

李建南
主编
编著

赏析谈判语言名段
领略谈判口才技巧

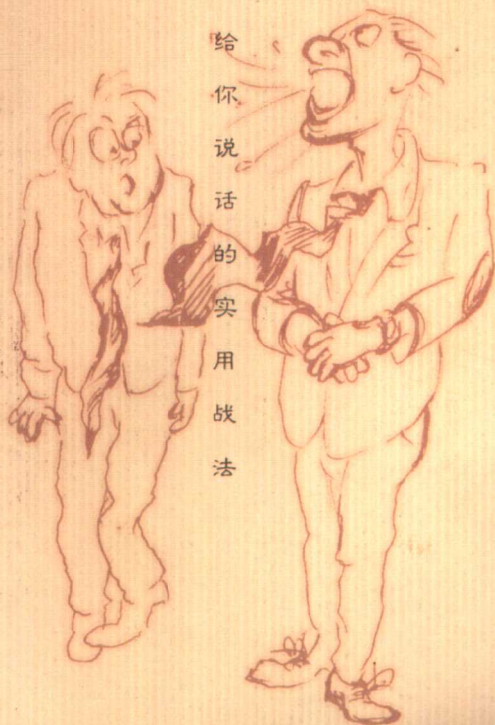
农村读物出版社

口才套餐

谈判口才

■ 教给你说话的全套学问

■ 教给你说话的实用战法



兵法

会说话
说好话
说好话

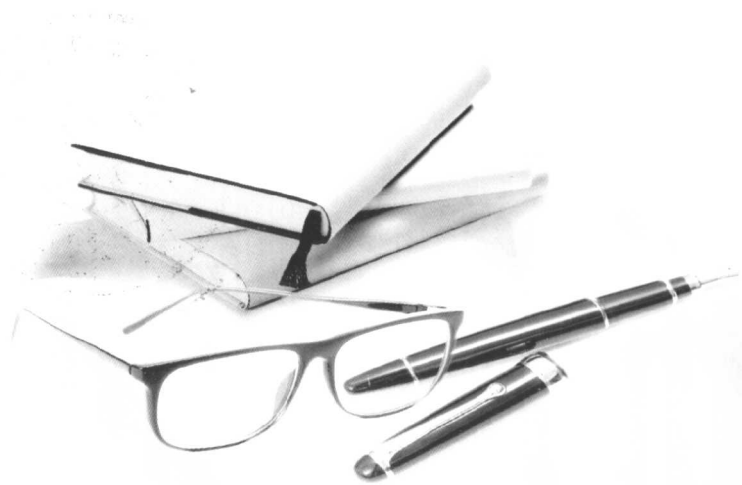
生存需要交际
交际需要口才



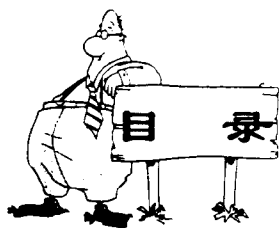
口才寶鑑

談判口才兵法

□ 李建南 主编
□ 李建南 编著



农村读物出版社



口才

——谈判成功的关键

1

☞ 谈判口才的特征 2

威克逊的玩笑 2

服务小姐不动声色地釜底抽薪 7

“神兵天降”慕尼黑 10

☞ 语言在谈判中的作用 14

围绕“关心生存能力”的针锋相对 14

与白宫发言人讨价还价 17





何长工征服维辛斯基 19

☞ 谈判语言的形式及其特点 24

律师及其同伴与真报人 25

爱迪生的发明卖了高价 28

织布机的曲线二重奏 32

善听 善看 善辩 35

☞ 谈判口才的善听技巧 35

贝纳多船厂老板的崛起 35

尼克松的听力障碍 42

慈善家听到了弦外之音 46

☞ 谈判口才的善看技巧 51

奇理公图策失密 51

伯德惠斯戴尔的统计 52

交警岗的万能外语 55

☞ 谈判口才的善辩技巧 59

谁先到地狱 59

与强盗谈判 62

上帝与姐夫 66

善问 善答 善叙

71

谈判口才的善问技巧	71
梅花山昭帝三问	71
发问十“不”	76
打麻将的佳话	78
谈判口才的善答技巧	83
“你有没有私心？”	83
“太阳在天上”	86
光武帝找姐夫	89
谈判口才的善叙技巧	95
在街市卷小贩歌	95
蜀息累卵	98
郭嘉评诸侯	100

诗变 求变 应变

104

谈判口才的诗变技巧	104
探测虚实的气球	104





囚犯制造的优势	105
玉器店的虚张声势	106
葛孟舍小米大	108
迎合对手的压价	109
☞ 谈判口才的求变技巧	110
子贡小吊胃口	110
科恩引蛇出洞	112
新厂长激将抛售	113
吕蒙的情感圈套	116
☞ 谈判口才的应变技巧	117
周恩来以稳制蛮	117
杜佑声东击西	118
刘备相济	119
推销员以退为进	120
导游小碰借重权威	121

幽默 委婉 模糊 123

☞ 谈判口才的幽默技巧	123
头儿与脖子	123
里根总统的帽子	127

砂粒与米饭	129
谈判口才的委婉技巧	131
陈望道的“婉曲辞”	131
刘勰的“循辞”	133
弹冠与搔首	136
谈判口才的模糊技巧	138
诗人的模糊语言	138
“请等着看公报”	140
头发里的莱籽	142
囊机 内秀 貌笨	144

囊机的口才谋略	144
茅台酒成名的道路	144
许倬的天算	146
从死亡缝隙中钻出的英卫	149
内秀的谈判口才谋略	151
保险员的纳向	151
“那一定是王府!”	156
超越语言力量的传播方式	158





☞ 貌笨的口才谋略	160
-----------	-----

谈判家与小贩	160
--------	-----

宋太祖乖乖就范	162
---------	-----

“请你再绕一遍”	164
----------	-----

寒暄 交谈 说服	167
----------	-----

☞ 谈判口才的寒暄技巧	167
-------------	-----

毛主席与老乡	167
--------	-----

亚当斯漫不经心征服了柯达老板	169
----------------	-----

宰相的眉毛与肚皮	172
----------	-----

☞ 谈判口才的交谈技巧	173
-------------	-----

从美国送来的玫瑰	173
----------	-----

“汉文帝的母亲也姓薄”	176
-------------	-----

交谈三忌	181
------	-----

☞ 谈判口才的说服技巧	182
-------------	-----

心灵的呼唤	182
-------	-----

霍华指南 30 条	183
-----------	-----

蜂蜜与胆汁	185
-------	-----

应对不同谈判者的谋略

191

☞ 理智型谈判者的心理机制和口才特点 191

霍尔德的地产营销 191

倔老头收款员的“经济”语言 193

梁琛巧拒蔡王 195

☞ 情绪型谈判者的心理机制和口才特点 197

钱钟书的解嘲语 197

大学生处世方略谈 198

海灯法师访美答记者 200

☞ 意志型谈判者的心理机制和口才特点 201

土耳其代表得蒙耳聩 201

个体市场上的长者风范 202

刚强的纳赛尔给予退让 203

☞ 中间型谈判者的心理机制和口才特点 205

买皮带上吊 205

宙斯与牛 206

王玄石与梁山泊水洼 207





谈判口才的民族群体风格

209

☞ 民族文化习俗与国际谈判	209
日本代表的沉默	210
澳大利亚的砂糖	213
罗伯特的模拟谈判	215
☞ 国际谈判中的不同民族风格	217
小村的腹痛	217
“契约之民”与“绅士风度”	221
祈禱与抽烟	223
☞ 研究民族群体风格在谈判中的意义	226
左与右的尴尬	226
光艳的谋略之花	228
泰山不徙土壤，何藩不择细流	229

附录一 当代著名经贸谈判案例 选录

231

☞ 中美合资谈判	231
☞ 中英民航索赔谈判	237
☞ 中日汽车索赔谈判	243
☞ 苏美粮食谈判	247
☞ 日本压价购买美国飞机谈判	253

附录二 当代著名政治、外交 谈判案例选录 257

☞ 中英香港谈判	257
☞ 中日建交谈判	262
☞ 中美建交谈判始末	272

后记 310





口才

——谈判成功的关键

谈判，这个古老的概念，东、西方的理解存在着明显的差异。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，二者并非不可替代。而东方的所谓谈判，则仅限于 **Negotiation**，与 **Talks** 之间有着一道不可逾越的鸿沟。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，但其差异也较明显。例如“洽谈”一词，据《现代汉语词典》，“洽”是和睦、协调、广博之意，那么，“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，就会发现，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。基于对现代谈判实际的综合考察，可以认为，谈判是人们为了各自的



利益或责任,通过交换意见,谋求一致协议的社会交际活动。

因而,对谈判便有广义和狭义两种理解。广义的谈判泛指一切为寻求意见、利益协调而进行的言语交际。比如妻子对丈夫戒烟的规劝,股东们关于分配红利的讨论等,都属广义的谈判。可以说日常生活中的每个角落都充斥着这种谈判,每个人都生活在广义的谈判之中。因此说,谈判是现代社会的无时不在、无处不有的现象,整个世界就是一张大谈判桌。狭义的谈判则是指有准备、有步骤的为寻求意见、利益协调,通过口头协商,并用书面形式予以反映的磋商过程。而无论是广义谈判还是狭义谈判,都主要是口头协商,所以,口才——口头(口语)交际才是谈判的最主要的手段,研究谈判就必定要研究谈判口才。

谈判口才的特征

谈判具有三个明显的特征,即行为性、语言性和内隐性。这三大特征显然与谈判口才紧密相关,可以说也就是谈判口才的主要特征。

威克逊的玩笑

1985年10月,当中国将又一颗科学探测和技术试验卫星发射成功后,航空航天工业部部长李绪鄂以答记者问的形式,向世界正式宣布:

中国运载火箭将投入国际市场,承揽国外卫星发射业务!

1988年3月7日,“长征3号”火箭又将一颗通信卫

星成功地送入太空。

亚洲卫星公司，是由英国大东电报局、中国国际信托投资公司、香港和记黄埔公司共同投资并各具相等股份、在香港注册的一家卫星公司。这三家股东公司均具有雄厚的资金和优秀的技术专长。他们不惜巨款，敢冒风险，购买了美国休斯公司的“亚洲1号”卫星，第一个让中国的“长征3号”火箭将其送入太空。

1988年11月24日上午，中国谈判代表团前往美国进行第二轮关于卫星商业发射服务问题的会谈。此次出征，事关重大，因为，倘若成功，“亚星”的出境证便可随之颁发；如果失败，则一切就此告吹！

10月初，中国长城公司以航天部的名义致函美国国会，阐明了中国进入国际商业市场的理由。美国国会讨论后将国会意见提交里根政府。里根在原则上表示同意，但提出中美必须就有关问题进行会谈。

于是，10月中旬，中美两国政府代表团在北京钓鱼台，就卫星技术的安全问题和卫星发射的责任问题，举行了第一轮会谈，并签定了关于《卫星技术安全》和《卫星发射责任》两个协议备忘录。

但在这次谈判中，因卫星商业发射服务中的若干国际贸易问题，终未达成一致协议，故谈判桌从北京搬到美国。中国代表团刚到华盛顿的第二天，双方便在美国总统商务代表处，摆开了谈判的阵容。美方代表团可谓实力雄厚。首席谈判代表威克逊先生是一位经验丰富、有着多年外交生涯的谈判老手。美国同国外的所有商务联系，几乎都由他出面进行主谈，因而在西欧诸国享有盛名。

美国人总是幽默的。这天，中美双方代表在谈判席上刚





一握手相见，威克逊先生便指着楼下的房间，对中方代表发问：“尊敬的中国朋友们，在谈判前，我想提醒一句，你们知道我这楼下过去是干什么的吗？”

中方代表默然。“告诉你们吧，”威克逊先生接着说：“在美国南北战争时期，这儿曾是专门关押俘虏的地方。你们这次要是谈输了，我就把你们留在楼下啦！”

“尊敬的威克逊先生，”中方团长孙家栋笑眯眯地说，“要是我们谈赢了呢？”

“那，那就把我关在楼下！”威克逊说罢，自己先哈哈大笑起来。

威克逊先生的开场白虽是玩笑，但中方代表已经感到，这无疑是对方发出的挑战信号。

由于一开始的谈判是以美方的文本为基础，加上中方准备不足和对这种国际贸易谈判比较陌生，因此中方出师不利，第一个回合下来，美方便占了上风。恰在这时，中方的主谈人又不幸病倒。下一步怎么办？代表团第一次出现了集体失眠。

很快，孙家栋团长临时决定：由上官世盘出任主谈人。第二天，上官世盘一出场，便开门见山说道：“各位朋友，先生们，请允许我先作一个补充发言。请原谅，有不少问题是在座的先生们听过的。但简单的重复，或许有助于诸位耐心了解和考虑我们的观点。我准备只占用十分钟的时间……”上官世盘是美方早就熟悉而又敬重的人物。但今天的出场，美方有些始料不及。“中国提供国际商业卫星发射业务，是中国利用已取得的科技成果，为人类征服空间、开发空间资源，做一点力所能及的贡献。它可以促进国际商业发射市场的繁荣和发展，是对国际商业市场的一个补充，并不

会对他人构成威胁。因此，我们不能接受贬低中国进入国际商业市场的有关描述——扰乱国际商业发射市场。我们建议对此加以修改……中美两国政府之间的谈判，我想应体现友好平等的精神。美利坚民族是一个伟大的民族，中华民族也是一个伟大的民族。因此，希望我们在诸多方面都能更好地反映出两个民族和国家的友好精神和共同利益。”上官世盘的发言，情感真挚，在外交分寸的把握上又恰到好处。这个回合，双方打了个平局，谈判的整个局势也得以扭转。

1989年12月19日，美国政府正式宣布：发放“亚星”出境许可证！

从中美卫星发射谈判的全过程考察，可以看出谈判和谈判口才的一个重要特征，即行为性特征。谈判是人的行为，而且是人的理性行为，是在人的动机支配下采取的一种为了满足需求的行为活动。对人的行为的认识是制约谈判局势的重要前提。人的行为总要受其他条件的影响和支配，有的行为出于本能，有的行为出于学识，有的是理性行为，有的是非理性行为。因而，不能简单孤立地看待谈判者的某一行为，而应该将其行为与其他因素联系起来，了解导致行为发生的条件和前提，分析其采取这一行为的目的和用意，推断其行为将引出的后果和结局。谈判人员大多数都是训练有素的，他们的行为一般来说都是经过周密思考而设计出来的。在中美卫星发射谈判中，美方首席谈判代表威克逊在刚一握手相见时，与中方代表的那几句幽默的对话，看似玩笑，却意味深长，其实是威克逊为了施加心理压力，达到获取开谈氛围优势的目的所采用的一种手法，一种有目的的特殊行为。

又如，波茨坦会议是第二次世界大战后期的一场著名的

