



美国最畅销“傻瓜”丛书



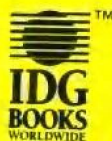
NEGOTIATING FOR
DUMMIES®

“傻瓜”系列

谈判指南

[美] Michael C. Donaldson 著
Mimi Donaldson
郭庆春 韩江秦 郑坚印 译

- 轻松愉快的学习方式
- 使您在谈判中保持最佳状态的高参
- 通向成功之路的六个步骤



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY



内含致胜的各种
要诀和技巧



美国最畅销“傻瓜”丛书

谈判指南

Negotiating For Dummies

[美] Michael C. Donaldson 著
Mimi Donaldson

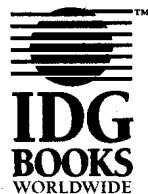
郭庆春 韩江秦 郑坚印 等译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry

内 容 简 介

本书是一本关于如何谈判的通俗读物。作者以简明的语言系统地介绍了富有成效的谈判所需的六项基本功能,并分别在六部分中单独讲解:准备工作、制定目标、保持冷静、倾听技巧、清晰表达及如何敲定。作者通过大量故事、游戏、电影等活泼生动地讲解各项谈判技巧,便于读者学习、实践。

读者范围:商业谈判人员及一般读者。



Negotiating For Dummies by Michael C. Donaldson & Mimi Donaldson

Copyright ©1997 by Publishing House of Electronics Industry.

Original English language edition copyright ©1996 by IDG Books Worldwide, Inc.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

This edition published by arrangement with the original publisher, IDG Books Worldwide, Inc., Foster City, California, USA.

...For Dummies is a trademark of International Data Group.

本书中文专有翻译出版权由美国 IDG Books Worldwide, Inc. 公司授予电子工业出版社。。未经许可,不得以任何手段和形式复制或抄袭本书内容。版权所有,侵权必究。

丛 书 名:美国最畅销“傻瓜”丛书

书 名:谈判指南

著 者:[美]Michael C. Donaldson & Mimi Donaldson

译 者:郭庆春 韩江秦 郑坚印 等

责任编辑:洋溢

排版制作:《今日电子》杂志社制作部

印 刷 者:民族印刷厂

装 订 者:三河市金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社出版、发行

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036 发行部电话 68214070

URL:<http://www.phei.co.cn>

经 销:各地新华书店经销

开 本:787×1092 1/16 印张:17.75 字数:426 千字

版 次:1997 年 3 月第一版 1997 年 3 月第一次印刷

书 号:ISBN 7-5053-3870-6
Z · 295

定 价:30 元

著作权合同登记号 图字:01-96-1094

凡购买电子工业出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责调换

版权所有·翻印必究

谈判指南速查表

应阅读的书籍

请购买下列书籍,以增强您的谈判技能;

- ✓ The Negotiator(谈判家),著者 Frederick Forsyth
- ✓ A Maiden's Grave(处女墓),著者 Jeffrey Deaver
- ✓ The Late Shift: Letterman, Leno, & The Network Battle for the Night(迟到的换班),著者 Bill Carter
- ✓ Barbarians at the Gate: The Fall of RJR Nabisco (家门口的野人),著者 Bryan Burrough & John Helyar
- ✓ Kissinger: a Biography(基辛格传记),著者 Walter Isaacson
- ✓ Talking Peace: A Vision for the Next Generation(谈和平),著者 Jimmy Carter
- ✓ This Side of Peace(我看和平),著者 'Ha'nan Ashr'aw'i
- ✓ Getting Ready to Negotiate: The Getting to Yes Workbook(谈判手册),著者 Roger Fisher and Danny Ertel
- ✓ Selling For Dummies (销售指南),著者 Tom Hopkins
- ✓ Swim With the Sharks Without Being Eaten Alive(与鲨共泳),著者 Harvey Mackay

谈判的六项基本技巧

- ✓ 准备
- ✓ 设定最高目标与最低限
- ✓ 保持冷静
- ✓ 倾听
- ✓ 清晰地表达
- ✓ 及时敲定

阅读体语的要点

据此可判断对方乐意听您的陈述还是表示反感

对方乐于接受的迹象

- ✓ 身体前倾
- ✓ 不断和您的目光相接
- ✓ 双腿分开
- ✓ 手摸额头或下巴
- ✓ 竖起脑袋

对方不乐于接受的迹象

- ✓ 脸朝门
- ✓ 不正眼看您
- ✓ 双踝叠压
- ✓ 双手握拳
- ✓ 躁动不安

谈判指南速查表

应尽量避免的话

- ✓“相信我。”
- ✓“跟你说实话吧。”
- ✓“咱们先别管这些,快成交吧。”
- ✓“要不要由你。”
- ✓“我还不能完全肯定,但……”
- ✓“我没错吧?”
- ✓“大致”、“可能”、“也许”
- ✓“好象”、“有点儿”、“差不多”

这样您就可以 更好地与别人交流

- ✓张嘴之前要知道想说什么
- ✓写下想说的要点
- ✓清理好桌面,关上电视
- ✓坐直(或站直),精神集中
- ✓不要打岔
- ✓看着对方的双眼
- ✓回答之前数一、二、三
- ✓重复或重述对方刚说过的话

可租看的录像

看这些电影不仅可以娱乐,它们还会教给您许多谈判知识。

- ✓ Dog Day Afternoon(三伏天的下午)
- ✓ The Taking of Pelham: One, Two, Three(悬崖勒马:一、二、三)
- ✓ Kissinger and Nixon
(基辛格与尼克松)
- ✓ Ruthless People(无情人)
- ✓ High and Low(高高低低)
- ✓ Broadway Danny Rose
(百老汇的丹尼·罗斯)
- ✓ Naked Spur(赤裸的马刺)
- ✓ Patterns(老套子)
- ✓ Lilies of the Field(田野中的百合花)
- ✓ Columbo: Murder by the Book
(哥伦伯:书本谋杀案)

您自己的暂停键

需要休息片刻就按一下它。

回想一下整个谈判过程,记住为什么要谈判,冷静下来。

译者序

人是社会的人。谈判(如果你不喜欢“谈判”二个词,“协商”是不是更有人情味?)在人际交流中占有重要位置,我们每天都离不开它,我们随时都要准备与别人谈判、协商。本书通俗、主动地讲解了谈判所需的各项基本技能。

本书是一本健康之作。何以言之?谈判的目的是为了维护争取自身利益,于是许多人在此过程中便不择手段,施展各种所谓计谋,而且不以为耻,反以为荣。在改革开放的今天,在道德伦理、价值观念逐渐发生变化的时代,参考一下西方的谈判准则是很有意义的。他山之石,可以攻玉。

本书虽没有什么惊人的观点、论述,但很系统,很容易学习、实践。作者阐述的一些准则与我国的一些传统暗合,虽然书中并没有这样的字句,如:己所不欲,勿施于人;知己知彼,百战不殆;泰山崩于前而色不变;一日三省吾身,等等。为便于读者理解,书中介绍了一些游戏、图书、影片,讲了许多故事,我们也可以此窥视美国人的社会生活。

本书一、二、三部分由郭庆春翻译,第三、四部分由韩江秦翻译,第六、七部分由郑坚印翻译。刘雨华、王克、赖宁、唐继青等也参与了部分工作。全书由郭庆春统稿。

译者虽尽全力,但难免有所纰漏,请读者不吝赐教。

译者 1997年2月

作者简介

Michael C. Donaldson

Michael C. Donaldson 是 Berton & Donaldson 公司的创始人之一,这家公司位于加利福尼亚的贝弗利希尔斯,从事娱乐业及主要为独立制片人提供代理版权法律服务。他是《Do it Yourself! Trademarks & Copyrights》(自己动手:商标与版权)一书的作者,此书于 1995 年出版;他还为《Conversation with Michael Landon》(迈克尔·兰登访谈录)写了引言。目前他正在创作《Clips, Clearance & Copyright—Everything the Filmmaker Needs to Know》(剪刀、许可证及版权——制片人必备的知识)。

Donaldson 1967 年毕业于加利福尼亚大学伯克利分校法律系。他是贝弗利希尔斯律师协会(曾为俱乐部副主席)、洛杉矶县律师协会、加利福尼亚州律师协会及美国律师协会的成员。他已被列入现今的《美国法律界名人录》。

Mimi Donaldson

Mimi Donaldson 是致力于高级交际培训的国际管理顾问。她已从事经理与雇员的谈判培训长达二十余年之久。她曾与来自各行各业包括航空、工程、制造、医疗、保险和娱乐业的 100,000 多名董事、经理及职员共事。

除了当顾问,Mimi 还常常被各公司和协会邀请去做讲演。她的关于如何同老板、同事、配偶乃至孩子谈判的精彩讲解曾使 7,500 人倾倒。受过她培训或请她讲过课的客户有哥伦比亚广播公司(CBS)电视台、派拉蒙制片厂、本田汽车美国公司、丰田汽车美国销售公司、施乐、IBM、惠普、西北合作社、Prudential 以及 Marriott 公司等等。Mimi 曾是全国女业主协会洛杉矶分会的主席。

序

当他们请我为这本精彩的谈判著作写序时，我读了其中的一些章节后便很快答应了。我和 Michael Donaldson 在大学同学法律时就相识了。我在拜读了她的著作后才全面地了解了 Mimi。我们对人类社会有着基本相同的价值观，我们都认为诚实的谈判能帮助我们实现这些价值。

读完本书后，我发现这本书显然不是一本只讲方法的书，这令我很满意。这不是一本充满廉价的小把戏的书。就我所知，这是唯一一本以探求并实现你的价值和信仰的人生或事业宣言为开头的谈判著作。我非常同意这种观点，即人们的谈判总要基于深沉、坚定的信仰。

这也是唯一一本用整整一章的篇幅讲述如何凝听自己心声的谈判书籍。在学习本书其他内容之前，你首先要学会倾听自己的肺腑之声。你的行为准则不可能逾越你内心的是与非。

我对巨额、复杂的谈判并不陌生。作为俄勒冈州的首席律师，我曾接触到许多相当大规模的谈判。我作为 50 个州的三名谈判代表中的一位，参与审理了一个极其复杂的关于石油价格的案件。这个案件最终的审判金额超过了 40 亿美元，当时是美国法律史上的最高纪录。谈判在 15 个地点进行，历时四年，涉及十多个组织。

经历了这次以及其他事件后，我知道肤浅的谈判技巧决不能替代深沉、坚定的信仰。我喜欢此书是因为它阐明每次谈判都是与基本价值观念高度一致的。我们必须了解我们自身以及我们的目标，与那些表面上看似我们的对手的人们共同培养我们的价值和感受。您将在本书中发现，我们原本都可以更有效地解决日常生活中遇到的大小难题。

Dave Frohnmayer

俄勒冈州立大学校长

俄勒冈州(1981-1991)荣誉退休的首席律师

David Frohnmayer 曾任全国首席律师联合会主席(1987-88)。1987 年他荣获该联合会为纪念美国杰出的首席律师的 Wyman 奖。他是参加贫井(Stripper Well)诉讼的三个国家总代表之一，该案件是迄今为止美国最大的经济纠纷。此案当庭讨论时他是代表国家的首席律师。

目 录

引言	(1)
六大基本技能	(1)
我们来自何方	(2)
谁需要读这本书	(4)
怎样使用本书	(4)
本书是如何组织的?	(5)
第一部分:有备无患	(5)
第二部分:制定目标	(5)
第三部分:保持冷静	(6)
第四部分:洗耳恭听	(6)
第五部分:言如其意	(6)
第六部分:一锤定音	(6)
第七部分:十点集粹	(6)
本书中的图标	(7)
从何处开始	(8)
第一部分 有备无患	(9)
第一章 生活需要谈判	(11)
描绘远景	(11)
准备工作	(12)
全力以赴	(13)
共同规划生活	(14)
明确自己的价值观	(15)
拟订家庭宣言	(15)
决定怎样达到目的	(17)
五年计划	(17)
付诸实施	(19)
第二章 为成功而准备	(21)
赢家总是懂得最多的人	(22)
做回侦探	(22)
到底值多少钱?	(23)
研究对手	(26)
认准关键人物	(29)

就现有的开始干	(30)
选择谈判对象	(30)
准备与认识的人谈判	(31)
研究对手的隐藏动机	(32)
笔录下来	(33)
信息调查表	(34)
准备与全世界的人谈判	(35)
怎样才能象当地人那样言谈	(35)
如何研究主文化、亚文化及个体	(37)
我还没准备好!	(37)
 第三章 筹划第一次会谈	 (39)
控制谈判环境	(39)
在家门口谈判	(39)
在目的地安排座次	(40)
便于倾听	(40)
预先规划好谈判环境	(41)
决定与会人选	(43)
拟订议事日程	(43)
留出足够的时间	(44)
自身的准备	(44)
第一要警觉	(45)
成功的衣着	(45)
跨入谈判之门	(46)
准备与另一文化背景下的人会谈	(47)
邀请谁?	(47)
雇用翻译	(48)
怎样切入正题	(49)
如何进餐	(49)
 第二部分 制定目标	 (51)
 第四章 设定最低限,决不让步	 (53)
设定最低限的意义	(54)
未设定最低限的后果	(55)
设定最低限的四个步骤	(56)
知道还有别的选择	(56)
知道别的选择是什么	(57)
知道“要么”怎么办	(57)
知道如何捍卫最低限	(58)

建立反击点	(58)
切莫钻进死胡同	(59)
重新检验最低限	(60)
最好的买卖往往就是不做买卖	(60)
 第五章 建立目标	(63)
建立一个好目标	(63)
每一名成员都积极参与	(64)
要与此谈判有关	(65)
宁少勿多	(65)
具体而不笼统	(65)
富有挑战性而又切实可行	(66)
权衡轻重	(67)
长期目标与近期目标	(67)
开价	(68)
日本	(69)
中东	(69)
打破教条	(70)
 第三部分 保持冷静	(71)
 第六章 按下神奇的暂停键	(73)
暂停键的定义	(73)
告诉别人您需要暂停	(74)
知道如何暂停	(75)
让步前暂停一下	(76)
在压力下暂停	(76)
如果您并非唯一会暂停的人	(77)
按暂停键挽救生命	(77)
沉重的话题	(78)
离婚	(78)
疾病	(78)
火灾、地震及其他灾难	(79)
卖心爱的东西	(79)
 第七章 把握情绪化问题	(81)
把握急热键	(81)
按愤怒暂停键	(81)
表现出热情	(82)
果断行动	(84)

不要泄气	(84)
与班上难对付的人打交道	(85)
对付办公室蠢瓜	(85)
对付蔫坏的同事	(86)
主持好会议	(87)
关于紧张的几点忠告	(88)
自我战争	(88)
一停二看三倾听.....	(89)
长期关系的挑战	(90)
关于吵架	(90)
做些特殊准备.....	(90)

第四部分 洗耳恭听 (93)

第八章 倾听使您步步高升 (95)

主动听	(95)
您是好听众吗?	(96)
打岔儿	(96)
问问朋友	(96)
倾听的六大障碍	(97)
自卫机制	(97)
缺乏自信的软弱(焦躁)	(98)
精力问题	(99)
习惯问题	(99)
先入之见	(99)
没把别人当回事	(100)
倾听使您步步高升	(100)
听遍全世界	(101)
在巴厘	(101)
在美国	(101)
在日本	(102)

第九章 每个人的助听器 (103)

成为好听众的要诀	(103)
清除杂事	(103)
数到三	(104)
让自己醒醒	(104)
做笔记	(105)
异性之间的交谈	(105)
给妇女的忠告	(106)

给男人的忠告	(106)
把话引出来	(107)
弄清行话	(108)
明确相对词汇	(108)
提问:强有力的工具	(109)
避免提示性问题	(110)
不要想当然	(111)
问开放式问题	(112)
再次提问	(113)
不要浪费问题	(113)
不许搪塞	(114)
不能容易躲闪	(115)
不要接受断言	(115)
不要容忍过多的代词	(115)
注意对方是否在听	(116)
让沉默开始	(117)
第十章 心声是您最好的朋友	(119)
找到您的心声	(119)
有意识的和无意识的思维	(119)
大脑的结构	(121)
如何利用心声	(122)
倾听两种声音	(122)
注意特殊信息	(123)
阴暗的人格	(123)
有问题的交易	(125)
购买前的悔恨	(125)
第十一章 倾听体语	(127)
人人都会两种语言	(127)
您的身体可以说些什么	(129)
使自己的体语和语言相一致	(129)
阅读别人的体语	(130)
在一次谈判中运用体语知识	(132)
知道应站在哪里	(133)
第一次接触	(135)
表现出您乐于接受(并知道对方何时不乐于接受)	(135)
注意心意变化	(137)
当心有人厌烦	(138)

行为举止表现出自信	(139)
成交	(139)
不要相信您看到的一切	(140)
不同人的不同特点	(140)
考虑前后背景	(140)
准备对付虚张声势的人	(141)

第五部分 言如其意 (143)

第十二章 语意明了 (145)

明了意味着什么	(145)
您很明白了吗?	(146)
您的清晰度	(147)
明了的要诀	(148)
知道您的意图及目标	(149)
删去难懂的术语	(149)
履行诺言	(149)
记录下来	(150)
向记者学习	(150)
清晰表达的障碍	(151)
害怕失败	(151)
害怕伤害别人	(152)
精力分散	(152)
当您不得不说不的时候	(152)
不够明确的高昂代价	(153)
最高的代价	(153)
消失的交易	(154)
甚至连你也不知道的价格	(154)
最糟糕的情况:买卖成交了	(155)
对外国人说	(155)

第十三章 言辞适当 (157)

在谈判中绝对不能用的词语	(157)
“相信我”	(157)
“跟你说实话吧”	(158)
“要不要由你”	(158)
“您再也别想在这儿混了”	(158)
任何种类的贬损	(159)
诱导对方明晰表达	(159)
爱走题的人	(159)

爱打岔儿的人	(160)
未做准备的人	(160)
过于繁忙的人	(160)
妇女要男人倾听她们的几点策略	(161)
策略之一:避免道歉	(161)
策略之二:简短	(162)
策略之三:直截了当——不要暗示	(163)
策略之四:避免情绪失控	(164)
男人要女人倾听他们的四点策略	(165)
策略之一:不要用过于亲昵的词	(165)
策略之二:在决定前不要沉默	(165)
策略之三:共享生活趣事	(165)
策略之四:避免情绪失控	(166)
怎样才能真正把事情搞乱	(166)
提高嗓门	(167)
保留细节	(167)
不要管对方听懂了没有	(167)
边离开边说	(167)
假设每个人都听懂了	(167)
不允许异议或质疑	(167)
第十四章 电话谈判	(169)
接触到重要人物	(169)
通过看门人	(169)
留个口信	(170)
安排与会人员	(171)
聚到电话机旁边	(171)
用自己的设备开会	(171)
请求电话公司帮助	(171)
高度重视	(172)
良好的开端	(172)
会读开始之后	(172)
语言艺术	(173)
通过电话握手	(174)
通过电话提问	(174)
要成为最好的就要拥有最好的	(175)
自动电话系统	(176)
电话设备	(176)
扬声电话	(177)

耳机电话	(178)
汽车电话	(178)
蜂窝电话(大哥大)	(178)
第六部分 一锤定音	(181)
第十五章 皆大欢喜	(183)
好交易与坏交易	(184)
有关皆大欢笑的谈判的奇谈怪论	(185)
完成皆大欢喜的谈判	(186)
第十六章 克服烦人的难题	(191)
克服烦人的难题	(191)
哪些类型的人会阻碍生意成交	(192)
恃强凌弱者	(192)
尖叫者	(193)
明星或老板	(194)
带有偏见的买主	(195)
你会是那种人吗?	(196)
折磨人的战士	(197)
不断变化的立场	(197)
好警察与坏警察(红脸与白脸)	(197)
看不见的伙伴	(198)
模棱两可的语意	(199)
“让我们求同存异”	(200)
糟糕的环境	(200)
最大的难题——有人退席	(201)
如果谈判对方中途退席	(201)
如果对方灰溜溜地回来了	(201)
如果竞争对手中途退席	(202)
如果你中途退席	(202)
第十七章 生意敲定:丰厚的报偿	(207)
敲定的含义	(207)
理解法律条文	(208)
交易中语言与文化问题(跨国谈判)	(209)
把握敲定时机	(211)
掌握敲定方法	(212)
善于敲定的人	(212)
你所需要的三种“敲定”策略	(213)

敲定时采用折中的方法	(214)
敲定过程中所遇到的障碍	(215)
克服异议	(215)
借助问题达到目标	(215)
从头再来	(216)
怎样敲定家庭谈判	(216)
当交易完成时	(217)
设置检查系统	(218)
成功了,记着庆贺!	(219)
第七部分 十点集粹	(221)
第十八章 十条通向大师之路	(223)
全力以赴	(223)
保持身心健康	(224)
研究两个人的谈判技巧	(224)
竖立心目中的英雄形象	(225)
发动你的支持者参与谈判	(225)
做书中的游戏	(226)
看电影	(226)
建立谈判资料库	(226)
随身携带六项基本技能	(226)
谈判后的自我反省	(227)
力争成为生意圈中最在行的人	(227)
成为他人的良师益友	(227)
第十九章 谈判大师的十种人格特征	(229)
理解	(229)
尊重	(230)
正直	(230)
公正	(230)
耐心	(230)
责任感	(231)
灵活性	(231)
幽默感	(231)
自律	(232)
耐力	(232)
第二十章 十种常见的谈判错误	(233)