论点可谓异曲同工，无不指出说服前摸清对手底细的重要性。说服前只有对自己和对方了解得越具体、越深入，才能准备得越充分、越到位，在说服中才能越有力地掌握谈判的主动权，才能更有效地达到说服目的。

南美国家智利有一家大型铜矿企业，因为遭遇重大事故而导致资金链断裂，不得不将事故发生前从美国、德国购买的大批“道奇”“奔驰”等重型卡车折价拍卖。一家中国企业得知这一消息，在第一时间派出了一个精干的谈判小组前往智利。中方小组到达智利后，首先到车库一辆一辆仔细检查了这批卡车，经过详尽细致的检查后，得出了这批卡车的质量完全合格的结论。接着，中方小组开始搜集这家智利铜矿企业的经营信息，分析其企业的资金缺口和急需的资金数量，最终确定其拍卖卡车的心理价位应该在卡车出厂价的35%—45%。依据这些准确的信息，中方小组和智利企业进行了几轮激烈的谈判，最终以原始车价38%的价格购入了1500辆重型卡车，仅此一项，就为国家节省了数千万美元。

由此可见，知己知彼是占得谈判先机的不二法宝。当然，在谈判桌上的

知彼更多带有灵活应变的因素，而在谈判前对于对方根底的探查可以让自己在谈判中更从容。

中国一家计算机企业曾与美国某公司谈判一项设备购买订单。美商率先报价200万美元，由于中方已经事先探取情报——半年前，美商曾以108万美元将同样的设备卖给日本企业。因此，听闻美商的报价后，中方坚决表示不同意。美商表示为了促成生意，决定再降10万美元，中方仍然不为所动。美商顿时恼羞成怒，当场表示再降5万美元，如果不能成交就取消这笔订单。中方对于美商的伎俩无动于衷，坚持要求再降。

美商恼怒之下扬长而去，中方的谈判代表则不慌不忙，他们认为，美商绝对不会真的取消订单，肯定还会回来继续谈判。果然不出中方所料，两天之后，美商代表主动找到中方公司的谈判代表，表示价格还可以商量。就这样，由于中方事先掌握了美商相对真实的销售价格，占据了主动权，最终迫使美商将价格降至合理价位后成交。

一般来说，了解对方谈判人员的身份地位、性格爱好，以及能力权限、谈判经验是知彼的基础，之后，不妨再深入搜集对方谈判队伍的内部信息，比如，对方谈判者之间的相互关系是否存在矛盾、谁是主谈人员及他的意见倾向、谈判者之间是否存在和主谈人员意见相左的观点，等等。若更进一步挖掘，则可以从第三方探取对方曾经就类似项目的谈判情况、真实需求、心理预期，等等，这些信息的获取对于谈判方案的准备至关重要。

那么，如何更充分地知彼、更全面地获取更多对方的信息呢？如果内部团队中有与对方熟识的人员，亲自探询自然是最省事、最直接的办法。如果没有这种便利条件，不妨运用“六度空间理论”，委托和对方熟识或打过交道的第三方，间接探询对方的信息。另外，我们还可以通过调查市场上类似项目的情况，通过比较来预测对方的信息。

谈判的较量始于谈判开始之前

当然，这些信息的获取难免存在一定的主观性或误差，需要谈判人员在实际谈判中根据现实情况随时灵活调整。聪明的谈判人员还会通过迂回的提问方式来探取对方的底牌，只有这样知己知彼，才能立于说服的不败之地。

知己知彼之后，如果能够掌握对方的兴趣，进行说服时就会事半功倍。因为，兴趣是一个人最好的导师。一方面，它可以引导一个人对其热爱的某一领域进行深入研究；另一方面，人们可以通过分析一个人的兴趣，找出其性格特点，为己所用。在谈判中，观人所好，是识人知彼、掌握谈判主动权，说服对方最好的“灵丹妙药”。

美国纽约有一家颇有名气的面包公司，旗下的面包以极好的口碑销遍几乎整个纽约。尽管如此，纽约一家大饭店却不买账。三年来，面包公司的经理换了两任，然而不管是正面进攻还是旁敲侧击，依然不能将其面包打进这家大饭店。这家大饭店的“傲慢”引起了面包公司新任经理杰克的极大好奇，更激起了杰克要把面包推销给这家饭店的决心。

杰克通过各种途径搜集了饭店经理迈克尔的资料。通过分析，他发现迈克尔除了担任这家饭店的经理一职外，还是美国饭店协会的会长。而且，这位会长非常热衷协会工作，但凡协会召开的会议，无论大小，都会雷打不动地亲临会议现场。

发现了这一线索后，杰克顿时心生一计。他开始搜集有关美国饭店协会的各种资料，对之了然于心。而后，杰克寻了个合适的机会找到迈克尔。杰克见到迈克尔后，绝口不提推销面包的事，而是与之大谈特谈美国饭店协会的各种情况，并声称自己对该协会非常感兴趣，准备加入其中，希望迈克尔多加指导。迈克尔对杰克的此次来访显然非常高兴，一改往日对面包公司人员的冷漠态度，对杰克提出的关于协会的各种问题和建议给予了详细解答，并极力邀请杰克加入。

尽管杰克这次拜访迈克尔丝毫没有谈及面包的推销一事，然而，在拜访的第二天，大饭店的采购部门主动打电话给杰克所在的面包公司，表示今后要大量订购这里的面包。

至此，杰克成功攻下了这座“大堡垒”，将面包公司的销售又往前推进了一步。

为什么面包公司为了向这家饭店推销面包，耗时三年、绞尽脑汁却没有卖出一个面包，而杰克只是漫无边际地和饭店经理聊些与面包风马牛不相及的饭店协会的事，就轻松搞定了这个大单子？原因在于杰克巧妙地抓住了饭店经理热衷饭店协会这一关键，并投其所好，拉近了与对方的心理距离，最终取得了令人意想不到的成功。

在谈判中，投人所好是一种四两拨千斤的妙计。当谈判停滞不前或毫无头绪时，不妨停下来，换个角度，从对方的性格特点、兴趣爱好入手，细细研究对方的好恶，并学会爱屋及乌，从而另辟蹊径。

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德便是擅长运用投其所好这一谈判术的高手。

一位陌生的先生来到乔·吉拉德所在的汽车展厅，乔·吉拉德一看到这位“上帝”，便惊叹“生意来了”。只见乔·吉拉德热情地朝这位先生走去，却没有像别的推销员一样滔滔不绝地介绍各种汽车，相反，他半开玩笑地问对方：

“先生，请让我猜猜您的职业吧！我敢保证，您绝对是一名敬业的律师。”

要知道，律师在美国是一个备受尊重的高薪职业，因此，即使猜错了，对方也明白谈话者是出于尊重才这么说的。所以，这种“抬举”式的猜测是开启话题的绝好方式。

当然，乔·吉拉德的用意可不止如此，他要通过这种猜测来探出对方的真正身份。

谈判的较量始于谈判开始之前

果然，那位先生听到乔·吉拉德如此猜测自己，一边很高兴地说“不，不是”，一边解释自己的真实身份只是一个宰牛的屠夫。

屠夫在美国并不是一个很有地位的职业，然而，聪明的乔·吉拉德借题发挥：“真的吗？您太棒了！我一直不明白我们吃的牛肉是怎么来的，您能给我详细介绍一下吗？如果方便的话，您能带我全程参观一下吗？”这位看车的先生听到乔·吉拉德非但没有表现出对自己职业的不屑，反而充满了真诚的崇拜，于是，便当场向乔·吉拉德介绍起自己的职业来。面对乔·吉拉德的真诚赞许和好奇询问，这位先生满是自豪地耐心解释。最后，这位先生不仅买下了乔·吉拉德推荐的汽车，还非常热情地邀请乔·吉拉德去屠场参观杀牛。

乔·吉拉德正是投人所好，以人之所好为沟通契机，赢得对方的共鸣，进而顺利实现自己的销售。由此可见，抓住对方的兴趣所在是谈判中一根可以往下摸瓜的“藤”。

当然，面对陌生的对手，要想准确地捕捉到对方的兴趣点并不是件轻而易举的事。在毫无线索的情况下，不妨从对方的外在装扮中推测其兴趣。比如，一个整天挂着单反相机的人，很可能对摄影感兴趣；一个经常耳朵塞着耳塞的人，很可能对音乐感兴趣……哪怕在“山重水复疑无路”时，一句“您的衣服在哪儿买的，真有品位”等近乎客套的话都能立竿见影地缓和气氛，令你“柳暗花明又一村”。

要知道，谈判者再理性也是人，是人就有爱好，有爱好就有谈资，抓住了共同的谈资，再要找到谈判的突破口显然就容易多了。

2. “比赛”开始前，相互之间的寒暄有门道

一些谈判高手在谈判开始前，会先和对手寒暄一番，用这种形式来探测对手的底细，找到对手的弱点，利用这些信息在谈判桌上打败对手，为自己争取更多的利益。面对这样的人，你说话一定要小心，不要把一些重要的信息泄露给对方，以免失去先机。

在实际谈判中，很多经验不足的谈判者很容易犯这样的错误。当对手表现得非常友好，找机会和他们寒暄时，他们往往会放松戒备，在不知不觉间就把自己的信息透露给了对方。日本松下电器的创始人松下幸之助在刚出道时，就曾经犯过这样错误，被对手用寒暄的形式探知重要信息，导致自己遭受了重大损失。

那是松下幸之助第一次到东京，接待他的批发商在开始和他谈判前，非常友善地和他寒暄，说：“我们好像是第一次打交道吧？好像以前没有见过你。”

听对方那么友好地对他说话，松下幸之助立即友善地回答说：“您说得没错，我第一次来东京，有很多地方不是很懂，希望您多指教。”

批发商又问：“你们的产品，你准备以什么价格出售？”

松下幸之助仍然非常老实地回答对方：“产品的成本价是20元，但是我准备卖25元。”

批发商说：“你初次来东京做生意，应该秉承薄利多销的原则，刚开始时，产品要卖得便宜一些，我看每件产品20元，怎么样？”

最后松下幸之助为了完成首次交易，只能“哑巴吃黄连”，答应了对方

谈判的较量始于谈判开始之前

的要求。

事例中的那位批发商可谓谈判的高手，他在没有正式开始谈判前，就通过简单的寒暄套出了很多有用的信息。他先试探地说“我们好像是第一次打交道”“好像以前没有见过你”，这是想探知松下幸之助是生意场上的新手还是老手。而松下并未意识到这一点，因此很老实地“出卖”了自己——“我是第一次来东京”“很多地方不是很懂”，这样的诚实、谦虚和礼貌，恰恰给对方透露了真实的信息——自己初来东京，没有做生意的经验。如果就此打住也罢，对方再问什么时就提高警惕，可是松下依然没有意识到这一点，而是在对方问价格时，他又老实地说出“成本价是20元”“准备卖25元”，这就又把自己“急于打开产品出路”的信息透露给了对方，结果无形中把自己置于一个劣势地位，导致失去了先机，开局就输给了对方。

那么，究竟怎样才能做到既不影响交谈氛围又不泄露自己的重要信息呢？优秀的谈判者往往能够灵活应对，一旦涉及个人信息问题，他们往往会巧妙地转移话题。不仅如此，他们还能从寒暄中了解对手的信息，为自己赢取先机。下面事例中的刘峰就是这样一位谈判者。

刘峰有一次去外地与一家公司洽谈合作，在开始谈判前，那家公司的谈判代表热情地款待了他。席间，他们不免要聊起家常。

对方谈判代表说：“你是第一次到我们这个地方来吧？”

刘峰说：“哪里，我和这座城市渊源不浅呢。”

对方谈判代表说：“这么说你经常来这边出差？”

刘峰说：“我来这边很多次了，一直听说你们这地方的小吃很有名，这次过来主要是为了尝尝这里的美食。”

对方谈判代表又问：“那你准备在这边待多久？我们这边的美食可不是一天两天就能全部尝完的。”

刘峰说：“我尝尝几种主要的美食就满足了。在来之前，我听说你在美食方面颇有研究？”

这个话题让对方谈判代表非常感兴趣，于是便开始讲述自己寻找美食的经历，以及自己尝过的美食有哪些，在这个过程中遇到过哪些尴尬的事情……

就在对方滔滔不绝地讲述自己的经历时，刘峰获得了很多重要的信息：对方是一个很讲原则的人，不会在言语上和别人起冲突，但是一旦遇到挑衅的人，也绝不会惧怕。刘峰明白，和这种人谈判要特别注意自己的言辞，要善于说软话。

于是刘峰便使用这种交谈策略，结果他的谈判进行得非常顺利。

在与对手的整个谈话过程中，刘峰高超的寒暄技巧展露无遗。开始时，对方想要通过与刘峰的寒暄，了解刘峰的工作经验，结果刘峰巧妙地回答说自己在这座城市有很深的渊源，避开了这个话题；第二次对手想要从寒暄中探知刘峰的谈判期限，也被刘峰巧妙地转移了话题，并趁机激起对方的交谈兴趣，探知了对方的很多信息，并根据这些信息制定了一定的谈判策略，进而成功完成谈判。可以说，刘峰充分运用了自己的头脑和舌尖，让自己的灵活机智通过舌尖流露出来，既不影响寒暄的氛围，又未泄露自己的重要信息，同时还让对方开口说话，并从对方的话语里获取了重要的信息。作为谈判者，刘峰的寒暄技巧值得我们学习借鉴并运用在实际谈判中，从而掌握谈判开局的主动权。