

88天特訓



談判

馬梁【編著】

菁英

- 照本書說的去做
成功定會尋找你
- 特別的訓練造就
頂尖的談判好手

【發行】貞德圖書事業有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

談判菁英／馬梁編著

初版。——臺北市：國際村，2000民89。

面：公分。——菁英系列；41。

ISBN 957-751-701-X（平裝）。

1.商業談判

—941

859.011—1

菁英系列[4] **談判菁英**

NIS326

馬梁／編著

2000年1月，初版

〈總經銷〉

貞德圖書事業有限公司

台北縣新店市寶橋路235巷133號8F之2

訂書專線：02-8919-1026 *傳真：02-8919-1019

〈出版者〉

國際村文庫書店有限公司

發行人／陳翠霞 新聞局局版台業字第6218號

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

總管理處／台北縣深坑鄉萬順寮196號4F（東南工專正對面）

電話／(02)2664-2511 *傳真(02)2662-4655

郵機／13297530 國際村文庫書店

網址／<http://www.linyu.com.tw>

E-mail／linyu@linyu.com.tw

法律顧問：蕭雄淋律師 Printed in TAIWAN ISBN 957-751-701-X

談判菁英

馬梁【編著】

- 照本書說的去做
成功定會尋找你
- 特別的訓練造就
頂尖的談判高手

目

錄

第一章 談判準備

● 準備 1	有的放矢	12
● 準備 9	有備而來	17
● 準備 9	考察對手的權限	23
● 準備 4	制訂談判方案	28
● 準備 5	建立靈活的應對策略	32
● 準備 6	劃定談判「三八線」	37
● 準備 7	策劃報價	42
● 準備 8	測析談判對對方的影響	47
● 準備 9	準備多種戰術	51
● 原則 1	正統性原則	56

第二章 談判原則

第三章 談判觀念

●原則3	認同原則	61
●原則3	冒險原則	65
●原則2	競爭權力原則	69
●原則5	截止期原則	73
●原則6	理解的原則	77
●原則5	交流原則	81
●原則8	權力原則	86
●原則9	權力升級原則	90
●原則10	避實就虛原則	94
●觀念●	仲裁者	100
●觀念2	讓事實說話	104
●觀念3	協議備忘錄	109
●觀念4	滿足對手	114
●觀念5	商業間諜	119
●觀念6	既成事實	124

● 觀念 1	利益	129
● 觀念 2	強迫	134
● 觀念 3	信息	139
● 觀念 4	線索	143
● 觀念 5	電話談判	147
● 觀念 6	虛假出價	152
● 觀念 7	談判中易犯的錯誤	156

第四章 談判素質

● 素質 1	坦誠為本	162
● 素質 2	沉穩自信	166
● 素質 3	觀察與思考能力	170
● 素質 4	估測能力	174
● 素質 5	應變能力	179
● 素質 6	問答能力	184
● 素質 7	情緒控制能力	191
● 素質 8	語言表達能力	195

第五章 談判形象

● 形象 1	第一印象	204
● 形象 2	克服交談羞怯症	209
● 形象 3	形象的包裝	214
● 形象 5	疲勞——談判之忌	220
● 形象 5	勿逞一時的口舌之能	225
● 形象 6	情感與理智的平衡	231
● 形象 5	聯盟	237
● 形象 8	面子	241

第六章 談判話術

● 話術 1	說話要得體	248
● 話術 5	語氣是話語的臉面	253
● 話術 3	先說與後說	257
● 話術 4	聊天的妙處	261
● 話術 5	恰當的比喻	265

● 話術 6

數字的威力

269

● 話術 5

自嘲

274

● 話術 8

暗示

278

● 話術 5

懂得說「不」

284

● 話術 10

及時結束談話

291

第七章 談判技巧

● 技巧 1

會說不如會聽

296

● 技巧 5

蘇聯式

302

● 技巧 3

以退為進

308

● 技巧 4

「托兒」

313

● 技巧 5

時間

317

● 技巧 6

讓步的原則和技巧

322

● 技巧 7

激將法

328

● 技巧 9

出其不意

333

● 技巧 9

讓對方先報價

338

● 技巧 10

邏輯規律

342

第八章 談判溝通

● 溝通 1	建立信任	348
● 溝通 2	著眼於共同利益	353
● 溝通 4	營造氣氛	358
● 溝通 4	適度讚譽	366
● 溝通 3	巧妙的統御話題	371
● 溝通 3	以情感人	376
● 溝通 3	解開談判中的死結	382
● 溝通 3	季辛吉法則	387
● 溝通 3	本能對立者	391

第九章 談判實戰

● 實戰 1	提議	396
● 實戰 2	底線策略	401
● 實戰 3	客觀標準	406
● 實戰 4	偽裝	410

●實戰 ⑤	迂迴戰術	414
●實戰 ⑥	靜觀其變	418
●實戰 ⑦	言簡意賅	422
●實戰 ⑧	立定格局	426
●實戰 ⑨	談判的結局	430
●實戰 ⑩	談判破裂	434
●實戰 ⑪	假談判	438



第一章 談判準備



特訓●第一日

管理的藝術包含知道要什麼和要怎麼做，談判的藝術亦是如此。而在準備階段中，你就必須定出你要達到的目標，以及你要怎樣達到它。

準備0

有的放矢

理論基礎

當作為經濟實體的各方確認彼此有必要進行交易時，為了促成協議，必須認真做好正式談判之前的準備。

不論是代表哪一方，談判者都必須將準備視為一項持續不斷的工作，而不是一件在談判

前，人才必須做的差事。

也就是說，談判準備階段的第一要務就是「定出目標」，要做到談判目標的確定，需要在談判的準備階段搜集與談判目標相關的技術與價格資料，同時還要了解對方的態度和可能發展的趨勢。

因此，準備階段時是否確定目標，是決定整個談判成敗的關鍵。遠在你坐在談判桌之前，那些你所做的以及沒做的，就已經決定了你在談判中的表現。

心靈雞湯

荷伯先生家的電冰箱出了毛病，據說已經不可能修復了，於是他決定去買台新的。他從存摺中取出僅有的四五〇美元。也就是說，要買一台新的冰箱，他最多只能出到四五〇美元。除此之外，他的兜裡只有一盒火柴、一支筆和八分零錢。

他再三選擇，後來在賽厄斯商店看中了一台標價四八九．九五美元的冰箱。他很喜歡。你知道，賽厄斯商店是明碼標價的商店，他們不跟客人講價。可是，荷伯先生就是只用他僅有的四五〇美元買到了這台心愛的冰箱。

他達到了目標，那是因為他先定出了目標。

特別訓練

訂定出你的理想目標

「理想目標」就是希望得到的目標——即達到了此目標，對己方的利益將大有好處；如果未達到，也不至於損害己方的利益。

一位熱氣球探險專家計劃從倫敦飛往巴黎。他對自己此次行動的目標，做了以下詳細的劃分——

- 我希望能順利抵達巴黎。
- 能在法國著陸就已經不錯了。
- 其實，只要不掉到英吉利海峽，我就心滿意足了。

注意：談判是從實際出發的，理想目標固然要遵循「求乎其上，得乎其中」的原則，但絕不是漫天要價。你總不希望當你剛亮出報價牌時，就把對手嚇跑了吧！

甲公司需要一套電腦軟體程式。此時，乙公司正好有這樣一批東西。當兩方代表坐下來準備談這項協議時，乙公司代表顯然有些趾高氣揚。

「坦率地對你們說吧！這套軟體，我們打算要24萬美元。」

此時中方代表突然暴怒了。他臉發紅，氣變粗，提高嗓門辯解道：「開什麼玩笑！你們簡直瘋了！24萬美元簡直是天文數字？你認為我是白痴嗎？」

就這樣，雙方幾乎再沒有在談判桌上講第二句話。

12 重要的是你的終極目標

一家位於蘇格蘭的小輪胎公司原來一周只開工四天，經理為加強產品的市場競爭力，希望能將工作日增為一周開工五日。但工會拒絕開會。工會的理想目標是周五不開工。

在漫長的談判過程中，公司一再聲明，如果工會不肯合作，公司將可能被迫關閉。看來資方的決心挺大。可工會的決心更大。最後談判宣告失敗，公司亦宣布關閉，工人們都失業了。工會就是因為追求理想目標，犧牲了終極目標——保住飯碗。

13 最好有個目標區間，以便你和你的對手能悠游於理想目標和終極目標之間

早上，我到菜市上買黃瓜。小販A開價每斤50元，決不還價。這可激怒了我。小販B要價每斤60元，但可以講價，而且通過講價，我把他的價格壓到50元，高興地買了幾斤。此外，我還帶著侃價成功的喜悅，買了他幾根大蔥呢！

同樣都是50元，我為什麼還願意磨老半天嘴皮子去買要價60元的呢？因為小販B的價格有個目標區間——最高60元是他的理想目標，最低50元是他的終極目標——這種目標區間的設定能讓我心理上接受。