

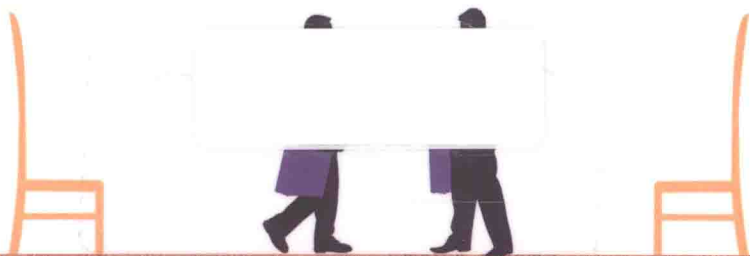
Shi Yong Tan Pan Kou Cai Yu Ji Qiao

出 口 即 赢 的 谈 判 策 略

实用谈判 口才与技巧

职场谈薪、生活买卖、日常沟通、商务合作等
制胜谈判技巧

陈卫峰★编著



谈判，简言之，就是相对双方将自己的“观点”从“最理想”调适到“最可行”的“谈”的过程。

任何一种双方面的交流和沟通都有谈判的成分在里面，谈判既是口才的较量，更是智慧的比拼。挖掘需求、读懂心理、旁敲侧击、循循善诱、把控局势、引导决策，让你在任何场合说服任何人。

 中国纺织出版社

实用谈判

口才^与技巧

陈卫峰★编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

谈判无处不在，职场谈薪、生活买卖、商务合作等，都是最基本的谈判情景。本书总结出了一套具体详细、实践性强的谈判技巧。教会你如何在谈判桌前取胜，无论你的谈判对手是汽车销售商、朋友、生意伙伴、上司，你都能轻松地赢得谈判，并且赢得他们的好感。书中有生动而真实的案例和实用的谈判建议，使你在事业中如鱼得水，享受梦寐以求的成功人生

图书在版编目（CIP）数据

实用谈判口才与技巧 / 陈卫峰编著. --北京：中国纺织出版社，2015.5

ISBN 978-7-5180-1352-4

I. ①实… II. ①陈… III. ①谈判—语言艺术 IV. ①C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第010162号

责任编辑：闫 星

责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo. com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年5月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15.5

字数：187千字 定价：28.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

美国著名的谈判专家荷伯·科恩说：“世界是一张巨大的谈判桌，每个人都有可能成为谈判者。”从广义上讲，谈判是我们每个人日常生活中不可缺少的活动，不论你是否喜欢，我们都是坐在谈判桌上的谈判者。在生活中，我们都会有这样的经历：在百货商场买东西时讨价还价；开车闯红灯，与交通警察解释；孩子要买玩具，许诺考多少分就买；夫妻为买家用电器而争论……这些事情，我们每个人都会遇到，这些都是在不知不觉中进行着的谈判。可以说，生活的每个角落都折射着谈判的影子。

从狭义上讲，谈判是两方或两方以上的个人和组织，为了消除意见分歧，改变彼此关系，谋求共同利益和契合利益而进行的交换看法和磋商协议的交往活动。谈判既包括那些正式场合的国际谈判、贸易洽谈，同时也包括各种非正式场合的协商和交涉。

谈判是什么呢？是尔虞我诈的战争，还是一场无硝烟的战场？其实，谈判就是两个人围坐在一张桌子前，为一个共同的目的而来。正式一点说，谈判是成功地“请君入瓮”，或者还可以是“不战而屈人之兵”。一个卓越的谈判家必须具备锐利的双眼、锋利的语言，如此才能在谈判过程中掌握关键点，从而做到有的放矢。当然，我们不可否认的是，成功的谈判家首先绝对是一个玩转口才的纵横家。

在谈判过程中，坦诚地表达你的观点，这是让对方坦诚的前提条件。在谈判过程中，要组织好自己的语言，善于激励自己的语言，让语言勇敢地为你卖命。自然，语言在谈判中起着决定性的作用，语言中的陈述技巧是谈判中的最重要技巧之一，陈述技巧对谈判者而言至关重要。所以，对于每个活跃于交际场合的人，谈判口才是非常重要的。

本书是一本谈判口才攻略，通过大量谈判实景的描写，为您呈现谈判开局——协商——终局的精彩过程。从独特的视角，为您揭示实用的谈判策略，同时还会为您揭示在谈判中如何洞悉对方的需求、动机以及行为的方法。生活中谈判无处不在，不管您从事何种职业，身居何职，本书都将让您受益匪浅。

.....

编著者

2014年7月

目录

第1章 谈判准备：知己知彼是赢的前提	1
律己、敬人，必知谈判的礼仪	2
准备谈判资料，不打无准备之仗	5
组建优势互补的谈判团队	7
拟订具体而灵活的谈判计划	10
制订谈判议程，掌握谈判先机	13
第2章 谈判开局：步步为营让自己掌控主动	17
心理战术，打探对方虚实	18
几句寒暄拉近双方距离	20
绝妙的开场白助你先声夺人	23
开局话题围绕对方兴趣爱好展开	26
话不在多，而是要在点子上	27
开局寒暄中的言语禁忌	30
第3章 谈判倾听：听到要点才能谈到痛处	33
细心倾听，让对方多说	34
倾听先行，掌控主动	35
悉心倾听，听懂对方言语的虚实	37
在倾听中窥探出对方的在意点	39



倾听中读懂对方言语之外的小动作	41
滔滔不绝只会让你处于被动	44
 第4章 谈判提问：巧提问赢得绝妙答案	47
巧用“苏格拉底问答法”	48
提问也需要遵从礼仪规则	49
巧提问，先探路再前行	53
提问是引导谈判顺利的捷径	54
隐藏真实意图，抛出模糊问题	56
委婉提问，对方自然乐意问答	58
对他人的回答给予认可	60
 第5章 谈判僵局：消解矛盾让谈判顺利进行	63
巧妙转移话题，及时打破僵局	64
巧用幽默化解尴尬情况	66
遭遇挑衅，如何化解	68
请将不如激将，妙用激将法	70
灵活应对，机智救场	72
巧装糊涂，躲过难堪境地	75
 第6章 谈判雷区：谨慎言语绕开说话误区	79
谨慎言语，隐藏己方的真实意图	80
谈判时善于控制自己的情绪	82
谈判时注意自己的“口德”	84
己所不欲，勿施于人	87
保全谈判对手的面子	89
与对方争辩于己没有任何好处	92



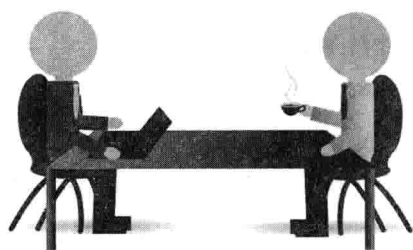
第7章 谈判策略：审时度势灵活应对舌战	95
打好太极，利用柔术取胜	96
巧妙示弱，唤起对方的同情之心	98
柔情效应，融化对方冷漠的心	101
绵里藏针，打好“舌战”	103
强势语言，震慑对方	105
冷静威胁，迫使对方乖乖就范	107
第8章 谈判布局：三言两语巧妙引导对手	111
抓住对方软肋，主攻其心理	112
巧妙引导，不战而屈人之兵	114
如何掌握谈判的主导权	117
借力打力，乘胜追击	119
举事实、列数据，就有说服力	121
精心布局，引导谈判成功	124
第9章 谈判交锋：营造和谐氛围，拉近双方距离	127
近因效应：精妙的结束语	128
共同话题会快速消除陌生感	130
妙趣横生的语言容易打动对方	132
妙用“如果我是你”的百变句式	135
适时表现自己的亲切之情	137
弱化请求，对方更容易接受	139
第10章 谈判沟通：玩好言语太极，掌控主动	141
攻城为下，攻心为上	142
巧施利诱，说服对方	144
描绘未来蓝图，吸引对方	146



规避风险，回答问题有技巧	148
欲擒故纵的语言技巧	150
洞悉对方思维的漏洞，反客为主	152
微笑着让对方接收条件	154
第11章 谈判原则：警惕对方言语中的小动作	157
谈判中你需要留意的问题	158
灵活应对谈判中的不同对手	161
谨慎对方的情绪干扰	163
关键时刻亮出底牌	166
攻其无备，占据主动	168
糊涂战术，避开对方的攻击	170
第12章 谈判终局：打消对方顾虑，签订谈判协议	173
价格谈判，引导双赢	174
在谈判过程中有效报价	176
让步的幅度需要循序渐进	179
巧妙的让步计策	182
签订协议，先把丑话放前面	185
签订合同需要注意的事项	186
第13章 谈判风格：和不同对象谈判都游刃有余	189
熟悉女性在谈判中的风格	190
美国人的谈判风格	193
日本人的谈判风格	197
韩国人的谈判风格	201
欧洲人的谈判风格	203



第14章 策略精粹：谈判高手的优势秘籍	205
“高姿态”的谈判策略	206
妙用“最后期限”谈判法	208
欲擒故纵的谈判策略	210
有的放矢，迂回的谈判策略	213
“反客为主”的谈判策略	216
 第15章 日常谈判：谈判与生活息息相关	 219
无处不在的谈判	220
谈判就是一场心理战	222
巧进谏，需要谈判的智慧	224
自曝秘密，促成真挚友情	226
如何与老板谈加薪更有胜算	228
夫妻之间的谈判谁输谁赢	230
灵活谈判，巧化干戈为玉帛	233
 参考文献.....	 235



第 / 1 / 章

谈判准备：知己知彼是赢的前提

谈判准备阶段是指谈判正式开始以前的阶段，这是商务谈判最重要的阶段之一，良好的谈判准备有助于增强谈判的实力，建立良好的关系，影响对方的期望，为谈判的进行和成功创造良好的条件。



⑤ 律己、敬人，必知谈判的礼仪

在日常谈判中，礼仪扮演着十分重要的角色，合理地使用谈判礼仪有助于谈判的顺利进行。不同地区存在着文化差异，这影响着日常谈判。因此，作为谈判者应该注意谈判过程中礼仪的正确使用。随着经济的快速发展，谈判在业务合作过程中扮演着越来越重要的角色，不同角色在谈判中的礼仪表现是不尽一致的。谈判作为一项特殊的商务活动，对谈判者的语言和行为礼仪都有着很高的要求，在谈判过程中，谈判者可以通过大方、得体、优雅的行为礼仪为和谐友好的谈判气氛提供重要保证。

谈判礼仪的作用一是律己，二是敬人。所谓律己，就是用一定的礼仪来规范自己的行为，表现出良好的内在修养，不但让自己充满自信，而且获得对方的尊重。所谓敬人，就是通过一定的礼仪，更好地向对方表达尊重、友好与善意，增进双方之间的信任和友谊。当然，谈判礼仪并不仅仅是谈判场合受益，还可以有效提升个人的素养，毕竟教养体现细节，细节展示素质。我们在商业交往中会遇到不同的人，与不同的人如何进行交往，这是需要讲究艺术的。并且，良好的谈判礼仪还利于维护企业形象，在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为就是企业的典型活体广告。所谓此时无声胜有声。

1. 仪容礼仪

谈判者出入谈判场合，应该讲究仪容仪表艺术。正所谓“佛要金装，人要衣装”，整洁得体的服饰和大方的仪表不但可以美化一个人的外表，而且可以反映一个人的个性、审美情趣和文化品位等。一位仪表得体的谈判者，可以给谈判对手留下良好的第一印象；而一位衣冠不整的谈判者不但自毁形象，而且会给人一种邋遢的感觉，这样的形象极易被谈判对手轻视。所以谈判者需要注重仪表礼仪，不一定要穿名牌，但着装一定要



合体、合适。

女士的仪容仪表包括头发、发型发式、面部修饰、着装、丝袜、皮鞋，以及携带的必备物品等。发型应该保持美观、大方，女士在选择发卡、发带时应注重庄重大方，在正式谈判场合应该以淡妆为主，不应该浓妆艳抹。女士在着装时要严格区分职业套装、晚礼服及休闲服，尽量避免无领、无袖、太紧身或者领口开得太低的衣服，要尽量合身。

男士的发型发式标准是干净整洁，注意经常修饰、修理，头发不宜过长，前部和头发不要遮住眉毛，侧部的头发不要盖住耳朵，后部的头发不宜过长。男士在面部修饰方面要注意每天进行剃须修面以保持面部清洁，随时保持口气清新，不要带有香烟味、酒气等刺激性气味。男士的着装以西装打领带最为稳妥，衬衫的搭配要适宜，一般来说，避免穿夹克衫，或者西装与高领衫、T恤或毛衣搭配，西装一般以深色为主，避免穿有格子或者颜色艳丽的西装。

2. 介绍顺序

在谈判过程中，介绍的礼仪规则是：不分男女老幼，先把社会地位低的人引见、介绍给社会地位较高的人。比如：“王总经理，请允许我想您介绍本公司的业务代表小李。”然后对小李说：“小李，这位是山水公司的王珂总经理。”在大型的商务谈判中，通常由双方主谈人或主要负责人互相介绍各自的谈判人员。假如是一方的代表同时介绍双方的谈判人员，应先介绍己方人员，然后再介绍对方人员，以示对对方代表的尊重。

3. 握手礼仪

握手是目前世界上大多数国家人士见面时互表敬意的普通方式之一，谈判双方人员在会面和离别时，通常以握手作为友好的表示，所以谈判人员不可忽视握手礼仪。通常主人应向客人先伸手，以表示欢迎，在机场、宾馆或会谈室接待来宾，不管对方是男士还是女士，主人都应先伸手，但在离别时主人不要先伸出手，以免有催促客人赶快离开之嫌。

通常男士应等女士先伸出手后方可伸手去握，男士与女士握手，只需握一下女士的手指部分，不要握得太紧，也不要握得太久。假如对方是上



流社会贵族妇女，则先伸出手做下垂式，男士将其指尖轻轻托起吻之。

4. 守时守约

守时是谈判中的基本礼节，参加谈判的人员要准时按约定时间到达谈判场所，不能迟到，也不能过早到达，以免主办方因未准备完毕而出现手忙脚乱的难堪情况。假如不能如期赴约要事先向对方说明情况，因故迟到要主动道歉。

5. 言谈礼仪

在商务谈判时要巧于辞令，措辞准确，语气神态要符合现场气氛。谈判者要注意自己提问的方式，不可唐突、咄咄逼人。在陈述时要娓娓道来，不能东拉西扯、傲慢无礼。在谈判时要心平气和，以理服人。

6. 举止优雅

谈判桌其实就是一个人的活动舞台，若是举止不当，不但直接影响谈判效果，同时也会自损形象。所以谈判者的举手投足、一颦一笑都需要符合公务活动的规范，特别要注意和对方保持一定的距离，不能过于亲近和疏远。

7. 尊重对方

谈判者需要在谈判桌上营造一种友好的气氛，不能弄得硝烟弥漫、刀光剑影。这就需要充分尊重对方，包括尊重对方的风俗习惯，交谈中不要涉及隐私、禁忌及敏感问题，更不能拿对方的生理、穿戴、习惯等作为话题加以取笑。

8. 交换名片与施礼

交换名片也是很有讲究的，接过对方的名片后应点头致意，并妥善保存。假如在谈判桌上一次接受几张名片，最好将接受的名片依次摆在桌上，与对方的座次一致。在谈判过程中，适当施礼是必要的，互赠礼物可以增进双方的情谊，融洽彼此之间的关系，营造良好的谈判氛围，不过赠送礼物要恰当，不宜太贵重，以免让人觉得你另有所图。



⑤ 准备谈判资料，不打无准备之仗

谈判是有关方面就共同关心的问题互相磋商，交换意见，寻求解决的途径和达成协议的过程。谈判总是以某种利益的满足为目标，是建立在人们需要的基础之上的，这是人们进行谈判的动机，同时也是谈判产生的原因。简单地说，谈判就是两方或两方以上对同一个问题或事情达成一致的协议。不过，商务谈判所需要的语言却与平时所说的语言不一样，谈判是双方的思想交流，除了临场发挥以外，还需要做好充分的准备。正所谓“不打无准备之战”，若是在毫无准备的情况下就贸然进行谈判，最终只会败下阵来。因此，日常谈判，需要准备充分而有力的资料，这些资料包括对方的详细情况、我方需要达成的协议及预想谈判的议程等。

凡事预则立，不预则废，商务谈判前应做足充分的准备，尽管无法保证一定能成功达到目的，但可以让自己处于有利的处境，保证谈判顺利进行。许多人进行商务谈判都是匆忙上阵，灰头土脸下阵，赢了不知道缘由，败了不知道原因。之所以会出现这种情况就是源于没有进行精心的准备工作，那么，在商务谈判之前我们究竟应该做好哪些准备工作呢？

下面是一则为谈判所准备的材料：

一、了解谈判双方交易相关情况

1. 双方的分析

我方分析：品牌号称价值几十亿，资金雄厚。如今已占据了国内南方的市场，现在的打算是发展北方市场。鉴于北方地区的销售网络建设投资太大，想找一个当地合作伙伴，共同建设生产与销售的机构。这样既可以减少投资，分散风险，还可以缩短进入市场的时间。

对方分析：与该地区饮料行业关系密切，看好我公司在北方的发展前景，更想借我公司的知名品牌快速提高市场占有率，表示愿意与我方进行



洽谈合作。

2. 谈判标的分析

我方分析：我公司主要的产品是各类饮料，我集团掌握了按一定的浓缩比例提供饮料生产必需的核心组分的技术，广泛应用于各类饮料的生产，有效地支持生产商制造优质的饮料产品。公司提供专家级的服务，包括市场建设、质量管理和工程技术咨询。

对方分析：其环境、气候、资源、政策条件适合我方建厂经营。对方有当地政府的政策支持，在北方市场有较强大的销售网络，拥有较为充足的资金。

二、谈判过程设计及预测

1. 成交目标

建议工厂设计规模至少为年产量1亿瓶纯净水；需对方建厂土地至少30亩；需引进德国圈套纯净水生产线，拟定生产设备投资5000万~8000万元，而且设备由我方采购。

.....

2. 谈判地点、时间

某市，2011年6月30日。

在进行谈判之前，我们就应该掌握相当多的资料，首先应该详细地了解对方的情况。俗话说：“知己知彼，百战不殆。”只有对谈判的另一方有了较为充分的了解，在谈判现场才能有效地掌握主动权，从而逐步赢得头筹。反之，如果对于对方的情况你一无所知，那你就只能被对方牵着鼻子走。其次，还需要了解我方需要达到什么样的目的，以及妥协的最低限度。仅仅是了解了对方的情况是远远不够的，还需要相当熟悉自己的情况，因为在谈判中你所作的每一个决定都将以自己的情况作为基础，否则你便不知道自己到底需要达到什么样的目标。最后，还应该预设一个谈判过程，及时地了解谈判过程中可能出现的问题，提早做好准备，避免正式谈判时手忙脚乱。

在准备谈判的过程中，我们需要注意以下几个问题。



1. 资料越全面越好

谈判一方所掌握的资料越多越好，有的谈判者甚至会了解到对方谈判代表的喜好，以至于在实际谈判中影响对方心理。总之，所掌握的信息和资料是永远不嫌多的，不过在掌握了大量资料之后，还需要对资料进行提炼，获得其中精髓的部分。

2. 资料越具体越好

当然，这些资料并不是笼统的，而是需要详细具体，能够清楚地弄明白到底是什么情况，不要模糊不清，否则你在实际谈判时就会吞吞吐吐，或者说不清楚，继而影响到谈判的结果。

3. 搜集和分析情报

在一些招投标项目中，搜集和分析情报至关重要，招标方对于本次招标是如何定义的，是寻求标物的性价比，还是仅仅要求价格最低，或者是为了照顾关系户，招标方对标的物最在意的是质量、工艺还是价格，这些都需要谈判者对情报进行搜集和分析。这就是为什么招投标之前，很多公司会把关键人物集中起来，封闭在一个酒店里，严禁与外界联系。

4. 了解谈判的实质结构

在谈判之前，我们需要对谈判的实质结构加以了解，如本次谈判参加者是谁、头衔分别是什么、性格特点是什么；是在自己的地盘谈判，还是在对方的地盘谈判，或者是在第三方地点谈判。因为谈判的参加者与地点都是谈判中的结构，会直接影响谈判的结果。

► 组建优势互补的谈判团队

任何一个组织都需要团队合作，虽然合作的形式会有所不同，但高效的团队合作，往往是组织成员共同努力的结果，因为组织内上下级，员工与员工之间是一个复杂而微妙的动态过程，而并非简单的加权。而谈判团