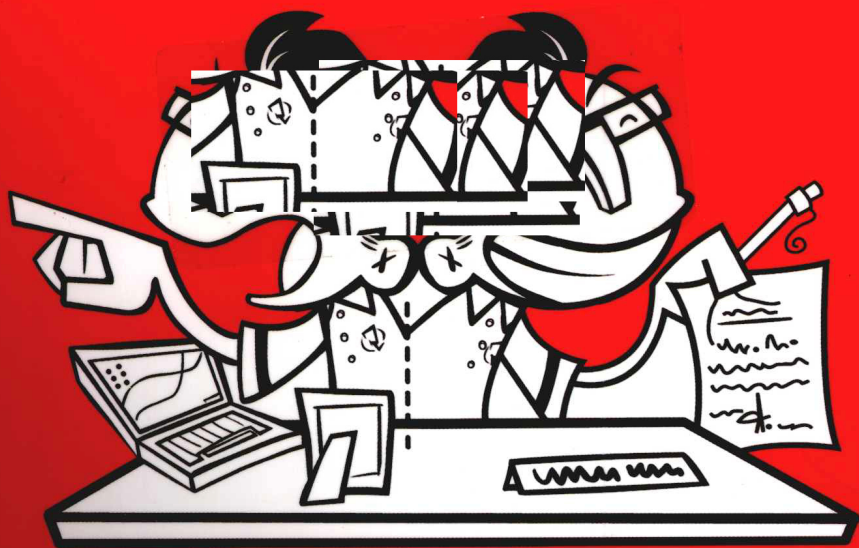


职场菜鸟进阶 之谈判技巧

[英] 帕特里克·福赛斯(Patrick Forsyth) 著
张拔群 译

7天，从菜鸟
到达人！

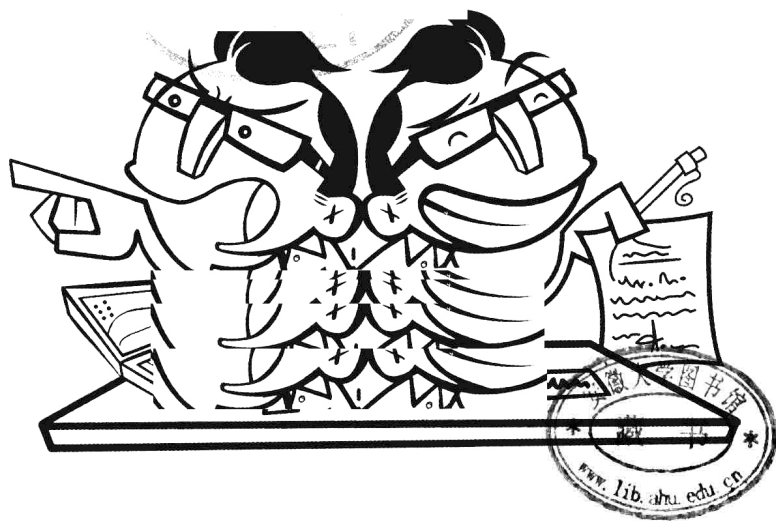


中国铁道出版社

NEGOTIATION SKILLS
FOR ROOKIES

职场菜鸟进阶 之谈判技巧

[英] 帕特里克·福赛斯(Patrick Forsyth) 著
张拔群 译



中国铁道出版社

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2010-4913

图书在版编目(CIP)数据

职场菜鸟进阶之谈判技巧/(英)福赛斯(Forsyth,P.)著;
张拔群译.—北京:中国铁道出版社,2011.1
ISBN 978-7-113-11886-0

I. ①职… II. ①福… ②张… III. ①谈判学—通俗
读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 175100 号

Copyright © 2009 LTD Editorial Empresarial and Marshall Cavendish Limited
Copyright licensed by LID Editorial Empresarial
arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited

书 名: 职场菜鸟进阶之谈判技巧

作 者: [英] 帕特里克·福赛斯 (Patrick Forsyth) 著

译 者: 张拔群 译

责任编辑: 郑媛媛

电话: 010-51873156

编辑助理: 陈 胚

封面设计: 大象工作室

责任校对: 张玉华

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司

版 次: 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 11.25 字数: 153 千

书 号: ISBN 978-7-113-11886-0

定 价: 23.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

序

从菜鸟到达人

无论是 20 岁 30 岁还是 40 岁，无论是事业上社交上还是生活上，每个人都有成为菜鸟的可能。当我们走出校园走进职场，当我们被派往一个完全不熟悉的领域，当我们离开原来的环境去开始一段新的征程……当我们不得不面临全新的事业，面对陌生的团队，我们迫切需要一些正确的指引以便能够在较短的时间内完成角色转换，化被动为主动，变困境为机遇。

在我们的职业生涯还没有开始的时候，几乎每个人都会经历寻找工作这样一个痛苦的过程。特别是在职业竞争如此激烈的今天，要想找到一份满足自己心愿的工作并做得开心，往往不是一件容易的事，这需要掌握有用的技巧，只有这样才能一步一步地从职场菜鸟蜕变成职场达人。

“实用经典菜鸟系列”就是一套专门为职场菜鸟蜕变成职场达人而量身打造的丛书——没有华丽的辞藻，没有高深的理论，不会耗费我们太多的时间，更不会因学习杀掉我们太多的脑细胞，但它会完完整整地告诉我们职场上最重要、最精华的那点事。

“实用经典菜鸟系列”是一套不分国界、不分语言的丛书，从英文、西班牙文到中文……这也是一套永不凋谢的丛书——从求职技巧、谈判技巧到 NLP 技巧……新的理念在不断涌现，新的版本还会陆续出版发行，这是一套可以伴随我们不断成长的丛书。

“实用经典菜鸟系列”毫无保留地教给我们在职业生涯中梦寐以求的“点金之术”，包括：《职场菜鸟进阶之求职技巧》《职场菜鸟进阶之谈判技

巧》《职场菜鸟进阶之 NLP 技巧》《职场菜鸟进阶之低成本营销技巧》《职场菜鸟进阶之时间压力管理技巧》等。

《职场菜鸟进阶之求职技巧》针对我们在求职过程中所面临的各种问题,简明易懂地介绍那些非常实用的求职方法,教会我们如何在寻找工作的过程中做到一路畅通,以及如何选择符合自己兴趣和职业野心的工作岗位,并引领我们完成我们所期待的职业规划,进而帮助我们理清什么是适合自己的,怎样才能最终获得梦想中的好工作。

《职场菜鸟进阶之谈判技巧》揭示了谈判的核心技巧和实战经验,详细给出了谈判过程中真正需要掌握的关键点。在现实工作中,无论我们是否承认,谈判都无处不在,并已经成了我们工作和生活中的一部分。谈判可能是买卖双方的讨价还价,也可能是两个人对某个论题的争辩,还可能对个人权益的争取。谈判过程中最重要的是平衡双方的利益。谈判是一门艺术,谈判可以通过最好的方式获得我们想要的东西。

《职场菜鸟进阶之 NLP 技巧》解释了 NLP 背后的理念以及如何在各种情况下将其运用自如。NLP 主要是研究人的头脑思维,以及通过形成习惯、激励机制、改变价值观,最终获得我们想要的东西。您是否思考过,自己和上司或老板有何区别?他们看上去并不比您聪明或专业,却能取得如此大的成就,这是为什么?要作出何种选择,才能获取头衔、权力、金钱和更多东西?我们每个人都有潜力去实现自己的目标,问题在于该如何去做。

《职场菜鸟进阶之低成本营销技巧》充满了实战经验,为我们指明如何花最少的代价让资源效用最大化,实现我们的市场营销目标。现代商务有个基本的共识,即我们开展的所有活动都与市场营销紧密相关。因此,无论是经理人还是企业家,都不能忽视市场营销。然而,许多人都认为好的市场营销必须包括病毒式的电视宣传、花样翻新的直销方式等,但这需要投入巨大的资金。事实上,要获得好的收益,我们还有一些不需要花费很多资金的方法。

《职场菜鸟进阶之时间压力管理技巧》提供了切实可行的良策和易于

实施的解决办法,帮助我们在其他人都头昏脑胀的时候使自己保持头脑清醒。如果能做到这一点,不仅有利于我们管理好时间,还将提升工作效率、增加个人信心、降低工作压力,让我们在职场上游刃有余。如果我们不能管理时间,就会发现宝贵的时间偷偷溜走,而该做的事情还没有做完。这会让我们压力倍增,甚至烦躁不已。

从菜鸟到达人!这不是一句空洞的口号,而是一种切实的工作诉求,一种积极的生活态度,一种有效的生存法则。很多时候,有很多的事情并不是我们做不到,而是我们没有勇气去做。菜鸟虽然不是贬义词,但我们没有必要一辈子做菜鸟。在通往达人的航线上,“实用经典菜鸟系列”是我们的航向标,指引着我们前行!让我们从今天开始倒计时吧,从菜鸟到达人的路看起来也许充满荆棘,但走起来一定会让我们受益终身。

前言

乍一看来,我们会认为谈判是“别人”才会做的事,像有权有势的商人、政客和工会领导等等。但是话说回来,谈判就是在讨价还价,而讨价还价是我们每一个人几乎每天都在做的事情。在很多场合,成功的讨价还价可以疏通关系,省钱省时,减少摩擦,保全面子。

讨价还价的应用范围十分广阔。

- 销售环节中(买家和卖家均会采用)。
- 两个人之间(如,就涨薪和酬金方案进行协商或者与老板“商量”何时可以放假)。
- 对工资讨价还价时(如雇主与雇员的谈判)。
- 政治圈(当政府间签订协议时)。
- 国际事务中(不同国家的个人或组织间的谈判,或者像正在进行的商议全球气候变暖应对措施的论坛一类的全球性事件等)。
- 公司事务中(企业之间主动寻求的或者由外部原因迫使的收购、合并以及各种各样的联盟及合作)。

谈判通常会涉及财务方面的问题(也许不会);而且可能牵扯进公司各阶层的两个人或是一群人。谈判内容也可能是暂时性的且不重要的问题:“如果你能代替我参加明天的会议的话,我会把咱们之前说好的截止日期推后几天”,但是我们还是需要正确处理。

谈判的参与者可能是同一公司的同事,或是不相识的两个人,再或者是其他经历、背景、国籍和观点完全不同的人。在谈判中人们需要平衡谈判双方的利益,从而不仅仅得到自己想要的(完成这一点要靠说服力)而且尽可能地得到更多利益。一场成功的交易是由谈判的技巧和对各个元素的巧妙组织构成的。谈判是个交流的过程,也是个互动的过程。因此

没有能够保证谈判百分之百成功的方法,但是有一些原则却能够为谈判的成功打下基础。这次谈判中的有效方法未必适用于其他谈判,但是这个方法在下次出现类似情况时将会有所帮助,尽管你还是需要根据具体情况寻找新的处理方法。

这本书向你展示了谈判的精髓(也就是在谈判中真正重要的因素)。书中分析了谈判的核心技巧以及切实可行、久经考验的谈判方式,从而为你的谈判奠定基础。同时本书还力求使这些技巧和方式易于理解和操作,从而让你迅速脱离新手的行列。考虑到培养谈判技能需要相当长的时间,本书为你提供了基础的技巧,让你在今后可以不断地进行调整。

首先,为了理解并且利用谈判,你需要:

- 有高超的沟通技巧(谈判是交流的一种特殊形式)。
- 了解谈判在整个过程中所扮演的角色(因为真正意义上的谈判通常只是整个过程的一个组成部分,比如有些谈判的过程需要从说服对方开始)。
- 能够协调许许多多的技巧并且在不同的情况中灵活运用(换句话说,谈判技巧不能机械地套用)。
- 敏锐地感觉和观察对方,因为谈判必须基于你对另一方以及他们所处状况的了解。

最后还关键的一点:你要知道谈判是一项职业技能,也就是说,谈判技能不仅仅会影响个人的工作表现,还有可能影响你在职场中的发展。这一技能一定会为你的形象大大加分,也会使对方更加认可你的个人能力和职业素养。

你首先要读完这本书,但是你要做的不仅仅是对谈判技巧有大致的了解;你还需要把它们付诸实践。这本书的目的就是让你先了解谈判的技能有哪些,如果能激励你把理论付诸实践那当然更好。我觉得这本书一定会对你有所帮助,我希望你能买下这本书。你一定想成为一个出色的谈判专家,这本书就会告诉你怎样做!买这本书吧,这样我们彼此都会得到自己想要的东西。我们的交易会成功吗?

CONTENTS

目 录

第一章	了解谈判的过程 / 1
	具体情况中的谈判 / 3
	了解谈判的对抗性 / 4
	适合谈判的情况 / 5
	变得有说服力 / 6
	控制整个过程 / 8
	采取让对方接受的方式 / 9
	了解交流的不同类型 / 10
	向谈判迈进 / 11
第二章	运用核心技巧 / 19
	给整个过程下定义 / 21
	谈判的双赢技巧 / 21
	交易及变量的运用 / 23
	分析谈判的原材料 / 24
	提高成功的几率 / 24
	创造自身优势 / 26
第三章	前期准备 / 31

为什么要做准备? / 33

与对方建立联系 / 34

确立目标 / 35

确立切合实际的目标 / 36

系统性地确立目标 / 37

计划会议的结构 / 39

预测谈判的基调 / 40

第四章 利用及交换变量 / 47

对变量进行分类 / 49

尽早开始交易 / 50

交换条件的规则 / 50

两个关键原则 / 51

创造交易上的优势 / 54

掌握谈判进程 / 55

不断寻找新的变量 / 55

第五章 运用战术 / 61

进行谈判 / 63

运用变量:战术的基础 / 63

在谈判中发挥实力 / 64

聚焦关键原则 / 66

掌控整个过程 / 69

认可双方的渊源 / 69

初步立场 / 69

不断获取信息 / 71

第六章 让你领先一步的其他技巧 / 77

十个关键战术 / 79

你的方式 / 85

详尽的计划给你带来的好处 / 86

第七章 增加另一个维度 / 93

利用人际行为 / 95

识别言语信号 / 95

运用行为性技巧 / 97

做个好的倾听者 / 103

请注意! / 104

向对方提问 / 106

解读肢体语言 / 106

得到谈判结果 / 111

第八章 重视细节 / 117

选择合适的形式 / 119

订立合同的目的 / 120

引入合同的相关问题 / 121

处理合同的相关问题 / 122

处理合同的破裂 / 124

正确处理合同 / 125

第九章 理论联系实际 / 133

案例分析 / 135

谈判的起起伏伏 / 137

解读谈判的动态变化 / 144

为自己加分 / 145

解读信号 / 146

调整你的策略 / 146

第十章 聚焦关键问题 / 153

协调整个过程 / 155

总结谈判过程 / 155

改进你的方法 / 158

从每次谈判中汲取经验 / 159

创造真正的影响力 / 159

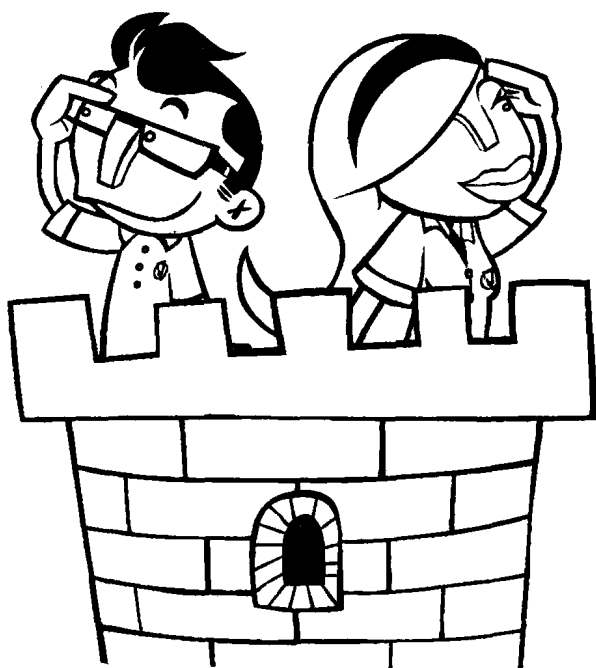
迈克尔要求升职 / 160

走进现实世界 / 161

附录 谈判的手段 / 166

第一章

了解谈判的过程



谈判是一个复杂的过程。但这并不是说谈判需要很高的智商,谈判的复杂之处在于它所涉及的东西有很多。因此,阐明如何进行谈判之前,最为必要的一步就是先对谈判过程有一个清晰的认识。在了解谈判所包含的内容之后,想运用谈判过程中的每个元素就易如反掌了,因为这些元素实际上都是一些常识。

具体情况中的谈判

为什么你想要学习如何有效地谈判？又是什么让谈判如此复杂？要回答这些问题，你需要理解什么是谈判，如何进行谈判。

许多讨论的结果都不是简单的“是”或“不是”，其中总是会有方方面面的问题等待商议，从而最终取得双方或多方均能接受的讨论结果。而达成共识的过程也许会耗时很久，每个方面都需要双向地考量，并且每个人必然对什么是自己想要的，什么是公道合理的，如何达成一致都有不同的想法。

谈判是个非常特别的过程，它有如下几种特点。

- 首先，谈判非常复杂。其复杂性在于需要把多方因素和谐地结合起来以达到最佳效果，而不在于对智商的高要求。但是你需要有足够的机智才能把所有的因素协调起来，而且还需要在注意具体细节的同时照顾到谈判的全局。
- 其次，尽管谈判不能与争吵等同（如果争吵起来，那么通常谈判会陷入僵局），但它是具有对抗性的，因为谈判双方都希望获得最大利益。然而妥协也是必要的：顽固地坚持自己的方案只会让双方不欢而散，但如果太轻易妥协则会让自己事后后悔。双方都必须对结果感到满意才行（也就是所谓的双赢）。
- 最后，谈判是有一套老规矩的，谈判必须经过这一程序，而且这会花

费一定的时间。谈判中会有反反复复的辩论,并且双方都需要亲眼看到双方均能认可的方案诞生的过程,而不仅仅是方案的实施。因而仓促下决定的方式和“要就拿去,不要拉倒”的方式注定会失败,这并不仅仅因为其中一方提出的方案不可取,更多的是因为另一方认为对方并没有把谈判过程当回事。人们总是会寻找隐含的意义,总是觉得应该还会有更好的方案,这样谈判就会再次陷入僵局。

了解谈判的对抗性

谈判必定是有对抗性的。正如 20 世纪中叶的政治家霍尔·贝利沙(Lord Hore-Belisha)的名言:“当一个人对我说他要把自己所有的底牌都亮到桌面上时,我总会去他的袖子里找找。”谈判双方都想获胜,因此成功谈判的诀窍就是谈判结束时使双方都对结果感到满意。谈判时需要驾驭好对抗性这一因素,这样双方才不会向对方开出不可能实现的条件,造成不可调和的局面,甚至互相谩骂。谈判有对抗性的特征,只有成功驾驭这一特征才能获得理想的谈判结果。



菜鸟贴士

谈判有对抗性的特征,只有成功驾驭这一特征才能获得理想的谈判结果。

这也是为什么谈判与给予和获得息息相关的一个原因,如果不了解另一方的情况和他们的预期目标你是无法进行谈判的。你的最终目标是最优结果而不是些不切实际的东西,而如果没有“例行公事”地进行反反复复的辩论,这些都不会实现。凡事都有规矩和惯例,谈判中如果不遵守

惯例,恐怕会陷入僵局。

适合谈判的情况

通过学习和运用谈判技巧,你可以为自己或你所在的机构节省时间及金钱;或者你会在谈判中占上风,轻而易举地获得自己想要的结果。

谈判的成功取决于很多因素,我们在这里会逐个的进行分析。一个基本但又至关重要的因素就是:谈判是进行交流的一种形式。在谈判中达成具体目标前双方必须进行良好的交流互动——毕竟人们在不了解你的方案时是不会同意它的。所以如果不清晰明了地与别人交流,是无法成为谈判专家的。



菜鸟贴士

如果不清晰明了地与别人交流,是无法成为谈判专家的。

另外,说服性沟通与谈判必须有机结合。

交流(即把事情解释清楚明了)绝非易事,说服性沟通则是难上加难,让他人听你使唤更是彻头彻尾的困难。谈判则是另一码事,但两者间有交叉。交流是一个不断持续的过程,在交流过程中通常要先说服对方,从而达成初步的一致(一个人如果不是为了在初期阶段达成一致就不会无谓地纠缠条款和协议的问题了)。达成初步一致后紧随其后的是谈判协商,不过谈判和说服会在某种程度上尤其是讨论初期交织在一起。由此看来,在我们讨论有关谈判的细节之前必须做好准备,先来谈谈判技巧的发源。

日常生活中的交流似乎十分简单,你无时无刻不在交流,与家人与朋友和各种各样的人日复一日的联系。交流包括口头和笔头交流,但是交流有其自身固有的缺陷。以电话为例,我们无法看到对方,因此无法从对方的面部表情判断对方的意图或反应,这给我们造成了不小的麻烦;匆忙中写出的电子邮件有时也会带来不少问题。我们要时刻注意避免交流失