

THE SECRET

西部文化·「克拉思克」IDJ 书系

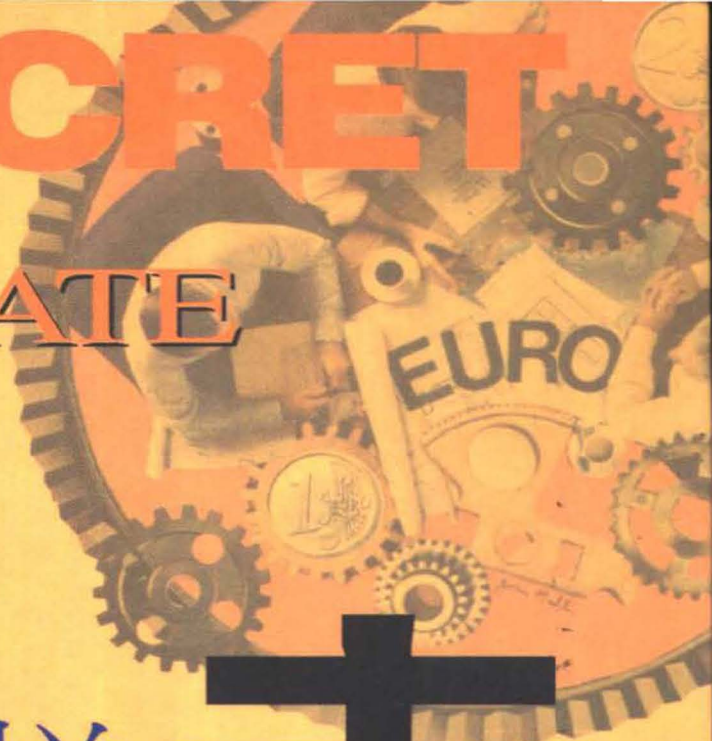
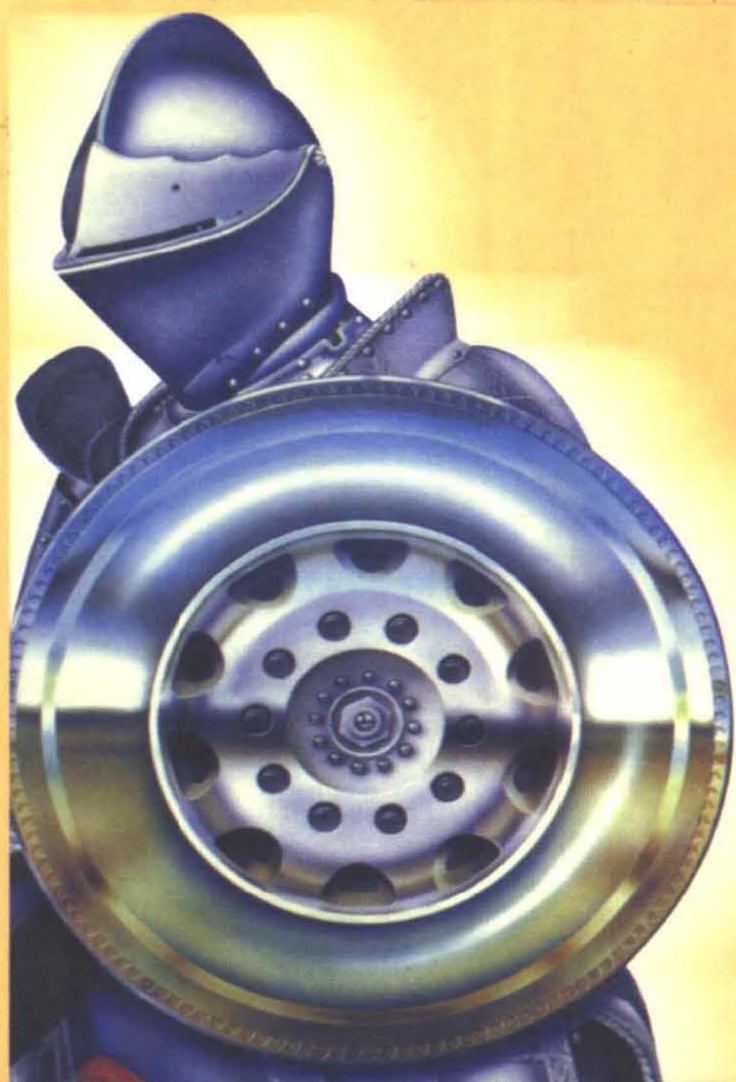
TO NEGOTIATE A DEAL

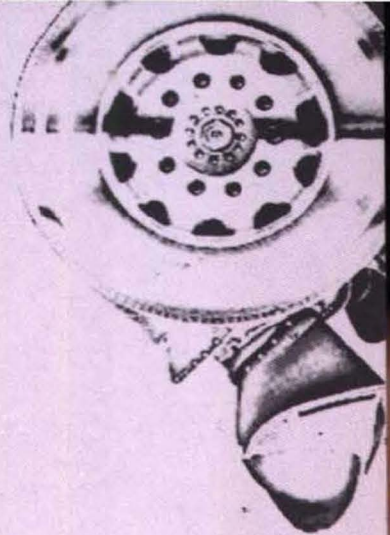
张雷 编著 by Zhanglei Write

就这样去谈判

谈判能手的舌战法宝

宁夏人民出版社





西部文化·克拉思克 IDJ 书系

就这样 古 谈判

宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

就这样去谈判/张雷编著. - 银川:宁夏人民出版社,2001.8

(西部文化·克拉思克 IDJ 书系)

ISBN 7-227-02308-7

I. 就… II. 张… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 062559 号

西部文化·克拉思克 IDJ 书系

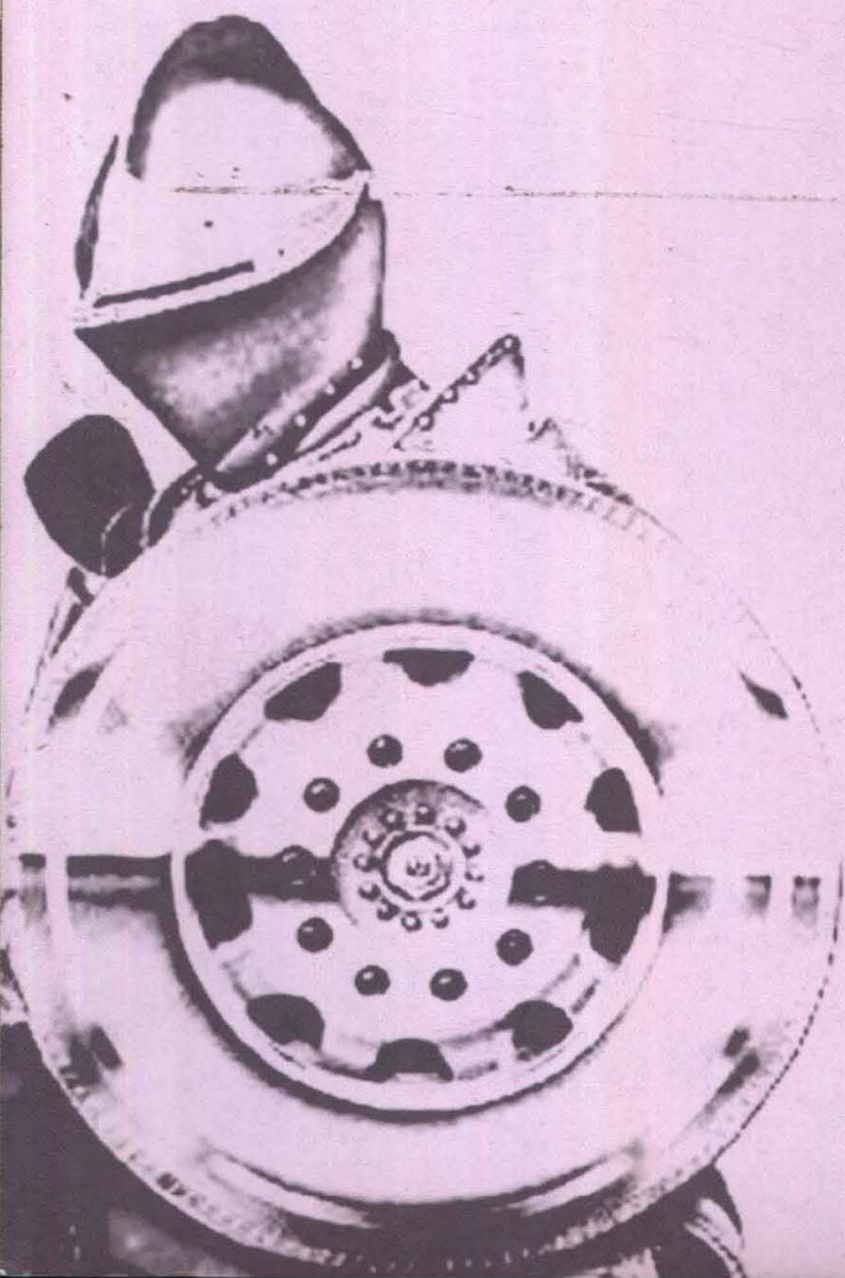
就这样去谈判

张 雷 编著

责任编辑	陈宁霞 何志明
封面设计	马红胜
环扉设计	李媛媛 胡国旺
插图	刘 宏
责任印制	来学军
出版发行	宁夏人民出版社
邮购电话	(0951)5044614
地 址	银川市解放西街 47 号
网 址	www.nx-cb.com
电子信箱	nrs @ public.yc.nx.cn
经 销	新华书店
印 刷	宁夏精捷彩色印务有限公司
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	10.125
插 页	2
字 数	240 千
版 次	2001 年 10 月第 1 版
印 次	2001 年 10 月第 1 次印刷
印 数	10150 册
书 号	ISBN 7-227-02308-7/F·165
定 价	19.20 元

版权所有 翻印必究

张 雷 编著



目 录

谈判素质篇

素质一:观察与思考能力 ◎3

素质二:沉稳自信 ◎6

素质三:坦诚为本 ◎9

素质四:情绪控制能力 ◎12

素质五:估测能力 ◎15

素质六:语言表达能力 ◎19

素质七:应变能力 ◎25

素质八:问答能力 ◎29

谈判准备篇

准备一:有备而来 ◎35

准备二:限制对手的权限 ◎39

准备三:制订谈判方案 ◎42

准备四:有的放矢 ◎45

准备五:建立灵活的应付战略 ◎49

准备六:测析谈判对对方的影响 ◎52

准备七:准备多种战术 ◎55

准备八:划定谈判“三八线” ◎58

准备九:策划报企 ◎61

谈判理念篇

理念一:信息 ◎67

理念二:线索 ◎70

理念三:商业间谍 ◎73

理念四:利益 ◎76

理念五:强迫 ◎80

理念六:满足对手 ◎83

理念七:协议备忘录 ◎86

理念八:让事实说话 ◎89

理念九:仲裁者 ◎92

理念十:电话谈判 ◎95

理念十一:谈判中易犯的错误 ◎98

理念十二:虚假出价 ◎100

理念十三:既成事实 ◎103

谈判形象篇

形象一:第一印象 ◎109

形象二:形象的包装 ◎113

形象三:面子 ◎117

形象四:情感与理智的平衡 ◎120

形象五:联盟 ◎124

形象六:切忌逞一时的口舌之能 ◎127

形象七:疲劳——谈判之忌 ◎131

形象八:克服交谈羞怯症 ◎135

谈判话术篇

话术一:语气是话语的脸面 ◎141

话术二:先说与后说 ◎144

- 话术三:说话要得体 ◎147
- 话术四:恰当的比喻 ◎150
- 话术五:自嘲 ◎153
- 话术六:暗示 ◎156
- 话术七:数字的威力 ◎160
- 话术八:聊天的妙处 ◎163
- 话术九:懂得说“不” ◎166
- 话术十:及时结束谈话 ◎171

谈判技巧篇

- 技巧一:逻辑规律 ◎175
- 技巧二:让对方先报价 ◎178
- 技巧三:出其不意 ◎181
- 技巧四:以退为进 ◎184
- 技巧五:苏联式 ◎188
- 技巧六:“托儿” ◎192
- 技巧七:时间 ◎195
- 技巧八:让步的原则和技巧 ◎199
- 技巧九:激将法 ◎203
- 技巧十:会说不如会听 ◎207

谈判沟通篇

- 沟通一:建立信任 ◎215
- 沟通二:着眼于共同利益 ◎219
- 沟通三:以情感人 ◎222
- 沟通四:营造气氛 ◎227
- 沟通五:适度赞誉 ◎232
- 沟通六:巧妙统领话题 ◎236
- 沟通七:本能对立者 ◎240

沟通八：解开谈判中的死结 ◎243

沟通九：基辛格法则 ◎246

谈判原则篇

原则一：权力原则 ◎251

原则二：权力升级原则 ◎254

原则三：交流原则 ◎257

原则四：避实就虚原则 ◎260

原则五：理解的原则 ◎263

原则六：竞争权力原则 ◎266

原则七：正统性原则 ◎269

原则八：认同原则 ◎273

原则九：冒险原则 ◎276

原则十：截止期原则 ◎279

谈判实战篇

实战一：客观标准 ◎285

实战二：提议 ◎288

实战三：伪装 ◎291

实战四：静观其变 ◎294

实战五：迂回战术 ◎297

实战六：言简意赅 ◎300

实战七：底线策略 ◎303

实战八：立定格局 ◎306

实战九：假谈判 ◎309

实战十：谈判破裂 ◎312

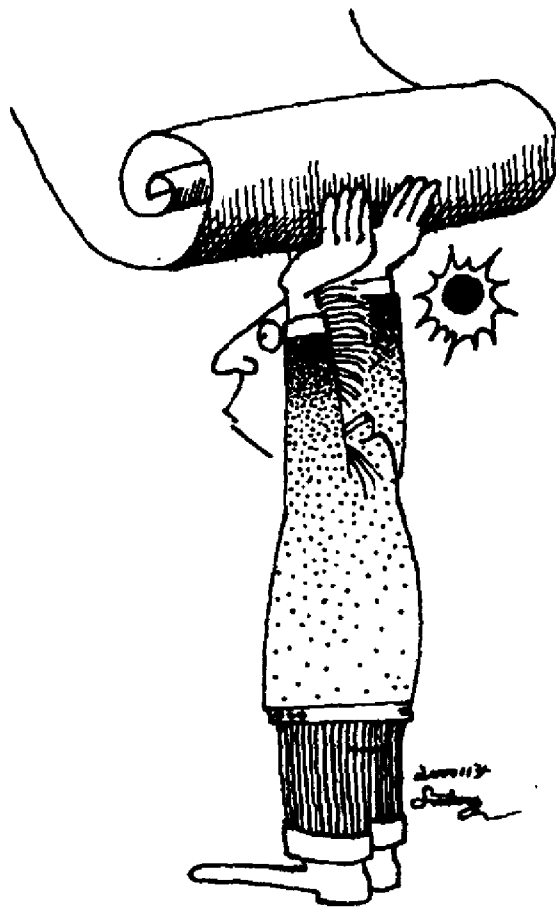
实战十一：结束谈判 ◎315

Part

one

谈判素质篇

（总论）谈判就是双方交锋的过程，要想战无不胜，就得精雕细琢自己，练就很高的素养。



任何一个傻瓜都会做成一笔生意，然而，
创建一个品牌却需要天才、信誉和毅力。

——戴维·奥格尔维

■ 素质一：观察与思考能力

◆ 理论基石

无论是哪种谈判，谈判者都必须大量收集信息，但如果仅将信息收集起来而不加以分析、研究和利用，那么这种举动可以说是毫无用处。从一个新的视角来考察谈判的准备工作，以便弄清楚你的确是已经做好了谈判的准备。你要认真思考自己在谈判中将要使用的方法和希望达到的结果，仔细考虑在谈判中所要得到的东西以及怎样去获得有利于自己的信息，能使谈判者发现决策实施过程中的不足之处，从而加以改进。

日常生活中的许多小事，一个不经意的动作，一句随意的话，在善于观察的人的思维中，都是大有内涵可探究的。观察与思考可以说是人类思维活动中两个紧密相连、不可分割的过程。既然我们做到了观察，从一些细节中抓住了问题的实质，还须善于对所看到的现象进行综合、系统、科学的分析和研究，把现象升华到本质。从中得到有利于我们谈判展开的方式方法以及行动的方向。

◆ 点到为止

香港假发业之父刘文汉，便是因为善于观察和思考而获得成

功的。

1965年,不满足于经营汽车零件的小商人刘文汉到美国旅行,考察经商之道。有一天,他到克利富兰市的一家餐馆跟两位美国朋友共进午餐。美国人一边吃一边谈着各自的生意经,一位无意间提出“假发”两个字。刘文汉心中一动,脱口叫道:“假发?”美国商人又一次补充了句:“假发,是的,我想购买13种不同颜色的假发呢。”

就是餐桌上这席普通的谈话使刘文汉开了窍。他充分利用自己敏捷的思维,很快就做出正确判断:在假发上可以大做一番文章。

一回到香港刘文汉便着手调查制造假发的原料来源。他发现,从印度和印尼输入香港的人发,制成各种发型的假发,成本相当低廉,最贵的每个不超过11港元,而一个假发的售价却高达数十美元。刘文汉喜出望外,立即决定在香港创办假发工厂。制造假发需要技术专家。刘文汉听说有个专门为演员制造假发的师傅,他便不辞辛劳地去请到了这位师傅。但是,这内行高手说,制造一个假发需用3个月时间,真是远水解不了近渴。但是刘文汉的思维并没有就此停下,他在头脑中飞快地将手工操作与机器操作联系起来,终于想出了办法。

他先把那位内行师傅请来,又招来一批女工,精通机械之道的他立即着手改造出假发制造的操作机器,然后手把手地教工人操作。就这样,世界上第一个假发工厂诞生了,各种颜色的假发大批量生产出来。消息不翼而飞,订货单雪片般地飞来。到了1970年,刘文汉的假发工厂销售额就达到了10亿港元。

●实战技巧

1. 培养敏锐的洞察力。

从刘文汉的成功经验来看,如果不是仔细观察和分析研究,他就不会取得如此辉煌的成就。当然,他的顽强意志、果断决策以及所具有的相关知识,也为他的成功提供了大量有利条件。但不可否

认,其中敏锐的洞察力起了决定性的作用。一般人很可能轻轻松松放过这个看似微不足道却大有潜力的信息,而刘文汉不仅抓住了它,还进行了缜密的考虑,确定了自己经营的目标,在既定目标的指引下,取得了巨大的成就。

培养敏锐的洞察力需要我们平常就要多加留心身边的任何事物,在谈判中,更不能放过对方言语、行动、表情间的蛛丝马迹。可以这么说,当对方坐在你面前时,他就在向你传递着信息。

2. 发挥主观能动性。

如果有了信息而不对它进行分析研究,那么信息始终只是表面的现象,永远无法触及实质。因此,通过观察获得的信息后,我们要充分发挥自己的主观能动性,对表面的现象进行深刻、仔细的研究分析,把握实质性的东西。

信心是成功的源泉。

■ 素质二：沉稳自信

❖ 理论基石

信心是成功的源泉。在客观现实中，谈判者的自信与信心，不是靠什么灵丹妙药来赐予，我们能做的就是不断的训练自己、锻炼自己。

在重大的谈判中，谈判者尤其是一些初涉谈判领域的人，往往会被凝重气氛和压力逼得喘不过气来，从而心慌意乱，六神无主，本可以发挥的内容也忘得一干二净，主动权轻易落到对方手里。

那么在这种情况下，谈判者若想提高自己的谈判实力就必须沉稳自信。

❖ 点到为止

刘欣是一名年轻的女大学生，她刚到律师事务所上班，就碰到下面一个案例。

一个侨居外国的父亲给他在国内的儿子寄了一大笔钱，不料，却引起了家族内部关于这笔钱究竟是赠予还是借贷的争论。家族中许多人认为这钱只能属于借贷性质。

案子摆到刘欣面前，她据理而论，认为应该是赠予。这可惹恼

了那家族的长辈们，他们对刘欣非常不满，扬言要上告法院。这时他们与刘欣已然构成一种谈判关系。但是突如其来的事使刘欣这位新手有些不知所措了。

为了平息这场纷争，刘欣一度考虑放弃自己的立场，但是职业的敏感性使她心有不甘。她深入调查，对自己的观点进行了全面的论证，结果仍然认为这笔钱属于赠予，根本不存在借贷关系，那些家族中人持此观点显然是一种妒忌心理。

于是刘欣在真理、正义面前一下增强了信心，并根除了刚开始时的胆怯心理，她要坚持自己的主张。在几次的法庭论辩中，刘欣终于以事实和自己坚强的自信心打赢了官司，增加了经验。

这儿还有个反例。

在一次射箭比赛中，一名运动员过五关斩六将进入决赛圈。更值得庆幸的是，他的对手的最后射并不理想，也就是说，他的最后一射只须在5环以上便稳操胜券了。

当他端起铁弓时，所有观众的眼睛都盯住了他，所有的照相机、摄像机也都对准了他。气氛很紧张，大家都屏住了呼吸。这名运动员开始心慌了，他被这紧张的气氛威慑住了，心理负担超出了他的承受力，他完全垮了，最后一射竟然脱靶。

❖ 实战技巧

1. 相信自己一定能取胜。

对自己说：“我能行的！”而不是：“我能行吗？”

对谈判采取积极的态度和诚意；

以现实的态度面对问题、分析问题、解决问题；

坚持自己的主张，正确的主张；

不要如履薄冰、如临大敌，动辄怀疑自己。

2. 镇静沉着，临危不乱。

谈判前的充分准备是你在关键时刻临危不乱的先决条件；

谈判中出乎意料的问题出现时要慎重考虑后再答复对方；
“请给我一些时间，我需要仔细考虑。”讲不是一句丢人的话；
不要被对方提出的各种理由迷惑；
不要匆匆忙忙做出决定；
对对方的步步紧逼，可以叫“暂停”；
不要为对方的幸灾乐祸吓倒。

总之，沉稳自信在谈判的实战阶段总是很重要的。它不仅有助于谈判的顺利进行，更有利于提高谈判者的谈判实力，谈判力的提高又反过来增强谈判的自信心，如此良性循环最终会使你的谈判走向成功。

这家公司中每一个人所拥有的惟一的工
作保证来自质量、生产率和满意的顾客。

——季·亚柯卡

■ 素质三：坦诚为本

❖ 理论基石

可以肯定地说，谈判是一种非常激烈的竞争，而且在竞争中手段多多，防不胜防。但是，无论如何谈判都要在坦诚的基础上进行。

谈判这一和平的磋商过程绝不是胁迫的代名词。谈判的协议是靠谈判者的信守来保证的，谈判者不仅要重视己方的利益并努力实现它，更重要的是顾及对方的利益。正如美国前国务卿、著名谈判家基辛格所说：“在外行人眼里，外交家是狡诈的。而明智的外交家懂得，他决不能愚弄对手。从长远的观点看，可靠和公平这种信誉是一笔重要的资产。”

确实，单从实用主义角度讲，坦诚对于一个谈判者是绝对重要的。如果你的谈判对手从心底里不信任你，那么他是不会告诉你任何重要的信息的。

❖ 点到为止

相反，当对方以为你可信赖，不仅在谈判桌上，甚至在一些私下的时间里，他也会告诉你一些无从得到的东西。例如：