

TANPAN

谈判圣经



一部屡战屡胜的宝典·全程技巧·步步为赢
一次实力魅力的见证·一路飞扬·攻心为上

罗斌◎著

想像一下下面的情形：次次谈判你都赢了。——罗杰·道森
一个称职的谈判者，必是目光敏锐、反映迅速、行动敏捷的智者。——富兰克林

中国长安出版社

SHENGJING

THE
FIFTH

谈判圣经



——谈判圣经的精髓 · 谈判技巧 · 谈判案例
——国际商务谈判案例 · 谈判技巧 · 谈判案例

THE
FIFTH
NEGOTIATION
BIBLE
THE
FIFTH
NEGOTIATION
BIBLE

THE
FIFTH
NEGOTIATION
BIBLE

TANPAN
SHENGJING
谈判圣经

罗斌◎著

中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判圣经 / 罗斌编著. — 北京: 中国长安出版社, 2005.12

ISBN 7 — 80175 — 386 — 0

I. 谈... II. 罗... III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 146660 号

谈判圣经

罗斌 编著

策 划: 李 峥

责任编辑: 李 明

文字编辑: 王 威

出 版: 中国长安出版社

社 址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网 址: <http://www.ccapress.com>

邮 箱: ccapress@yahoo.com.cn

发 行: 中国长安出版社 全国新华书店

电 话: (010)65270593 65270433 (发行部)

印 刷: 北京星月印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 20.25

字 数: 310 千字

版 本: 2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-8000

书 号: ISBN 7 — 80175 — 386-0/F · 020

定 价: 29.80 元

(如有印装错误 本社负责调换)

TANPAN SHENGJING

犹太家庭的孩子，成长过程中几乎都要回答这样一个问题：“假如有一天你的房子被烧毁，你将带着什么东西逃跑呢？”如果孩子回答是钱或钻石，母亲将进一步问：“有一种没有形状、没有颜色、没有气味的宝贝，你知道是什么吗？”要是孩子答不出来，母亲就会说：

“孩子，你要带走的不是钱，也不是钻石，而是智慧。智慧是任何人都抢不走的。”

谈判是一种智慧。谈成一项麻烦的交易一直都是很多人的梦想。事实上这里面并没有什么魔法高招，只要掌握谈判的关键技巧和方法，就能够让谈判双方皆大欢喜。

成功的谈判对于各种商务活动都是必不可少的——无论你是谁，有效地进行谈判的能力是至关重要的。从本书中，你可以找到使谈判的每一个阶段成为积极的、富有建设性和启发性会谈的方式。你还会发现克服谈判障碍的方法，学会应对愤怒和拒绝。你将会掌握一些特殊的技巧，学会在不利的位置上如何进行谈判，明白怎样避免因为一个难缠的人而使谈判陷入僵局，这个人就是你本人！

TANPAN

谈判圣经



一部屡战屡胜的宝典·全程技巧·步步为赢
一次实力魅力的见证·一路飞扬·攻心为上

罗敏·著

想问一下赢的情商，次次谈判你都赢了。——罗杰·道森
一个将军的谈判者，必须目光敏锐，反应迅速，行动敏捷的智者。——高兰克林

SHENGJING

责任编辑：李明

封面设计：8000·小贾

.....

前言

.....

对于谈判，也许有人会觉得陌生，认为离自己很遥远。其实生活中有很多时候都会用到谈判方面的技巧，大到国家大事，小至柴米油盐等琐事，处处都不乏谈判的机智与巧妙。谈判意味着机遇，但更多时候是与挑战相联系的，其中往往充满了变数。在突如其来的变故前，怎样才能保持冷静的头脑，做到有备无患呢？在进入主题之前，让我们先来看这么一个故事——

莎丽在一家规模较大的食品公司上班。两个星期以来，她一直在公司最有发展的一个部门做助理。最近她正忙着协助上司安娜与一家主要的原料供应商签定一份与本部门有关的合同。大大小小的会议开了不少，也讨论出了不少谈判的方案，莎丽并没有太大压力。她对自己目前的工作很满意，毕竟只是助理，天大的事有经理顶着，自己只要做好上司交代的事就行了。不过事情并不都像她想像的那么简单。下个礼拜莎丽将与安娜飞往纽约和供应商谈判，可是在临行前却出了点小问题：安娜由于要做一个紧急的手术，不能去纽约了。

“什么？您不能去了吗？那——怎么安排呢？”莎丽有些着急了，却又不能显得太担心。“是啊。我的后背必须尽快动手术，而且那个医生的时间排得很满，这次不做以后就没有机会了。所以这次就要拜托你了，一定要把这个合同拿下来。”“那么谈判的时间可以改一下吗？等你做完手术之后再……”“不行！”安娜摇摇头，“这次谈判其实已经推了很多次了，如果不是下个礼拜三的话恐怕就要等到六个月以后了。而且再推迟也是双方都不希望发生的事情。”

听到这些，莎丽只有接受事实。她开始努力回忆合同中那些需要修改的地方，可是她以前都是跟着经理的屁股后面转，这次却要她独自面对客户，她实在是心里没底。安娜好像看出了她的心事，拍了拍她的肩膀说：“没关系的，主要的问题我们在会上都讨论过，最重要的两点就是按时保证原料的供应和价格要做一些适当地调整。他们可能不太喜欢我们做出的改动。不过没问题的，你表现一向很出色，脑筋也很灵活，这次谈判你一直都在参与，一定可以做好。”“可是，我最后要怎么决定呢？是坚持我们的原则还是对他们做出让步呢？”“莎丽！”安娜很认真的说，“现在是你在主持这件事，怎么样由你自己决定。记住，要相信自己！”

尽管经理很信任她，可是在这种情况下我们还是不禁要问：莎丽应该怎么办呢？怎样才能更好地达到公司的目标呢？这大概是每个看了这个故

事的人都想知道的答案。其实，生活中除了真正的商业谈判还有很多时候会用到谈判的技巧：

- ◆◆ 一位经理正在与另一家公司签订一份上亿万美元的合同。
- ◆◆ 一个毕业生正在参加她的第一份全职工作的面试。
- ◆◆ 两个合租一套房子的室友正在商量怎样分配租房的费用和诸如打扫房间之类的琐事。
- ◆◆ 一对夫妻正在规划对孩子的全方位教育。
- ◆◆ 一群好朋友正在商量这个夜晚应该怎样度过。
- ◆◆ 一些经济学家正在商讨国家对外的经济政策。

类似的情况还有很多很多。谈判，并不仅仅出现在交易市场上、公司的会议室里和国际的外交会议上，最重要的谈判往往发生在我们日常生活的地方，例如自己的家里和上班的公司。生存在现代社会，一切都在运动变化，人们不停地换单位，工作的不稳定性持续增加。谈判的技能也因此逐渐成为在现代社会生活、工作的一种必需的技能。如果没有一丝一毫的谈判知识是很难在当今社会立足的。

谈判并不仅仅是一场意志的较量或者实力的竞争，还注重逻辑与推理。掌握一系列科学的判断方法，培养敏锐的判断能力，是谈判出奇制胜的基础。本书将在第二、三、五章具体说明谈判时最需要具有怎样的判断能力，第六、七、八章将探索究竟是什么阻碍着谈判的最后成功。

两个或两个以上谈判者的存在，意味着这个决定分配的过程具有天然的互相制约性。也就是说在谈判中，一方的行为必定会对另一方有影响。所以，作为一个谈判高手，仅仅具有准确的判断是远远不够的，他还必须懂得怎样去与别人交流，懂得怎样去影响、说服对手。一个成功的谈判专家往往最擅长与其他人一起合作以达到他或她的目的。在第九、十、十一章，我们将逐个讨论团队精神、亲和关系、公平竞争和化解谈判僵局方面的问题。

谈判只是一种手段，最终结果是要达成双方的一致。这就揭示了合作精神在谈判中的重要性。许多人都认为谈判现场肯定是一片战火硝烟，双方要打得你死我活，最终只能有一个胜利者。其实这是一个天大的误解，英语里谈判（negotiations）也有协商的意思，谈判的基础是彼此的信任与合

作，谈判的最后结果也是要求同存异。所以谈判时不要一味的剑拔弩张、势不两立，应该有所沟通，运用一些友好的战略，达成自己的愿望。在第四章里我们将具体论述谈判的一些创造性战略。

这本书将着重讲述有效谈判的一些必备技巧。这些技巧在很大范围内都会很有效，包括多方的谈判、偶然的巨额财政的兑换等。不过，不要期望这些效果会很快地显示出来，正所谓“凡事预则立，不预则废。”谈判前的准备工作是必不可少的。之后还会介绍一些谈判的基本知识及其特性。现在就让我们开始这次奇妙的谈判旅程吧。

目 录

C o n t e n t s

第一章

谈判——无所不在

第一节	怎样成为一个成功的“谈判者”/001
第二节	谈判的六条黄金法则/003
第三节	揭开成功谈判的“神话”/006
第四节	如何避免谈判的“错误综合症”/009
第五节	解密谈判冲突/016
第六节	如何准确切入谈判/020
第七节	成功谈判的难点在哪里/022
第八节	成功谈判的关键在哪里/025

第二章

不打无准备之仗——谈判前的战备

- 第一节 如何在谈判过程中争取最大利益/029
- 第二节 如何确定谈判的最高目标/034
- 第三节 如何坚持谈判的底线/039
- 第四节 谈判过程中如何把握主动区域/042
- 第五节 谈判中如何探测“标底”/046
- 第六节 谈判过程中如何保持最佳状态/049
- 第七节 成功谈判的步骤/052
- 第八节 如何为谈判做准备/059

第三章

谈判桌前战无不胜的技巧

- 第一节 谈判开局——谁应当先开口/062
- 第二节 谈判中的还价与让步/065
- 第三节 谈判中让步行为的取舍/068
- 第四节 在诚信友好的环境下谈判/070
- 第五节 谈判的六条基本规则/072
- 第六节 谈判桌上的常见问题/080
- 第七节 别把谈判对手当傻瓜/089

第四章

综合性谈判——创造性的战略谈判

- 第一节 三种谈判类型/092
- 第二节 谈判协议类型/096
- 第三节 达成谈判综合协议的奥妙/099
- 第四节 谈判综合性决议的决策模式/107
- 第五节 谈判信息的获取/114
- 第六节 达成谈判综合协议的“陷阱”/117
- 第七节 综合协议带给谈判者的惊喜/120
- 第八节 谈判可以达到综合协议吗/122

第五章

谈判抓“大头”——理性行为的魔力

- 第一节 谈判决策的指导原则/125
- 第二节 谈判理性模式的价值所在/129
- 第三节 妙选五种谈判风格/131

第六章

谈判的最高目标

- 第一节 决策——谈判成功的关键/136
- 第二节 谈判的优势原则/140
- 第三节 预期谈判选项的价值与冒险/142
- 第四节 预期效用理论——评估谈判价值/147
- 第五节 如何预测谈判的前景与利益/150
- 第六节 力挽狂澜的谈判技巧/153

第七章

“知己知彼、百战百胜”的谈判思想

- 第一节 谈判者的信息处理模式/164
- 第二节 如何搜集实用的谈判信息/168
- 第三节 谈判的信息处理纲要/173
- 第四节 谈判成功的行动思维/179
- 第五节 谈判的信息处理机制的优缺点/187

第八章

如何避免谈判桌上的错觉与偏见

- 第一节 谈判与理性行为/190
- 第二节 如何判断对手的动机/194
- 第三节 重新审视谈判者的思维模式/196
- 第四节 客观评估对手/200
- 第五节 谈判与理性反馈/204
- 第六节 谈判行为解析/208
- 第七节 谈判的三大技巧/210

第九章

多方谈判

- 第一节 小组谈判：一人技短，二人智长/220
- 第二节 如何提高谈判小组的工作效率/223
- 第三节 多方谈判的参与者/228
- 第四节 多派谈判的利益分配/230
- 第五节 多派谈判的决策规则/236
- 第六节 谈判第三方扮演的角色/240
- 第七节 谈判的幕后人/243
- 第八节 如何有效管理谈判小组/247

第十章

谈判的“润滑剂”：亲和关系

- 第一节 谈判与人际关系/257
- 第二节 谈判与社会标准/262
- 第三节 情感如何左右谈判中的人际关系/265
- 第四节 如何处理谈判中的情感因素/272
- 第五节 如何调节与谈判者的和谐关系/278
- 第六节 谈判中情感的识别和管理/281
- 第七节 不是冤家不聚头——理性与情感/284

第十一章

进退两难与不可合作——化解谈判僵局的技巧

- 第一节 面对谈判困境的三个神话/289
- 第二节 不确定导致的谈判冲突：囚徒困境/291
- 第三节 如何恢复谈判双方的信任/298
- 第四节 化解谈判中的社会窘境/302
- 第五节 谈判困境双胞胎：社会窘境和囚徒困境/306
- 第六节 谈判杀手锏：以退为进，最后通牒/307
- 第七节 非合作谈判：双重拍卖的技巧/310

第一章

谈判——无所不在

第一节 怎样成为一个成功的“谈判者”

有一次，著名谈判家荷伯·科恩在飞机上，一名乘客问他的职业，荷伯微笑着回答：“我是谈判家。”乘客眼里突然一亮，极力抑制住一个会意的微笑，转过头对旁边的乘客说：“你们知道吗？这样的家伙大都是向砖楼里的租户推销搭棚铝板的。”

说起谈判这个词很多人都知道，可是它到底是什么，具体是这什么概念，却很少有人能答出来。下面就要告诉你一个你所不知道的“谈判”。

通俗点说，谈判就是由两个或两个以上的人通过协商达成一致，决定怎样分配少量资源的过程。在谈判中有三点是最主要的，那就是：敏锐的判断力、互相制约的规则和真诚合作的精神。

有一个流传已久的故事现在已成了谈判传统的一部分：

兄妹俩为分一张吃剩的馅饼发生了争吵，两人都坚持要一块大的，又都害怕被对方欺骗了。正当男孩子持刀准备给自己切一大块时，父亲来了。按照所罗门国王的传统，父亲说道：“等一等，我不管你们由谁来切，但是切的人必须把选择权让给对方。”