

The COMPLETE IDiot's Guide to

全美暢銷

熱門排行榜

完全傻瓜手冊

有效沟通赢得谈判

Winning Through Negotiation

- ◆ 教你又快、又容易的方法，使你在说服他人时无往不利。
- ◆ 现在，聪明的人都用傻瓜手册，它将一步一步教你如何有效地沟通，打动对方，并赢得谈判。
- ◆ 讨价还价的省钱\$\$\$秘诀。



约翰·林区 著
〔美〕西蒙斯－舒斯特公司授权

红旗
出版社

现代傻瓜定律
版权所有 翻版必究

C912.3
10



* T 0 1 9 8 1 3 *

完

全

傻瓜手册

有效沟通 赢得谈判

Winning Through Negotiation

1313V55/01



图书在版编目(CIP)数据

有效沟通赢得谈判/(美)林区著;苏青玉译.-北京:
红旗出版社,1998.1

ISBN 7-5051-0197-8

I. 有… II. ①林… ②苏… III. 贸易谈判 IV. F740.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 28090 号

完全傻瓜手册④有效沟通赢得谈判

约翰·林区 著 苏青玉 译

本书由美国西蒙斯—舒斯特公司授权出版

中文简体字版权属红旗出版社所有

Copyright © 1997 by a division of Simon & Schuster, Inc.

Published by arrangement with the original
publisher, Macmillan USA.

出	版:红旗出版社	邮码:100727
地	址:北京沙滩北街2号	电话:(010)64037144
发	行:新华书店	
印	刷:北京通州运河印刷厂	
	880×1230 32开 11印张 210千字	
	1997年12月第一版	1998年1月北京第一次印刷
印	数:1—10000册	

ISBN 7-5051-0197-8/Z·49

定 价:19.80元

版权所有·翻印必究

前言

假设你选这本书是因为你正面对一个重要的谈判——不论是要卖房子，要求老板加薪，或解决法律的争论。或者更重要的是，你转向这本书也许因为发现日常生活充满了需要协商谈判的情形——要小孩遵守宵禁的规定，说服干洗店把你的衣服烫好，说服电话公司准时装个新的电话。你在《完全傻瓜手册——有效沟通赢得谈判》里学的会帮助你在任何形式的谈判中成功，从最普通到最复杂。

作者约翰林区是个律师并且是有三十五年谈判经验的大师，他曾帮助他的客户赢得多种漂亮的谈判。他也是满腹经纶的老师，他的智慧充分表露在本书的字里行间。

有逻辑，又易懂，《完全傻瓜手册——有效沟通赢得谈判》教你如何准备协商谈判，如何探出对手的斤两虚实，以及如何在谈判变得激烈时保持冷静及镇定。有约翰·林区的引导，你会学到如何控制任何的谈判并说服对手给你你要的东西。他甚至告诉你不要做什么，这样你便可避免破坏交易的陷阱。最好的是，他的劝告中添加了少许美妙的幽默。

可是，别被这本书的书名给骗了。这不只是给新手的指导，就算最老练的专业人士也会在此找到有用的建议。我可以亲自作证。

身为一家公共关系公司的所有人及其他企业家的顾问，我认为我对双赢的交易情形了解很多。但是，在我翻阅这本书时，很快便发现要学的还有很多。约翰·林区的技巧能获致结果。待看完这本《完全傻瓜手册——有效沟通赢得谈判》后，我便能马上实行书上的建议——先是为我

公司商谈一个主要的合约，再就是说服我邻居降低他音响的音量（我一直试了好几个月而未果）。

这就是这本书的神奇之处，你可以马上利用约翰·林区的洞察力，用在商业情况与日常生活。运用这些策略不需要任何特别的天赋。只需要磨练技巧并了解谈判过程一五一十发生的事。而那便是约翰林区用平易简单的语言教你的，他利用一种格式，是我从未在其他谈判书中看过。除了练习，清单与说明作者论点的例子外，还有额外提示点——含有重要诀窍的框框，警告你危险的“谈判破裂警报”，来自其他谈判者智慧的引言，重要名词的定义，及发人省思的例案研究。

你选上这本书是很聪明的，因为约翰·林区的建议能在你的生活起重要的作用。我确定你了解藉由为自己、自己的生意、家人协商到较好的交易，你会赚更多的钱，也更省钱。但这还不算，还有其他的报酬。良好的协商谈判技巧能帮助你更了解人性。当你学习好协商谈判，不用威胁或恐吓、没有恐惧与罪恶感，你会发现与他人间的互动会更平顺，给你更大的满足感。生活里有什么比得到你想要的且又觉得心安理得更好的事呢？

那你还在等什么？拥抱这本书，从中获益并享受吧。

珍威斯曼

珍威斯曼公关公司的总裁

著有《跳进去——鲨鱼不会咬人：

企业女强人成功的指南》

序

如何利用本书增进个人的沟通技巧

要使本书的效用发挥到极致，读者不妨注意以下的原则：

- ▲留意他人的对话 在任何对话当中，你总会觉得某人讲得比较有道理，这是个好现象。你可以拿他的表现来对照本书阐述的原则。例如你可能发现同样的一句话要是语调不同会产生多么不同的后果。
- ▲在说话之间认真考虑自己有那些不同的选择 当别人试图激怒或鼓励你的时候，试着冷静思考本书的建议并且在脑海中排列出可能的回应方案，这可以大大拓展你的沟通格局。在沟通的领域当中，万无一失的标准答案是不存在的。所谓“见人说人话，见鬼说鬼话”确有必要。
- ▲明确地界定与对话者的关系 试着利用本书说明的原则界定与对话之间的关系深浅，对方是点头之交或是老朋友是弄错不得的。只有仔细拿捏其中的分寸才有可能进行良好的沟通。
- ▲养成良好的阅读习惯 这样作的好处在于它能够丰富你的词汇，使你精确地表达自己的意思。
- ▲事先记牢本书所说的要诀，以简御繁 有些读者自认不具备

见招拆的本领。这样也好，你可以学“射雕英雄传”中的郭靖，硬是练熟一招“亢龙有悔”就能应付不少的大场面。学习记住更多的要诀再加上不断的练习，相信很快就会熟能生巧。

▲将本书当成临阵磨枪的伙伴 下次你在参加一个协商谈判的时候不妨于前一天晚上将可能发生的状况预想一遍，再看看本书当中有那些要诀能够派上用场。

如何知道自己的沟通技巧是否已经成熟？之完全得从他人的反应当中加以判断。换言之，这要看你是否达成预期的目标。你是否让他人按照你所想要的方式思考与行动？他们对你的印象如何？这些都是企业主管或个人谈判者必须回答的问题。如果不能进行良好的沟通，将会有无法言宣的挫折感。无论就个人利益或职业生涯的角度来看，这真是性命攸关的大事。

序言

在我早期还是初出茅庐的谈判小子的经验中，回溯到在芝加哥的35年前，那时我面对几个老练的谈判高手逼得我无路可退。在我们开始握手时，他们看着我就像饥饿的狮子打量一只无助的小羊。然后他们丢出所有准备好的证据——报告、证人述词、及一卡车支持的文件。讨论开始时，他们说话就像一首莎士比亚的十四行诗优美地流逝出来。我被打败，并充满敬畏。我记得这样想，“哇，那些人很棒——真的了不起！他们才是大联盟的球员。”

我第二个反应是：“我要用尽一切方法赢他们。”从那时起，我全心磨练我的谈判秘诀及技巧。几年以后，我谈判成功一个案子，省了我客户900多万美元。我达到了，我是个大联盟的球员了。

这是我写的第五本有关谈判的书。我是为你写的：一个不是专业谈判的人，但是一生都受到谈判影响。想想你和家人、朋友、同事、客户或顾客解决纷争的那许多次。你几次买车、卖房子、签契约、或要求加薪。想想你在未来还会做几次这些事情。要是你像个老手知道如何讨价还价，一切不是会容易多了吗？

这本书中的策略技巧会帮助你，即使不是坐在正式的谈判桌——好像一对新家在建，有六个小孩的夫妇。建筑商答应在夏天前会盖好房子，那时小孩不用上学，但是夏天快到了，而工程看起来一点不像接近完工的样子。丈夫想出了一个完美的解决方法。他寄给建筑商一封信：“自六月一日以后，你会在六个不满十二岁的监工督导下工作。”那建筑商便急急忙忙要完工（那丈夫用的简单技巧我

会在第十九章详述)。这可让你看到一点交易的知识能带给你怎样的结果吧！

如同那对夫妇，有了从这本书得来的知识，你会知道如何处理事情不如你意的情况。

好，让我们开始吧。我想你会喜欢你所读的，而且我知道你会获益不浅。

第一篇：协商谈判成功的基本要素教你如何准备谈判——如何决定你的立场，想出另一方的交易策略，及安排谈判来给你谈判力量。

第二篇：谈判桌上：基本谈判技巧排出谈判大师使用的秘诀和技巧。你会发现如何以最有力、最具说服力的方式说明你的情况——如何使用谈判的语言，如何用肢体语言说话，如何利用问题与书信当做交易的工具等等。

第三篇：你和你的对手教你求诸对手的最佳方法。你会学到如何探索令你及对手互蒙其利的协商谈判方法。

第四篇：增进协商谈判的能力，解释你如何在谈判场合增加及维持你的个人力量。你会学到如何控制谈判进行，克服坏习惯，并利用排练在谈判时提升你的信心与能力。

第五篇：征服协商谈判时的问题，帮助你挽救岔离成功的协商。学习如何在恐惧、愤怒、或个人原则受到冲突，威胁要使谈判偏离轨道时的补救。

第六篇：决定协商谈判的结果，帮助你走过谈判的最后阶段，从做出提议及反提议到结束协商。

第七篇：日常协商谈判情况，处理许多你会面对的普遍交易情况，如买卖房屋、车子、或产业，商谈贷款或加薪及顾客交易。

额外提示

除了在这本书中旋转提示、练习清单与例子外，我还加进框架语言，警告你留心重要的秘诀、警报、谚语、例案研究、及术语的定义。阅读的时候小心这些指标：

谈判秘诀

你能在谈判桌上使用及获益的交易秘诀，说服对手给你你要的。



谈判破裂 警报

避免谈判偏离的陷阱



名言

强调并增强基本谈判事实的金玉良言与引言。



术语解析

每个谈判者辞汇里的基本语字或名词。



著名案例研究

谈判者以成功达到目的闻名的例案研究。



谈判准备练习

利用这张方便的练习来帮助引导你走过任何协商。写下你（和你的对手）会在谈判中讨论的事。你也可以在谈判休息时，参考这张练习以确定你没有偏离轨道。

目录

第一篇 协商谈判成功的基本要素

1

第一章 为什么要学习协商谈判的技巧?	3
你已经是——一个协商者	4
更多的钱	5
赚钱——多多益善	5
省钱——斤斤计较	5
如何交朋友并且影响别人	6
家庭事务	6
友谊珍贵	7
工作上的协商谈判	7
你至少需要知道的事实	8
第二章 做好事前准备工作	9
准备你的立场	10
你的理想交易	10
设定其他目标	13
你的最后手段	14
着手进行了次要的目标	15
做你的家庭功课	15
组织起来	17
还有谁是站在你这边?	19
做好对协商谈判的心理建设	20
你至少需要知道的事实	21
第三章 了解另一方的状况	23
带我去见你的头目	24
如果“好”人没出现	25

研究你的对手	26
令你的对手高兴	27
如果双方都无法获胜怎么办?	29
预期对手的行动	29
四种对应对手的立场	30
行动上的对应	31
对应练习	31
你至少需要知道的事实	32

第四章 准备好，开始.....	33
布置舞台	34
留在自己的地盘	34
时机就是一切	36
穿着的艺术?	36
救命！我还没有准备好！	37
起头定江山	38
营造气氛	38
采取大胆的态度	40
如果被拒怎么办?	41
你至少需要知道的事实.....	42

第二篇 在谈判桌时：基本协商谈判技巧	43
---------------------------	-----------

第五章 文字力量：谈判的语言	45
言语要简单	46
使用叙述的语言	46
入境随俗	48
沉默之声	50
推论的艺术	52
行动推论	53
用词的最后叮咛	53

	你至少需要知道的事实	53
第六章	加上动作：使用肢体语言和道具	55
	开始行动	56
	一般的手势	56
	摆起最好的扑克脸	57
	对手的肢体语言说些什么？	58
	用道具支持自己：在协商谈判中利用道具	59
	为什么要用道具？	59
	何时、如何使用道具	60
	何时亮出你的道具？	61
	道具是协商谈判的内容	61
	你至少需要知道的事实	62
第七章	时间的问题：步调和限期	63
	良好时机的重要	64
	提议与反提议的正确时机	65
	救命！我失去了时机！	65
	最后限期的谈判	66
	把对手感拉进最后限期	66
	如何决定最后限期的期间	67
	你该答应延长吗？	68
	应付在你身上的最后限期	69
	避免把自己套进最后限期中	69
	你至少需要知道的事实	71
第八章	问题，问题，还是问题	73
	为什么要问为什么？利用问题的优点	74
	判断情况：一般的问题	74
	一般问题的范例	75
	提出一般问题的风险	75
	提出明确的问题	76
	得到立刻的结果：诱导讯问	76
	诱导讯问的范例	77

诱导讯问的风险	77
习于建议：建议性问题	78
取得有利的反应：明显的问题	79
咖啡、茶或是我：有选择的问题	79
维持控制：连续的问题	80
无可奉告——如何避免回答问题	80
你至少需要知道的事实	81
第九章 交涉时，有效地利用书信	83
书信的使用	84
打开谈判协商	84
消除误解	85
写下来	86
建立追踪文书	86
好的表现文笔：有效书信的品质	86
利用格式	87
谁该收取你的书信？	88
你至少需要知道的事实	89
第十章 协商谈判的窍门：最顶尖的协商谈判技巧	91
“堆积木”的技巧	92
“醋与蜜”的技巧	92
醋和蜜的滋味	93
避免大幅的退让	94
“精疲力竭”技巧	94
“换档”的技巧	94
“导管”的技巧	95
“脱口秀主持人”的技巧	96
“自我贬价”的技巧	97
“太可惜”的技巧	97
你至少需要知道的事实	98

第十一章 谈判对手的类型	101
你的影响是什么?	102
分析型	102
美感型的人	103
直觉型	104
关于各类型的警告	105
对手如何做决定: 强弱连续度	106
强势(不太沉默)型	106
与强势的人交手	107
骑墙观望型	108
与骑墙观望型的人交手	108
软弱型	109
与软弱型的人交手	109
你至少需要知道的事实	109
第十二章 投对手之所好	111
你的“自己”——考虑所有变成你的你	112
探寻令对手心动的因素	113
为什么投对手所好?	114
如何投对手所好?	115
表错情——触怒对手的自我	116
不要感觉受到冒犯——处理对自己的攻击	117
别让对手投己所好	117
你至少需要知道的事实	118
第十三章 诉诸对手的情感	119
为什么你应该玩情感的把戏?	120
三种影响对手情绪的方法	120
给我钱(那是我要的)	120
我爱死了成为众人的焦点——认知	121

让我隐藏——自卫·····	122
如何诉诸对手的情感·····	123
提供金钱·····	123
提议名气（认知）·····	124
提供对手安全感·····	125
你至少需要知道的事实·····	126

第十四章 使用善意的态度（利用其观念，而非慈善救济）

·····	127
为什么需要建立善意·····	128
你如何建立善意？·····	129
何时不要施予善意：一句警告·····	131
你至少需要知道的事实·····	131

第四篇 增进协商谈判的能力

133

第十五章 协商谈判的能力：如何获得，如何运用 ····· 135

什么是谈判力量？·····	136
游戏的规则：利用协商谈判的力量·····	138
时机就是一切：何时透露或使用你的协商力量·····	139
不断补充谈判实力·····	140
重复你自己·····重复你自己·····重复你自己·····	140
质问你的力量·····	141
想像练习：提升谈判能力的方法·····	141
想像练习真正意味的是什么·····	142
想像一下：简单的想像练习·····	142
你至少需要知道的事实·····	143

第十六章 好习惯与坏习惯 ····· 145

习惯对协商谈判的影响·····	146
好的谈判习惯·····	146

本性难移.....	147
应付对手的坏习惯.....	149
你至少需要知道的事实.....	150

第十七章 控制场面：掌控协商谈判的进行过程	151
何时、如何取得控制.....	152
在协商谈判开始前取得控制.....	152
在谈判进行时取得控制.....	152
漏斗法：一种谈判技巧，不是新的玩意儿.....	153
你失去控制了！如何取得失去的谈判控制.....	154
你至少需要知道的事实.....	155

第五篇 征服协商谈判时的问题	157
-----------------------	------------

第十八章 处理协商谈判时的愤怒	159
愤怒如何分裂谈判.....	160
我要报仇！.....	160
要么，照我的方式，否则另请高明.....	161
可以生气了——“控制的愤怒”的技巧.....	161
如果对手生气了.....	163
测试对手的反应.....	163
在谈判桌上有架好打的一个方法.....	164
使对手冷静.....	165
你至少需要知道的事实.....	167

第十九章 协商谈判中的恐惧	169
恐惧的影响.....	170
恐惧与谈判.....	170
三大头号谈判的恐惧.....	171
失去的恐惧.....	171
未知的恐惧.....	172
失败的恐惧.....	173