

鐵定讓對方說 **YES** 的 **101** 種理論

交涉必勝 的關鍵

● 現代溝通中心所長

坂川山輝夫〔著〕

新潮社

國家圖書館出版品預行編目資料

交涉必勝的關鍵／坂川山輝夫著．

—初版． —臺北市：新潮社，2001〔民90〕

面； 公分

ISBN 957-754-922-5（平裝）

1. 談判（心理學） 2. 商業談判

177

90003560

交涉必勝的關鍵

NTS220

坂川山輝夫／著

2001年4月／初版

〈出版者〉

新潮社文化事業有限公司

編輯部／台北市〈文山區〉萬安街21巷11號3F

電話(02)2230-0545 * 傳真(02)2230-6118 * 郵撥11803960

總管理處／台北縣深坑鄉萬順寮106號4F（東南學院正對面）

電話(02)2664-2511 * 傳真(02)2662-4655 / 2664-8448

網址／<http://www.linyu.com.tw>

E-mail / linyu@linyu.com.tw

〈代理商〉

貿元有限公司

地址／台北縣永和中興街133巷21號1F

電話／(02)2231-8612～4 * 傳真(02)2921-6308

◎法律顧問：蕭雄淋律師 Printed in TAIWAN ISBN 957-754-922-5

ビジネスマン交渉の掟：BUSINESSMAN KOSHO NO OKITE by
Sakio Sakagawa

Copyright © 1996 by Sakio Sakagawa

Original Japanese edition published by Seibido Shuppan Co., Ltd.

Chinese translation rights arranged with Seibido Shuppan Co., Ltd.

through Japan Foreign-Rights Centre/Bardon-Chinese Media Agency

坂川山輝夫〔著〕

交渉必勝的關鍵

前言——生意的「能力」表現於此！

「你不想去開發子公司？這是別人都不知道的事喔！」

「付錢？別開玩笑了！你們的製品有缺點，我要退貨！」

這時你該如何回答？接著應該進行怎樣的交涉？生意就是一連串交涉。交涉是否成爲對自己有利的展開，將使你的人生改變。

處理與顧客或公司間的協商、收取貨款、索賠處理等公司外的交涉持續失敗時，最後可能被解雇。面對與上司相處、對部下指示、對同事和部課間的調整等公司內的交涉，如果不能長久持續，成果可能被奪走，或是必須承受過重的工作壓力，也是無法避免的現實。上司或顧客們會愛護你或擊垮你、是否能順利升職及加薪等，大都與自己的交涉能力有關。不僅做生意，購買車輛或住宅，需要拜託他人時，一定需要交涉能力。甚至連求婚也是一種交涉。

被窮追猛打之際，不甘心地說出YES或NO，也許接下來幾天……不！有時甚至

好幾年，都必須承受痛苦的折磨。所謂「交涉」，應該是——「雙方擁有各自的慾望，盡可能談出對自己有利之結果的說話方式。」

雙方的慾望通常都是對立的。因此，交涉與普通的談話不同。不論喜不喜歡，一定要有一些虛虛實實的技巧、爭論或情報戰，而且還必須包括同情、讓步、連帶感等要素在內，否則無法成功。

交涉是難以脫離的刑場及戰場。不懂交涉法的人可能經常在同樣的地方跌倒。相反地，懂得交涉的人都掌握了一些獨特的必勝類型。

也就是說，交涉具有「絕對不能做的事」，以及「絕對必須做的事」這兩個層面。本書之內容即濃縮了各種交涉的實戰技巧。

書中列舉全項目及具體例之說明。只要閱讀本書的例子，你就可以了解——

「原來因為少說這句話而失敗！」「如果知道這種作法，一定能獲勝……」

交涉技巧就好像閱讀或車輛的駕照，是人生的基本技術。如果能掌握這些技巧，則光看電視播報的新聞，就知道「財團發言的真意在此」、「經濟部的真心話隱藏在此」、「業界最大的目標在此」等，就能培養判斷力，反映在自己的交涉能力上。

希望你從今天起，立刻開始運用本書的作法。

目 錄

序章・為什麼每次都在同樣的地方跌倒？

必須知道的原則……

- 1 〈事前工作〉應付這種「對手」，必須事先準備／16
- 2 〈決斷〉被迫立即回答時，應如何處置？／18
- 3 〈技巧〉有「餘地」做決定／20
- 4 〈達成協議〉不可以有這些「曖昧」字眼／23
- 5 〈信賴〉能幹的人務必遵守的「10項交涉禁忌」／25

第一章・上桌前的「交涉術」

「制敵機先型」與「笨鳥慢飛型」

- 6 是否隨時抱持「最惡劣狀況時的對策」／30

- 7 事前交涉時，絕對不能說的「一句話」／32
- 8 不要踏出交涉的「步驟」之外／34
- 9 記錄資料快又好的人、慢又差的人／37
- 10 時間——為什麼「時間一直不夠用？」／40
- 11 先下手為強——使用「建議表」／42
- 12 交涉與「接待」原則／44
- 13 交涉場所——心理上的優勢／46
- 14 將「輕易答應」變成「確實約定」的方法／48
- 15 「自信」與「過信」的分歧點／50
- 16 利用「資料」表示誠意／52
- 17 絕對不要說「真的嗎……」與「你應該……」／54
- 18 沒有「王牌」時，該做什麼準備？／56

第二章・生意的原則——影響交涉的是上司

比「敵人」更可怕的上司！

- 19 絕對不要忘記問：「我到底擁有多大權限？」／60
- 20 早點向上司報告不好的情報／62
- 21 「不要成為從背後攻擊同志的人」／65
- 22 是否養成「因為是命令」、「沒辦法」的習慣／68
- 23 讓「不喜歡惹麻煩的上司」捲入事件中／70
- 24 只是「在家演練」，無法出人頭地／72
- 25 將「公司內部的反對」當成真正交涉時的練習題／74
- 26 仔細思考：「上司為什麼將責任交給自己？」／76
- 27 上司說：「這件事不要你辦了！」這時該如何處理？／78
- 28 出差——讓上司安心的「八項原則」／80
- 29 「為什麼不多捧我一下？」／82

第三章・「誘導」——如何建立有利的狀況？

讓對方說「YES」的方法 讓自己說「NO」的方法

- 30 藉口只會加重失策／86
- 31 對方最想聽的奉承話／88
- 32 不用「如果」或「也許」，改用「要是……」誘導對方／90
- 33 活用對方的口頭禪，使波長吻合／92
- 34 主詞「我們」的效用／94
- 35 如此反應，表示快說「YES」了／96
- 36 話題順利進展的座位與容易形成激烈辯論的座位／99
- 37 想建立印象時，必須「小聲說話」／102
- 38 有時不能在意對方的「呼吸」／104
- 39 光「回答問題」，不算交涉／106

40 注意對方公司內的情況／108

41 遭遇反抗的談話，容易引出協助的談話／111

42 不論任何場合，絕對禁止「非正式的談話」／113

43 巧妙運用機器，讓對方覺得「的確如此」／115

44 不要「閱讀」資料，應該「看」資料／117

45 造成對方說不的「慣用語10大禁忌」／120

第四章・「手持棍棒，說話穩重！」

「軟性壓力」的技巧

46 開始交涉，就要拿出最強的王牌／126

47 交涉對象要對準「一人」／128

48 從對方不得不答應的提案開始切入／130

49 擴大對方團隊的「立場不一致」／132

50 看清應該退讓或堅持已見的五種條件／135

- 51 給對方留下「退路」的進攻法／138
- 52 你用的是使對手大傷腦筋的「詢問」法嗎？／140
- 53 一旦被攻擊，利用「反問」方式閃躲／142
- 54 是否以「正義」為後盾／144
- 55 「以退為進」更有效／146
- 56 讓對方擔心你「可能有絕招」的心理戰／148
- 57 在讓步中加入「對方也不得不退讓的條件」／150
- 58 「讓對方疲累」的戰法／152
- 59 「是否二選一呢？」將要求減一半來談／155

第五章・即使陷入瓶頸，也還會有活路！

遇到不利的狀況時……該怎麼辦？

- 60 任何對手都不可能是「萬能的」／160
- 61 反擊的有利時機／162

- 62 限制時間——自己不可以主動說：「已經……」／164
- 63 「一一解開」打好的結／166
- 64 最惡劣的敵人是自己的立場太軟弱／168
- 65 處於不利的狀況時，應該捨棄什麼？／170
- 66 及早認錯也是一種「先發制人」的方法／173
- 67 痛處被攻擊的「挽回法」／175
- 68 以合理的要求對抗不合理的要求／177
- 69 要求專家採用「簡單的說法」／179
- 70 巧妙戰勝「無誠意的對手」之方／181
- 71 如何讓生氣的對手「冷靜」？／183
- 72 當對方威脅「我要和你的上司直接交涉」時……／185
- 73 真正的最後通牒與「虛張聲勢的最後通牒」／187
- 74 讓「第三者」介入時，不能退讓的底限／189
- 75 當對手使用「骯髒手段」時，該怎麼辦？／192
- 76 對方的態度突然改變的原因／195

第六章・必須注意的「禁忌」

讓人有機可乘的「愚蠢行為」

- 77 「○○部長」是否為敬稱？／198
- 78 一定要讓對方了解自己心煩的原因／200
- 79 觸怒對方的「愚蠢談話」／202
- 80 「口頭約定」的追蹤必須當天進行／204
- 81 即使聽到傳聞，也不要說出口／206
- 82 「愛說話的人」容易出錯／208
- 83 交涉對手「舌頭長但記憶短」／210
- 84 不要有「輕視女性」的心理……／212
- 85 不要依賴「人數」／214
- 86 不脫離「先說結論，再說理由」的原則／216
- 87 讓對手趁虛而入的「十大語言禁忌」／218

第七章・關於雙方的協議，事後如何「推波助瀾」？

建立信賴關係的交涉術

- 88 對方的「反對意見」隱藏同意的關鍵／224
- 89 考慮滿足對方明哲保身的協議／226
- 90 什麼是動搖潛意識的強烈「YES暗示」／228
- 91 累積小的「YES」／230
- 92 「展現誠意」最好的作法／232
- 93 不僅分派，還得提議「使整個派變大」／234
- 94 有時可以接受對自己已有損失的工作／236
- 95 避免在「最後關頭」以失敗結束的十項原則／239
- 96 徹底檢討為何成功或失敗／242
- 97 「能讓對方讓步才是好交涉」／244
- 98 是否向所有相關者報告、致謝／246
- 99 加強信賴之牽繫的「臨別贈言」／248

- 100 擁有「信念」的人最強大／250
- 101 帶領交涉的「領導者原則」／252

序章 為什麼每次都在同樣的地方跌倒？

必須知道的「原則」……