



人本管理案例丛书

恪守以人为本 彰显社会责任

第一部对谈判者访谈的著述

五十位谈判人员的经历心得

数百位财经学子的体会感悟

原汁原味的深度访谈全记录

50

Business Negotiation 第2版

商务谈判 实战经验和技巧

——对五十位商务谈判人员的深度访谈

王建明 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



人本管理案例丛书

恪守以人为本 彰显社会责任

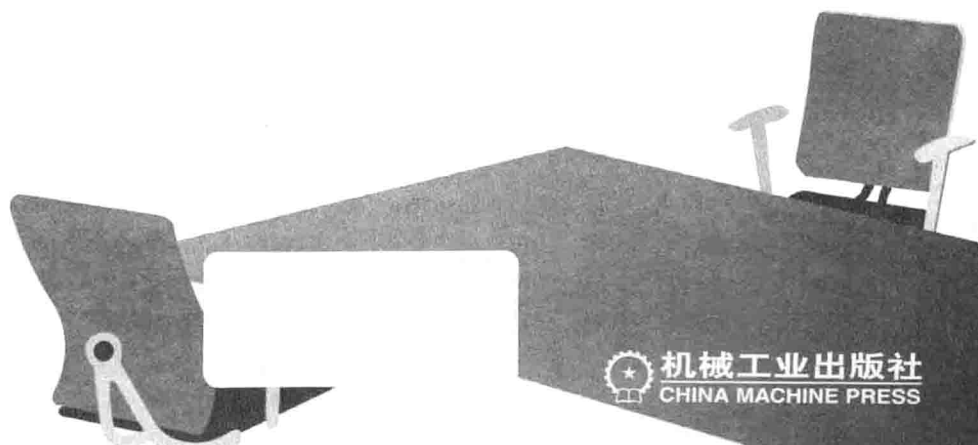
Business Negotiation 第②版

商务谈判

实战经验和技巧

——对五十位商务谈判人员的深度访谈

王建明 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一部对商务谈判实战人员深度访谈的著述。50 位被访者包括公司董事长、总经理、联席总裁、营销总监、销售经理、管理人员、个体老师、创业人员等，他们都是活跃在一线的商务谈判实践人员。

本书采用访谈记录式的编写体例，由被访者讲述其亲身谈判经历，所有访谈记录都是第一手资料。在总结被访者商务谈判实战经验和技巧的基础上，本书提炼了商务谈判的一般原理和中国特色。

本书可以作为相关专业（市场营销、工商管理、电子商务、国际贸易、国际商务等专业）的研究生、本科生、高职生学习“商务谈判”课程的案例教学参考书、实训实践指导书或课外读物，也可以为从事商务谈判相关工作的职场人士提供实践操作指导。

图书在版编目（CIP）数据

商务谈判实战经验和技巧：对五十位商务谈判人员的深度访谈/王建明编著. —2 版. —北京：机械工业出版社，2014. 10

ISBN 978-7-111-48054-9

I. ①商… II. ①王… III. ①商务谈判—经验—中国
IV. ①F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 219115 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：易 敏 责任编辑：易 敏 刘 静

版式设计：赵颖喆 责任校对：郝 红

封面设计：张 静 责任印制：刘 岚

北京京丰印刷厂印刷

2015 年 1 月第 2 版·第 1 次印刷

169mm×239mm·18.75 印张·345 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-48054-9

定价：36.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066 教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294 机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649 机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

前言

本书是一部对商务谈判实战人员深度访谈的原始记录汇编，书中的人物会告诉你一个个真实的谈判故事而不仅仅是谈判理论。

商学院学生经常发出这样的感慨，商务谈判理论和现实之间往往存在很大的差距，具体表现为大学里学到的商务谈判知识在实践中大多“没有用”，实践中的谈判根本不是理论上讲的那样。尽管现在大学“商务谈判”课程教学非常注重理论联系实际（如强调案例教学、实训教学和模拟谈判），但是学生们依然感觉脱离实践。以商务谈判案例分析来说，现有的商务谈判案例多数比较陈旧，少数不陈旧的案例也缺乏深度、索然无味。可见，目前大学课堂上的商务谈判理论和案例教学还不能完全满足商务谈判实践的需要。换言之，对于正在学习“商务谈判”的大学生或初涉商务谈判相关工作（如销售、采购、外贸、管理、创业等）的职场人士来说，仅仅依靠课堂上的商务谈判理论和案例学习还远远不够，还需要了解在现实的销售、采购、外贸、管理、创业等实践中，人们是如何有效进行商务谈判的。特别是需要了解在中国文化背景下，现实中的商务谈判与理论中的商务谈判有什么差异。基于此，我们编写了《商务谈判实战经验和技巧——对五十位商务谈判人员的深度访谈》一书，以期为相关专业的大学生和职场人士提供参考。本书内容分八篇（含结论篇），共收集了对50位商务谈判实战人员深度访谈的原汁原味记录。各篇内容具体为：

- 第一篇 对董事长、法人代表深度访谈，共7位被访者；
- 第二篇 对总经理、联席总裁深度访谈，共9位被访者；
- 第三篇 对副总经理、营销总监深度访谈，共8位被访者；
- 第四篇 对管理人员、中层干部深度访谈，共8位被访者；
- 第五篇 对个体老板、创业人员深度访谈，共8位被访者；
- 第六篇 对销售人员、业务人员深度访谈，共5位被访者；
- 第七篇 对专业教师、创业学生深度访谈，共5位被访者；
- 结论篇 商务谈判的一般原理和中国特色。

本书的被访者包括董事长、总经理、联席总裁、营销总监、销售经理、管理人员、个体老板、创业人员等，涉及的行业包括金融证券、信息技术、电子商务、文化教育、节能环保、机械制造、交通运输、绿化苗木、餐饮零售、房屋地产等数十个。这些被访者行业背景各异，每一位都拥有独特、原生、鲜活、丰富的谈判经历。

例如，生物开发公司董事长聂元昆（见 1.1）、地产营销机构法人代表 Y × ×（见 1.7）、机器制造公司总经理 W ×（见 2.1）、房地产公司销售部经理 S × ×（见 3.4）、大学人事处副处长童夏雨（见 4.7）等，他们讲述的谈判故事和亲身经历都从某个侧面体现了商务谈判实战人员的经验、技巧和智慧。应该说，这些被访者既不属于周恩来那样的杰出外交谈判家，也没有龙永图那样的参与大型“入世”谈判的显赫经历。但他们都是活跃在一线的草根型商务谈判实战人员，他们所讲的也都是中小企业（或中小型生意）的谈判经历。但正因为如此，深入调查并系统总结他们的谈判实战经验对于学习和实践商务谈判也更有普遍意义和现实价值。

从他们的谈判故事和亲身经历中我们发现，中国社会背景和文化特征下的商务谈判不仅符合谈判的一般原理要求，还有着独特的中国特色元素。根据访谈结果，本书总结了商务谈判的一般原理和中国特色。具体来说，商务谈判的十条一般原理如下：^①

原理一：良好的心态是成功谈判的前提。

原理二：谈判是双方博弈，心理战术比较重要。

原理三：调研是谈判的基础，知己知彼百战不殆。

原理四：明确谈判队伍的人员构成和分工合作。

原理五：把握客户需求，制定针对性的谈判策略。

原理六：沟通时要站在对方的角度而不是与其对立。

原理七：谈判中应当察言观色、随机应变。

原理八：采用迂回策略以打破谈判的僵局。

原理九：谈判应尽量考虑双方的平衡点，实现双赢。

原理十：谈判是妥协的艺术，生活中无处不在。

商务谈判的十条中国特色如下：

特色一：客气礼貌、文明礼仪是成功谈判的敲门砖。

特色二：用诚恳和诚意赢得对方的信任方能有效谈判。

特色三：谈判地点的选择应根据具体情境灵活安排。

特色四：饭桌是一个重要的谈判沟通场所。

特色五：谈判时不要急着推销，要先和对方交流。

特色六：情通则理达，以情动人有助于以理服人。

特色七：细致贴心的服务有助于谈判的成功。

特色八：长期的沟通交往有助于谈判的成功。

特色九：谈判有时需要耐心地磨。

特色十：“面子”是谈判中必须注意和重视的。

① 关于商务谈判的一般原理和中国特色的详细论述见本书结论篇。

值得注意的是,上述一般原理和中国特色都是我们从被访者的谈判实战经验中归纳出来的(而不是从理论教材中总结的)。换言之,这些一般原理和中国特色都是基于实战经验的谈判思想。相应地,本书也可以认为是“实践主义学派”的一部谈判著述。

从访谈中我们可以看出,中小企业(或中小型生意)的商务谈判没有理论教材上讲得那么复杂,也没有大型商务谈判(如“入世”谈判)那么正式。很多中小型生意的商务谈判没有正式的谈判室、谈判桌,也没有复杂正式的营造谈判气氛、制定开局策略等程序,甚至都没有你来我往、针锋相对的讨价还价过程。中小企业(或中小型生意)的商务谈判有时很简单、很随意,但要取得商务谈判的成功也有很多策略和技巧。中国是礼仪之邦、人情社会,在这样的社会背景和文化特征下,礼貌、诚恳、贴心、服务、沟通、人情、情感、面子等元素对商务谈判的有效进行具有非常突出的作用。另外,饭桌对于商务谈判的有效进行往往也发挥了很大作用。这些都是学习谈判知识的大学生或初涉谈判工作的职场人士所必须注意的。

本书中,多数被访者以真实姓名出现,少数隐去了真实姓名。我们对乐于接受本次访谈并无私提供个人谈判经验的被访者表示衷心的感谢。浙江财经大学约两百位本科学生参与了深度访谈和资料整理。他们是陈佳慧、钱亦雯、吴超、刘志玲、翟金梅、王鼎、周子舒、谢裕添、余辛夷、张献澜、郭宏远、潘凯凯、徐尘宇、金冀未、吴庆磊、朱霄丹、郑士乐、贾冉、程蓉、董穗婷、费诗琪、胡雪玲、郝珊、袁雪峰、叶德龙、郭勇、董昊、谢巧丹、李维、杨丽丽、张叶、王逸雯、周吉涛、陈湘媛、施丽君、吉雪萍、刘慧、苏世杰、潘佳丽、何樊利、胡梦辉、方一琛、吴慧娴、李洁、方佳欣、张凯、赵匡匡、罗婷、陈思莉、陈之玮、邵怡、倪晨思、沈玲玲、娄霞、楼颖、郑琪琦、王雅倩、俞明辉、夏业敏、王萍、常依帆、邹慧、赵方颖、叶梦晨、应金秀、叶苏嫩、陈婷婷、王雅婷、王文婷、吴筱姗、唐璐、陈莉、陈莉清、周沂、杨婷婷、夏琪巧、张佳韵、鲍宗港、杨家萍、张春勤、许慧敏、林星希、王晶、许高峰、王栩栩、张楠、金倩如、陈源源、朱琴音、徐颀恺、齐亚云、孙聪、吴甜甜、程飞、丁一琪、汪飞、王潘杰、曹泽能、刘锋萱、廖涵璐、金鹏、马筱云、孔依、张瑜英、戚晨晨、张明良、陈瑶、赵英豪、汤烨斐、顾丹红、翁雯丽、蓝小芳、刘思远、徐宇杰、杨文昊、陈紫冰、张婷、周文静、赵小云、孙枫、王之艺、黄雨、毛慧敏、卢夏雨、何振宇、陈逾佳、范弈瑾、杨斐、王静克、郭启航、郭锴、陈思捷、杨玲利、吴露露、陈晓晓、杨洁、潘天洋、汪梦潇、韦叶贝、戴鹏琳、莫文峰、蔡华芬、黄烨航、洪雅玲、朱拉结、李汉生、黄晓明、周洋、沃可晗、童一飞、詹筱、周佳佳、凌晓凤、韦舒心、江挺洁、何聪、马似羽、李叶、李旭红、蒋轶楠、冯瑶瑶、袁于岚、高颢原、徐银欣、陈玲玲、朱雅苗、马鑫岚、项冰倩、雷雨燕、刘斐、陈方、高媛、戴莎莎、孙之晨、王琪、童方语、吴瑛、姚王芳、项琼榆、裴若旦、张誉严、韩菲菲、王笛、黄金玉、娄旭、周唯青、金琴琴等。本书还总结了他们的访谈心得感悟,这也是一笔宝贵的精神财富。研究生刘翠平、沈晓骅、吴龙昌、王丛丛、李冬梅、王秋欢参与了本书初稿的修改和校对。陈

小青、孙浩翔、吴艳香、项亚葵、杨洋、艾丽萍、戴梦娇、邱银玲、吴泽宇、仇蝶燕、李珅等同学参与了书稿校对。我的妻子胡小爱对本书的出版也做了很多录音资料整理和文稿修改校对工作。在此一并向他们表示感谢。

本书第1版自2011年1月出版后，受到了广大读者的欢迎，曾先后印刷三次。本次第2版在以下三方面进行了大幅度的修正：

首先，本次第2版相对第1版更新了超过70%的访谈记录。将第一版中太旧、太短、太泛、太浅的访谈记录删去，替换了更新、更充实、更具体、更有深度的33份访谈记录。对其余的访谈记录也重新进行了较大幅度的编辑、修改和校对。

其次，本次第2版对第1版的编排结构进行了完善，以使本书更好地满足案例教学和课堂讨论的实际需要。将全书调整为八篇（含结论篇），对每个访谈记录都设计了2~3道启发思考题目（这些思考题基本上契合特定访谈记录的核心内容），此外还补充了本书使用指南（课堂案例分析指南）。

最后，本次第2版对商务谈判的一般原理和中国特色重新进行了提炼总结。如“特色四：饭桌是一个重要的谈判沟通场所”“特色六：情通则理达，以情动人有助于以理服人”“特色十：‘面子’是谈判中必须注意和重视的”，这些是作者首次提炼归纳的，在一定程度上体现了商务谈判的中国特色。

本书可以作为相关专业（市场营销、工商管理、电子商务、国际贸易、国际商务等）的研究生、本科生、高职生学习“商务谈判”课程的案例教学参考书、实训实践指导书或课外读物，还可以为从事商务谈判相关工作的职场人士（如销售人员、采购人员、外贸人员、管理人员、创业人员等）提供实践操作指导。

尽管作者已经作了最大努力，但由于水平有限，加上编写时间比较仓促，书中难免存在不当或错漏之处，敬请各位专家、学者、老师、同学批评指正（邮箱：sjwj@zufe.edu.cn）。

王建明于杭州·星星港湾

本书使用指南

本书共收录了对 50 位商务谈判实战人员深度访谈的 47 份访谈记录。按一学期 18 周的课时安排，每周可以进行 2~3 份访谈记录的案例教学和课堂讨论。如果实践实训课时不够，那么每周可以精选 1 份访谈记录进行案例教学和课堂讨论，这样一学期可以重点讨论 18 份访谈记录（参见表中打“√”部分）。本书访谈记录汇总及其课堂使用建议如表 1 所示。

表 1 本书访谈记录汇总及其课堂使用建议

篇次	访 谈 记 录	启发思考题目	使用建议
第一篇	1.1 对生物开发公司董事长的深度访谈	1. 商务谈判是否一定要建立双赢或多赢的理念？商务谈判人员到底该如何才能建立双赢或多赢的理念？ 2. 你是否认同“谈判是一个各方面全方位的博弈过程”这句话？为什么？ 3. 你是否认同“商务谈判的过程也是建立信誉的过程”这句话？为什么？	√ (1)
	1.2 对运输公司董事长深度访谈	1. 谈判人员是否应该有“气场”？或者说谈判人员的“气场”是否有助于其取得谈判的成功？ 2. “软硬兼施策略”是商务谈判中的一个常用策略，如何在商务谈判中应用“软硬兼施策略”？ 3. 什么性格的人不适合进行商务谈判工作？	√ (2)
	1.3 对化工集团董事长深度访谈	1. 一个公司主要还是必须要有核心竞争力或者突出优势，谈判技巧只是在谈判时帮助你将这些优势发挥出来，想光靠谈判技巧就能达成一切是绝对不可能的。你是否认同这一观点？为什么？ 2. 在商务谈判中，“战略上的原则是要绝对遵守的，而战术上是灵活的”这句话如何理解？ 3. 你是否认同“喝酒在商务谈判中已经过时了”这一观点？为什么？	√ (3)
	1.4 对纺织城董事长深度访谈	1. 外部环境因素对商务谈判是否会产生影响？产生何种影响？ 2. 商务谈判中碰到僵局时可以讲一些什么样的糗事以缓解紧张气氛？	

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第一篇	1.5 对红木家具公司董事长的深度访谈	1. 商务谈判技能主要是通过理论还是通过实践培养? 2. 对于大学生来说, 如何培养自己的商务谈判技能以应对未来的工作需要?	
	1.6 对文化用品公司法人代表深度访谈	1. 有人说推销谈判的主要技巧就是软磨硬泡。你是否认同这一观点? 为什么? 2. 在推销谈判中, 如果客户对你的产品价格提出异议(觉得太高), 你如何应对?	
	1.7 对地产营销机构法人代表深度访谈	1. 商务谈判中有时会碰到在价格上特别能“磨”的对手, 如何应对这类谈判对手? 2. 被访者指出, “有一些话是我讲, 有一些话是我的合伙人讲, 还有些话是我们员工来给我们搭腔的”。谈判时员工给上级搭腔有什么效果? 员工如何给上级搭腔? 3. 谈判不止是和直接对手谈, 还要和其他竞争对手比。你如何理解这句话?	√ (4)
第二篇	2.1 对机器制造公司总经理的深度访谈	1. 原来我们认为销售人员要口若悬河, 现在很多地方反过来, 就是要看上去诚实忠厚、可信度高的员工去谈判, 他们更容易做成生意。你是否认同这句话? 为什么? 2. 谈判人员遴选和组织构成的基本原则是什么? 公司如何遴选谈判人员和组织谈判团队以应对一次大型的商务谈判? 3. 有的谈判谈了三次五次都谈不成, 这是由于谈判时抓的点不对。你如何理解这句话?	√ (5)
	2.2 对科技公司总经理的深度访谈	1. 商务谈判中是否需要探究对手的目的和底线? 2. 谈判过程中如何探究对手的目的和底线? 3. 商务谈判中比较忌讳什么?	√ (6)
	2.3 对输变电公司总经理的深度访谈	1. 商务谈判过程中如果对方的思维或理念与我方不一致怎么办? 2. 商务谈判过程中如何“把对方的思维引导到我们的方向”? 3. 商务谈判中要“针对不同的对象采用不同的谈判方式”, 你认为该如何践行这一原理?	√ (7)
	2.4 对动画公司总经理的深度访谈	1. 商务谈判中可能用到的谈判技巧有哪些? 2. 以某一个谈判技巧(如红脸白脸、声东击西等)为例, 该谈判技巧如何有效使用?	

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第一篇	2.5 对照明科技公司总经理的深度访谈	1. 你是否赞同“饭桌是一个很重要的谈判沟通场所”这句话？ 2. 在中国社会背景和文化特征下，饭桌在谈判的各个阶段分别起什么作用？	
	2.6 对绣品公司总经理的深度访谈	1. 在中国现实中，礼仪礼节问题对商务谈判是否重要？为什么？ 2. 商务谈判中的重要礼仪礼节有哪些？	
	2.7 对环保设备公司技术总监的深度访谈	1. 谈判对手的职业不同或岗位不同，其谈判风格是否存在不同？以一个特定的职业或岗位（如公务员、教师、医生、律师等）为例，讨论该职业或岗位的谈判对手可能的谈判风格。 2. 被访者提到：“男的比较粗犷，你要和他讲重点，女的和你讲细节比较多，重点倒不一定关注。”你是否赞同这一观点？为什么？	
	2.8 对投资管理公司联席总裁的深度访谈	1. 本访谈记录中商务谈判涉及的是无形产品买卖，无形产品的买卖谈判与有形产品的买卖谈判有哪些差别？ 2. 你是否认同“没有谈判是依靠口若悬河、夸夸其谈达成的”这句话？为什么？	
	2.9 对科技公司大区经理的深度访谈	1. 在项目或产品招投标过程中，往往也需要商务谈判。招投标谈判与一般货物买卖谈判存在哪些差异？ 2. 谈判陷入僵局时，谈判者可以采用哪些方式巧妙地打破僵局？	
第三篇	3.1 对环保材料公司副总经理的深度访谈	1. 商务谈判前应该从哪些方面进行谈判准备？ 2. 如何判断和评价谈判准备是否充分？ 3. 有人说：“价格谈判应遵循价值在先、价格随后的报价策略。”你是否认同这句话？为什么？	√ (8)
	3.2 对针织公司副总经理的深度访谈	1. 国际商务谈判在哪些方面不同于国内商务谈判？ 2. 在商务谈判中，文字沟通与面对面沟通存在哪些不同？	
	3.3 对装备公司副总经理的深度访谈	1. 在商务谈判中，“折中进退”策略是什么？什么时候可以使用“折中进退”策略？ 2. 价格谈判是商务谈判中的一个核心问题，价格谈判的策略和技巧有哪些？	

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第三篇	3.4 对房地产公司销售部经理的深度访谈	1. 面对女性客户和男性客户的谈判是否会不一样？在哪些方面不一样？你更喜欢与男性客户谈判还是与女性客户谈判？ 2. 在房地产销售谈判中，“案场经理先把关，先和他谈，先和他磨”有什么好处？这一策略具体该如何应用？ 3. “权力有限策略”是商务谈判中的一个常用策略，在你看来如何在商务谈判中应用“权力有限策略”？	√ (9)
	3.5 对五金工具公司营销部经理的深度访谈	1. 你是否赞同“谈判技巧就是处理好互相之间的人际交往关系”这句话？为什么？ 2. 双方太熟了会不会对商务谈判产生一些不利因素，如顾及面子不好意思讨价还价？ 3. “阳光刺眼策略”（即利用环境因素来干扰对方）在商务谈判中是否可用？如果不可用，为什么？如果可用，怎么用？	√ (10)
	3.6 对机械公司营销总监的深度访谈	1. 如何理解“商务谈判中要表现出能让客户看得见的诚意和诚信”这句话？ 2. 在商务谈判中，谈判人员应该在哪些方面“表现出能让客户看得见的诚意和诚信”？	
	3.7 对证券公司客户经理的深度访谈	1. 谈判者应该给对手什么样的第一印象？ 2. 谈判者如何做才能给对手留下良好的第一印象？	
	3.8 对电信分公司大客户经理的深度访谈	1. 销售谈判时“先谈心后谈事”是否有必要？ 2. 谈判沟通时如何拉近双方心与心的距离？	
第四篇	4.1 对水泥公司生产供应部部长的深度访谈	1. 货物买卖谈判的主要谈判内容（或谈判条款）有哪些？ 2. 如何有效地与谈判对手磋商这些谈判内容（或谈判条款）？ 3. 对具体的货物买卖谈判来说，在其谈判内容（或谈判条款）中哪些可以让步，哪些不能让步？	√ (11)
	4.2 对担保公司经理的深度访谈	1. 谈判现场中的“幽默”是否有助于谈判的成功？是否会带来风险？ 2. 商务谈判人员如何提高现场、应景式幽默运用的能力？ 3. 企业派出一个谈判小组去参加商务谈判时，小组成员之间是否需要分工和配合？如何实现有效的分工和配合？	√ (12)

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第四篇	4.3 对电气集团企管部经理的深度访谈	1. 被访者认为,当出现价格僵持了,我方可以“让时间飞一会儿,冷静一下”。你如何理解这句话? 2. 被访者提到:“我更喜欢率直、正直、先小人后君子的谈判对手。”你是否赞同这一观点?为什么?	
	4.4 对投资公司项目部副总经理的深度访谈	1. 商务谈判人员安排(队伍组织)是否一定要与对方匹配?为什么? 2. 当谈判对手是由很多人组成的集体(如由很多业主组成的业主委员会)时,此时谈判需要注意什么问题?	
	4.5 对市场研究院顾问的深度访谈	1. 商务谈判计划书(谈判的策划方案)包括哪些内容? 2. 如何设计一份有效的商务谈判计划书?	
	4.6 对政府管理部门处长的深度访谈	1. 政府部门和公用事业投资商的特许经营谈判面临什么样的困境? 2. 政府部门如何走出特许经营谈判的困境?	
	4.7 对大学人事处副处长的深度访谈	1. 作为内部管理者(如人事处副处长这样的职位),商务谈判技能是否重要? 2. 面对气势汹汹、火气很大的员工,管理者如何用言语来化解对方的火气? 3. 与内部的人谈判和与外部的人谈判有哪些差异?	√ (13)
	4.8 对环保设备公司技术总监的深度访谈	1. 导致商务谈判失败的原因可以分为哪些主要方面? 2. 商务谈判签约应该注意哪些问题以规避交易风险?	
第五篇	5.1 对琴行负责人的深度访谈	1. 在商务谈判的开局阶段,如何制造良好的开局气氛? 2. 在谈判进入僵局时,如何制造良好的气氛? 3. 你是否认同“小胜靠智、大胜靠德才是商务谈判的最高境界”这句话?为什么?	√ (14)
	5.2 对餐饮加盟店老板的深度访谈	1. 特许经营加盟谈判与通常的货物买卖谈判有什么异同? 2. 特许经营加盟谈判的主要内容有哪些? 3. 特许经营加盟谈判需要注意哪些方面的问题?	√ (15)
	5.3 对咖啡馆老板的深度访谈	1. 租赁谈判前应该从哪些方面进行谈判准备?如何判断和评价租赁谈判的准备工作是否充分? 2. 决定租赁谈判成败的关键因素是什么?	
	5.4 对纺织公司老板的深度访谈	1. 现实生意往来中很多都是口头协议(不签书面合同),这是否合理? 2. 商务谈判签约应该注意哪些问题以规避交易风险?	

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第五篇	5.5 对格子铺老板的深度访谈	1. 以公司员工和公司老板的不同身份去参加商务谈判有什么不同? 2. 商务谈判时,碰到对手使用“红脸白脸策略”时,我方应该如何应对?	
	5.6 对电子商务贸易公司负责人的深度访谈	1. 中西方商务谈判风格有什么差异? 2. 国际商务谈判(即与外国人谈判)需要特别注意哪些方面?	
第六篇	6.1 对房产销售代理的深度访谈	1. 商务谈判中客户纠结于价格问题,该如何转移话题(转移客户视线)? 2. 商务谈判中如何做到“站在他的角度和他阐述而不是直接和他对立”? 3. 商务谈判中,客户使用“吹毛求疵”或者“故意挑剔”策略时,如何有效地应对或化解?	√ (16)
	6.2 对培训机构市场主管和专员的深度访谈	1. 同陌生人谈判和同熟人谈判有哪些不同? 2. 刚开始同陌生人谈判时,可以采用哪些途径来“暖场”? 3. 商务谈判过程中如何察言观色、随机应变?	√ (17)
	6.3 对保险公司业务员的深度访谈	1. 如何理解“慢慢和他们细细地讲,效果果然要好得多”这句话? 2. 商务谈判过程中如何把握谈判的节奏和速度?	
	6.4 对旅行社销售经理的深度访谈	1. 价格谈判时,价格解释的主要技巧是什么? 2. 价格谈判时,价格评论的主要技巧是什么?	
第七篇	7.1 对大学专业教师的深度访谈	1. 你是否赞同“从人情世故方面入手可以达到意想不到的谈判效果”这句话? 2. 被访者认为“我在与国内的人进行贸易谈判时,明显地感觉到很拖沓”,你认为这是普遍情况还是个别情况?为什么?	
	7.2 对大学经济学教师的深度访谈	1. 现代工商企业里哪些工作岗位需要掌握较多的谈判技能? 2. 就一个特定的工作岗位(如市场营销、工商管理、电子商务、国际贸易、国际商务)来说,从事该岗位工作需要掌握哪些谈判技能?	
	7.3 对空调销售人员的深度访谈	1. 碰到令你懊恼的谈判对手时,如何有效调整心态? 2. 谈判对手提出令我方愤怒的要求时,可以采用哪些方式让自己冷静下来?	

(续)

篇次	访谈记录	启发思考题目	使用建议
第七篇	7.4 对广告公司总经理的深度访谈	1. 你认为谈判人员应该具备什么样的心理素质? 2. 如何评价一次商务谈判是否成功? 一次商务谈判结束后, 可以从哪些方面来总结此次谈判的经验和教训?	
	7.5 对社团组织成员的深度访谈	1. 针对本访谈记录中谈到的几次谈判, 其谈判三要素(当事人、背景、议题)分别是什么? 2. 针对本访谈记录中谈到的几次谈判, 其谈判类型分别是什么? 3. 针对本访谈记录中谈到的几次谈判, 其谈判动因分别是什么?	√ (18)

目 录

前 言

本书使用指南

第一篇 对董事长、法人代表深度访谈 1

- 1.1 “你老在那边纠缠，那你就没有战略高度”
——对生物开发公司董事长的深度访谈 2
- 1.2 “我们应该要有气场，就是保持一种必胜的姿态”
——对运输公司董事长的深度访谈 20
- 1.3 “战略原则是要绝对遵守的，而战术是灵活的”
——对化工集团董事长的深度访谈 25
- 1.4 “我也没刻意去使用什么技巧，关键还是以诚相待”
——对纺织城董事长的深度访谈 28
- 1.5 “我都会聊一些其他的话题，让局势缓和下来”
——对红木家具公司董事长的深度访谈 32
- 1.6 “就是软磨硬泡，这个是最常用的”
——对文化用品公司法人代表的深度访谈 35
- 1.7 “有些话是我们员工来给我们搭腔的”
——对地产营销机构法人代表的深度访谈 40

第二篇 对总经理、联席总裁深度访谈 53

- 2.1 “不应该过早地涉及敏感的问题”
——对机器制造公司总经理的深度访谈 54
- 2.2 “换另一个人与他进一步接洽”
——对科技公司总经理的深度访谈 61
- 2.3 “把对方的思维引导到我们的方向”

——对输变电公司总经理的深度访谈	66
2.4 “最好用的还是以诚待人”	
——对动画公司总经理的深度访谈	70
2.5 “先交朋友再谈判”	
——对照明科技公司总经理的深度访谈	74
2.6 “不要一开始就谈生意”	
——对绣品公司总经理的深度访谈	79
2.7 “女人比较注重细碎的东西”	
——对医疗器械公司总经理的深度访谈	82
2.8 “过多地运用技巧,反而会弄巧成拙”	
——对投资管理公司联席总裁的深度访谈	87
2.9 “我会用其他方式达成妥协”	
——对科技公司大区经理的深度访谈	91
第三篇 对副总经理、营销总监的深度访谈	95
3.1 “先谈价格,别人会比较敏感”	
——对环保材料公司副总经理的深度访谈	96
3.2 “不能一下子把底线放出去”	
——对针织公司副总经理的深度访谈	102
3.3 “把对方说得一塌糊涂,对方心里也不舒服”	
——对装备公司副总经理的深度访谈	106
3.4 “案场经理先把关,先和他谈,先和他磨”	
——对房地产公司销售部经理的深度访谈	111
3.5 “老总直接过去谈判,那要很谨慎”	
——对五金工具公司营销部经理的深度访谈	121
3.6 “可能完成一次谈判要换好几个地方”	
——对机械公司营销总监的深度访谈	126
3.7 “让客户主动地询问”	
——对证券公司客户经理的深度访谈	129
3.8 “你要去和他沟通,和他谈心”	
——对电信分公司大客户经理的深度访谈	132
第四篇 对管理人员、中层干部的深度访谈	139
4.1 “知己知彼方能百战百胜”	
——对水泥公司生产供应部部长的深度访谈	140
4.2 “现场、应景的幽默会让彼此之间的感觉好很多”	

——对担保公司经理的深度访谈	144
4.3 “让时间飞一会儿，冷静一下”	
——对电气集团企管部经理的深度访谈	151
4.4 “遇到僵局了我这里冷淡一下，或者退一步”	
——对投资公司项目部副总经理的深度访谈	157
4.5 “谈判不仅是脑力活也是体力活”	
——对市场研究院顾问的深度访谈	160
4.6 “我们找了代理商帮忙参与谈判”	
——对政府管理部门处长的深度访谈	163
4.7 “‘急’证明这个人在某种程度上水平还不够”	
——对大学人事处副处长的深度访谈	168
4.8 “谈判往往是先易后难的”	
——对环保设备公司技术总监的深度访谈	173

第五篇 对个体老板、创业人员的深度访谈..... 179

5.1 “之后三天我就没给他打电话”	
——对琴行负责人的深度访谈	180
5.2 “不能被对方说蒙了”	
——对餐饮加盟店老板的深度访谈	184
5.3 “谈判一定是有舍有得的，要分清主次”	
——对咖啡馆老板的深度访谈	192
5.4 “可以和人家套近乎，强调做生意的细水长流”	
——对纺织公司老板的深度访谈	196
5.5 “搞定了他们其中之一，然后就成了”	
——对格子铺老板的深度访谈	199
5.6 “我们想到了其他办法来作出妥协”	
——对电子商务贸易公司负责人的深度访谈	203

第六篇 对销售人员、业务人员的深度访谈..... 209

6.1 “要站在他的角度和他阐述而不是直接和他对立”	
——对房产销售代理的深度访谈	210
6.2 “陌生人之间肯定有一个暖场的过程”	
——对培训机构市场主管和专员的深度访谈	214
6.3 “慢慢和他们细细地讲，效果果然要好得多”	
——对保险公司业务员的深度访谈	220
6.4 “一般先不谈价格，而是先与对方拉近关系”	