

# 縱橫捭闔

——哈德濟別來



哈德濟別來

99  
F715  
655  
乙

管理精英文库  
70

# 纵横捭阖

——哈佛谈判术

张丽 编著

XH30915

人民中国 出版社

# 目 录

---

## 商务谈判的成功战略

### 一、寻找对手 ..... (3)

- 建立对手档案 (3)
- 寻找新客户 (4)
- 珍视自报家门者 (4)
- 勿忘牵线者的功劳 (5)

### 二、勇下战书 ..... (6)

- 商谈前哨战 (6)
- 时间适宜 (8)
- 地点恰当 (9)

三、准备应战 ..... (11)

- 调整心理 (11)
- 重视服饰 (12)
- 勿忘必需品 (13)

四、初逢对手 ..... (14)

- 交换名片 (14)
- 保持适宜的态度 (15)
- 重视礼节 (16)
- 勿轻视寒暄 (18)

五、展开战势 ..... (19)

- 制造气氛 (19)
- 应对客户 (21)

六、胜利在望 ..... (22)

- 良机莫失 (23)
- 捕捉信号 (25)
- 投石问路 (27)

七、收兵回营 ..... (29)

结束商谈须知 (29)

事后处理 (34)

八、正确对待谈判的失利 ..... (37)

作好第二回合准备 (40)

如何处理不能如期交付的货物 (42)

克服恐惧心理 (45)

九、巩固战果 ..... (47)

## 商务谈判技巧(一)

打中靶心 (53)

以虚度实,跨越话题 (54)

少说多听 (56)

以退为进 (57)

蒙混视线制造烟幕弹 (59)

对症下药 (60)

用幽默来把僵局打破 (62)

· 纵横捭阖——哈佛谈判术 ·

- 激将法的妙用 (65)
- 沉着答复因势利导 (67)
- 旁敲侧击 (70)
- 突破警戒线 (72)
- 敲敲自己的商业脑瓜 (73)
- 就得无事生非 (74)
- 中庸之道真绝 (76)
- 主动让步引诱对方是必要的 (78)
- 吹毛求疵击中要害 (79)
- 俗语可亲 (81)

## 商务谈判技巧(二)

- 引经据典借助名人 (87)
- 避开问题巧妙搪塞 (88)
- 仗无把握切莫开战 (89)
- 促膝谈心分担困难 (92)
- 假痴真辨使对方平静 (94)
- 描绘一幅成功前景图 (95)
- 使对方恢复责任心 (97)
- 先顺后逆后发制人 (98)

- 三思而后行 (100)
- 开诚布公晓以大义 (102)
- 诱敌深入引其入彀 (103)
- 先恭维后陈述理由 (104)
- 嬉笑怒骂皆成文章 (106)
- 先肯定后要求 (108)
- 夸大谬误削弱对方 (109)
- 爱之深, 责之切 (110)
- 条条大路通罗马 (112)
- 使对方接受 (114)
- 隐瞒自身缺陷 (116)
- 以说话和动作的速度赢得主动权 (117)
- 最后摊牌 (119)
- 突然沉默 (120)
- 对失误若无其事 (121)
- 虚拟失败 (122)
- 善意批评对方而获信赖 (123)
- 注意说话神态 (124)
- 指桑骂槐 (125)
- 转移对方注意力 (126)
- 假设第三者来改变对方态度 (127)
- 巧妙的自欺欺人 (128)

· 纵横捭阖——哈佛谈判术 ·

- “套近乎”来缩短距离 (129)
- 使说服的对象成为说服者 (130)
- 减轻对方难堪 (131)
- 摧毁对方拒绝心理 (132)
- 让对方感到“欠人情” (134)
- 不知不觉中提高参与意识 (135)
- 摆出让步姿态 (136)
- 以反面情报增加可信度 (137)
- 轻描淡写让对方良心受谴责 (138)
- 让对方别无选择 (140)
- 化解对方防御心理 (141)
- 利用对方特长使之就范 (142)
- 使对方把“偶然”认作“命运” (144)
- 制造共同的假想敌人 (145)
- 自言自语使对方察觉自己过失 (146)
- 故意道破自己缺陷 (147)
- 巧妙避开对方追究 (148)
- 先满足其生理需求,来减弱其攻击力 (149)
- 让对方发泄再轻易击倒他 (150)
- 作过分称赞使其局促不安 (151)
- 把对方当作代言人来削弱抵抗力 (153)
- 粉碎整体意见 (154)



- 使对方认为其要求过分 (155)
- 用基本问题搪塞具体要求 (156)
- 故意否定己见让对方赞同 (157)
- 巧妙回避对方紧急要求 (158)
- 以道歉方式阻止对方抗议 (160)
- 先发制人取得心理优势 (161)
- 分散抨击目标 (162)
- 二者择一使对方早作决断 (163)

### 商务谈判技巧(三)

- 以赞美引起人们好感 (167)
- 反客为主互换角色 (168)
- 虚拟失败鼓舞士气 (172)
- 迎合顾客需求心理 (173)
- 事先练习说话技巧 (174)
- 有的放矢雪中送炭 (176)
- 以愚掩智大智若愚 (178)
- 只问不说简单扼要 (180)
- 巧用电话增进感情 (181)
- 注意调整语气声调 (182)

· 纵横捭阖——哈佛谈判术 ·

- 因人而异以礼相待 (183)
- 避逆取顺变换角度 (184)
- 以热忱赢得顾客赏识 (187)
- 使对方联想促成生意 (189)

## 商务谈判技巧(四)

- 诱发冲动 (193)
- 以最小单位适时报价 (194)
- 以简短谈话谋成功 (196)
- 诚挚相待赢得顾客 (197)
- 避免激怒顾客 (199)
- 拐弯抹角间接说明 (202)
- 以廉价物替代对方要求 (203)
- 将商品好处具体化 (205)
- 转换话题迂回变通 (206)
- 大胆向顾客作保证 (208)
- 证明自己价格合理 (211)

## 商务谈判的禁忌

### 一、谈判调查中的禁忌 ..... (215)

- 不知己, 低估或高估自己的谈判实力 (215)
- 不知彼, 对对方单位的情况毫无所知或知之甚少 (216)
- 对市场行情和谈判内容不了解、不熟悉 (217)

### 二、谈判计划中的禁忌 ..... (219)

- 谈判计划冗长、混乱、复杂、僵硬 (219)
- 谈判目标中的禁忌 (220)
- 谈判目标保密不严, 事先泄密 (222)

### 三、谈判小组中的禁忌 ..... (223)

- 谈判小组的规模太大或太小 (223)
- 小组领导人不理想 (224)
- 谈判小组与筹备小组不能有效的合作 (225)

### 四、谈判开始阶段的禁忌 ..... (226)

- 在建立恰当的洽谈气氛之前就迅速进入实际性洽谈 (226)
- 个人形象差 (227)

· 纵横捭阖——哈佛谈判术 ·

- 对双方的权力分配处置失当 (228)

五、摸底阶段的禁忌 ..... (229)

六、报价阶段的禁忌 ..... (232)

- 开盘价过低或者过高 (232)
- 报价时犹豫含糊 (234)
- 回价方要求对方解释报价的原因,并急于还价 (235)
- 进行报价解释时主动作答,用文字表达 (236)

七、磋商阶段的禁忌 ..... (236)

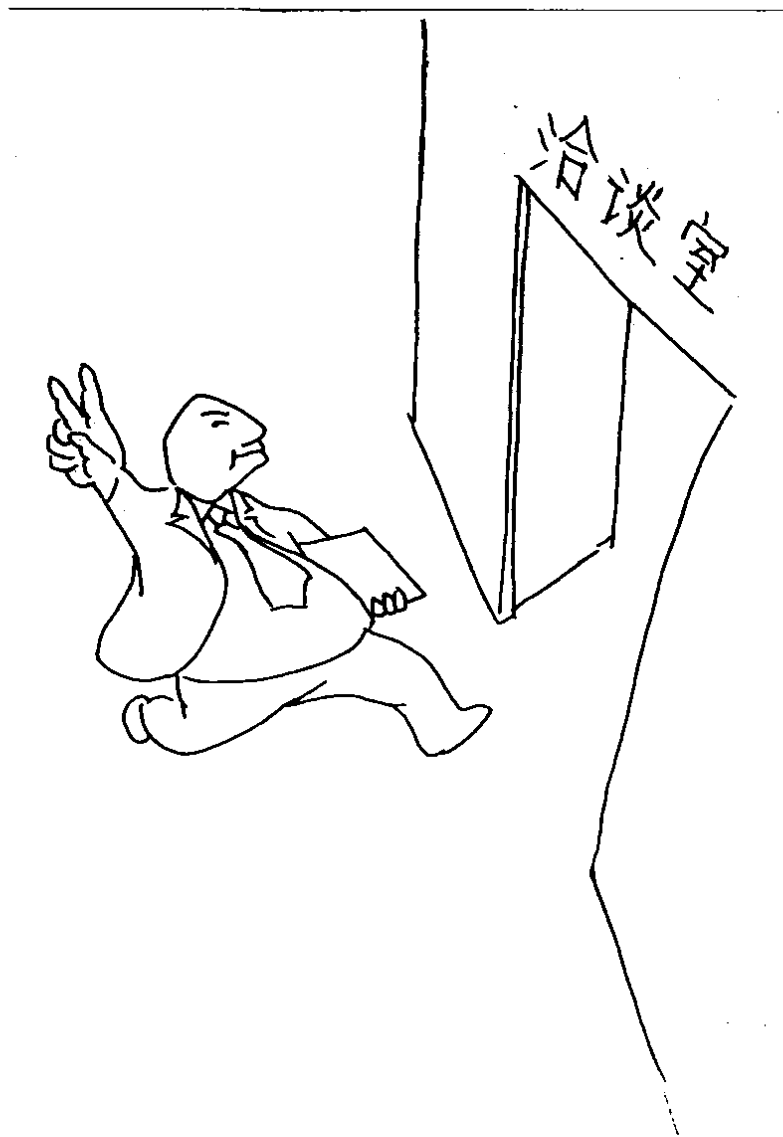
- 臆测对方的观点和动机,对对方的答复加以评论 (236)
- 让步速度太快、幅度太大 (238)
- 出现僵局时的禁忌 (240)
- 时间期限上的禁忌 (243)

八、交易达成阶段的禁忌 ..... (245)

- 交易结局即将明朗的禁忌 (245)
- 最后一次报价的禁忌 (247)
- 成交协议的起草和签定时禁忌 (249)
- 庆贺谈判成功时的禁忌 (250)

《纵横捭阖——哈佛谈判术》

# 商务谈判的 成功战略



一个人,如果连说服自己的意志力都没有,又如何去说服对方呢?

---

## 一、寻找对手

---

商场意味着竞争和挑战，在商场中，不能充当“和平使者”，而需要有“好战精神”。积极努力地寻找发现对手，是首要的一步，否则，纵使枪明剑亮，而英雄无用武之地，便会生锈腐蚀。寻找对手可以有多种途径。

### 建立对手档案

你所寻觅的对手，可能很多，你最能有利可图的，便是你的劲敌。再考虑其他因素，建立严密的对手档案十分必要，因为任意而无计划性的行动，结果都是事倍功半，甚至徒劳无功。

订立计划要从大至小地进行，先建立月计划，如预期目标，访问的对象；其次建立周计划，包括访问哪家公司，周一至周六的工作内容；然后建立一天的工作计划。订立计划时，有几个问题必须考虑，首要的是访问对象成交的可能性。如果可能的概率很小，您又何必枉费唇舌呢，还有诸如道路的顺序，初次访问和再访问的差别，对方是否方便等等。

这样一份对手档案,使您的唇舌之箭有的放矢,为舌战打下基础。

### □ 寻找新客户

在能力所及的条件下,客户越多,对您越有利,此时“韩信将兵,多多益善”。

某位名片印刷者,便善于抓住“新”。他每天注意报载上的人事变动,组织改革,只要有人变更职务,他立刻推销自己的产品,结果生意兴隆。

寻找新客户需要各种手段,可以突然造访,口中言道“多个朋友多条路”,便可能找到客户。现代社会中,电信发达,消息灵通,你可以用电话联系,可以从报纸、杂志中找出适当的人,利用同学录,电话等充分寻觅。可以通过各种团体如商会等,在餐厅,香烟摊等购物时,也不要错过寻找的机会。这样“广交天下客”,怎能不兴旺。

### □ 珍视自报家门者

有时,会有买主自己找上门来,这确是求之不得的良机,心中会有那种“这么多同行业中,您挑上了我们”的成就感,于是“相逢何必曾相识”,一见如故。

但是,毕竟是“对手,如果一味大意,便会“大意失荆州”。如果在电话中交谈,要确认对方的地址、姓名、电话号码,说话



时不要太啰嗦,这样会引起对方的戒心,心里曰“是不是急于脱手啊?”当对方问到价格及库存量时,有一句话,一定要慎言。不要急于说“见面再谈”,这样会引起对方的不快。电话结束,千万不要吝惜说“谢谢您的合作”。如果是去面谈,要注意带好样品。访问前,先和领导,机关部门协调布署好,以免买主突然同自己一同返回公司时措手不及。见面时,要说“谢谢您的合作”,即使没有预期的顺利,买卖不成情义在,“谢谢”二字还是要说的。

#### □ 勿忘牵线者的功劳

很多时候,牵线搭桥的人是功高无量。“媒人”历来是人们所重视的重要角色。而且与“媒人”的关系越密切,可信度便越高,成功的可能性便越大。按成功的可能性大小,“媒人”的介绍有多种。

(1)同行的介绍,这是最为热情的,介绍人陪同你到访问处,亲自见面。

(2)利用餐会、聚会。介绍人将双方邀来介绍认识。

(3)电话介绍、介绍人通过电话告诉对方。

(4)介绍信或名片介绍。写明“兹介绍吾友×××请惠予接见”。对方会不看僧面看佛面。但是名片介绍不如介绍信正式。

因此,“媒人”的作用不可轻视,他们可能要你开拓一片广