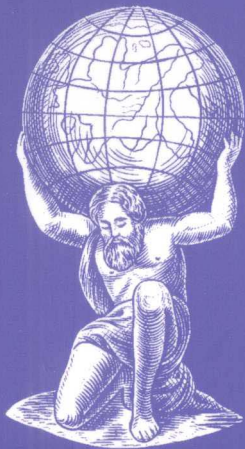


语言

艺术知识大课堂
YUYANYISHU
ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

谈判语言艺术

〈2〉

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三十四

谈判语言艺术

(第2册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

四、铁齿铜牙：谈判需要金口才

语言是谈判成功的关键媒介	(101)
精妙口才助谈判雄风	(103)
借助口才谋求最大利益	(105)
出口不凡，显示实力	(107)

五、巧妙入题，营造气氛

寒暄得体：无穷之意在言外	(112)
给谈判对手一个好感觉	(114)
以幽默诙谐营造谈判气氛	(116)
运用幽默语言的技巧	(120)
巧用幽默化解谈判中的难题	(123)
国际政坛三巨头德黑兰调侃	(127)
迂回巧妙地进入谈判话题	(128)

六、语言攻心，不战屈人

了解谈判对手个体的心理特点	(131)
谈判对手群体的心理特点	(138)
透析谈判对手的心理需要	(144)
读懂对手的肢体语言	(161)
用假设的方法判断对手的心理	(163)
利用对方喜欢炫耀的心理	(167)
应对偏执心理的谈判对手	(170)
了解国外谈判者的心理特征	(173)

七、以我为主，张扬实力

要让好马配上好鞍	(178)
善于用事实来说话	(180)
巧用头衔和经历做资本	(183)
借名扬名，压倒对方	(186)

八、赞美推崇，真诚激导

巧加赞美，缓解紧张	(189)
情感公关，谈成生意	(190)
褒贬交替，能言促成	(195)
“我给你当个参谋长”	(197)
缓和情绪，避免敌视	(199)

四、铁齿铜牙：谈判需要金口才

语言是谈判成功的关键媒介

语言是谈判成功的关键媒介。在谈判桌上语无伦次，不能很好地阐明自己的立场和观点，或面对对方的攻势找不到反击的理由，那不管你采用什么方法，都必败无疑。

要把话说得恰到好处，卡耐基强调最重要的一点是把握住说话时机。孔子在《论语·季氏篇》里说：“言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，不见颜色而言谓之瞽。”意思是说，不该说话的时候却说了，叫急躁；该说话的时候却不说，叫隐瞒；不看对方的脸色变化而贸然开口，叫闭着眼睛说瞎话。这三种毛病都是没把握住时机。

说话的时机是由说话的时境提供的。说话的时境包括自然环境、社会环境、心理环境、语言环境，涉及的范围相当广，可以说，一个人说话是以整个社会生活为背景的。

谈判的过程是双方充分运用语言手段的过程。在这一过程中，你的语言不仅要把道理讲清楚，要有充分的证据和严密的逻辑性，还要通过说话方式表现出一种情感，传

达出言外之意，充分表达出说话者的内心思想感情，增强说话的感染力，而这就要通过你说话的语气来表达。

自古以来，人们为了表情达意，就很重视说话技巧和谈话艺术。而在谈判桌上，更要求人们能用精确的语言来准确、生动地表达自己的思想和主张。谈判中的语言表达，是衡量一个人交际能力强弱的标志之一。

说话不仅要注意气氛，还要注意用语得当。

从前有个叫刘大的做寿，邀请张三、李四、王五和赵六来庆贺。快开饭了，赵六还没来。刘大急了，自言自语道：“唉，该来的还不来。”张三听了这话，心想我可能是不该来的，于是拍拍屁股扬长而去。刘大一见张三莫名其妙地走了，着急地说：“不该走的又走了。”此话又被李四听到了，一想我大概是该走的，于是也拂袖而去。王五见此情景，便劝刘大：“老兄，说话可要注意点哟！”刘大双手一摊，对王五说：“其实我不是说他俩。”王五听了想，不是说他俩那就是说我了，叹了一口气，一转身也走了。刘大不明究竟，吃惊地说：“啊！怎么都走了？”

这虽然可能只是一个笑话，但这里说明了讲究说话技巧的重要性。如果不加思考，随口而出，往往达不到目的，甚至还可能事与愿违。因此，在谈判桌上，说话应注意以下一些要点：

①要看清对象，因人而异

其实在任何场合说话，都离不开特定的对象。与人说

话，必须根据对象的实际情况如年龄、身份、地位、文化修养、性格、彼此间的关系，以及谈判桌上当时的气氛，哪些该谈，哪些不该谈。

②说话要注重目的，有的放矢

目的不同，说话的详略、重点的选定都应有所不同，否则，就会降低语言表达的效果。一般的要求是重点突出、详略得当、逻辑清楚。

③应注意不同的场合

谈判桌上也有不同的场合，谈判开始时，大家都以庄重的面目出现，此时说话要有礼有序；在进入双方辩论的高潮时，说话要既有理有据，又逻辑严密；而到了谈判圆满结束，双方握手庆贺时，则可轻松、幽默，以表达感情的语言为主。

说话区分不同的场合是非常重要的，否则就收不到理想的效果。某法院开庭审理一起盗窃案，被告对作案时间交待不清。为了核实，审判长决定传被告之妻到庭作证。由于太着急，审判长脱口叫道：“把他老婆带上来！”法庭顿时哗然，严肃庄重的气氛被冲淡了，这就是审判长不分场合、用语不当的结果。

精妙口才助谈判雄风

谈判能否取得成功，在很大程度上是由谈判桌前的谈判参加者所决定的。因此，谈判对谈判参加者的素质有很

高的要求，主要体现在：一要有足够的科学文化知识；二要有良好的气质；三，也是最重要的要求，谈判的参加者要善于运用口才技巧。

将口才技巧作为对谈判者最重要的素质要求，是由谈判的特殊性所决定的。谈判，从表面上理解，实际上就是一个“谈”和“判”的过程。所谓“谈”就是运用口才借以表达思想观点；而“判”则是指判断，即对各种信息进行分析、综合，最后作出判断。但作出判断并不是最终的目的所在，还必须运用口才将判断的结果表达出来，这样才能使判断的结果对整个谈判起作用。所以可以这样讲：谈判的整个过程也就是运用口才的过程，口才是决定谈判成功与否的关键。

谈判是谈判双方为获取更大的经济利益而展开的一场极富刺激性与挑战性的竞争，是关于正义、实力、智力、精力、毅力、语言表达能力、思维反应能力、交际能力等方面的大较量。在这种较量中，语言表达能力，即口才，具有非常重要的作用。口才是将实力、智力、精力、交际能力等尽可能圆满地表现出来并最大限度地转化为谈判桌上的成果的不可替代的工具。有时，良好的口才不仅能使你处于有利的位置，还能使你表现得潇洒大方、魅力十足，给对手留下美好的对象，从而对谈判产生潜移默化的影响。在现代商务谈判中，口才虽不是万能的，但没有口才则是万万不能的。

借助口才谋求最大利益

(1) 礼貌用词，以和为贵

俗话说“和言暖心”，在谈判过程中，注意满足对方“获得尊重的需要”，可以为未来的合作奠定基础。比如一位先生打完电话后，忽然发现身边连一分零钱也没有，只好拿出一张百元大钞递给管理员，不耐烦地说：“找钱吧，快点。我还有急事！”谁知对方很不高兴：“对不起，找不开，别处换去！”这时，他的妻子走过来对管理员说：“先生，对不起，你帮下忙吧，我们确实有急事，孩子还在家等着呢！”结果，对方很大度地挥了挥手：“几毛钱算什么，走吧您呐。”妻子的成功之处就在于她对对方的尊重与礼貌。

在谈判过程中，即使受了对方不礼貌的过激言词的刺激，也应保持头脑冷静，尽量以柔和礼貌的语言来表达自己的意见，不仅语调要温和，而且用词都应适合谈判场面的需要。应尽量避免使用一些极端用语，诸如：“行不行？不行拉倒！”“就这样定了，否则就算了！”等等。这无疑是欲速则不达，会激怒对方，把谈判引向破裂。

(2) 不要轻易加以评判

在谈判过程中，即使你的意见是正确的，也不要轻易地对对手的行为、动机加以评判。因为如果评判失误，将

会导致双方的对立而再难以实现合作。比如当你发现对方对某项指标的了解是非常陈旧的，这时如果你冒然指责：“你了解的指标已经完全过时了……”对方听了，显然无法马上接受，甚至会产生一些负面影响。如果改变一下陈述方式，则可能收到完全不同的效果。比如可以这样说：“对这项指标我与你有不同的看法，我的资料来源是……”这样，就不会使对方产生反感，甚至会乐于接受你的观点。

(3) 不要轻易否定

在谈判时，经常会出现双方意见相反甚至激烈对抗的情况，这时尽量不要直接选用“不”等具有否定意义、带有强烈对抗色彩的字眼。因为这样很容易造成无法收拾的局面，对双方都没有什么好处。

当对方不理智地以粗暴的态度对待你时，着眼于整个谈判的大局，你仍应和言悦色地用肯定的句型来表示否定的意思。比如当对方情绪激动、措词逆耳时，你不要寸土不让、针锋相对，可以委婉表示：“我理解你的心情，但你的做法却值得推敲。”即使对方在盛怒之中，也能接受你的话，真好像拳头打在棉花团上，有火也不能发。等他冷静下来时，对你的好感就会油然而生。

另外，当谈判陷入僵局时，也不要轻易使用否定对方的任何字眼，而应不失风度地说：“我已经尽了最大的努力，只能做到目前这一步了。”还可以适当运用“转折”技巧，以免使“僵局”变成“死局”。即先予肯定，宽慰，再

转折委婉地表示否定的意思阐明自己不可动摇的立场。如“我理解你的处境，但是……”“你们的境况确实让人同情，不过……”等等。虽然并没有陈述什么实质性的内容，但“将心比心”的体谅使对方很易在情感上产生共鸣，从而将“僵局”激活。

(4) 要善于转换话题

转换话题的目的在于：避开对己方不利的话题。避开无法立即解决的争论焦点。拖延对某问题做出决定。把问题引向对己方有利的一面。通过转换阐述问题的角度来说服对方。

在谈判时，应将重点放在对己方有利的问题上，对于对己方不利的问题不要深入探讨或正面回答，可以绕着弯子解释或者“顾左右而言他”。如果这一招仍无法激活僵局，可以建议暂时休会，让大家松弛一下，以进行冷静的思考。

出口不凡，显示实力

在谈判双方接触、摸底阶段，对于谈判者，特别是以前从未打过交道的谈判者来说，除了尽力营造良好的谈判气氛外，还有一个非常重要的任务：就是通过对己方情况的介绍，将一些有价值的对己方有利的信息传递给对方，显示自己的实力。这对谈判的深入乃至双方最终达成协议都有非常重要的意义。先看下面这个谈判实例：

A 公司是一家实力雄厚的房地产开发公司，在投资的过程中，相中了 B 公司所拥有的一块极具升值潜力的地皮。而 B 公司正想通过出卖这块地皮获得资金，以将其经营范围扩展到国外，于是双方精选了久经沙场的谈判干将，对土地转让问题展开磋商。

A 公司代表：“我公司的情况你们可能也有所了解，我公司是×公司、××公司（均为全国著名的大公司）合资创办的，经济实力雄厚，近年来在房地产开发领域业绩显著。在你们市去年开发的××花园，收益很不错，听说你们的周总也是我们的买主啊。你们市的几家公司正在谋求与我们合作，想把他们手里的地皮转让给我们，但我们没有轻易表态。你们这块地皮对我们很有吸引力，我们准备把原有的住户拆迁，开发一片居民小区。前几天，我们公司的业务人员对该地区的住户、企业进行了广泛的调查，基本上没有什么阻力。时间就是金钱啊，我们希望能以最快的速度就这个问题达成协议，不知你们的想法如何？”

B 公司代表：“很高兴能与你们有合作的机会。我们之间以前虽没有打过交道，但对你们的情况还是有所了解的。我们遍布全国的办事处也有多家住的是你们建的房子，这可能也是一种缘份吧。我们确实有出卖这块地皮的意愿，但我们并不是急于脱手，因为除了你们公司外，兴华、兴运等一些公司也对这块地皮表示出了浓厚的兴趣，正在积极地与我们接洽。当然了，如果你们的条件比较合理，价

钱比较优惠，我们还是愿优先与你们合作的，可以帮助你们简化有关手续，使你们的工程能早日开工。”

双方的谈判代表都不愧是久经沙场的谈判行家，三言两语的自我介绍，就把己方的实力充分地显示出来。特别是A公司代表的发言，简直就是A公司的“实力宣言”。“×公司、××公司合资创办”的背景已令人刮目相看。而“去年开发的××花园”又把A公司的实力立刻具体化。“几家公司正在谋求与我们合作，想把他们手里的地皮转让给我们”更是让对方感到扑面而来的压力，最后提及的该公司业务人员的调查结果也让人不得不赞叹该公司工作的高效率和无孔不入。

面对如此实力强大的谈判对手，B公司的代表表现得相当镇静，不卑不亢，在对对方的合作愿望予以回应的同时，三言两语地介绍了己方不可小视的实力。“遍布全国的办事处”意味该公司并不是局限于某市的小角色，而是有着雄厚实力和广泛影响的全国性公司。而更可贵的是，这样意在显示实力的意图却隐藏在一句似乎轻描淡写意在联络感情的客套话中，足见其谈判技巧的娴熟与高超。“我们并不是急于脱手，兴华、兴运等一些公司也对这块地皮表示了浓厚的兴趣”则是针对对方制造的压力，反将一军，增强己方谈判实力的同时让对方也有一种危机感，使己方不致在未来的讨价还价中处于下风。

上述例子是谈判者通过简单的自我介绍，暗显实力的

成功典范，我们不止一次地强调，谈判双方是为了满足各自某种需要才走到一起来的。因此，要想与对方达成合作，你必须有能力满足对方的需要，而且你要确知对方是否同样有能力满足你的需要。谈判对手的实力是谈判者最为关心的问题。

因此，通过信息的交流，介绍己方的实力，取得对手的信任，是进行深入谈判和取得谈判的前提和基础。好的谈判者都非常注意在谈判初始阶段通过恰当的方式显示自己的实力，取得对手的信任，让其放心地与你一起谋求合作。比如上文例子中 A 公司的代表通过介绍本公司的背景和它们在某市的经营业绩，使对手对其信用和经营能力充满信心，这为未来的合作打下了很好的基础。

一个谈判者，需要对手信任的方面很多。比如你需要使对手相信你是满足他需要的最佳人选，你就应在介绍己方的情况时表现出你的坦率、真诚和满足他的需要的实力；如果你要使对手相信你是个兼顾双方利益、真诚谋求合作的人，你就应努力体现出你的友好和公正；如果你要使对手相信你在谈判中拥有足够权限，是能够最后拍板的人，你就应让他知道你的资历、地位；如果你要使对手不担心你的信用，你就应努力表现你的言必信、行必果，并尽量通过一些具体事例把它们真实、生动地表现出来；如果你要使对手相信你是个久经沙场的谈判行家，你就应表现出你的才智、技巧；你最好还要使对手相信他选择了一个最

好的谈判对手。

当然，你所做的也是你的对手在做的或想要做的，一个谈判高手总是努力制造与对手之间的信任气氛，并借助这种信任，把对手由一个针锋相对、寸土必争的斗士转变为解决共同问题的合作者。

下面转入正题，和您一起探讨一下如何在谈判的序曲奏响后，通过简洁、扼要的对己方情况的介绍来表现自己的实力，取得对方的信任，抢占谈判中的有利地位。

五、巧妙入题，营造气氛

寒暄得体：无穷之意在言外

寒暄又叫打招呼，是人与人建立语言交流的方法之一。它能使不相识的人相互认识，使不熟悉的人相互熟悉，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，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前来的，那么就经历了三个季节了：春天、夏天、秋天——秋天是收获的季节啊！”

这是发生在中英关系史上的一次重要谈判，时间是1984年秋季——达成协议的关键时刻。内容是我国对香港主权的收复问题。

这里，周南在轻松的寒暄中，运用暗示、双关的手法，

巧妙地利用交际的时令特征，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。

这种寒暄意味深长，具有强烈的针对性和灵活的策略性，无穷之意尽在言外。

谈判前高水平的寒暄不仅能沟通语言交流的渠道，还能以后谈判的顺利发展创造良好气氛和条件。

邓小平与英国女王及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。