

二十一世纪口才艺术丛书



# 谈判口才艺术

*Tanbankoucaiyishu*

编著 吴秀红

时代文艺出版社

二十一世纪口才艺术丛书

# 谈判口才艺术

吴秀红 编 著

时代文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

二十一世纪口才艺术/吴秀红主编. —长春:时代文艺出版社, 2001. 1

ISBN 7-5387-1498-7

I 二... II 吴... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 84574 号

二十一世纪口才艺术丛书·谈判口才艺术

---

编 著:吴秀红

责任编辑:张四季

责任校对:张四季

装帧设计:吴 波

出 版:时代文艺出版社

(长春市人民大街124号 邮编 130021 电话 5638648)

发 行:时代文艺出版社

印 刷:长春市利源彩印厂

开 本:850×1168 毫米 32 开

字 数:180 千字

印 张:10

版 次:2001 年 5 月第 1 版

印 次:2001 年 5 月第 1 次印刷

---

书 号:ISBN 7-5387-1498-7/1·1445

定 价:115.20 元 (全套 9 册 12 80 元/册)

# 前言

这是一套《二十一世纪口才艺术》丛书，共推出九部。

什么是口才？简单地说，口才就是口语表达的才能，或者说是口语表达的艺术和技巧。具体地说，口才就是在各种口语交际实践活动中，表达主体运用准确、得体、恰当、有力、生动、巧妙、有效的口语表达策略，达到特定的交际目的，取得圆满交际效果的口语表达的艺术和技巧。但是，在现实生活中，有些人却误解了口才的内涵，他们或将巧舌如簧、耍嘴皮子，或将夸夸其谈、哗众取宠，或将强词夺理、无理诡辩与口才联系在一起，或片面认为口才只是口语表达的方式、方法。这就与口才的真谛大相径庭了。口才实际上是一门综合性的学问，是一门艺术。一个具有卓越口才的人，往往同时具有敏捷的思维、清晰的思路、渊博的知识、出众的智谋、机警的反应、高超的口语表达艺术，尤其是具有良好的心理素质。这些也是口才作为一门艺术的集中反映。

回顾人类社会发展的历史，就会发现，口才在社会发展和人的自身发展中的作用是不容置疑的。古语说得好：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”在漫长的社会发展进程中，口

才作为一门艺术，被天下学者、志士趋之若鹜，沉醉于其中。涌现了无数个著名的演说家，如我国古代的盘庚、苏秦、张仪等一大批凭“三寸不烂之舌”而“一言可以兴邦”的杰出游说家，留下了许许多多脍炙人口的千古佳话。农民起义的领袖们，也是运用口才来动员和组织群众的。据《史记·陈涉世家》中记载：陈胜揭竿而起时，就号召说：“公等遇雨，皆已失期，失期当斩。借第令毋斩，而戍死者固十六七。且壮士不死即已，死即举大名耳，王侯将相，宁有种乎！”就是在陈胜这番话的鼓动下，爆发了中国历史上第一次农民起义。在西方社会，演说雄辩之风相当盛行。如在古希腊和古罗马，人们把演说作为一种享受。那时，演说家比文学家占有更显赫的社会地位，论辩术成为一切高尚生活不可缺少的因素和“装饰品”。到了近现代社会，演说更是成为各国社会名人的一个显著特征。像马克思、列宁、林肯、丘吉尔、戴高乐、孙中山、毛泽东、周恩来、鲁迅、闻一多等都是当时杰出的演讲家，留下了许多令后人反复传颂的佳作。

现在，人类社会已经步入了二十一世纪，进入了知识经济时代。竞争越来越激烈，人们的生活节奏日益加快，活动空间越来越大，由此而带来的人与人之间的交往也比过去任何时代都更频繁、更紧密，口才在社会发展和人的自身发展中的作用越发重要起来。第二次世界大战以后，西方一些人曾将舌头和原子弹、金钱并提，称之为“三大威慑力量”；现在，又将舌头与美元、电脑视为人们赖以生存和竞争的“三大战略武器”。这就足以证明口才的

地位和作用已被推崇到何等惊人的高度！

实际情况也是如此。我们大家都知道，美国的总统竞选，与其说是各万势力的较量，不如说是竞选总统者个人演说才能的“大比拼”，最后胜利者的演讲能力和口才水平都是令人称道的。在我们的日常生活中也是这样，我们随时都可以看到，那些能在各种场合充分地展示自己才智、才学、才华的人，恰恰是那些能说会道、能言善辩、伶牙俐齿、出口成章的人。为什么？一个最根本的原因就是由于他们有一副好的口才！当今社会，竞争越来越激烈，生活在这个社会里，我们怎样才能轻松自如地在工作中交谈、在政治上辩论、在学术园地里争鸣、在经济战场上驰骋，在生活中尽情地挥洒和展现自己的才华，真正地去体现自我、实现自我。做到这些，除了应具有丰富广博的知识外，还要有把知识表达出去的才能，也就是要有一个能把自己的知识“送”出去的口才。一个人即使是满腹经纶，但是却木讷寡言，可谓“茶壶里的饺子——有货倒不出来”，这样的人是极不容易在社会中存在和发展的。因为他们不善于去表现和“推销”自己，就不可避免地会失去很多机会。

由此可以看出，口才不仅在社会发展中具有重要作用，而且也是现代人所必须具备的能力之一。然而，优秀的口才不是与生俱来的，它依赖于我们每个人后天的刻苦学习和锻炼。为此，我们组织部分学者编写了这套《二十一世纪口才艺术》丛书，希冀通过我们的努力，能够为大量有志于提高和强化自己口才修养的读者以帮助。

本套丛书共分为九个部分，包括《演讲口才艺术》、《社交口才艺术》、《论辩口才艺术》、《应变口才艺术》、《情恋口才艺术》、《家庭口才艺术》、《幽默口才艺术》、《谈判口才艺术》、《口才训练艺术》。在这套丛书中，我们力求从口才艺术的各个方面给广大读者提供帮助，其中既有一般性的介绍，也有专门性的分析，还附有一些实例。相信读者一定能从这套丛书中学到许多有关口才方面的知识及进行口才训练的方法和技巧，从而更加适应现代社会的需要。

本套丛书的编写，我们力求坚持理论与实践、原理与技能、继承与开创、普及与提高有机结合的原则，坚持简明实用，深入浅出，通俗易懂，可操作性强这样的指导思想。但是由于我们的水平所限，在有些方面做的还不够，还不能做到精益求精。为此，希望广大读者能够给予批评指正。

另外，我们在编写这套丛书的过程中，借鉴、吸收、摘录了大量其他学者的思想和研究成果，恕不能一一列出。在此表示歉意和感谢。

编 者

2001 年 1 月于长春

# 目 录

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第一章 谈判活动概述</b> .....     | 1  |
| 谈判的定义 .....                 | 2  |
| 谈判的构成要素 .....               | 3  |
| 谈判的主要特征 .....               | 7  |
| 谈判的分类 .....                 | 9  |
| 谈判的基本原则 .....               | 17 |
| 谈判的程序 .....                 | 26 |
| <b>第二章 谈判前的准备</b> .....     | 37 |
| 搜集信息资料 .....                | 38 |
| 确立谈判目标 .....                | 42 |
| 拟定谈判计划 .....                | 43 |
| 制定谈判策略 .....                | 45 |
| 选择谈判时间 .....                | 47 |
| 选择谈判地点 .....                | 49 |
| 配备谈判人员 .....                | 52 |
| 谈判准备实例 .....                | 56 |
| <b>第三章 谈判用语的原则和要求</b> ..... | 58 |
| 谈判离不开语言 .....               | 59 |
| 谈判语言的涵义 .....               | 66 |
| 谈判用语的一般原则 .....             | 67 |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 谈判语言的分类 .....                | 73         |
| 谈判中的常用语言 .....               | 86         |
| 影响谈判用语的主要因素 .....            | 91         |
| 谈判语言的一般要求 .....              | 92         |
| <b>第四章 现实中的不同谈判风格 .....</b>  | <b>94</b>  |
| 理智型谈判风格 .....                | 95         |
| 情绪型谈判风格 .....                | 98         |
| 意志型谈判风格 .....                | 101        |
| 中间型谈判风格 .....                | 103        |
| 美国人的谈判风格 .....               | 105        |
| 英国人的谈判风格 .....               | 107        |
| 日本人的谈判风格 .....               | 109        |
| 德国人的谈判风格 .....               | 112        |
| 法国人的谈判风格 .....               | 115        |
| 韩国人的谈判风格 .....               | 117        |
| 印度人的谈判风格 .....               | 118        |
| 俄罗斯人的谈判风格 .....              | 119        |
| 北欧人的谈判风格 .....               | 120        |
| 中东人的谈判风格 .....               | 122        |
| 非洲人的谈判风格 .....               | 124        |
| 意大利、葡萄牙、西班牙人的谈判风格 .....      | 125        |
| <b>第五章 谈判口才表达的一般技巧 .....</b> | <b>128</b> |
| 谈判口才的倾听技巧 .....              | 129        |
| 谈判口才的提问技巧 .....              | 141        |
| 谈判口才的应答技巧 .....              | 153        |
| 谈判口才的述说技巧 .....              | 167        |
| 谈判口才的论辩技巧 .....              | 178        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>第六章 谈判口语的表达艺术 .....</b>   | <b>187</b> |
| 谈判中的寒暄艺术 .....               | 188        |
| 谈判中的幽默艺术 .....               | 194        |
| 谈判中的说服艺术 .....               | 203        |
| 谈判中的拒绝艺术 .....               | 215        |
| 谈判中的赞美艺术 .....               | 224        |
| 谈判中的模糊语言艺术 .....             | 233        |
| 谈判中的委婉艺术 .....               | 238        |
| <b>第七章 谈判中的语言与谋略技巧 .....</b> | <b>246</b> |
| 针锋相对法 .....                  | 247        |
| 步步为营法 .....                  | 250        |
| 激将法 .....                    | 251        |
| 循循善诱法 .....                  | 254        |
| 引蛇出洞法 .....                  | 256        |
| 情感圈套法 .....                  | 258        |
| 软硬兼施法 .....                  | 259        |
| 探测虚实法 .....                  | 260        |
| 意向引导法 .....                  | 261        |
| 虚张声势法 .....                  | 262        |
| 比喻论证法 .....                  | 264        |
| 制造优势法 .....                  | 265        |
| 巧用语境法 .....                  | 267        |
| 迎合心理法 .....                  | 268        |
| 舍小求大法 .....                  | 269        |
| 自我应变法 .....                  | 270        |
| 吊起胃口法 .....                  | 272        |
| 最后通牒法 .....                  | 275        |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 声东击西法 .....                | 278        |
| 数字游戏法 .....                | 279        |
| 以退为进法 .....                | 283        |
| 以怒制蛮法 .....                | 284        |
| 假设陷阱法 .....                | 285        |
| 棉里藏针法 .....                | 287        |
| 借重权威法 .....                | 289        |
| 例证反证法 .....                | 291        |
| 智用谎言法 .....                | 293        |
| <b>第八章 谈判者的素质与修养 .....</b> | <b>297</b> |
| 具有良好的思想品德素质 .....          | 298        |
| 具有广博的知识和必备的专业素质 .....      | 299        |
| 具备优秀的意志品质和心理素质 .....       | 301        |
| 具有快速思维能力和应变能力 .....        | 306        |
| 具备良好的口语表达和文字表达能力 .....     | 308        |

# 第一章 谈判活动概述

谈判是一种语言活动，它是各类组织和公众为了满足某种需要，解决彼此之间的矛盾和争议而采取的沟通活动和协调手段。随着现代文明社会的不断进步，谈判的地位和作用日益突出：一方面谈判在官方频繁进行，正在减少或逐步取代原有诉诸武力的政治态势，从对抗走向对话；另一方面，谈判在民间也在不断地扩展深化，人们用它来处理个人之间关系、企业之间关系以及公私之间的关系，以维护自己的权益。现实生活中一般意义上的谈判，大家并不陌生，但要想进行一场成功的圆满谈判却不是件轻而易举的事情。

## 谈判的定义

人们给谈判下的定义较多，虽没有本质上的不同，但就其内涵和外延来看，却存在着明显理解上的差异。例如，在西方，较正式的会谈用 Negotiation，较为随便的会谈用 Talks，但都被称作谈判，二者之间并非不可替代。而东方的所谓谈判，则仅限于 Negotiation，与 Talks 之间有一条不可逾越的鸿沟。在汉语言中，“谈判”一词也有不少的近义词，如“洽谈”、“会谈”、“会晤”、“商谈”、“对话”、“磋商”等。这些词语的含义都很接近，但其差别也较明显。例如，“洽谈”一词，《现代汉语词典》解释：“洽”是“和睦”、“协调”、“广博”之意，“洽谈”，即为广泛、和睦的对话。而“谈判”一词，除含有“对话”一层意义外，还包括有“评判”一层含义，并且在整体词义中，后一层含义显得更为重要。如果将“洽谈”与“谈判”加以比较，“洽谈”更偏重于“和睦与协调”，更多地承认分歧的存在，也较多地寓含有“轻松、灵活”的成分。而“谈判”则更多地强调“对分歧的评判”，强调对话结果的获取。

上述种种，仅是作语义学的考察。如果对“谈判”这一概念的内涵与外延进行定义研究，我们就会发现，关于“谈判”的界定，目前国内外尚处于

众说纷纭的状态。但综合起来看可以认为，所谓谈判，即具有利害关系的各方为谋求一致，充分运用情报、权力、智谋、勇气和策略而进行协商洽谈的沟通协调活动。这个过程分为谈和判两个部分。谈，就是各方详细阐述自己对现存问题的种种看法，充分说明自己对己方所应承担的责、权、利的意见，明确表达自己所要达到的目标。判，就是对各方必须承担的责、权、利和有关的义务，达成一致的看法并加以确认。

谈判范围相当广泛，它涉及到传统和当代的许多科学领域。比如，社会学、心理学、公共关系学、口才学、贸易学、市场学、政治学、历史学，等等。谈判中每一个需求满足的愿望，每一项寻求满足的需要，都可以成为激发人们展开谈判的潜因。现实生活中，个人和组织经常会因为一些事情与他方进行谈判，因此，必须驾驭谈判的策略和艺术，从而取得谈判的成功。

## 谈判的构成要素

谈判作为一种协调往来关系的沟通交际活动，它是一个有机联系的整体。一般地说，任何一项谈判都由四个基本要素构成：即谈判主体、谈判客体、谈判的目的以及谈判的结果。只有完全具备这四个基本要素，才能构成完整的谈判活动。

### 1. 谈判主体。

谈判活动一定要有主体，即谈判的当事人。因为谈判总是在人的参与下进行的。谈判的当事人可以是双方，也可以是多方。谈判活动归根到底是谈判人员为着各自的目的或需要进行的一场语言心理战。古今中外，成功的谈判不胜枚举，失败的谈判也数不胜数；有的谈判在轻松愉快的气氛中就达成了互惠互利的协议，有的谈判则在紧张压抑的状态中马拉松式地拖延着……所有这些，一方面固然与谈判议题有关，但另一方面，这与谈判主体即谈判人员的素质和修养也是息息相关的。例如在1972年以前的15年里，中美大使级会谈共进行了134次，全都毫无结果。中美之间围绕台湾问题、归还债务问题、收回资产问题、在押人员获释问题、记者互访问题、贸易前景问题……，进行了长期的、反复的讨论与争执。谈判一旦出现这种局面，就是对参与谈判各方的智慧、胆识、应变能力和原则性的全面考验，很多谈判老手此时也很难施展才华。因此，能破“怪圈”而又取得谈判成功的人，堪称谈判能手中的大师了。或许很多人都经历过各种各样的谈判，但成功的谈判家毕竟为数不多。在现代社会生活中，为了实现成功圆满的谈判，谈判人员应当具备多方面的良好素质与修养，比如，充满自信、刚毅果断，有理有节，精明机智，豁达大度，深谙专业，知识广博，能言善辩，如此等等，都是每个优秀的谈判人员所需要具备的。

## 2. 谈判客体。

谈判的议题及内容即为谈判的客体。所谓谈判议题，就是指在谈判中双方所要协商解决的问题。这种问题，可以是立场观点方面的，也可以是基本利益方面的，还可以是行为方式方面的。

一个问题要成为谈判议题，大致上需要具备如下条件：一是它对于双方的共同性，亦即这一问题双方共同关心并希望得到解决的，如果不具备这一点，就构不成谈判议题。二是它要具备可谈性，也就是说，谈判的时机要成熟。在现实生活中，本该坐下来谈判的事，一直未能真正去做，这主要就是因为谈判的条件尚未成熟。这样的情形是不少见的，谈判时机的成熟是谈判各方得以沟通的前提，当然，成熟的时机也是人们经过努力而可以逐步达到的。三是谈判的议题必然涉及双方或多方的利害关系。

如，一家香港旅行社在与我们谈判租赁经营“昆仑号”旅游船的价格上，我方洽谈人员事先根据有关部门的内定价格给港方客商报价，开价很死，这位港商还了三次价，要求我们降低租价。但因我方洽谈人员没有让步，谈判陷入了僵局。港商认为已经连加三次价，你们连半步也不退，希望我方无论如何也要做点让步。为了促成协议，我方改变初衷，也学会了灵活，作了适当降价，双方终于达成了一致协议。

从上述事例可以看出：双方进行谈判彼此都要

有利可图才谈得拢，亏本的买卖谁也不会干。如果我们不了解对方，不会打算盘，我们就会吃亏；但是算盘打到尽头，只考虑自己多得一点，对方无利可图，他们也不会干。所以说，谈判是双方合作的互利的过程。

### 3. 谈判目的。

参与谈判各方都须通过与对方打交道并促使对方采取某种行动或作出某种承诺来达到一定的目的。若只有谈判的主体和客体而没有谈判目的，谈判仍是不完整的，我们称之为闲谈。如两位农民谈论天气，不同企业的工人之间谈论工资与奖金，等等，这都是闲谈。闲谈与谈判的区别是显而易见的：闲谈不涉及各方的利害冲突和经济关系，不会导致各方的尖锐对立或竞争，所以闲谈一般是轻松愉快的。而谈判恰恰是在涉及各方利益、存在尖锐对立或竞争的条件下进行的，无论谈判的表面现象是否是“轻松愉快”、“诚挚友好”、“坦率认真”的，实质上都是有关各方智慧、胆识、应变能力的一次交锋（或交流）。有无目的性和达到这种目的的手段决定了闲谈与谈判在一定条件下能够相互转化的可能性。

### 4. 谈判结果。

一个完整的谈判活动必须要有相应的结果。无论成功或是失败，无论成交或是破裂，都标志着一次谈判过程的完成。对于无结果的谈判活动，我们称之为“不完整谈判”。陷入僵局的谈判或出现“怪圈”的谈判往往容易演变为不完整谈判。不完整谈