

市場經濟入門叢書
SHI CHANG JING JI RU MEN CONG SHU

SHANG WU DUI



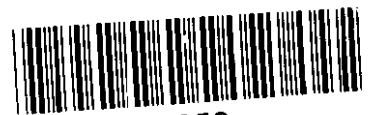
HUA JI QIAO

商务对话技巧

柯青蓉 编译



社



中财 B0000232

市场经济入门丛书

商务对话技巧

柯青蓉 编译

CD/01/08

中央财经金融学院图书馆藏书章

总号 418338

书号 F-29199

地震出版社

1993

(京) 新登字 095 号

商务对话技巧

柯青蓉 编译

地震出版社出版

北京民族学院南路 9 号

北京丰华印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

全国各地新华书店经售

787×1092 1/32 9 印张 202 千字

1993 年 9 月第一版 1993 年 9 月第一次印刷

印数: 00001—20, 000 册

ISBN 7-5028-0841-8/F·38

(1234) 定价: 5.80 元

目 录

第一部分：商谈成功，言语导航	(1)
一、寻找对手	(1)
二、勇下战书	(4)
三、准备应战	(8)
四、初逢对手	(11)
五、展开战势	(15)
六、激战正酣	(21)
七、柳暗花明	(40)
八、胜利在望	(64)
九、收兵回营	(70)
十、麦城重振	(76)
十一、巩固成果	(85)
十二、特殊战场	(87)
十三、胜战秘诀	(95)
第二部分：汇聚成流，言语为源	(111)
一、褒责之术	(112)
二、言谈之意	(128)
三、行权有方	(152)
第三部分：左膀右臂，言语攸关	(180)

一、默契配合.....	(180)
二、巧妙答辩.....	(190)
三、见风使舵.....	(203)
四、伴“君”之术.....	(225)
第四部分：心心相通，言语架桥.....	(260)
一、相敬如宾.....	(261)
二、密切合作.....	(275)
三、礼轻情重.....	(278)

第一部分

商谈成功 言语导航

现代商场，基本阵地乃是一谈判桌，在这块阵地上，处处都要用到唇枪舌剑。好比大海中行船的舵手，掌握着前进方向。一句妙语，可能会得到愉快的当场拍板，随之而来的是胜利者的骄傲。要一言偏颇，很可能不欢而散，之后便是失意和痛悔。如果此时，突有几句得体的补充和修饰，又可能峰回路转，真乃“柳暗花明又一村”。由此你会慨叹言语的奇妙功力。

然而，如何能够将唇“枪”舌“剑”，用到妙处，击中对手要害，且又不“滥杀无辜”，却要有一番艰苦漫长而又不得不进行的苦练和准备。从“战前”准备至“战场”的发挥直至打扫“战场”，无不掌握各种技巧。

一、寻找对手

商场意味着竞争和挑战，在商场中，不能充当“和平使者”，而需要有“好战精神”。积极努力地寻找发现对手，是

首要的一步，否则，纵使枪明剑亮，而英雄无用武之地，便会生锈腐败。寻找对手可以有多种途径。

建立对手档案

你所寻觅的对手，可能很多，你最能有利可图的，便是你的劲敌。再考虑其他因素，建立严密的对手档案十分必要，因为任意而无计划性的行动，结果都是事倍功半，甚至徒劳无功。

订立计划要从大至小地进行，先建立月计划，如预期目标，访问的对象；其次建立周计划，包括访问哪家公司，周一至周五的工作内容；然后建立一天的工作计划。订立计划时，有几个问题必须考虑，首要的是访问对象成交的可能性。如果可能的概率很小，您又何必枉废唇舌呢，还有诸如道路的顺序，初次访问和再访问的差别，对方是否方便等等。

这样一份对手档案，使您的唇舌之箭有的放矢，为舌战打下基础。

寻找新客户

在能力所及的条件下，客户越多，对您越有利，此时“韩信将兵，多多益善”。

某位名片印刷者，便善于抓住“新”。他每天注意报载上的人事变动，组织改革，只要有人变更职务，他立刻推销自己的产品，经果生意兴隆。

寻找新客户需要各种手段，可以突然造访，口中言道“多个朋友多条路”，一个客户便可能找到。现代社会中，电

信发达，消息灵通，你可以用电话联系，可以从报纸、杂志中找出适当的人，利用同学录，电话簿等充分寻觅。可以通过各种团体如商会等，在餐厅，香烟摊等购物时，也不要错过寻找的机会。这样“广交天下客”，怎能不兴旺。

珍视自报家门者

有时，会有买主自己找上门来，这确是求之不得的良机，心中会有那种“这么多同行业中，您挑上了我们”的成就感，于是“相逢何必曾相识”，一见如故。

但是，毕竟是“对手，如果一味大意，便会“大意失荆州”。如果在电话中交谈，要确认对方的地址、姓名、电话号码，说话时不要太罗嗦，这样会引起对方的戒心，心里曰“是不是急于脱手啊？”当对方问到价格及库存量时，有一句话，一定要慎言。不要急于说“见面再谈”，这样会引起对方的不快。电话结束，千万不要吝惜说“谢谢您的合作”。如果是去面谈，要注意带好样品。访问前，先和领导，机关部门协调布署好，以免买主突然同自己一同返回公司时措手不及。见面时，要说“谢谢您的合作”，即使没有预期的顺利，买卖不成情意，在，“谢谢”二字还是要说的。

勿忘牵线者的功劳

很多时候，牵线搭桥的人是功高无量。“媒人”历来是人们所重视的重要角色。而且与“媒人”的关系越密切，可信度便越高，成功的可能性便越大。按成功的可能性大小，“媒人”的介绍有多种。

一、同行的介绍，这是最为热情的，介绍人陪同你到访问处，亲自见面。

二、利用餐会、聚会。介绍人将双方邀来介绍认识。

三、电话介绍、介绍人通过电话告诉对方。

四、介绍信或名片介绍。写明“兹介绍吾友×××请惠予接见”。对方会不看僧面看佛面。但是名片介绍不如介绍信正式。

因此，“媒人”的作用不可轻视，他们可能要你开拓一片广阔的战场。

：现在，您已经找到了商谈的众多对手，您的唇枪舌剑已有了用武之地，您语言的技巧便有了发挥的目标。

二、勇下战书

商场之中既然要“爱战”，那么，一旦选好对手，便可积极发动攻势，因为机不可失，时不再来。若想舌战开始，必须选定时间，地点，也就是同“对手约好”，这也便是“战书”所要承担的使命。自古作战，“战书”便被看得很重，想当年曹操一封战书到达东吴，令东吴将士胆战心惊，连“三朝元老”的张昭也准备“和”，若不是周瑜用计使忠厚的蒋干中计，东吴的历史也就可改观一下了。现代的商战更是变幻莫测，“战书”也就是对商谈各事宜的预约，便更为重要。

商谈前哨战

预约是商谈的前哨战，通过预约，对手之间可以有一点

初步的较量，不仅如此，还可以了解一下对手的水平。一个出色的对手，在每一个细节上都不会懈怠的，这便是所谓“行家伸伸手便知有没有”。因此预约会解决很多商谈必备的问题。

进行商谈，必须有进行面谈的机会，因为突然造访他人，会令别人不便。商场人士每天都有忙不完的问题，如果想让对方专心在某个时间内同自己商谈，就必须预约。预约，可以拘束对方的时间，也能使自己有安心的感觉，不会焦躁。还能使自己有充足的时间作好面谈计划，另外还可以看出一点苗头，比如对方委婉地推辞：“最近比较忙，我们之间的生意有时间再联络”。那么，你就可以看出这件事有多大的可能性了。如果他有意，便不会说出究竟何时才算“有时间”这样的词了。在你用电话预约时，如果遭拒绝，还可以避免当面对拒绝时的难堪。

预约可以有多种方法。

一、访问法。可以直接前去，要对方或该公司的接待人员约好面谈的时间，地点，但这种方法的不足是如果发生被拒绝的情况，会很不愉快。

二、介绍法。通过“红娘”引见，这是很有效果的，因为对方一般会给“红娘”一个面子，即使是拒绝，也会给你一个台阶。

三、引导法。由自己的领导发出信函，使你的预约有一个更高的“层次”。

四、自荐法。自己写信去约定，但效果较差。

五、电话预约。这样当面不易开口的话也可以畅所欲言。虽然对方正忙得不可开交，也可以有直接交谈的机会，还能节约时间。但是，两人之间隔着长长的电话线，只听其声不

见其面，终究会有些不舒服，并且不能对对方察颜观色。”

正因为电话预约的唯一武器是声音，那么说话的技巧更多了。原则有四个字“明白客气”。同是一次电话预约，说话方式不同效果大异。

第一种：王先生是吗？我是书法协会的×××打扰您片刻。我听赵先生说，您有高深的书法造诣，我想和您约见，耽搁您十五分钟，解释一下敝会出版的新书法书，不知您是否能拨出一点时间呢？”这么一说，对方听得清楚明白，又会深感你的诚意，当然会很高兴同你合作。

第二种：“王先生是吗？我是书法协会的×××其实呢，我想和您见个面，不知道您明天有没有空。”这一番话，仿佛给人家下了行政命令。一句“明天有没有空”，便是要给人家规定了时间，自然会让人感到不快，预约的成功系数就不很大了。

掌握了前哨战的要领，便有了胜战的第一步，更会使你的心中更增一分自信。前哨战的内容主要是时间和地点。

时间适宜

预约的时间一旦确定，就必须遵守，在约定的时间内到达，是商场必须遵守的原则。约时间时，要避免以下的不宜时间。

首先是会议前后，午餐前后，出差前后。因为这些时间，人们都有一种心急、心乱的感受。会议、出差前，人们急于养精蓄锐，午餐前人们往往饥肠辘辘。会议后，出差结束，人们都想解除一下全身的疲劳，午餐后，人们更是想享受一下饱餐之后的乐趣，你在这些时间去同他商谈，结果可想而知。

其次是星期一的早上、晚上，星期天或法定假日。商场中的人，整日忙碌，在不可多得的假日里，都想享受一下天伦之乐，在此时打扰，会让人觉得不解人意。

另外，不要选择搭乘火车、飞机前。在这时，人们要考虑一些必备的用品，在作一下登车、登机前的计划，更重要的是，要及时赶上火车、飞机，时间必然很关键，此时商谈，无异于乱中添乱，忙中增忙，自不会有很好的效果，从而丧失一次机会。

如果因为不知道对方的情况而选择了这些不利的时间，一定要向对方道歉，说一句“对不起，不知道您这样的计划，如果太忙，我们改日再谈？”对方即使再忙，也不好再拒绝，也会和你有一番愉快的商谈的。

地点恰当

商谈的场所可以设在许多地方，而在不同的地方，心理上都要有相对的准备，不能做出不适当的表现。尽管“战场”可能有许多，但要恰当，也有一定的技巧。

选择对方较好说话的场所。也就是令对方最轻松的场所，所以，对方挑选的应该优先选择。如果对方请你选择，就要看你“相面”的能力了，你可以观测他的性格来确定。

选在对方的接待室，这时你便有许多需要注意的问题，如应坐在靠近入口处等候，对接待人员表示好感，在对方到达以前，不要吸烟，喝茶，面谈时，不要同对方正面对，可以坐在对方左边或右边的位子上。

选在对方的家中。在家中商谈，气氛一般会比较和谐。到其家中时，要注意对其妻小也要有礼貌。对方让你坐在哪里，

你就坐在哪里。对方没到时，不要吸烟，喝茶。

选在公司外，如高尔夫球场、餐厅、咖啡屋等。这里的四周要没有喧闹，并且应该分清宴会与商谈的差别，气氛应有商谈的意味，否则会给人以不庄重的感觉。喝酒时，更不可硬邀对方共饮。

至此，“战书”下完，时间、地点已定，并且都是一思考，二思量，必然已达到了“天时”“地利”，开发了施展高超技艺的广阔天地，下一步就要看“人和”了，也便是你自己。

三、准备应战

调整心理

商场上谈判就是一场战争。一场战争，受士气影响极大。士气甚至决定了整场战争的胜负，正所谓“天时不如地利，地利不如人和”。谈判亦如此。商谈必须保持良好的心境，要有充分的心理准备。战争的胜负往往只是在最初的五分钟之内就决出的，而一天的情绪则受早上起床时心情的影响。心情不好，“士气”自然低落，商谈也就危险了。因此，必须在一天刚刚开始早上，就要努力调整自己的心情。

首先应该注意保持心情愉快，早上刚起床，你也许正好遇到刮风下雨的坏天气，心里也许会想：“真倒霉，怎么偏偏今天下雨（刮风）呢？谈判大概会不顺利。”或者“今天谈判说不定会失败”，进而还会产生懈怠心理：“干吗一定要今天谈呢？改日也没关系嘛。”这些情绪，只能对谈判起反面作用，而不会有丝毫积极的影响，应当坚决克服。凡事都往好的一

面着想，如：“下雨算不了什么，重要的是我今天一定要去拜访他！”“今天一定要谈成功！”由此可得出第二点应当注意的，即：对商谈充满自信和骄傲。

若使自己充满自信，不妨多想想以前成功的谈判，客户对你的赞美与感谢，自己受到嘉奖时的荣耀等等。心中浮现出这些情景，你就会信心百倍。而在商谈之前一定要有“我会带给他利益”的骄傲——所谓战略上蔑视，而战术上重视。同时，要使自己充满自信与骄傲，坚定的意志则是必不可少的。

意志力驱动人类一切征服自然与世界的活动。充满意志力的人，商场上定会生龙活虎，令对手折服。一定要有必胜的强烈意志力。一个人，如果连说服自己的意志力都没有，又如何去说服对方呢？

重视服饰

俗语说：人要衣装佛要金装。一座佛像若无金碧辉煌的装饰，大概是不会有人膜拜的。同样，服装对业务人员也同样重要。应当注意以下几方面。

一、切忌服装不整。一般谈判人员很少穿公司制服去拜访客户。但客户来访，必须穿制服接待。不论制服也好，便服也好，总之，应该整洁大方，不能邋邋遢遢，不修边幅。必须注意衬衫的领子、袖口是否干净。穿着领子、袖口黑乎乎的衬衫接待客人，是不会让人好感的。裤子是否挺直也很重要。试想一个人上身穿着笔挺的西装，下身却着一条象香肠一样皱巴巴的裤子，会给人什么印象？鞋子也应千万注意保持光亮。尤其雨天最好在公文包中准备一小包面纸或一支鞋

刷，以防万一。袜子也不可不小心，有人穿着松松垮垮的袜子，都落到脚跟上了，实在是不雅观。但有时，尤其夏天，一天必须拜访好几位客户，跑好几个地方，弄得汗流浹背，狼狈不堪，衣服的整洁就不大容易保持了，这时就需要准备替换的衬衫和裤子。

二、注意个人卫生。除服装必须整洁外，还应注意自身的清洁。经常洗浴，讲究卫生。头发一定要整齐，不要披头散发或满头油光与人交谈。肩头上布满头皮屑也叫人不敢领教。此外，奇形怪状的发式也令人反感。手的卫生也不能不提：有人五指尖尖，指甲寸把长，指甲缝里满是泥垢，实在让人恶心，更不必说与其谈判。指甲应经常修剪，指甲缝要注意清理。手帕看似不算什么，但也影响到他人对你的印象，应当每天换洗。

勿忘必需品

有些业务人员去拜访客户，寒暄之后正要入正题时才发现遗忘了文件、样品等重要物品，回去取已来不及，从而失去了对方的信赖。所以，离开公司或家门之前，一定要慎重检查一下东西是否齐全了。当然，业务不同，商谈内容也有差异，必带物品也有很大出入，以下仅供参考。

一、必备品。主要有：手帕、手表、钱包、钢笔、名片、眼镜、笔记本、钥匙、打火机、工作证、驾驶执照等必要证件。

二、公文包中物品。业务员的公文包中，必须放一些业务必需的物品如：样品、文件、介绍信、产品说明书、价目表、发票及收据、计算器、印章、印泥、街道地图、小包卫

生纸、零钱及给对方的赠品等。

四、初逢对手

交换名片

第一次访问客户，一定要交换名片。即使在预约的电话中已经通过话，彼此也已通名报姓了，还是应当交换名片。交换名片不是随随便便，胡乱塞进对方手里就完事，而应该讲究一定的规矩，有一定的礼数。

一、递出名片的方法。名片不能放在桌子上，或者放在桌上推出去，这样是很不礼貌的。名片应该自下而上递出，递出时名片的正面要正对着对方。名片递出时也不要上下、左右摇晃。递出的同时，自报一下姓名，因为有的名字很生僻，一般人往往不会读。如果对方叫不出你的名字，那是很尴尬的。

二、接受名片的方法。对方向你递出名片时，尽可能用双手去接，不要随随便便用两根手指一挟了事，态度应该谦恭，有礼、诚恳。如果对方的名字中有不认识的字，不妨直率地询问对方的读法，不必觉得不好意思。接过名片以后也不要随手放在哪个地方，应该迅速看清内容，再收入口袋里。

三、注意保存名片。不管对方或自己的名片，都应该注意保存好。不要放在屁股后的口袋里或杂乱无章地堆放在皮箱里。自己的名片，应该每天带好，可以多准备几张，放在西装、衬衫口袋等立刻能拿到的地方，免得到时手忙脚乱，乱翻一气，找不到时只好讪讪地对对方说：“对不起，名片刚好

用完了！”

四、名片可作话题。互相交换的名片中，往往隐藏着一些可以利用交谈的材料，双方就可以就此展开交谈。说不定正是由于这个原因，交换名片在商谈中才如此重要吧。

保持适宜的态度

态度同服装一样都是表面的东西，但至少同服装的重要性是相同的。穿着再体面，再高贵，如果态度恶劣，给人的印象是很糟糕的。商谈的成功率当然就会降低。

首先应该保持正确的礼仪。应当注意：

一、和女性，尊长握手时，应由对方伸出手，不可贸然采取主动。如果对方不愿握手，就不要勉强。握手时态度要热情一些，但不可过火。

二、不握手可用点头来表示敬意。这时要微微含笑，但不要嘻皮笑脸，让人误解。态度应当庄重温和，彬彬有礼。

三、互致敬意时，不要把双手插在口袋里或双手叉腰，双手应该置于身体两侧或交叉腹前。

其次，注意你的形象。有些人当对方请他入座时，毫不谦让，“哐”的一声就一屁股坐下去，这样作太失礼了。还有人坐下时松松垮垮，七倒八歪，跷着二郎腿或脚尖不住颤动。这些都是极不礼貌的，很容易招人反感。正确的姿式态度应该是：

一、入座时应礼貌地点点头，表示谢意，然后平稳地坐好。

二、坐姿应该注意。不要弯背曲腰，象个大虾米；也不要跷起二郎腿，或两腿叉开太大。古人云“坐如钟”，虽不必