

人生智慧丛书

杜娟 编著



无敌谈判术

中国出版集团

无 敌 谈 判 术

杜 娟 编译

学 苑 出 版 社

人生智慧丛书——无敌谈判术

杜 娟 编译

学苑出版社出版

社址：北京西四颁赏胡同四号

北京仰山印刷厂印刷

新华书店首都发行所发行

开本787×1092 1/32 印张7.8125 字数175千字 印数00001—26,200册

1989年10月第一版

1989年10月第1次印刷

ISBN7-80060-693-7/B·14

定价：3.50元

前 言

本书象其他的书一样，有一段很长的酝酿时间。在过去几年中，许多人的经验塑造出我的观念。所以，我可以很坦诚并准确地说：“很久以前就开始构思此书。”

此书主要叙述的是：30年来，各种各样的谈判。在这段时间内，我随著名思想家、实业家工作，而由此获益良多。不仅于公营企业也包括了民营企业。

无论如何，我要感谢所有与此书有关的人士，我也要感谢我的生活伙伴，我妻子——艾伦，因为她的支持和帮助使得此书得以完成。

在你阅读这本书之前，容我叙述三件事：

一、我向大部分读者们保证，我丝毫没有使用男性的语气。写这本书时，我花费了无数的时间去尝试抓住英文语义的偏差。我最初的尝试在：避免代名词在一些语句里所产生的笼统含糊的问题。或许你会在书内遇到一些口头上的性别称呼。当此种情形发生时，请接受我的道歉。我不相信夏娃是由亚当的一根肋骨变成的，也不愿说女人是一个附属的细胞。在这

个男女平等的时代里，这个缺点，很明显地表现在我们的语言里。

二、我并未特意去注释任何注脚，说明或解释技术上的文词，来强调此书中的观点。我们的目的并不是在为专家制造学术性的论文，而是在为读者们写一本既实际、又有可读性的指引。书中的见解和例子极有价值，如果没有，就算有再详细的注脚，也无法补救。

三、本书的语句，都很平实、简洁，所以你将不致被一些术语弄得满头汗水。同时，本书很清楚地提出一些例子，使你能广泛地了解书中的主旨。而我的建议绝对具体可行，是经过长期的观察所证实——而非仅在玩弄文字的魔术。我无意限制你的言行或命令，你应该做什么？要什么？相反地，我的主旨乃在：点明你的现实生活上所要把握的机会。为了达到这点，我会提出一些可行的意见，但你仍然有权利抉择这些意见。你们都将在属于自己的观点下，创出一条大道，得到各位想要得到的东西，而那是属于自己独特的需求。

为了达到上属境界，你必须在各种障碍中谈判，为自己争取利益。

目 录

第 一 部

你也可以成为谈判家

第一章	什么是谈判·····	(3)
第二章	所有的事基本上是可以谈判的·····	(10)
第三章	让自己加入·····	(19)
1.	制造出竞争对手·····	(19)
2.	力争满意的需求·····	(20)
3.	从销售的实际情况着手·····	(21)
4.	从微不足道的瑕疵说起·····	(22)
5.	转移话题·····	(22)
6.	巧妙地使用“如果”·····	(23)
7.	微妙的最后通告·····	(24)
8.	吹毛求疵的战法·····	(26)
9.	请帮助我·····	(28)
10.	软弱可以变成力量·····	(29)
11.	藏而不露·····	(31)
12.	坚持最后的通告·····	(33)

第 二 部

重要的讲判变数

第四章	权势	(39)
1.	要引起权势的竞争	(41)
2.	向权势挑战	(44)
3.	聪明的权力冒险	(47)
4.	适意的权势实行	(51)
5.	重视专家的权势	(53)
6.	要知道需求的权势	(56)
7.	注重投资的权势	(58)
8.	用权势来影响交易	(61)
9.	认可的力量存在于人与人之间	(64)
10.	不可忽视道德的力量	(67)
11.	先前例子的力量	(68)
12.	恒心会为你增加力量	(70)
13.	说服的力量在于符合人们的需求 和欲望	(73)
14.	好的态度会产生无穷的力量	(75)
第五章	时间	(79)
第六章	见闻	(86)

第 三 部

谈判者不同的风格

第七章	苏式全胜谈判·····	(103)
1.	开始谈判的情势·····	(107)
2.	受到限制的权势·····	(109)
3.	感情策略·····	(111)
4.	向对手让步就是软弱·····	(123)
5.	不轻易让步·····	(124)
6.	无终止地延迟期限·····	(125)
第八章	使双方都满意的谈判·····	(129)
1.	使过程配合需求·····	(134)
2.	把需求调和一致·····	(136)
3.	生活中不可避免的冲突·····	(138)
第九章	把握更多地胜利技巧·····	(142)
1.	建立相互间的信任·····	(142)
2.	利用他人的承诺·····	(159)
3.	正确处理对立的一方·····	(166)

第 四 部

争取任何谈判都能获胜

第十章	电话谈判与便条协定·····	(195)
1.	容易产生误解·····	(196)
2.	容易说“不”·····	(196)
3.	使用的时间少·····	(197)
4.	更具有竞争性·····	(197)
5.	比面对面谈判风险大·····	(199)
6.	使电话有利于自己·····	(200)
7.	不要当被动的接电话人·····	(202)
8.	要有计划和准备·····	(202)
9.	巧妙地挂断电话·····	(204)
10.	训练自己的听话能力·····	(204)
11.	记下备忘录·····	(205)
第十一章	要进一步争取·····	(210)
第十二章	把外界的事物个人化·····	(227)

第一部

你也可以成为谈判家

第一章 什么是谈判

人们的生活就象一张巨大的谈判桌，不管你喜欢不喜欢，你已经陷入其中，无法避免。就个人而言，会与他人发生许多冲突，比如：和自己的家人、店员、竞争者或是一些引人注目的团体，像“财团法人”或企业等等。如何处理这些问题，不仅决定你的精神是否富裕，也决定你是否能享受一个充实愉快和幸福美满的生活。

谈判的成功是知识和努力的结果，同时也决定于谈判的对手。我们需要什么呢？我们想要各种事物：权势、自由、财富、公正、地位、爱情、安全和尊重。本书的读者们将比其他人更了解如何达到以上的目的。而你将成为这些人之一。

习惯上，成果将归于那些具有特殊才干的人，专注者或教育家。但“生活”使得那些拥有才干的人感到幻灭。“成功者”似乎归向于：那些不仅能力强，也有着“谈判”的能力，能谈判出一条大道去达到他们所想达到的境界的人。

什么是谈判？谈判是在一片僵持的情势中，使用

知识和权势来影响结局。如果你广泛地去想，你将会发现你在你的工作上以及生活上不停地谈判。

在工作之余，你利用你的知识和权势去跟那些人谈判呢？丈夫和妻子谈判，妻子和丈夫谈判（我希望你的婚姻是一项双方胜利的谈判）。你和你的亲戚、朋友谈判。谈判也许会发生在一个交通警察准备向你开罚单之时；一家商店拒绝接受你的支票时；一位房东未能提供必需的设施；或想提高房租时；专家向你索取咨询费用时；一位汽车经销商想很快达成交易时；甚至你已预订了座位而服务生却告诉你客满时。最时常也最恼人的一些谈判都发生在一个家庭里，而父母亲和小孩子们却无形地，经常涉入谈判的圈子中。容我告诉你一个有关我生活经验的例子。

我和妻子育有三个孩子。最小的儿子在九岁时，体重只有五十磅，对一个同年令的小孩来说是相当轻的。而他是我们家庭里的一个麻烦人物。因为我和太太都很喜欢吃美味的食物，而我们两个大儿子也都有着贪婪的胃口。但是第三个孩子却跟我们不同。他带来很多问题，别人会问我们：“他从那里来的？”或“这是谁的小孩？”

我儿子会如此瘦削如骨，是因为他的生活策略是避免接触任何供应之处。对他而言，“进餐”和“食物”都是一些污秽的字眼。

几年前，一个星期五的傍晚，我经过了一个星期的禁欲的旅行演讲后准备回家。这是一段非常单调的

路程，至少对我们而言，所以我在思考回家后可能会与我的妻子发生的一项谈判。当我踏进家门时，我非常沮丧地发现我妻子卷伏在沙发上的一个不雅观的姿势，我感觉到既恶心又失望。但是她喃喃地道：“我累了一整天。”

我谅解她了，为了不使她的意志再消沉下去，我说：“为何我们不一起去找家餐厅吃晚餐？”

她和我们两个较大的儿子都异口同声地说：“好主意。”

九岁的儿子不同意说：“我不去什么餐厅，那里是供应食物的地方！”他说到这里，我便把他抱起扔到车子里。这也是谈判方式之一，尤其对不可理喻的人而言。

当我们走进餐厅时，九岁的儿子不停地埋怨。最后他说：“爸，为什么我一定要和大家坐在同一张桌子上呢？为什么不能坐在桌子底下？”

我看了看我妻子说：“谁知道有什么差别？我们有四个人在桌上，一个在桌下。也许我们还可以省点钱呢！”她刚开始时，一直反对，可是我告诉她说：“也许使小儿子乖些。”

开始上菜时，前十分钟都没什么事发生。在上第二道菜之前，我感觉到一支粘粘的手在我的腿上蠕动着。没几分钟之后，我太太好象被电触到一样的跳起来。

我愤怒地把手伸到桌下，抓住他的肩膀，然后将

他摔在我旁边的椅子上，轻声地说：“就坐在这儿，不要讲话！”

他回答说：“好吧，可是我可不可以站在椅子上？”

“好吧！”我让步地说，“可是要让我们清静一点。”

过了二十几秒之后，没有任何警告，这个瘦小子用手捂着他的嘴巴大声地说：“这是一个破餐厅！”

我大吃一惊，但是仍然很镇静地抓住他的脖子，把他压在桌下，然后买单。

在回家的路上，我太太说：“赫伯，我想我们今天晚上学到了一些事。我们不要再带这个小怪物去餐厅了。”

我必须承认：我们从未再带这个瘦排骨到餐厅去，我们九岁的儿子在那一个令人尴尬的场合所做的事，即是利用他浮浅的智慧和力量来影响我们的言行。就象现在的年轻人一样，他是一位常胜的谈判者——至少对他的父母亲来说。

你经常在工作上谈判——虽然你不会很清楚地知道自己在这么做。部属和职员利用他们的知识讯息和力量来影响他们的上司。让我们假设：你有一项意见或计划想要被人接纳时，所需要的是把你的意见整理出来。并配合你的老板目前的需求，老板会乐于接纳。这便是谈判的技巧之一。有很多人具有专门的技能，但缺少谈判的技巧来销售他们的东西，结果呢，他们

当然失败了。

在现在的社会里，一位聪明的老板经常和他的职员进行谈判。老板是什么呢？他拥有绝对的权力驱使他人去依照他的意旨去做一些必须做的事。我们知道用最好的方式去配合一位老板，或去改变他成为一个受配合的人——即准确地去做他所要你去做的事。老板什么时候告诉你做什么，就把它记录下来，然后自我发问：“这是你要做的吗？”虽然老板的交代错误，但你也确实地去做。

两星期之后，你的老板跑来发脾气叫道：“怎么搞的？”

你回答说：“我不知道啊！我完全照你的意思去做。”

在今天的社会里，我们为它取了一个名字“恶意的顺从”。有许多人将此事练习的到了相当的程度，甚至还到了艺术境界，使许多老板哭笑不得。所以，如果你刚好是一位老板，绝对不要叫你的职员，完全按你自己的意思去办事，你要他们偶尔去注意一些你没告诉他们应该怎么做的事。你不必告诉他们应该怎么做？因为有许多问题的发生都是无法事前预料的，所以给职员一些办事的弹性，将有料想不到的好处。

不仅你和你的老板或你的职员谈判，你也和你的同事进行谈判。为了完成你的工作，你必须得到合作帮助和许多不同单位的支持。这些人也许有着不同的任务和不同的训练，他们也许处在不同的阶层，但你

若有着谈判的技巧，便能获得他们的协助和支持。

你或许会和顾客、银行家、买主、供应商进行谈判，甚至一些政府机关象是税捐处、职工福利委员会等机构进行谈判。你也许为了争取到更多的预算、更大的办公空间、更大的裁决权、更长的休息时间等等，或任何你认为符合你的需求，而必须去进行谈判协调的事项。我所要强调的是你所进行的谈判，远远超过你所了解的地步，因此，你应该学着如何使它更好。你可以学习使谈判效率化，如此而提升你生活的品质，包括工作时或工作之余。

在每一种你所涉入的谈判中，以及在每一种社会所进行的谈判里“从外交、土地、政治的谈判到购物”，有三项极重要的先决因素。

①讯息——对方了解你和你的需求远比你了解他们的需求还要清楚。

②时间——对方似乎并不受到同样环境的压力、时间的紧迫和严格的限制，而你确感受到了。

③权势——对方似乎拥有更多的权势和力量，远远超过你所有的力量。

权势是一种悟性的实体，它是能力和才干的总和……它能控制人们大大小小和事情局势。

你谈判的能力决定你是否能影响你周围的事物，它给予你一种支配自己生活的意识。它不是凿子，不是要硬性的改变你的生活，而是详细地分析讯息、时间和权势来改变你的言行。使需求得到配合‘你的或