

成功人生

DIY

职场新人必读

你动口 他动心

瞿翔 / 编著

广东人民出版社

言语过招如何才能不吃亏

不被人牵着鼻子走

双赢谈判有窍门

扭转逆势 说服人心 轻松开口

成功演讲 难不倒你

好口才使人生更顺遂



你动口 他动心

瞿翔 / 编著

广东人民出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

你动口他动心/瞿翔编著. —广州: 广东人民出版社,
2002.4

(成功人生 DIY 系列)

ISBN 7-218-03872-7

I. 你… II. 瞿… III. 青年修养—通俗读物

IV. D432.63-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 032841 号

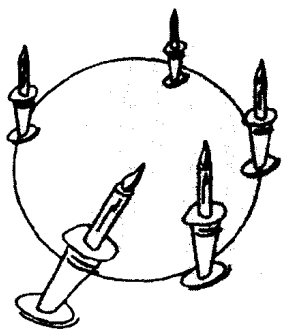
本书中文简体字版由台湾华文网股份有限公司
独家授权

版权所有 翻印必究

策划编辑	董 真
责任编辑	董 真 谢海宁
美术编辑	张竹媛
插图设计	黑玛亚工作室
责任技编	黎碧霞
出版发行	广东人民出版社
经 销	广东新华发行集团股份有限公司
印 刷	广东邮电南方彩色印务有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 32 开本
印 张	5 印张
插 页	1 插页
字 数	100 千字
版 次	2002 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-218-03872-7/D·411
定 价	12.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系。

销售热线: 020-83791084, 83790667, 83796473



前言

对于谈判的认知，一般人往往以为要正襟危坐在谈判桌前，作一场智慧的角力赛，赢的人取走一切，输的人拍拍屁股走人。而且认为谈判总是在非常正式的场所方能进行，必须隆而重之，煞有介事。

其实这些都是对于谈判的误解。真正的谈判无所不在，不断发生在生活当中、街头巷尾，无需受训也不用头銜，不管男女老幼都会，因为这是人类与生俱来的能力，连三岁小孩都懂得利用谈判得到他想要的棒棒糖。当你的需求与现实状况有差距时，谈判就应运而生；又或者，当他人的利益与你的利益互相重叠互相冲突时，谈判的需要就出现了。

远古时代的人类以物易物，互通有无，就是一

MAE92/11



种典型的谈判。人类因为懂得谈判的技巧，才能够让住在内地的人吃到海鲜，让住在海边的人品尝到山珍，让各种人的生活条件更均衡。这些都是人类利用谈判与沟通的天赋得来的。

随着人类社会不断发展，谈判的复杂程度也随之升级，从个人与个人的谈判，到企业与企业之间的协商，甚至于国与国之间的协定，不仅谈判的难度提高了，谈判的技巧也在加深。

除了国与国之间，因为牵涉全体人民的利益，需要高度技巧的外谈判以外，一般的谈判并不要求一流的口才，只要懂得抓住问题的核心，具备言简意赅的能力即可达成。谈判的目的绝不是巧取豪夺，让对方输得片甲不留，相反，谈判是一种权衡得失的艺术，就像选择婚姻的人，为了享受天伦之乐，就得牺牲单身汉的自由自在一样。

谈判并非一定要辩出个你输我赢不可，其实谈判的双方都各有得失，也许是一方取之有道，一方甘愿奉上，也可能达到一种双赢的结果，未来才有继续合作的可能。谈判往往不是为了一次的成功而满足，而是为了给今后的合作铺平道路，这就是谈判之所以“点”到为止，达到平衡点之后，绝不乘胜追击，绝不恋战的道理。

目录

无所不在的谈判

- 3/ 善于谈判使你人生更顺遂
- 6/ 从临场反应调整谈判策略
- 9/ 温和而坚定的谈判态度
- 13/ 谈判因欲望失衡而产生
- 15/ 场所是决定谈判输赢的条件之一
- 18/ 不得不提防的谈判陷阱
- 21/ 谈判应抱持不亢不卑的心态
- 24/ 双方实力与魅力的较量
- 27/ 谈判是一种让步的艺术



赢得漂亮 输得甘愿

33/谈判的基本原则——给予与获得

35/谈判双方是合作的伙伴

39/声东击西防不胜防的谈判手法

42/寻找各有得失的平衡点

44/可否在谈判开始就做出重大让步

47/何处才是恰当的妥协点

49/软硬兼施的技巧

52/没有什么谈判是无法突破的

做好谈判前的热身运动

57/如何做好谈判前的准备

60/让头脑灵光的临阵预演

63/先人一步就等于成功了一半

65/做好谈判前的疏通联络工作

68/擅长沟通者的人格特质

71/含泪耕耘微笑收割

73/找对人谈对事

76/决定谈判成败的第二号人物

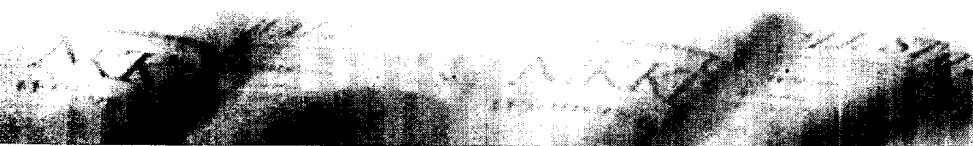
78/抓住关键人物的谈判要领

挽回颓势的谈判策略

- 83/适当运用自我展示的谈判技巧
- 86/直觉谈判法
- 89/委托代理人突破谈判难关
- 92/通过中间人打开谈判僵局
- 94/抓住对方的心是成功的保障
- 97/大处着眼小处着手
- 99/掌握谈判的两个关键时刻
- 102/无懈可击的说服力
- 105/如何渡过礁石暗藏的谈判之河

让谈判加分的要素

- 111/成功谈判三要素
- 113/微笑面对谈判对手
- 115/良好的形象如同优良的品牌
- 117/言简意赅比口若悬河更具说服力
- 120/狂轰滥炸的推销是下下策
- 121/言谈举止决定谈判成败
- 123/谈判时尽量不要做笔记





125/诱导对方说出谈判筹码

127/重视表情和动作透出的信息

谈判的原则与禁忌

133/原则性问题绝不让步

135/让问题的症结点曝光

137/难度较高的电话谈判

138/不要在电梯或洗手间交换情报

141/谈判贵在沉稳

143/胜利由阶段性成功累积而来

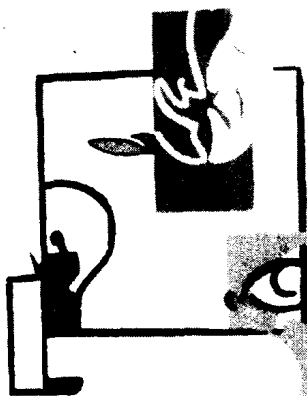
144/谈判结束后应立即退场

146/回击专业术语的技巧

148/积极思考，多种角度看问题



无所不在的谈判



生活中离不开谈判
凡有求于他人时就需要进行交涉
在不伤和气的情况下
维护自身权益
在理性友好的气氛中洽商合作
就是谈判的精义所在

原书空白页

善于谈判使你人生更顺遂

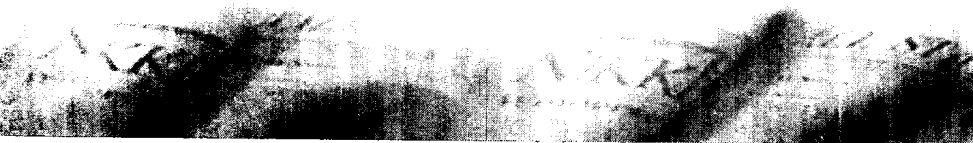
在人类社会，无论个人、企业还是国家，要想打破成见的樊篱，开拓一番天地，没有谈判沟通交涉的能力作为后盾是行不通的。

先从国家间的协定谈起，当国与国之间的利益出现冲突时，几乎都要通过谈判来协调。有时是订定堆砌着华丽辞藻的协定，玩弄条约文字游戏，或是强国对弱国诱之以利的怀柔政策；也有轮番上阵的拖延战术……总之，为了维护国家利益，外交家们无不费尽心机在谈判桌上和对方周旋。

企业亦同，各种生意场合均需要谈判协商，能够有效地与客户进行谈判与沟通的企业，经营成效一般都不会太差。

人的一生，几乎都是在谈判中建立和发展人与人之间的关系。如果能在这方面处理得尽善尽美，那么人生一定是丰富多彩的。

如果说人类的一切活动，归根究底都源于人与人之间的竞争与妥协，其实一点都不为过。





正因为如此,在地球村的概念逐渐形成,人与人之间的距离逐渐缩短的今天,为了达到预期的目标,如何进行有效的谈判,就成了必须认真探讨的课题。可以想见,毫无沟通协调能力的人,处于今日的社会是相当吃亏的,想实现自己的愿望也格外困难。

谈判技巧随处都用得到,小至孩童伸手向父母要零用钱,也需要运用恰当的谈判技巧才能如愿。能够获得父母师长首肯,得其所需的孩子是机灵的小孩;能从银行中顺利借到自己所需款项的大人,则是具有谈判能力的人。善于谈判者连房租都可以缴得比别人少,买东西也会比别人便宜,总能得到更多的好处。只有善用谈判技巧才能够在社会中左右逢源,如愿以偿。

因缺乏娴熟的沟通技巧导致谈判失败,而不能实现自我理想的事例,在现实生活中比比皆是。虽然人们常说“失败为成功之母”,但这取决于当事者在日后的生活中,是否记取了教训。那些因裁员而失业的人要再度谋职时,所应对的面试,实际上就是一个谈判的过程。如果应试者对谈判技巧一窍不通,其资历与能力便无法得到主考人的认可,那么求职的过程必定是一波三折。

恋爱及婚姻对每一个人来说,都是绝对不能马



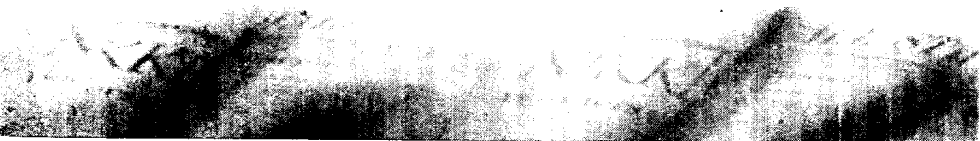
虎草率的，两者也可以说是人生中最重要谈判。终身伴侣的选择一旦失当，就会在精神、经济、生活等各方面为当事人带来难以估量的损失。反之，只要婚姻美满，未来的生活即会充满甜蜜与温馨。人生的选择当然也带有运气的成分和个人的特质，但谈判能力的优劣也是重要的因素。

不过，话又说回来，在结婚的谈判中获得成功，并不能保证往后的日子定能相安无事，因为夫妻之间的谈判仍将继续下去，须知人生的每一天都要谈判，直到生命終了。

当你环顾四周与你终日相处的同事，不难发现有些人十分健谈，和任何人都能相处融洽，许多人也都对他抱有好感，这种人在商务往来上通常也表现得十分出色。“那家伙真是八面玲珑，无往不利。”人们往往对他称道有加，都想知道此人处世的秘诀何在。认真探讨起来无非就是擅长谈判，与人沟通的时候，能够迅速进入别人的内心世界。

在同一家公司上班，每个人交友的机会都是均等的，但交往的结果却大异其趣，有些人就是能够赢得对方的信任与友谊，而另一些人只能和别人维持点头之交。

“那个人真不会做人！”有些人被旁人这样议





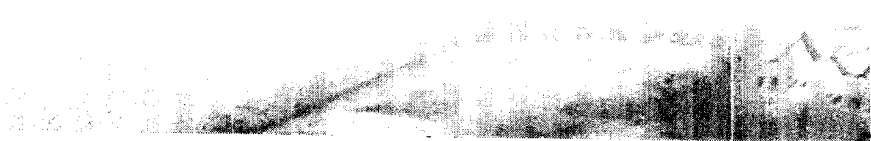
论着。这种人做什么事都容易与别人发生摩擦，人际关系弄得紧张兮兮，在工作岗位上也常引起上司和同事的不悦；但若是以好好先生自居，又容易遭人利用，总是处于吃亏的一方。如果从旁认真观察，即可得知他们都有不擅谈判的缺点。“他倒是一个好人，但……”从人们既同情又无奈的语气中，我们会发现这类人常在人际关系上不得要领，因而成为人人避之惟恐不及的人物。

这个世界虽然不是到处都有坏人，但仍然暗藏着许多无法预料的圈套，如果不具备谈判的能力和智慧，随时都可能落入别人设下的陷阱之中。

或许有人认为正直的人无需要手段。如果你自认为睿智且练达，那么大可不必理会本书的建议。但如果你只是一介智商平平的普通人，那么，就必须使自己练就看透别人意图，通过谈判免除灾难的抗风险能力。

从临场反应调整谈判策略

如果你身为上班一族，可以看看自己处于下列



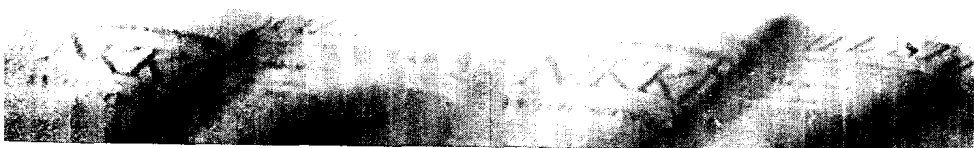
的何种状态，来评估你的价值与沟通能力，以及衡量将来是否具有成功的潜质。这些都与学历或职位的高低无关。

在工作中，如果你经常处于以下状态，那么你能否成功就是一个大问号了：成天面对大量问题，而这些问题持续累积无法处理；负担超过自己能力范围的工作，每天疲于奔命；不能化解和上司之间长期存在的隔阂。

反之，如果你处于如下的状态，那么成功就指日可待了：充分运用他人的能力来解决自己面临的问题；不接受超出自己能力范围的工作，万不得已承担下来，就寻找有能力者一起来克服这个难题；与上下级关系融洽，无论负责什么工作，一方面能发挥团队合作精神迅速完成，一方面又能和上级保持良好关系。

每一位成功人士都有一个共同点，那就是能够巧妙地借用他人的能力及经验。专业分工的社会中，能够独自完成的工作可说少之又少，通常都需要通力合作，才能顺利完成。而要取得他人的协助，积极有效的对话与谈判是必备要件。

对于每天必须上紧发条的上班族来说，天天都得面对来自各方面令人不快的压力和难题，只有毫





不退缩地通过谈判与沟通来解决问题，才能充分展现潜在的能力。

虽然工作中的重大难题偶尔才会出现，但即使是平时出现的小问题，也绝不能置之不理。就如同花园里的杂草一样，一旦阳光养料充足，杂草的生长就越发茂盛，问题也会越积越多，越长越大。如果把解决问题比喻为割除杂草，谈判高手就是“扫除障碍的高手”。

每个地方，通常都有不同个性、才能的人在一起工作。每个人都按自己的贡献和成绩获取相对的酬劳，但因每个人的期望值有所不同，难免会发生各种冲突。企业与企业的竞争更是如此，各公司都在设法吸引顾客，增加赢利，于是就出现了各种讨价还价的谈判场合。善于谈判的人因其出色的交涉能力，自然被视为工作能手，而成为组织中的佼佼者。

对于一般的上班族来说，工作调动也是免不了的，身为公务员或公司职员，人事变动就等于是转换跑道。无论前途如何，对于转任新职的人来说，新的命运正在等待自己，必定为你带来新的考验，这时你就更需要高明的谈判能力。

除了工作变动之外，人生的道路还会有无数个