

简单的谈判技巧·高超的谈判策略

【商务谈判其实很简单，关键就在于你是否掌握了技巧和原则】

【106条谈判策略，系统全面的谈判方法，让你快速成为谈判高手】

——商务谈判的106个实用技巧

邢桂平◎编著

谈判就这么简单



TANPAN
JIU ZHEME JIANDAN

北京工业大学出版社

——商务谈判的106个实用技巧

邢桂平◎编著

谈判就这么简单



TANPAN
JIU ZHEME JIANDAN

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

谈判就这么简单：商务谈判的 106 个实用技巧/邢桂平编著.—北京：北京工业大学出版社，2010.11

ISBN 978-7-5639-2509-4

I. ①谈… II. ①邢… III. ①贸易谈判 IV. ①F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 181439 号

谈判就这么简单——商务谈判的 106 个实用技巧

编 著：邢桂平

责任编辑：王 曙 杨 青

封面设计：白智慧

出版发行：北京工业大学出版社

地 址：北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码：100124

电 话：010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱：bgdcbsfxb@163.net

承印单位：九州财鑫印刷有限公司

经销单位：全国各地新华书店

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：17.25

字 数：227 千字

版 次：2010 年 11 月第 1 版

印 次：2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2509-4

定 价：28.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误，请寄回本社调换

商务谈判对于个人、企业，乃至国家都有着重要的影响：它是获取市场信息的重要途径，是开拓市场的重要工具，是建立良好合作关系的重要桥梁，是实现经济目标的重要手段。

商务谈判是指不同的经济实体为了各自的经济利益以及满足对方的需要，通过沟通、协商、妥协等方式，达成双方合作的一个过程。并非收购某家公司或者签订几百万元的合同才是商务谈判。在商务活动中，与公司相关的利益群体就有关双方共同利益的“标的物”进行协商并达成一致的过程也是商务谈判。

一般情况下，商务谈判都应符合以下原则：

1. 平等协商

谈判双方的地位是平等的，无论哪一方的谈判人员都不能仗势欺人、以大欺小，否则谈判将难以进行下去。相反，在平等协商的基础上，一旦遇到什么难题，双方的谈判人员都应该积极主动地来解决问题，以使谈判顺利完成。

2. 互惠互利

谈判双方是本着合作的目的而来的，谈判是一项互惠互利的活动。因此谈判人员要努力使谈判双方可以各取所需，并最终使谈判达到共赢结果。



3. 依法行事

在商务谈判中，经济利益是各方关注的核心。对任何一方来说，所讲求的都是“趋利避害”。但是，有时候会出现让人进退两难的情况，此时，谈判者一般都会以“两利相权取其重，两害相权取其轻”为原则来行事。不过，需要注意的是，谈判人员应该依法行事，无论如何也不能为了获得利益而触犯法律。

总有人认为商务谈判是深不可测、高不可攀的。其实商务谈判很简单，只要您掌握了它的技巧和原则，只要您肯用心，掌握谈判中的各种技巧是一件很容易的事情。

那么，我们怎样才能掌握谈判中的种种技巧，成为谈判桌上战无不胜、攻无不克的谈判高手呢？

翻开《谈判就这么简单》一书，相信您一定可以从中找到答案。本书精心为您提供 106 个谈判策略，系统全面地阐述了商务谈判的原理，并给出了您所需的具体可行的方法、策略和技巧。该书条理清晰，层次分明，讲述精确，内容通俗易懂，让您一学就会。只要您掌握了书中的这些谈判策略，您就会发现：谈判，确实就是这么简单。

最后，在本书的写作过程中，以下人员参与了不同章节的编撰和素材的提供工作：

王松梅为第一章提供了大量素材；吴会朝为第二章提供了丰富的书籍资料；张文雅参与了第三章、第四章的编撰工作；李海良、迟学义为第五章、第六章、第七章提供了丰富的素材；冯金辉、谢欣欣参与了第八章、第九章、第十章、第十一章的部分编撰工作；王雯玉、李亚楠做了本书的校对工作。

对于他们的辛勤劳动，编者特表示真挚的谢意！

第一章 知己知彼，百战不殆 ——准备与开局的技巧

信息收集，摸清对方底细	003
制订计划，充分准备	005
选择最佳谈判时机	007
营造良好的开场气氛	010
讲好开场白，打好第一枪	012
循序渐进，轻松入局	014
掌握各种开局方式	018

第二章 开诚布公，尊重诚恳 ——态度与心理上的技巧

谈判的实质是追求双赢	025
------------------	-----



谈判态度要诚恳	027
尊重是赢取对方好感的第一步	029
如何快速打消猜疑，取得对方信任	031
感情互动的神奇效果	033
有争议切莫进行人身攻击	035
看穿对手的内心活动	037

第三章 有声和无声的力量 ——沟通的技巧

谈判语言的运用原则	043
初次相见，讲话要慎重	045
把握语速、语调	047
委婉含蓄是谈判语言的一大要素	049
不要忽视赞美的力量	051
适时用幽默活跃气氛	053
闲话不怕多，聊天拉近距离	055
声东击西	056
把握提问的时机与方式	059
巧捏提问的分寸	064
“答复”由我做主	066
多听少讲，静观其变	068
“辩”法有术	070
说服谈判中的“顽固派”	072
非语言的谈判技巧——听和看的技巧	075
解读对手的动作语言	077

识别对手的“眼语”	080
注意自己的表情和肢体语言	081

第四章 利益共享，寻求共赢

——报价与还价的技巧

瞅准报价时机	085
报价要注意的几个事项	086
假出价，迷惑对手	088
如何预防和破解对手假出价	090
几种常见的报价法	091
讨价要学会见好就收	093
几种常见的还价法	095

第五章 以和为贵，不失原则

——交锋与对抗的技巧

学会演双簧，唱黑脸与白脸	101
学会宽容，大度为怀	103
适当反击	105
攻击要塞	107
运用转折词，增强对方的紧张感	108
声东击西，转移不利话题	110
制造竞争，让对方动摇	113
拒绝的几种方法	114



以和为贵，不要将局面闹得太僵 117

第六章 打破障碍，铲除坚冰 ——处理僵局的技巧

- 运用杠杆策略克服敌意 123
- 打破僵局，破冰前行 125
- 让对方来打破僵局 127
- 运用缓兵之计巧解僵局 130
- 休会，柳暗花明又一村 133
- 寻找新的切入点 135
- 学会站到对方立场上考虑问题 137
- 适度让步是化解僵局的好办法 140
- 给对方搬个台阶下台 142
- 平息对方愤怒，缓和尴尬氛围 144
- 谈判桌下化干戈为玉帛 146

第七章 兵不厌诈，得道者胜 ——支招和破解的技巧

- 对对手“不开先河” 151
- 破解“不开先河” 153
- 来个“价格埋伏” 155
- 破解“价格埋伏” 157
- “先苦后甜”，恩威并施 159

破解“先苦后甜”	162
下“最后通牒”	164
破解“最后通牒”	166
巧摆“迷魂阵”	169
打破“迷魂阵”	171
打出最后“王牌”	173
破解“王牌”	175
疲劳战术，拖垮对手	177
轻松应对“疲劳战术”	180
鸡蛋里挑骨头	182
破解“鸡蛋里挑骨头”	184
“攻心为上”	186
破解“攻心术”	188
让生米煮成熟饭	190
破解“让生米煮成熟饭”	192

第八章 权衡利弊，把握得失 ——让步与妥协的技巧

妥协之前要权衡利弊得失	197
不要轻易让步	198
“旁敲侧击”，动摇对方军心	200
妙用激将法，使用压力使对方妥协	203
让对方在让步的同时觉得没吃亏	205
让步不能违背原则	207
让步也要有条件、有限度	209



让步要见成效	211
别让对方看出你的底线	213
躲避“让步禁区”	215
运用柔道策略巧对对方强硬态势	216
巧识对方妥协类型	219

第九章 达成合作，完美签单 ——结束谈判的技巧

守住最后的一刻钟	225
准确接收“成交信号”	226
为圆满成功作精心安排	228
提防合同陷阱	230
排除“皮包公司”	232
签约的技巧与注意事项	234

第十章 机关重重的国际对决 ——涉外商务谈判的技巧

国际商务谈判的内涵、特点和原则	239
熟悉国际报价模式	241
心怀正确的谈判观念	243
拾起集体主义精神	245
应对美国人“实打实”	247
“信誉”赢得德国人	250

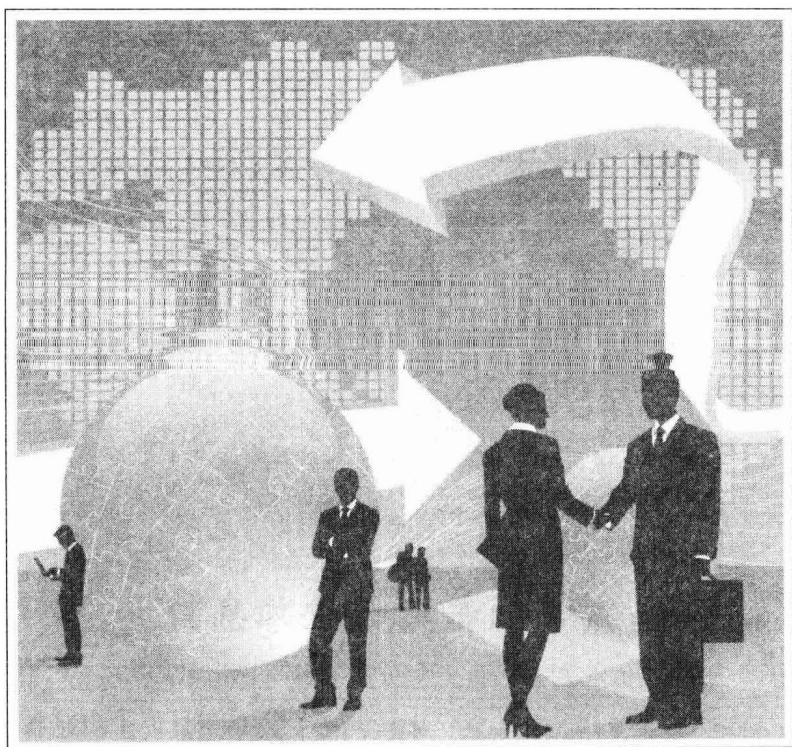
目 录

“绅士风度”对待英国绅士	252
对俄罗斯人要“严谨”	254
重视礼仪的日本人	257

第一章

知己知彼,百战不殆

——准备与开局的技巧



信息收集，摸清对方底细

在战场上，兵家素以“知己知彼，百战不殆”为信条，而商场如战场，也讲究这一战略。商务谈判活动是智慧、策略和技巧的比拼，谈判人员只有在充分了解谈判对手的基础上才能更好地发挥自己的智慧，施展自己的谈判策略。谈判者只有掌握了及时、准确、全面的信息，摸清对方的底细，才能在扑朔迷离的谈判桌上掌握主动权。因此，在开始谈判前，收集谈判对手的各项信息、摸清对方的底细对取得谈判的成功非常重要。这就要求谈判人员在谈判之前做好信息收集工作，尽量争取谈判中的主动权。

不过，谈判对手也不会“坐以待毙”的，他们通常都会具备很强的防备心理。因此，谈判者在收集信息、摸对方底细时要运用一定的技巧。

比尔是一位卡车推销员。一次，他向一位客户推销载重量大的卡车，没想到他的竞争对手，专卖小马力卡车的塞姆刚好也在场，于是他受到了塞姆的反驳。塞姆告诉这位客户，他们从来就不卖载重量大的卡车，操作麻烦还浪费油。这样一说，客户显然有些犹豫了，但是比尔还是想说服客户。他首先想知道买方究竟是否有意买大马力的载重车，于是，他采用了很巧妙的方法来探知对方的真实想法：

比尔：你们那里是冬季较长吧，如果车在丘陵地区行驶，车的机器和车身所承受的压力是不是比正常情况下要大一些？

买方：是的。



比尔：你冬天出车的次数比夏天要多些吧？

对方：冬天比夏天多得多呢，我们夏天的生意不是太好。

由此，比尔知道了对方的生产销售有季节性差异这一特点。

比尔：有时货物太多，又在冬天的丘陵地区行驶，汽车是否经常处于超负荷状态？

买方：对，那是事实，经常会遇到这样的情况。

比尔：那么，你觉得是什么因素决定买一辆车值不值呢？

对方：当然要看它的使用寿命了。

这时，比尔已经得知对方买车时肯定会比较留意车型和质量。于是，他紧追不舍地说：“从长远来看，一辆车总是满负荷，另一辆车从不过载，你觉得哪一辆车寿命长些？”

对方：“当然是从不起载的那一辆车。但是我们的货物量很大，每次又不能少装啊。”

经过这一番询问和探究，比尔心中有数了。于是， he 可以与推销小马力卡车的竞争对手好好较量一番了。最后的结果，自然是掌握了买方大量信息的比尔成功地与买家完成了合作。

在上述案例中，比尔并不是漫无目的地问对方问题，也不是突发奇想地问问题，而是有针对性地问。在这样不知不觉的提问过程中，他很巧妙地掌握了对方的重要信息，从而为谈判成功奠定了基础。

作为优秀的谈判人员，应该在谈判前做足功课，好好收集谈判对手的相关资料和信息，摸清对方的脾气和个性，如谈判对手以往比较典型的谈判案例，对方的谈判风格、谈判中惯用的方法和策略、谈判人员的个人喜好等；而且还要在谈判过程中善于察言观色，及时捕捉对方的各种信息，包括神情、动作、心理等方面。通常情况下，谈判人员掌握的信息越丰富，就越有利于掌握谈判中的主动权。

值得注意的是，谈判人员搜集对方信息时要注意把握好时间。一般情况下，在谈判之前收集信息会比较轻松；而谈判开始后，对方的防备

心理比较重，此时收集起来就相对困难些，但是却更加直观和有效。

谈判人员还要注意把握好收集信息的场合及形式。收集对方的信息不一定都在正式的谈判场合，有心的谈判人员会从一些特殊的场合或者别人无意的谈话中发现有效的信息。比如，私人宴会或其他聚会也是了解对方、收集信息的途径，而且在这种场合下对方一般不会有太大的防范心理，容易把自己的长处和短处都表现出来。

其实，在谈判中，对方的言谈举止也能透露出一些重要的信息，比如谈判对手的双手紧绞在一起，说明他此时心情紧张，不好决断；腰板挺直，腹部突出，说明他自信；摊开双手，表示真诚，心情比较放松；而低胸垂背，则反映了对方疲倦、失望等情绪；握手既轻且短，表示对方冷淡，等等。

另外，信息的收集形式也不拘泥于单一、直接的形式，我们既可以从图书馆查阅资料，从公开发表的刊物、互联网、媒体上搜集，也可以通过一些非正式渠道收集，如聚会、对方的主要竞争者以及其他第三方，等等。不管是通过什么方式，谈判人员都应该提前收集好谈判对手的资料和信息，真正做到“知己知彼，百战不殆”。

总之，谈判是一项高智力的游戏，是谈判双方智慧的较量，仅有专业知识是不够的，还需要在实际谈判活动中不断锻炼自己的综合能力，提高自己的谈判水平。

制订计划，充分准备

通常情况下，在进行商务谈判之前，谈判人员都需要制订合理的计划，做充分的准备，这是谈判成功的基础和保障。如果不提前做好计划和准备，就会在正式开始谈判后陷入手忙脚乱的被动局面，有时也会因