

CHUN QIANG SHE JIAN

侯东 倪兴梅 / 编著

唇枪舌剑

成功交际谈判的136种策略

海潮出版社

侯东 倪兴梅◎编著

唇枪 舌剑

—— 成功交际谈判的 136 种策略



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

唇枪舌剑/侯东,倪兴梅编著.—北京:海潮出版社,2002
ISBN 7-80151-637-0

I.唇… II.侯…倪… III.人间交往—方法 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 078357 号

唇枪舌剑

侯东 倪兴梅 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京时尚印佳彩色印刷有限公司

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:12.5 字数:300 千字

2004 年 1 月第 2 次印刷

印数:10000 册

ISBN 7-80151-637-0/C·55

定价:28.00 元

序 言

交际是一个人一生中所不可或缺的，人从一出生开始，就面临着纷繁复杂的世界，面临着与他人交流的问题。不擅交际将使你的一生缺少欢乐、平庸无奇，而一个成功的交际者，将生活在成功的光环之下。我们每个人每一天都要同不同的人打交道，通过交际，我们获取了信息，增长了才干，学会了生存与发展自我的技巧。

在当今高科技迅速腾飞的时代里，人与人之间的交际也变得越来越频繁，同时也变得越来越复杂。我们经常会与不同生活背景、不同性格脾性、不同兴趣爱好的人打交道，如果我们能够掌握一定的谈判技巧，我们就能赢得更多人的刮目相看，我们将距离成功不远。

但是，在人际谈判中想脱颖而出，却不是那么容易。在谈判桌上，人人都想压倒对方，但真正成功者总是属于双方中的一方，因为，他拥有一定的社交谈判技巧，他懂得审时度势，他懂得谈判的策略，所以，他打败了对手。

其实，交际谈判并不难，成功离我们并不遥远，人生中的许多失败本来是可以避免的。交际谈判的技巧其实并不深奥神秘，只要通过学习他人成功的交际谈判技巧，并充分开发和调动自身的组织协调能力、社交公关能力、分析问题及解决问题的能力，并在日常生活中不断完善这些能力，你就一定能够大幅度地提高自己的交际谈判能力，通向成功的彼岸。

生活中，我们往往以不同的角色出现，与不同的人进行交际谈判，我们的惟一目的就是能够把握那决定命运的一刻，打败对手，获得成功。那么，我们就必须有一定谈判思路、一定的谈判技巧、

一定的判断思维能力。

本书通过生活中生动的案例，从不同角度对交际谈判的方式及策略进行精湛的分析，使读者能够在一种轻松愉悦的气氛中领会交际谈判中的一些技巧，解开心中的谜团，使你在成长中不断得到提高，成为一名出色的交际谈判家！

编者 于北京大学

目 录

如何化解紧张气氛

1. 当上帝关上了一扇门
——如何化解难堪局面 2
2. 面对种种反对者
——怨言的处理方法 5
3. 控制情绪
——对付发火者的三步谈判法 9
4. 调查风波
——步入谈判前的筹码 12
5. 讨论或解决
——听与说的节奏 15
6. 安抚受“歧视”的作者
——用原则解释公平 17
7. 劳资纠纷的和解
——有限度地开放门户 20

欺诈与反欺诈

8. 提防隐蔽信息
——事事怀疑的交涉意识 26
9. 诱人的钻石手链

——克服先入为主的习惯	28
10. 阿姆棒与简易市场	
——对付“红鲱鱼”策略	30
11. 贪图的陷阱	
——怎样应对故意犯错的伎俩	32
12. “呆头鹅”遭受不白指控	
——争取舆论导向	34
13. 免费背后的阴谋	
——既成事实的欺作	36

如何与不同的人打交道

14. 物类有别	
——分析不同类型的谈判对手	40
15. 三分钟搔到官人的痒处	
——如何与政府机构人员交鋒	42
16. 问什么,不问什么	
——怎样与富商结交	44
17. 在办公室的食物链上	
——如何应对野蛮的上司	46
18. 用原则维护利益	
——如何应对“超低价”者	49
19. 庞经理的急活	
——用规章应对做秀者	53
20. 与不安心工作者的一次洽谈	
——应对洽谈中春意不舍型的人物	57
21. 请您开个研讨会	
——怎样应对自我重要型的人物	59

22. 增加广告支出	
——如何与悲观失望者洽谈	61
23. 更换办公设备	
——不给爽快答应者出尔反尔的机会	63
24. 请使用布阵分析软件	
——怎样应对急躁易怒的人	65
25. 帝王症	
——如何应对“不留余地”的极端分子	67
26. 面对讨厌的人	
——如何应对喋喋不休者	70
27. 喝醉酒的人勾你的腿	
——如何应对无理取闹者	72

应对棘手的谈话

28. 我并不想炒你的“鱿鱼”	
——“假定”使人四处碰壁	76
29. 考评制度	
——耐心与耐力的结果	79
30. 警告拖拉的人	
——用旁敲侧击代替指责	81
31. 谁在用复印机干私活	
——以事实得出结论	83
32. 你不能辞职	
——用责任心挽救逃避行为	85
33. 与患病员工谈效率	
——弄清基本事实	87
34. 有功之臣的午觉	

——用引导与暗示提高对方的自律性	90
35. 让助理转换脑筋	
——如何调动对方的能动性	92
36. 当对方挥起茶杯	
——面对突发的人身威胁	94
37. 噪音也是武器	
——谁在打击主管的威信	95
38. 跟老板谈加薪	
——估算对方的价值取向	98
39. 提案也是谈判	
——洞悉上司裁决时所用的绝招	101
40. 迟到也被人利用	
——识破骗人的集和力	104

通解禁忌

41. 饶舌者	
——克服说话条理不清	108
42. 怎样调整自己在谈话中的位置	
——自信的陷阱	108
43. 不懂装懂	
——消除过分的自我包装	110
44. 控告物业	
——不要做“性情”中人	111
45. 编辑部罢工	
——架子太大,丧失主动	114
46. 老板一夜翻脸	
——变换秘密的分寸	117

47. 应聘者手册	
——错误的领会·····	119
48. 运用第三者原则处理“悄悄话”	
——不做说三道四者·····	123
49. 如何评价同行和竞争者	
——指责的陷阱·····	124
50. 裂痕小与大	
——要素失控,枝节问题喧宾夺主·····	125
51. 为什么不能降低票价	
——提问的禁区·····	127
52. 教会对方善待你	
——待遇不佳,立即抗议·····	128
53. 专业人士就“拽”吗	
——被滥用的行话·····	131
54. 白虎入堂,谁说破财消灾	
——不要接受第一个要价·····	133
55. 在问题尚未搞清之前	
——不要讨价还价·····	135

超一流的说服

56. 没时间、没兴趣、没钱、不需要	
——四种拒绝如何应对·····	140
57. 我要买一面鲤鱼旗	
——说服的两个最佳时刻·····	142
58. 桃李不言,下“难”成蹊	
——中间人的顶尖游说·····	144
59. 想问清楚不容易	

——如何使用封闭式提问	147
60. 将犹豫消灭于无形	
——怎样避免无效提问	150
61. 表态的要诀	
——避开问题的标准答案	153
62. 一个“不”字,百多花样	
——触及实质的交互式回答技巧	156

心理战术

63. 身份产生的转机	
——权威的地位	160
64. 谁能控制你	
——合法威胁	164
65. 增强你的影响力	
——挺力	165
66. 敢于争取更多的利益	
——取消对方的优越感	168

精心安排

67. 速决的时机	
——有效表达最终意图	174
68. 不要画蛇添足	
——以洞察先机的技巧避免过分谨慎	177
69. 急待出手的版面	
——用优待的条件造成变的契机	180
70. 不伤感情的索赔案	

——转换着眼点的最后成交法	182
71. 疏导而不逼迫	
——用整理问题的技巧向终点推进	185
72. 不妨长他人志气	
——皆大欢喜的最后一小步	187
73. 协议的误区	
——确保约定准确无误	190
74. 为动机而谈	
——淡化立场, 强调利益	192
75. 谁是无赖	
——谋求谈判双方的一致性	195
76. 谁动了你的午餐	
——素养是谈判的空间	197
77. 私了的协议为什么不生效了	
——把人与问题分开	199
78. 谁将装修惹成祸	
——蚕食性策略与原则性策略	201
79. 一只瓷碗的价格谈判	
——从机制中谋求双赢	205

抢占上风

80. 一惊一乍	
——用表演赢得开端	206
81. 想见总裁, 没门	
——交锋有道, 避其锋芒	211
82. “顶牛博弈”不可取	
——破题的 16 个要点	215

83. 懵然无知	
——以被动的表象进行摸底窥探	217
84. 勾画谈判对手	
——如何收集对手的信息	221
83. 尴尬的饭局	
——警惕信息失控	223
86. 话里有话	
——听出弦外之音	226

评估自身实力

87. 二流货色,一流价格	
——用信用支撑创造性的洽谈	228
88. 淮军与洋枪队	
——回避策略赢得尊重	231
89. 答应可以,但有个条件	
——当形势和舆论都在对手一边	233
90. 谁求不着谁呢	
——如果我同意,你能为我做什么	235
91. 护侨条约	
——用制造僵局技巧应对刁蛮对手	237
92. 据理力争	
——强硬谈话的技巧	240
93. 不行拉倒	
——没有不可放弃的谈判	242

随机应变

94. 向旅行社索赔
——诱敌深入, 反攻对手的真正把柄 246
95. 鉴证实录
——谈不拢, 争取仲裁 250
96. 站在虎口上说话
——需求转换问题 254
97. 控制知情者
——抓住库位心理, 寻找对手的软点 256

让步的秘诀

98. 撞伤赔偿
——根除错误的让步 260
99. 强扭的瓜不甜
——让步与合作意识 264
100. 一点一点地解决
——“滚雪球”策略 266
101. 我获利, 你收益
——在行为态度中把握让步的时机 268
102. 中介费
——抱怨升级不利于让步 272

化解僵局

103. 僵局的解决之道

——创新高于施压	276
104. 退避三舍	
——排除障碍前的准备	279
105. 破解僵局的巨大筹码	
——信息就是力量	280
106. 第六枚金戒指	
——转换立场,协调利益	283
107. 请允许我请示	
——扩大事志法	287
108. 煮熟的鸭子不能飞	
——换将登场,代替道歉	289
109. 公司利益	
——堡垒最易于从内部攻破	292
110. 面对强制执行	
——以更为苛刻的条件应对强迫性僵局	294
111. 应对“想当然”的陷阱	
——以细腻作风化解无意识僵局	296
112. 我的烦恼	
——什么时候使用最后通牒	300

昂贵与便宜

113. 真正的实惠	
——顾客考虑最多的不一定是金钱	304
114. 看人下菜碟	
——针对需求差异创造积极价格	305
115. 价格摸底	
——用语言漏洞反复敲打	308

116. 动摇心理定势	
——用比较的技巧抬价	311

摆布与对付摆布

117. 一个人的双簧	
——你拖延,我变脸	316
118. 江校长的换人戏法	
——提防对手先洗牌	317
119. 不是不小心	
——信息的互动与防范	320
120. 洽谈中的做戏	
——增强应对破绽的自控力	324
121. 吃葡萄不吐葡萄皮	
——提防欺行霸市的买家	326
122. 彻底弄清摆布的基本规则	
——有致实摆布的关键技巧	329

如何对待竞争者

123. 三个诸葛亮与一个臭皮匠	
——承认竞争者但不要攻击他	336
124. 我们没有反对都市捷运系统	
——他们好,我们更不错	338
125. “暗中瞄准”的技巧	
——怎样对付捷足先登的竞争者	341
126. 井水不犯河水行吗	
——赞扬竞争者会变得更出色	343

127. 商场大战	
——反击对手设置的糟糕环境	346

展示的技巧

129. 超强玻璃的悬赏	
——参与示范,打动主雇	350
130. 包子有肉不在褶上	
——自暴短处的展示术	351
131. 百分之百感动	
——利用心理落差做展示	353
132. 消费者投诉	
——借助危机事件的展示	355
133. 伤人的鞋扣别针	
——如何削弱有损信誉的指责	358
134. 技术部与销售部的磋商	
——怎样扭转对方的消极反应	361
135. 黑客与商誉权	
——冲破限制,化解讨厌的主张	364
136. 区分首从	
——有效引导反对意见	369