



如何在谈判中占尽先机？
如何做到合理让步，成功实现双赢？
这本书告诉你：谈判的策略与技巧

学点实用 谈判技巧

趣味插图版

汇智书源 编著



谈判是每个人必备的生存技能
从谈判中满足需求，完善自我，从而改变生活
本书共分8章内容涵盖谈判技巧的69个策略

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



学点实用 谈判技巧

趣味插图版

汇智书源 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

现实生活中,谈判无处不在。因此,针对具体情况,我们应该选择相应的谈判技巧,要懂得随机应变、更深入地了解对方。

本书以通俗易懂的语言、丰富经典的案例,系统地阐述了商务谈判的理论和技巧,特别强调“实用性”,着重加强对读者的操作能力和创新能力的培养。通过将谈判的策略、案例与谈判技巧融为一体,使谈判理论与谈判实践紧密结合。谈判最理想的结果是与对方心平气和,潜移默化地得到满意的结果,实现“双赢”。只要抓住谈判的精髓,成为谈判高手对你来说易如反掌。

图书在版编目(CIP)数据

每天 10 分钟学点实用谈判技巧:趣味插图版 / 汇智
书源编著. — 北京:中国铁道出版社, 2015. 2
ISBN 978-7-113-19334-8

I. ①每… II. ①汇… III. ①商务谈判 IV.
①F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 229202 号

书 名: 每天 10 分钟学点实用谈判技巧 (趣味插图版)
作 者: 汇智书源 编著

策 划: 武文斌
责任编辑: 王 宏
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
特邀编辑: 刘 鑫
封面设计: 多宝格

出版发行: 中国铁道出版社 (北京市西城区右安门西街 8 号) 邮政编码: 100054
印 刷: 三河市华业印务有限公司
版 次: 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷
开 本: 710mm×1 000mm 1/16 印张: 15 字数: 296 千
书 号: ISBN 978-7-113-19334-8
定 价: 32.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174

打击盗版举报电话:(010) 51873659

前言

FOREWORD

谈判是我们生活中的一部分，每时每刻你都有可能面临谈判：

怎样从谈判中获得自己想要的东西呢？

怎样才能掌握最好的谈判方法和手段呢？

怎样在谈判时占尽优势？

怎样做到合理让步，既不吃亏，还让对方满意？

怎样透过肢体语言解读对方的想法？

怎样听懂对方的话外之音，增加谈判的信心？

每一次的谈判都是双方为了达到自己的目的而进行的，针对每一个具体情况选择相应的谈判技巧并随机应变，使用高明的谈判策略以保证自己的利益，并带来双赢的结局。

事实上，每个高明的谈判专家并非天生，每个人都能通过认真学习谈判艺术、潜心积累谈判经验而成为杰出的谈判者。当你学会了谈判，在生活的各个方面，都能争取到更多利益！

每天早上，当你从梦中醒来，就已经置身于谈判的大舞台。人生中谁都无法躲开谈判，就像你无法拎着自己的头发离开地球一样。现实生活为我们提供了无与伦比的谈判舞台。不管你是到处漂泊的旅行家，还是安于居家的上班族，你都是参与者。就算你独处于荒岛，也同样会跟自己的心灵谈判。

人是社会的产物，作为一个独立的个体，你可能跟其他人之间存在着冲突和不协调。这些人并非都是敌人，相反，更多的是亲人和朋友。做老板，你要和手下的员工谈判；做员工，你要和自己的老板谈判；做销售，你要和自己的客户谈判；做生意，你要和自己的对手谈判；做卖家，你要和买家谈判。

有时你还会跟那些威名赫赫、权力无边的组织机构发生各种各样的冲突，你化



解这些冲突的方法是否得当，将决定你是否成功，是否能享受圆满的幸福生活。

莎士比亚说过：“人生说起来就是一连串的谈判”。每天你都要多次与不相同的人谈判，只是自己经常意识不到而已。谈判是智慧与实力的较量，是谋略与技巧的角逐。从诸葛亮的舌战群儒到周恩来的风趣幽默，从基辛格的能言善辩到邓小平的睿智灵活，无不体现着高超的谈判艺术。

谈判的着眼点，就在于赢得别人的好感和尊重，并获取我们所需要的东西，从而完善自我，改变生活。首先，要知道我们需要什么？我们需要的简直太多了，荣誉、自由、金钱、权力、爱情、安全感、认同与尊重。重要的是，不管你相不相信，我们中间有些人就是能够比别人更懂得怎样满足自己的需要，活得比别人好。你想成为这样的人吗？事实上，你只要愿意训练自己，就可以成为谈判高手，从而最大限度地满足自己的需要。

要谨记，是我们在支配命运，而不是命运在主宰我们！美国谈判学会会长、著名律师杰勒德·尼尔伦伯格曾说：“谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛，每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要，至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。”谈判通常是在一对一的情况下进行的，他们有些是为了自己，有些是代表着有组织的团体。因此，可以把谈判看作人类行为的一个组成部分。

谈判其实是很简单的，它是谈判双方为达成协议而改变各自原有立场的过程，属于知识和智力的运用范围。这其中的奥秘，全在于“谈判”功夫的高低。

在本书中，你将学到与谈判有关的理论和技巧，其实每一个人都有可能成为生活中的谈判高手，你也不例外！

编 者

2014 年 11 月



目录

CONTENTS

第一章

CHAPTER 01

说东道西，人人都是“谈判专家” / 1

- 一、“谈判”在哪儿——谈判，你可能没意识到 / 2
 - 二、想要开眼界——看古人的杀伐决断 / 3
 - 三、想要事半功倍——真诚是一种谈判技巧 / 5
 - 四、如何谨防谈判吃亏——留心观察，多加思考 / 7
 - 五、占尽风头就是谈判的胜利吗——“双赢”“互惠”才是终极目标 / 8
 - 六、谈判也要看对象——射箭要看靶子，弹琴要看听众 / 12
 - 七、怎样让谈判更胜一筹——谈判需要亦庄亦谐 / 14
 - 八、如何让谈判完胜——抓住对方关键人物 / 16
 - 九、想让谈判给你带来利润——先让对方有利可图 / 20
- 谈判PK台 / 24
- 场景：你想问客户关于他们目前市场的占有率。应该如何询问呢？

第二章

CHAPTER 02

知根知底，谈判才有章可循 / 25

- 一、寻找谈判的捷径——咬定目标不放松 / 26
- 二、想要谈判无障碍——摸清对方的底细 / 29
- 三、成功的谈判始于何处——头脑清晰话说明白 / 31
- 四、想在谈判中“呼风唤雨”——准确把握时机 / 35
- 五、找出对方的漏洞——请将不如激将 / 38

第三章 CHAPTER 03

六、无规矩难成方圆——谈判“潜规则”“三条军规” / 40

七、想要谈判无悔意——不但会说还要有策略 / 44

谈判PK台 / 47

场景：你去商店买衣服，看到一件款式、颜色、质量都很好的衣服，你很钟情这件衣服，只是价格有点贵。你如何和售货员砍价？

必备技能，谈判高手是这样炼成的 / 48

一、谈判高手的“必修课”——成功的谈判从倾听开始 / 49

二、抓住对手的需求——教你如何技巧性提问 / 54

三、谈判中进退的玄机——正确判断让步时间 / 57

四、如何“听”出“弦外之音”——辨明风向才会使好舵 / 61

五、想要窥探对方的“晴雨表”——要掌握面部表情解读术 / 63

六、谈判手到擒来——懂点变通好沟通 / 66

七、讨价还价的“窍门”——步步紧逼，打开拉锯战 / 70

八、避免被对方抓住弱点——管控好自己的情绪 / 75

九、如何说服对手——以其之矛攻其之盾的要领 / 80

十、怎样才能“牵”着对方走——消除对手的抵触心理 / 83

谈判PK台 / 85

场景：你去一家大型房地产公司面试，平时习惯了穿运动装的你，此时该如何“装束”？

第四章 CHAPTER 04

深析浅出，谈判真相知几许 / 86

一、让步就是妥协——NO，为了进一步进攻 / 87

二、谈判成功的秘诀——附加值中找平衡 / 92

三、想进入谈判这一行——先摸透谈判的行规 / 97

四、尊重谈判对手——尊重对手就是尊重自己 / 100

五、拉近谈判双方距离——在座位上下功夫 / 106

第五章 CHAPTER 05

- 六、如何诱导对手——打好谈判心理战 / 108
- 七、抓住谈判的重点——好钢用在“刀刃”上 / 110
- 八、想要读懂对手——换位思考是捷径 / 115

谈判 PK 台 / 116

场景：在经过一番艰难的唇枪舌剑后，你和谈判对方终于达成了协议，这时你该谈论些什么内容？

有的放矢，战术用到点子上 / 117

- 一、战胜对手的关键所在——肢体语言窥探术 / 118
- 二、第一时间掌控对方虚实——投石问路法 / 121
- 三、谈判中不能忽视的东西——细节制胜术 / 123
- 四、谈判中要精明有道——适当糊涂才好 / 127
- 五、用什么打动对方的心——示弱才能转败为胜 / 129
- 六、两种身份来谈判——虚实相间，迷惑对手 / 131
- 七、想知道对方的弱点——一点一点对手的穴道 / 135
- 八、谈判对手难预测——巧妙得到真情报 / 138

谈判 PK 台 / 140

场景：在一次重要的谈判中，你和你的谈判对手从未见过，气氛稍微显得沉闷。如果你的对手是一位女士，这时你想通过赞美对方缓和一下气氛，你该如何说？

第六章 CHAPTER 06

不动声色，出奇制胜才能成事 / 141

- 一、万事开头难——和谐气氛解尴尬 / 142
- 二、让你技高一筹的秘密——赞美与“强势”并行 / 145
- 三、“转危为安”的良药——巧用幽默打破僵局 / 147
- 四、想尽快了解对手——投其所好撬开口 / 150
- 五、处于劣势就自乱阵脚——错，握紧手中的筹码 / 153
- 六、谈判就是走马观花——态度决定成败 / 156

第七章 CHAPTER 07

七、谈判技巧的必杀技——既要能说会道，又要言语得体 / 158

八、面对谈判对手应对无力——把握弱点，各个击破 / 161

谈判PK台 / 167

场景：有个人想以 80 000 元的价格卖掉自己的汽车，你想以 72 000 元的价格购买。经过几番讨价还价，你们最后以 75 000 元的价格达成了协议，并给对方留下了 2 000 元的订金。你还能达到自己以 72 000 元的价格买车的目的吗？

心中有“术”，智勇战术左右谈判成败 / 168

一、想要占据上风——谈判出奇术 / 169

二、该出手时就出手——谈判“狙击”术 / 171

三、别被对方的笑容迷惑——谈判“变脸”术 / 174

四、想让对方乖乖听话——谈判说服术 / 178

五、自己的心理素质不过关——谈判强心术 / 180

六、“知书达礼”好行事——谈判有“礼”术 / 185

七、“敌方”情报是如何获取的——信息搜集术 / 188

八、不想做业余选手——谈判专攻术 / 192

九、要不要学点法律知识——谈判权威术 / 196

谈判PK台 / 200

场景：在谈判的过程中，你正在反复陈述一个十分重要的观点，对方打断了你的讲话，你很不高兴，但是又不能发作，这时你该如何说？

第八章 CHAPTER 08

妙语切题，谈判即是一碟小菜 / 201

一、跟面试官如何谈——知轻重，明得失 / 202

二、谈判时，想“百谈百胜”——打铁还需自身硬 / 204

三、跟“孩子”如何谈判——信任、奖励和角色互换 / 208

四、谈判中如何绝处逢生——锲而不舍，柳暗花明 / 211

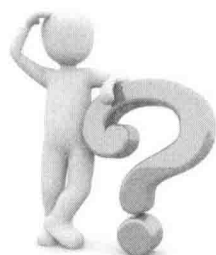
- 五、怎样给谈判画个完美句号——收尾工作要做好 / 214
- 六、想谈判少走弯路——找准幕后操纵者 / 217
- 七、谈判时看不到回报——那就绝不让步 / 219
- 八、想不被迷雾弹击晕——别轻信对方的“我保证” / 222
- 九、成交的迹象在何处——细细留意，方见端倪 / 225
- 十、谈判想要皆大欢喜——成交之后再给点甜头 / 227

谈判PK台 / 229

场景：在谈判过程中，你已经知道了对方会对你的建议提出强烈的反对意见，此时你该如何做？

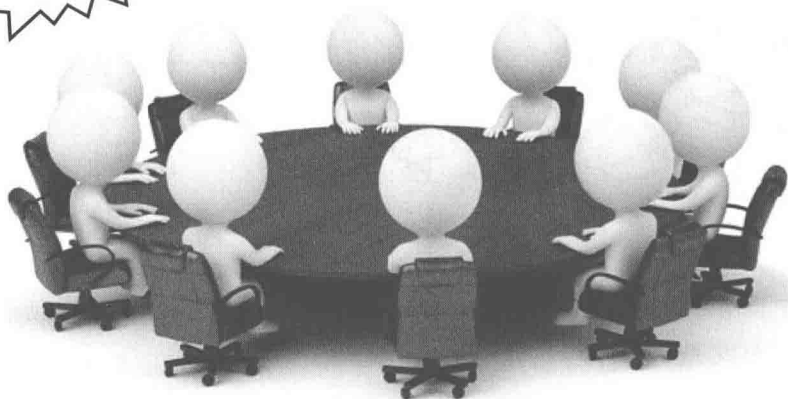
第一章

CHAPTER 01



说东道西，人人都是“谈判专家”

谈判在大多数人眼中，不是外交中的唇枪舌剑，就是商务往来中的钩心斗角。其实，谈判作为一种沟通方式无处不在，谈判也存在于我们的生活和工作中。只要你仔细观察，多多留意，就会发现：不管是在买东西时，还是在工作时；无论是在菜市场，还是在会议室，谈判无处不在。





一、“谈判”在哪儿——谈判，你可能没意识到

只要人类的交际活动存在，谈判就会存在，不管是言语的还是非言语的，有意识的还是无意识的，你都无法摆脱谈判，因为任何问题可以用谈判的方式来解决。有的人把谈判看得很神秘，说自己根本就不懂谈判，其实，你懂的，只是你还没有意识到罢了。不要把谈判想得过于神秘，其实谈判就在我们身边。

你所处的空间，其实是一个巨大的谈判世界，每时每刻、每个角落，谈判都在发生。无论是上到古代，还是大到国外，谈判都确实存在。我们每个人每天都在进行大大小小的谈判，好多都是不由自主的，而且有一定的谈判技巧在其中，只不过很多人不明白其中的道理，或者是根本就忽略了。



丈夫和妻子因为是否去参加朋友的

婚礼而争论不休；

楼下住户因为楼上邻居深夜大声喧闹而敲门劝说；

夜市地摊上买主与卖家之间的讨价还价；

办公室职员向经理提出涨工资的要求；

中国浙江吉利控股集团有限公司与美国福特汽车公司协商收购沃尔沃轿车公司股权的过程；

中美知识产权案、国家之间的交涉等，这些都是谈判。



通俗地讲，谈判就是人们为了各自的需要而进行的交流和磋商，是一种解决和他人的分歧以满足自己需要的手段。而这种手段，千奇百怪、五花八门，且古今中外，处处都有。

日常生活中，我们遇到的谈判更是无所不在。

假如，你希望同一位新客户签订合同，当这位客户走进你的办公室，你第一句话说什么呢？其实，这句话不取决于你，而是



取决于这位客户如何开始。你要分析出这位客户那些微妙的表述变化，从而灵活地决定你如何开口。

这是一件很小的事情，但是也深藏谈判的技巧，如何随机应变、转危为安，妥善处理随时而来的意外，是优秀的谈判者必备的一种素质。

当你违反交通规则，交警找到你时，你可能需要谈判；当房东没有提供基本的生活设施或是准备提高房租时，你可能需要谈判；当你已经进行了预订，但酒店的服务员还是对你说“客满”的时候，你也可能需要谈判。不要小看这些看似琐碎的谈判，因为每一场谈判的结果，都将引领你向人生的某一个方向迈进一步——也许，这就是你成功的方向！

二、想要开眼界——看古人的杀伐决断

古人云：“一言可以兴邦，一言也可以误国”。谈判得失，小则牵系做人难易，大则连及国家兴亡，非常重要。古代的谈判高手有很多，毛遂自荐，蔺相如完璧归赵，苏秦凭三寸不烂之舌而身挂六国相印，诸葛



亮靠经天纬地之言而强于百万之师，烛之武因势利导而救郑于危难，触龙循循善诱而救赵于水火。这些，都是谈判的经典案例，不胜枚举。接下来就让我们领略一下古代谈判高手触龙的谈判艺术。

战国时期，为了让齐国出兵，赵国必须以长安君做人质，但是赵太后不答应，大臣们极力劝谏都无济于事，左师触龙希望去劝说太后。

触龙缓慢地小步快跑，到了太后面前向太后道歉说：“我的脚有毛病，连快跑都不能，很久没来看您了。私下里自己原谅自己，又总担心太后的贵体有什么不舒适，所以想来看望您。”太后说：“我全靠坐车走动。”触龙问：“您每天的饮食该不会减少吧？”太后说：“吃点稀粥罢了。”触龙说：“我现在特别不想吃东西，自己却勉强走走，每天走上三四里，就慢慢地稍微增加点食欲，身上也比较舒适了。”太后说：“我做不到。”太后的怒色稍微消减了些。



触龙说：“我的儿子舒祺，年龄最小，不成才；而我又老了，私下疼爱他，希望能让他替补上黑衣卫士的空额，来保卫王宫。我冒着死罪禀告太后。”太后说：“可以。年龄多大了？”触龙说：“十五岁了。虽然还小，但是希望趁我还没入土就托付给您。”太后说：“你们男人也疼爱小儿子吗？”触龙说：“比妇女还厉害。”太后笑着说：“妇女更厉害。”触龙回答说：“我私下认为，您疼爱燕后就超过了疼爱长安君。”太后说：“你错了！我疼爱燕后不像疼爱长安君那样厉害。”触龙说：“父母疼爱子女，就得为他们考虑长远的利益。您送燕后出嫁的时候，拉着她的脚后跟为她哭泣，这是惦念并伤心她嫁到远方，也够可怜的了。她出嫁以后，您也并不是不想念她，可您祭祀时，一定为她祝告说：‘千万不要被赶回来啊’。难道这不是为她作长远打算，希望她生育子孙，一代

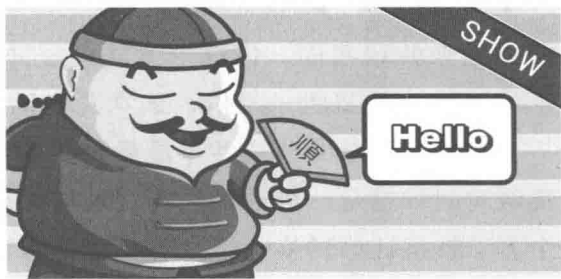


一代地做国君吗？”太后说：“是这样。”

触龙说：“从这一辈往上推到三代以前，甚至到赵国建立的时候，赵国君主的子孙被封侯的，他们的子孙还有能继承爵位的吗？”赵太后说：“没有。”触龙说：“不光是赵国，其他诸侯国君的被封侯的子孙的后继人有还在的吗？”赵太后说：“我没听说过。”触龙说：“他们当中祸患来得早的就会降临到自己头上，祸患来得晚的就降临到子孙头上。难道国君的子孙就一定不好吗？这是因为他们地位尊贵而没有功勋，俸禄丰厚而没有功劳，占有的象征国家权力的珍宝太多了啊！现在您把长安君的地位提得很高，又封给他肥沃的土地，给他很多珍宝，而不趁现在这个时机让他为国立功，一旦您去世之后，长安君凭什么在赵国站住脚呢？我觉得您为长安君打算得太短了，因此我认为您疼爱他比不上疼爱燕后。”太后说：“好吧，任凭您指派他吧。”

因此就替长安君准备了一百辆车子，送他到齐国去做人质，齐国的救兵才出动。

从这些经典谈判中，我们除了惊叹传奇性的动人情节和着迷鲜为人知的离奇故事以外，更重要的是，能够从中学到什么？这里，我们需要注意的，每一次谈判都应该紧紧把握住制约话语交际的最主要因素：交际目的、交际对象、语言背景、话语场景，并且能够以自己独特的语体风格层层深入，娓娓道来，动之以情，晓之以理，喻之以义，最后水到渠成，达到目的。



三、想要事半功倍——真诚是一种谈判技巧

世界上本不缺少美，而只是缺少发现美的眼睛。谈判也是如此，哪里有人生，哪里就有谈判。

大家或许都有过这样的经历，大学刚毕业时在外租房子，要跟房东



商讨租金以及房屋设施情况，房东当然都想把房子租一个好价钱，可是租房者当然希望花最少的钱租到让自己满意的房子，因此这个过程就变成了唇枪舌剑的谈判。在谈判过程中，如果不注意说话的方式方法，很容易造成双方的不愉快，不仅租不到房子，甚至还会惹得自己一肚子气。我有一个同学就曾经遇到过这样的情况。



于是，我将租房的谈判技巧告诉了朋友。在下次租房时，她只需说：“对于我来说这个价格贵了，我们刚毕业，还没有工资。的确是希望可以再便宜一点。”朋友于是就跟房东开始打苦情牌。看到满意的房子就对房东说：“您看，您不差钱，就当帮帮我们这些刚毕业的小孩吧！”房东一心软，当下就便宜了一些，还跟朋友说有什么需求就给他打电话，不要客气。

朋友后来就跟我讲，你这个方法真是神了，以前遇到房东都是使劲挑房子的毛病，希望房东降价，这次几句话就让房东让步了。

其实，说法的改变并不是最重要的，真正重要的是背后的真诚态度。真诚有时候就是一种谈判技巧，人与人之间的沟通只差“真诚”二字，这个方法就是让你转换一下立场，懂得尊重别人，当然这也是尊重你自己。

谈判之所以重要，是因为每个人都会用到，掌握好谈判这门技巧，能让你事半功倍。

“您这种机器要价 750 元一台，我们刚才看到同款的机器标价为 680 元。您对此有什么话说吗？”

“如果您诚心想买的话，680 元可以成交。”

“如果我是批量购买，总共买 35 台，难道您也一视同仁吗？”

“不会的，我们每台给予 60 元的折扣。”



“我们公司现在资金较紧张，是不是可以先购20台，3个月以后再购15台？”

卖主很是犹豫了一会儿，因为只购买20台，折扣是不会这么高的。但他想到最近几个星期不甚理想的销售状况，还是答应了。

“那么，您的意思是以620元的价格卖给我们20台机器。”买主总结性地说。

卖主点了点头。

“干嘛要620元呢？凑个整儿，600元一台，计算起来也省事。干脆利落，我们马上成交。”

卖主想反驳，但“成交”二字对他颇具吸引力，几个星期完不成销售定额的任务可不好受，他还是答应了。

类似上面的谈判场景在实际生活中比比皆是，把握住对方的心理，对于谈判的成功至关重要。



四、如何谨防谈判吃亏——留心观察，多加思考

往往到节假日，一些小店或者超市就会有一些促销活动，大多数人都会持观望态度，这个时候商家为了鼓动消费者就会派出一些人来诱惑消费者参加活动，这就是“托儿”。为了提高买家兴趣和抬高商品价格，他们假装成顾客，做出种种姿态，引诱真正的顾客购买其产品。

一个买主来到一家古董店，漫无目的地浏览商品，想看看有没有感兴趣的東西。突然看到一尊标价为700元的石佛，眼前为之一亮。此时，恰好旁边有两位老大爷在交谈，其中一位对另一位说：“多么值得收藏的东西啊，它应该值更多的价钱，你看这尊石佛多么的精致，打磨得是那么的圆滑，看样子有些年头了。我要是有钱，一定买下来。”接下来的事，就顺理成章了。这位买主毫不犹豫地买下了这尊石