

# 哈佛经典 谈判课

[英] 德雷克·阿顿 (Derek Arden) 著  
张亮 译



WIN WIN

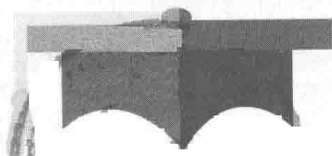
How to get a winning result from  
persuasive negotiations

吸收哈佛商学院谈判大师威廉·尤里谈判精华  
—— 独创11条谈判黄金法则 ——

总结25年全球一线谈判案例，引用6位心理学大师经典制胜分析，  
5大洲27国疯抢版权，5所欧美TOP商学院推荐必读

# 哈佛经典 谈判课

[英] 德雷克·阿顿 (Derek Arden) 著  
张亮 译



WIN WIN

How to get a winning result from  
persuasive negotiations

## 图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛经典谈判课 / (英) 德雷克·阿顿著; 张亮译.

— 北京: 北京联合出版公司, 2018.3 (2018.5重印)

ISBN 978-7-5596-1623-4

I. ①哈… II. ①德… ②张… III. ①商务谈判  
IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第018556号

著作权合同登记号 图字: 01-2017-6997

©Derek Arden International Limited (print and electronic)

This translation of WinWin: Negotiation is published by arrangement with Pearson Education Limited. Authorized translation from the English language edition, entitled WinWin: Negotiation, ISBN: 978-1-292-07408-5 by Derek Arden published by Pearson Education, Limited, ©2015. All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Limited.

本书中文简体版权经由培生教育出版集团取得, 版权所有, 侵权必究。  
本书封面贴有 Pearson Education (培生教育出版集团) 激光防伪标签。  
无标签者不得销售。

### 哈佛经典谈判课

作 者: (英) 德雷克·阿顿

译 者: 张 亮

总 发 行: 北京时代华语国际传媒股份有限公司

责任编辑: 李 征

封面设计: 红杉林文化

版式设计: 姜 楠

---

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京中科印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数220千字 690毫米×980毫米 1/16 17印张

2018年3月第1版 2018年5月第2次印刷

ISBN: 978-7-5596-1623-4

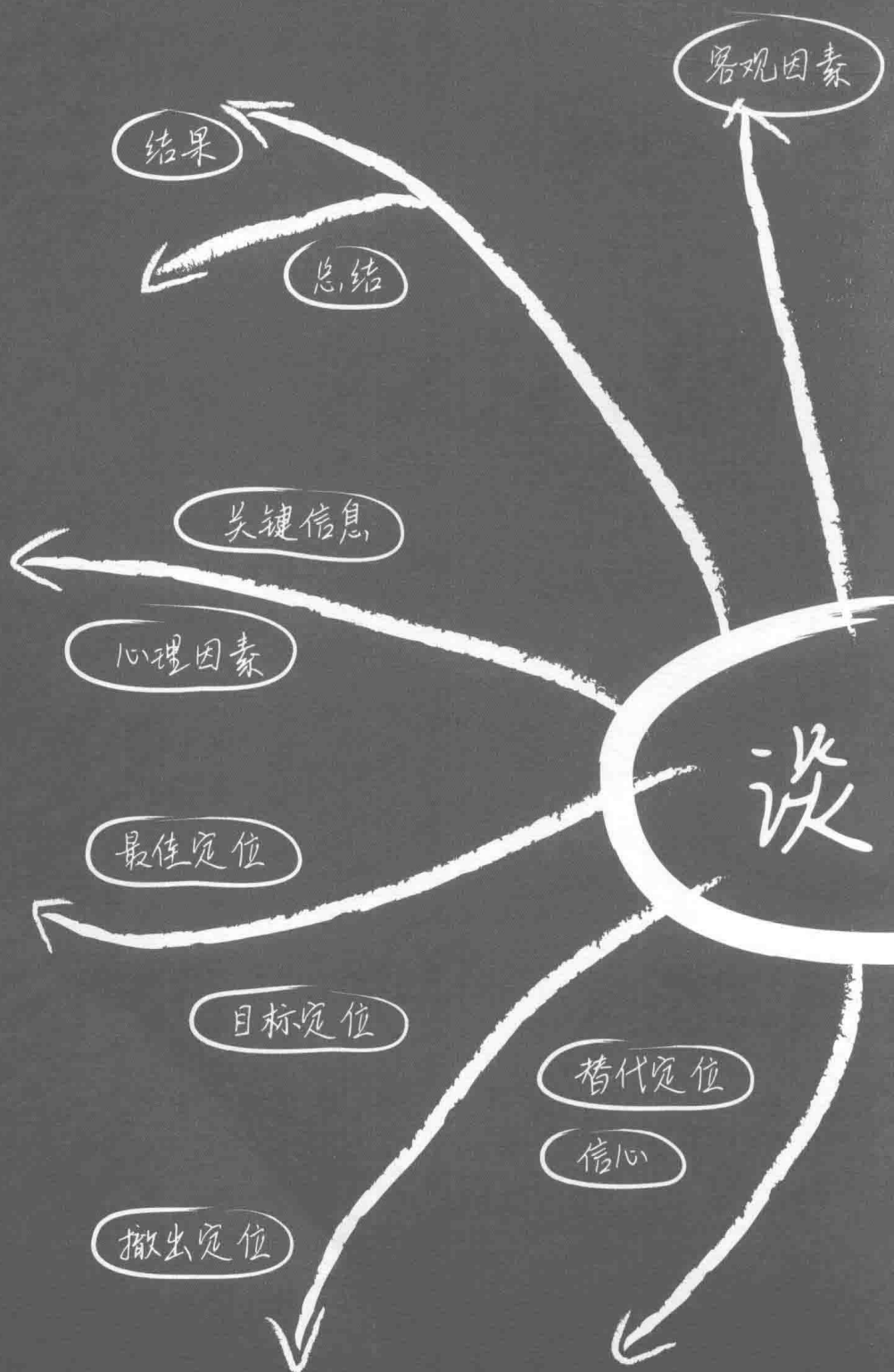
定价: 59.00元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容  
版权所有, 侵权必究

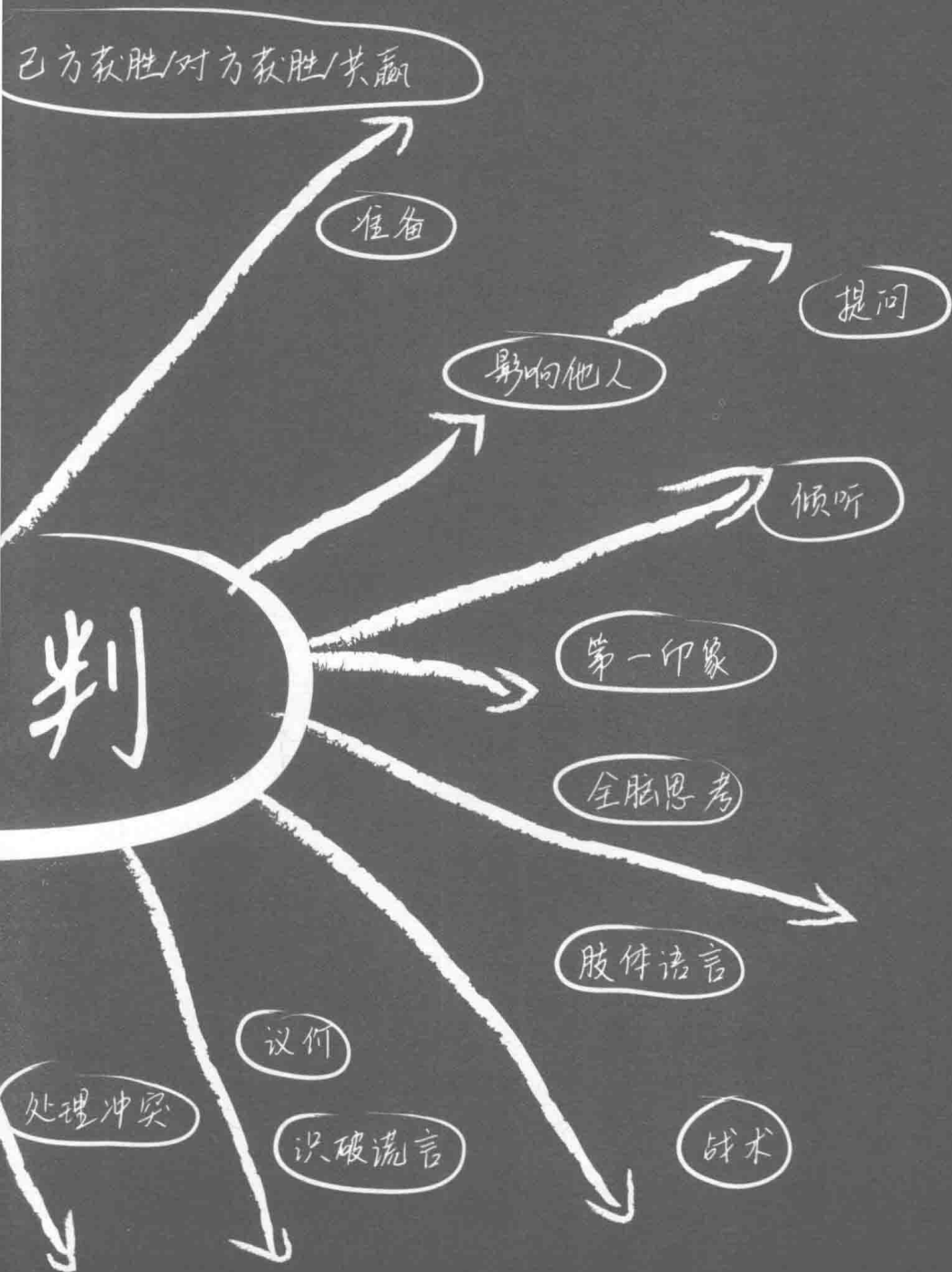
本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-83670231

# 关于本书中一些重点的思维导图



6 大应用场景

- 加薪谈判
- 商务谈判
- 电话谈判
- 团队谈判
- 邮件谈判
- 国际谈判



## 关于作者

在过去的 25 年里，德雷克·阿顿一直担任国际谈判师的角色。他在与世界第三大零售商的一次谈判中，第一次意识到有一些至关重要的谈判技能值得学习。当时他拒绝在一单一百万英镑的合同上做出价格调整，在谈判仅仅进行了 30 秒后，他就被要求离开会议室了。

当天晚上在回家的路上，德雷克·阿顿买了他人生中第一本关于谈判学的书。从那时开始，他不断地学习研究每一本有价值的书、音频资料，并认真观看全球顶级专家们出版的关于谈判学这一话题的视频资料。

德雷克曾有过亲身谈判的经历，也曾向专家学者们学习请教。他将专家们的谈判学原理应用到实践中，将众多专家的谈判学智慧统一到了一个简单易操作的理论系统之中。

德雷克求学于哈佛商学院，师从威廉·尤里（William Ury）教授，从事谈判研究工作。威廉·尤里教授是全球公认的谈判学专家，也是《谈判力（*Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In*）》（1991）一书的合著者之一。其后，德雷克研究心理学，研究人与人之间的互动，还就人们进行自我定位的情境这一课题进行研究。作为一名对他人热切而专注的观察者，德雷克早期的一部出版作品就是关于解读人们肢体语言的。

与此同时，德雷克还承担着全职工作，由于他作为一名一线谈判师，具有一流的实用操作能力，因此他被邀请在伦敦和欧洲的多所著名商学院发表演讲。德雷克担任亨利商学院（Henley Business School）的访问学者长达 12 年之久，如今任教于萨里大学（Surrey University）的工商管理学硕士（MBA）项目。

在辞去了全职工作之后，德雷克开办了一家名为谈判代理公司的谈判咨询公司，并成为了一名全球演说家。

德雷克的谈判技能具有普遍的适用性，他不使用艰深的术语，所表现的都是非常实用的技巧。正因如此，德雷克已累计被五大洲二十七个国家的公司邀请发表演讲。德雷克一直以来热心地致力于将谈判的艺术和技巧变得实用、可操作化，

他所使用的方法是真诚、简单、不加术语的方法。

当培生教育集团正在全世界范围内苦苦寻找合适的资讯和合适的作者为他们写作 2015 年的书籍的时候，发现了德雷克的作品。培生教育集团邀请德雷克写作一本能够在培生集团的品牌下出版发行的书，这本书要能够满足双方共同的愿望，那就是达到实用性、易读性与合作共赢集于一身的标准。

如今，德雷克所倡导的谈判技巧在谈判桌上、会议室里以及大会讲坛上都发挥着重要作用。

德雷克的资质包括财经学院机构的注册院士、英国特许管理学会（CMI: Chartered Management Institute）会员，以及职业演讲协会（Professional Speaking Association）会员。同时他也担任职业演讲协会主席。关于德雷克的更多信息可以从如下网上资源中找到：

[www.derekarden.com](http://www.derekarden.com)

[www.youtube.com/derekarden](http://www.youtube.com/derekarden)

[www.twitter.com/derekarden](http://www.twitter.com/derekarden)

## 鸣谢

感谢萨莉、马克、珍妮、伊妮德以及斯坦，感谢你们的鼓励、理解以及智慧——没有你们的支持，本书不可能完成。

此外，我还要感谢我所有的朋友们、同事们以及业务伙伴们，感谢他们提供的建议、灵感以及提供的故事。

需要感谢的人还有很多，请恕我在此不能一一列举。



## 序言

能够为这样一本出色的书作序，是我的荣幸。

我与德雷克·阿顿相识已经 25 年了，我了解他的业务能力以及个人品质。

长久以来，德雷克都孜孜不倦地致力于帮助人们学习。事实上，他先前之所以放弃非常高端的金融服务业的工作，一个最关键的原因就是他想要寻求一份教育行业的工作——而不是守在伦敦的办公室，每周 7 天、每天 24 小时沉浸在全球金融的世界中。

我们第一次相遇是在谈判桌上，当时他正在效力于一家全球金融服务机构的分公司，而我则效力于该公司的另外一个区域部门。有时候一场公司内部谈判会像对外谈判一样艰难，甚至有过之而无不及。这种情况简直已经是司空见惯了！

正如德雷克所言，在我们人生的旅程中，在我们这个风云变幻的世界的激烈搏杀中，我们所面临的一切事件，都可以归结为谈判。

我欣赏德雷克。我欣赏他的真诚，我欣赏他的丰富学识，欣赏他一直全心全意致力于通过谈判达到合作双赢的结局的精神。

我建议大家能将这本书从头到尾细细读几遍。仔细品读这本书的内容，因为这本书涵盖了你可能会用到的所有方面的商业谈判技巧。

关于谈判、销售和影响的心理学，德雷克几乎无所不知。读者们可以用这本书去改善自己的谈判成效、职业生涯和业务。这是一本至关重要的顶级成功指南册。

贾斯汀·厄克特·斯图尔特 (Justin Urquhart Stewart)

贾斯汀·厄克特·斯图尔特是最受业界认可的一名市场评论员，活跃于电视、广播和报刊业。最初，贾斯汀接受的是职业律师教育，他曾观察零售市场行业长达 30 年之久，与此同时也服务于企业银行业和股票经纪活动。贾斯汀对个人投资者在市场中扮演的角色以及收益问题都有独到的见解。

## 引言

这本书所讲述的内容，涵盖了我在过去 25 年间所研究的所有实践领域。

1. 作为一名国际业务谈判师。

2. 作为一名学生，我曾求学于全世界最顶尖的大学（哈佛大学商学院）谈判学研究机构。

3. 作为一名职业演说家，我一直全心全意致力于将复杂的概念用简单易懂的形式介绍给听众，秉持这样的追求，我在五大洲的 27 个国家发表过演说。

我一直努力让这本书变得简单易读。该书分为三个部分，每一个部分都很容易领会。在本书的每一阶段，我都贯彻了 KISS 原则——化长为短、化繁为简（keep it short and simple）——让这本书变得易于阅读、易于吸收、易于实践应用。

章节设置：

第一部分关于谈判本身。不论你是否意识到，作为读者的你们每天都置身于谈判之中，并时时刻刻思考如何才能提升自己的谈判技能。毕竟，谈判几乎包含于人际交互技巧中的每一个领域。正如我的一位导师曾经说的那样，学到就是赚到，我们学到的越多，我们赚到的就越多。

第二部分包含了想要成为一位高效的谈判者所必须掌握的 11 个步骤，当然本部分还提供了所有必备的小窍门和技巧，用来帮助读者日后继续不断提升自己的谈判技能，从而成为一名真正出色的谈判者。

第三部分包含了一些短小的章节，叫作“热点”。这些章节是当读者遇到特定的情境的时候可以用来参考的。

读者朋友们可以根据自己的喜好选择特定的部分阅读，也可以按照顺序从头到尾阅读全书。

每章开始都有本章内容提要，提醒读者本章将要学到哪些；每章结尾都有要点回顾。

笔者还在全书各个部分加入了“重要提示！”环节，还有一些“注意”内容，

用来帮助读者更好地理解这本书的精华并将其应用到今后的任何一场重要谈判中去。

此外，书中还加入了自我评估测试部分，需要读者完成，笔者希望这些测试能够对读者有所帮助。

笔者在本书中想要讲述的故事案例实在是太多了，这些案例都是为了说明一些要点——谈判中被粗鲁地要求离开会议室怎么办；被威胁了或者被窃听了怎么办；遇到有人试图贿赂怎么办；遇到了强大对手该怎么办——但是我不能讲那么多的案例，因为我自己从事的这份工作本身具有保密性。

事实上，我的出色的编辑、培生公司的埃洛伊丝·库克女士曾经直言不讳地对我说：“德雷克，你讲的这个案例听起来更像是安迪·麦克纳布（Andy McNab）<sup>①</sup>的小说故事而不是一个商业谈判案例。”这个案例讲述的是我们当时的谈判被安排在巴黎的某一个会议室里，我们有充足的理由相信那个会议室被安装了窃听装置。如果你想了解关于这个故事的更多细节，还是联系笔者好了。

在过去的25年中，我一直努力确保自己与各个领域获得最顶尖成就的人们相处，因为你不单可以从他们身上学到东西，他们的行事风格与气质也能让你受到启迪。如果你无缘得见他们本人，那也可以买他们的书，去听他们的演讲或者观看他们的录像。我做了大量的努力，为的是把他们的智慧融入本书当中。

谈判的潜在层面是各种心理学原理，是解释人们如何做出行为的心理学知识。所以在读这本书的过程中请各位牢记这一点。思考一下这对对方有什么意义？思考WII FM问题——这不是收音机电台名——而是“这对我有什么好处（What's in it for me？）”。请记住，每个人都是不同的，如果你不开口问，你就永远不知道对方的出发点是什么！

请将这本书放在你的案头或者你的书房里，每当你面对谈判情境时，就可以拿来作参考——事实上你需要这本书的次数比你想象的还要多。正如我的一位朋友在很多年前提醒我的那样，自我提升类的书是为了实用而存在的，不是为了放在书架上面装点门面：“武装你自己，而不是武装你的书架。”

笔者祝愿各位在提升谈判技能之后能够完成精彩的谈判。

请牢记：

1. 永远要为对方留有利益空间。

---

<sup>①</sup> 译者注：安迪·麦克纳布，英国小说家。

2. 任何事情，无论你把它细分成多少部分，你都总能看到每一部分的两面性。
3. 凡事预则立，不预则废。

笔者还为读者朋友们准备了网上资源，网址：[www.derekarden.com](http://www.derekarden.com) ——在该网站上你们能够找到我发布的日常博客词条（将近 900 条可以检索），这些博文的设计目的是为了帮助读者们自学，提升谈判这一生活与业务中的必备能力。

第一部分

为什么谈判是  
至关重要的

第一章	我们都是谈判者		002
第二章	不谈判的代价		008
第三章	谈判中的“三赢之局”		016
第四章	给自己的谈判技能打分		025
第五章	谈判——权力的游戏		031

第二部分

谈判的十一个  
步骤

第六章	通过事前准备赢过对手		038
第七章	第一印象决定了 50% 的输赢		057
第八章	用提问掌握主动权		066
第九章	倾听的人比争辩的人更强势		080
第十章	哈佛式谈判思维		091
第十一章	解读肢体语言		112
第十二章	一眼看穿对方在说谎的技巧		134
第十三章	一些经典谈判策略与技巧		145
第十四章	活用——一个心理学策略，影响对手		172
第十五章	讨价还价的具体方法		193
第十六章	使用 TKI 问卷处理冲突的 5 种模式		215
第十七章	重新测试你的谈判技能		231

### 第三部分

### 热点问题

- 热点问题 1: 如何要求老板给你加薪 | 234
- 热点问题 2: 如何通过谈判获得折扣优惠 | 238
- 热点问题 3: 如何进行电话谈判 | 242
- 热点问题 4: 如何进行团队谈判 | 244
- 热点问题 5: 如何通过邮件进行谈判 | 247
- 热点问题 6: 如何进行国际谈判 | 250

### 附录 | 258

第一部分

为什么谈判是至关重要的

## 第一章 我们都是谈判者

在本章中你将会学到：

---

- 谈判无时无刻不在发生。任何与他人之间的互动都可以看作是潜在的谈判。
- 我们天生就是谈判者。人们在童年时期就已经无师自通，知道跟自己的父母讨价还价。
- 即使你在职场的岗位上，你也是在售卖自己的时间和专业技能，以换取金钱上的回报。请确保自己的工作得到了相应价值的回报：你本质上是为自己打工的。

### 我们都是谈判者

每当我进行关于谈判学的公众演讲时，都会感到很惊异。我看着观众，问出一个非常简单的问题：“诸位当中有多少人是谈判者？”

我看到几乎没有人举手，只有少数几个人点头。当然，正确答案应该是我们每个人都是谈判者。我们无时无刻不在谈判——我们和自己的孩子们谈判，和伙伴们谈判，和配偶谈判，和公司同事们谈判，和客户谈判，甚至和我们自己谈判。

当然，这个问题的回答还是要取决于我所演讲的场合的。如果我在企业里做演讲，那么举手的人会比一般的观众群体更多些。我常常惊讶于人们竟然并没有意识到自己作为谈判者的身份，而且他们也没有意识到自己在每天生活当中如此频繁地扮演着谈判者的角色。这样的问题可以令人大开眼界，而我希望我的这本书也可以让读者们大开眼界。

### 和自己谈判

我常说，人的第一次谈判就是与自己进行的。我为什么这么说呢？因为一般情况下，不去谈判要比去谈判容易得多。随着你对这本书阅读的深入，你会越来越



越清楚地理解谈判进程中的心理学。

事实上，为了谈判的成功，你需要花足够的时间思考什么样的方法最适合处理问题。当然，处理问题的过程还可能会遇到一些冲突，而你用来处理这些冲突的手段，可能就会以一种润物细无声的方式影响你的谈判结果了。

所以说，你自己的心境、你的心理状态以及你对待如何谈判这件事的方法，都会影响到你以及你谈判的成果。

请面对现实吧——那些在生意场上和在日常生活中的成功人士们，同时也是成功的谈判者。他们肯定是因为善于谈判才有了今天的成就，而这种能力或者是通过自学，或者是从他人手中学到的，又或者从一本书中（比如你正在读的这本书）、从书店里、从研讨会上或者从高级讲习班中学到的。

## 作为一个谈判者，满分 100，你能得多少分？

在我的高级讲习班课程上，每次上课之前我都会问标题中的这个问题。现在，在本书的开始，我请你思考一下这个问题。

一般来说，大多数来上课的学员给自己的打分都在 40 分到 70 分之间。这样打分的人大概有百分之八十之多。

接下来我要问你的问题就是：作为一个谈判者，究竟多好才算是足够好？

如果你给自己打 60 分，那么想要做到 70 分你需要满足什么样的条件？如果想做到 80 分或者 90 分呢？到了那一步将会有什么样的改变发生？那样的改变是不是也同样会为你的职场生活、人际关系以及个人生活带来改观？

### 重要提示！

问问你自己：如果你给自己的谈判带来改观，你的生活将会做出怎样的改变？

## 谈判是一种无时无刻不在使用的技能

每一次的人际互动都是一次谈判，而我们在很早的时候——在童年就已经学会进行谈判了。事实上，几乎在我们刚一降生的时候我们就学会了哭泣，然后我