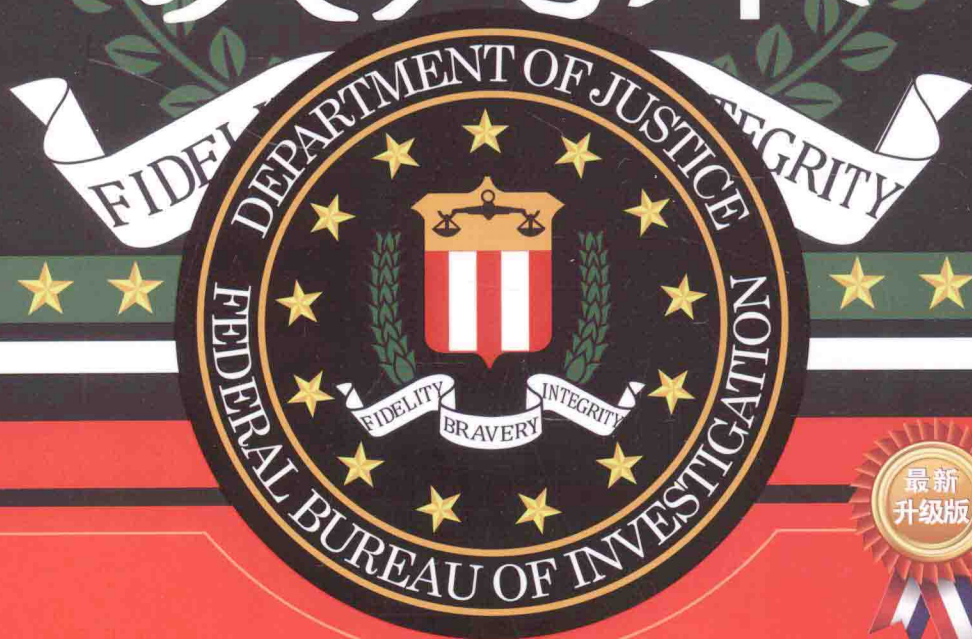


# FBI

# 谈判术



最新  
升级版

李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）组编

## 美国联邦警察教你无敌谈判战术

教你赢得信任，打破僵局，占得先机，征服对手

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



# FBI

# 谈判术



李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）组编

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 谈判术: 美国联邦警察教你无敌谈判战术: 最新升级版/ 李娟娟著.  
—2 版. —北京: 中国法制出版社, 2015. 3  
ISBN 978 - 7 - 5093 - 5926 - 6

I. ①F… II. ①李… III. ①谈判学 - 通俗读物  
IV. ①C912. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 290833 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm. cn@163. com)

责任编辑: 王天颖 (tianying1029@126. com)

封面设计: 杨泽江

---

FBI 谈判术: 美国联邦警察教你无敌谈判战术: 最新升级版

FBI TANPANSHU; MEIGUO LIANBANG JINGCHA JIAONI WUDI TANPAN ZHANSHU; ZUIXIN SHENGJIBAN

著者/李娟娟

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710×1000 毫米 16

印张/15.5 字数/228 千

版次/2015 年 3 月第 1 版

2015 年 3 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5926 - 6

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

值班电话: 66026508

邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66034985

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

## 京师心智

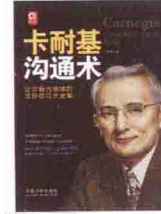
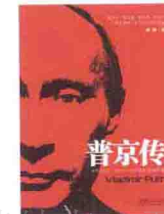
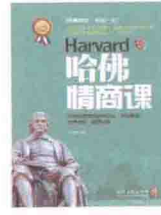
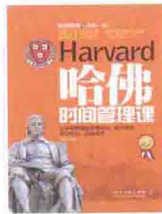
国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

## 顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁俊	周家全	崔潇
刘璐薇	杨攀	谢琴	崔慧辉	李艳萍
杨驰	王涑雯	刘博	李想	孟龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙风兰
刘敏	陈涛涛	鲁芳	隋岩	董斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴

# 聆听名校精华，领悟名人智谋



# 实用百科速查速用系列

SHI YONG BAI KE SU CHA SU YONG XI LIE 一本书囊括你想要掌握的知识



# —— 目 录 ——

## 第一章 美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

FBI：忠诚、勇敢、正直 / 008

美国总统们的噩梦——胡佛 / 012

## 第二章 知己知彼——FBI教你做好谈判准备

知己知彼，百战不殆。谈判是一场没有硝烟的战争，只有做好充分的准备，才能最大限度地提高胜算。你是最佳谈判人选吗？对手的底牌你摸清了吗？战场——谈判场所在你的掌控之中吗？FBI 告诉你：要想在谈判桌上当常胜将军，先做好这些功课吧！

知己：成为最佳谈判人选 / 024

知彼：摸清对手的底细 / 030

万无一失，从容应变 / 041

FBI 教你掌控谈判环境 / 047

### 第三章 我是你的朋友——FBI教你如何建立信任

谈判对象是你的对手，也是你的朋友，因为你们之间不是你死我活的较量，而是合作共赢的交易。所以，取得对方的信任是谈判成功的前提。FBI告诉你：怎样的开场白才能打开局面，让后续的谈判有一个良好的开端；在谈判桌上，表现自己的精明未必是好事，有时候装傻充愣反倒可以消除对方的戒备心理。

FBI 教你如何说开场白 / 056

适当装傻，消除戒备 / 068

有意识地睁大眼睛 / 073

### 第四章 一言九鼎——FBI教你谈判中的沟通技巧

谈判就是沟通，谈判高手首先是个说话达人。FBI会告诉你：在谈判桌上如何陈述自己的立场，如何倾听，如何提问，如何回答，如何拒绝，这里面可有一番大学问。

这么说才有效 / 079

倾听更管用 / 089

提问讲技巧 / 096

答复有绝招 / 100

说服重策略 / 105

学会拒绝 / 115



## 第五章 麻痹你的对手——FBI教你突破心理防线

突破对方的心理防线，你才能如愿达成自己的谈判目标。那么，怎样才能让谈判对手放松紧绷的神经，消除其戒备心理呢？FBI告诉你：时间、天气都可能影响谈判的进程；舒适的谈判环境和融洽的谈判气氛无疑是合作的润滑剂；把餐桌变成谈判桌，无疑会事半功倍。

谈判离不开请客吃饭 / 122

谈判也要看天时 / 132

谈判也分早中晚 / 140

创造舒适的谈判环境 / 147

营造良好的谈判氛围 / 151

## 第六章 最诚实的语言——FBI教你破解肢体语言

谈判中，真真假假、虚虚实实，谁也不会轻易露出自己的底牌。如何了解对方的真实想法？FBI告诉你：做个身体语言专家。观察对方双手的动作，解读对方的面部表情，最重要的是别忽略对方腿脚的动作变化——那是离大脑最远的部位，所以最难以理智伪装、最诚实。

注意观察对方的双手 / 158

解读面部表情密码 / 166

最诚实的腿脚 / 178

## 第七章 赢得谈判——FBI教你把握谈判潜规则

谈判中的潜规则不可不知，它是你征服谈判对手的利器。如何找到对方的弱点，一击必中？处于不利地位的时候，如何以弱胜强、扭转乾坤？如何使用胡萝卜和大棒，让对方乖乖就范？跟FBI学一学吧！

学会“二选一”的提问方式 / 188

短袖衬衫与谈判气场 / 190

掩饰真实意图 / 191

软硬兼施 / 193

找到对方的软肋 / 196

以弱胜强 / 199

## 第八章 另辟蹊径——FBI教你打破谈判僵局

在战场上,讲究出奇制胜,谈判桌上同样如此。在谈判久拖不决的时候,最后通牒可以一锤定音;在双方僵持不下的时候,适当的让步可以柳暗花明;制造一个虚构的竞争对手,也可以迫使对方痛下决心……这都是FBI行之有效的谈判绝招。

下最后通牒 / 206

做出让步 / 209

出人意料 / 215

管理对方的情绪 / 218

子虚乌有的竞争 / 221

## 附录:谈判能力测试 / 225

# 下一个谈判高手就是你

在FBI中，除了身手不凡、威风八面的特工之外，还有一群以化解危机、拯救生命为己任的人——谈判专家。在生死关头，他们面对罪犯和生命危在旦夕的人质，因为种种原因走上绝路的自杀者，随时都可能引爆炸弹、伤害无辜的暴徒，跳起刀尖上的舞蹈，运用危机谈判术力挽狂澜。

不管形势如何危急，即便是命悬一线，谈判专家依旧能够临危不乱、从容应变，他们凭借良好的心理素质和高明的谈判策略，解除危机，化险为夷。不论是在影视剧中，还是在现实生活中，都能看到他们沉稳干练的身影，他们时刻战斗在险象环生的第一线。

FBI谈判专家在实践中积累了丰富的谈判经验，对于日常生活和市场竞争中形形色色的谈判活动颇有借鉴意义。学会了FBI谈判专家付出巨大代价练就的这手绝活，你就能够在谈判中如鱼得水，占尽先机。

本书为你全面解读FBI谈判秘笈。在书中，FBI会告诉你如何赢得

谈判对手的好感和信任；在谈判桌上，如何说、如何问、如何答，怎样拒绝对方的要求；在谈判过程中，如何发动心理战，瓦解对手的心理防线；如何解读身体语言，洞察对方的真实想法；如何运用谈判中的潜规则，掌握主动权；如何出其不意，打破谈判僵局。

读完这本书，融会贯通，勤加修炼，你一定会成为谈判高手！



# — 目 录 —

## 第一章 美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

FBI：忠诚、勇敢、正直 / 008

美国总统们的噩梦——胡佛 / 012

## 第二章 知己知彼——FBI教你做好谈判准备

知己知彼，百战不殆。谈判是一场没有硝烟的战争，只有做好充分的准备，才能最大限度地提高胜算。你是最佳谈判人选吗？对手的底牌你摸清了吗？战场——谈判场所在你的掌控之中吗？FBI 告诉你：要想在谈判桌上当常胜将军，先做好这些功课吧！

知己：成为最佳谈判人选 / 024

知彼：摸清对手的底细 / 030

万无一失，从容应变 / 041

FBI 教你掌控谈判环境 / 047

### 第三章 我是你的朋友——FBI教你如何建立信任

谈判对象是你的对手，也是你的朋友，因为你们之间不是你死我活的较量，而是合作共赢的交易。所以，取得对方的信任是谈判成功的前提。FBI告诉你：怎样的开场白才能打开局面，让后续的谈判有一个良好的开端；在谈判桌上，表现自己的精明未必是好事，有时候装傻充愣反倒可以消除对方的戒备心理。

FBI 教你如何说开场白 / 056

适当装傻，消除戒备 / 068

有意识地睁大眼睛 / 073

### 第四章 一言九鼎——FBI教你谈判中的沟通技巧

谈判就是沟通，谈判高手首先是个说话达人。FBI会告诉你：在谈判桌上如何陈述自己的立场，如何倾听，如何提问，如何回答，如何拒绝，这里面可有一番大学问。

这么说才有效 / 079

倾听更管用 / 089

提问讲技巧 / 096

答复有绝招 / 100

说服重策略 / 105

学会拒绝 / 115

## 第五章 麻痹你的对手——FBI教你突破心理防线

突破对方的心理防线，你才能如愿达成自己的谈判目标。那么，怎样才能让谈判对手放松紧绷的神经，消除其戒备心理呢？FBI告诉你：时间、天气都可能影响谈判的进程；舒适的谈判环境和融洽的谈判气氛无疑是合作的润滑剂；把餐桌变成谈判桌，无疑会事半功倍。

谈判离不开请客吃饭 / 122

谈判也要看天时 / 132

谈判也分早中晚 / 140

创造舒适的谈判环境 / 147

营造良好的谈判氛围 / 151

## 第六章 最诚实的语言——FBI教你破解肢体语言

谈判中，真真假假、虚虚实实，谁也不会轻易露出自己的底牌。如何了解对方的真实想法？FBI告诉你：做个身体语言专家。观察对方双手的动作，解读对方的面部表情，最重要的是别忽略对方腿脚的动作变化——那是离大脑最远的部位，所以最难被理智伪装、最诚实。

注意观察对方的双手 / 158

解读面部表情密码 / 166

最诚实的腿脚 / 178

## 第七章 赢得谈判——FBI教你把握谈判潜规则

谈判中的潜规则不可不知，它是你征服谈判对手的利器。如何找到对方的弱点，一击必中？处于不利地位的时候，如何以弱胜强、扭转乾坤？如何使用胡萝卜和大棒，让对方乖乖就范？跟FBI学一学吧！

学会“二选一”的提问方式 / 188

短袖衬衫与谈判气场 / 190

掩饰真实意图 / 191

软硬兼施 / 193

找到对方的软肋 / 196

以弱胜强 / 199

## 第八章 另辟蹊径——FBI教你打破谈判僵局

在战场上,讲究出奇制胜,谈判桌上同样如此。在谈判久拖不决的时候,最后通牒可以一锤定音;在双方僵持不下的时候,适当的让步可以柳暗花明;制造一个虚构的竞争对手,也可以迫使对方痛下决心……这都是FBI行之有效的谈判绝招。

下最后通牒 / 206

做出让步 / 209

出人意料 / 215

管理对方的情绪 / 218

子虚乌有的竞争 / 221

## 附录:谈判能力测试 / 225



## 第一章

# 美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

