

写给在商海中虽几经浮沉，却依旧不抛弃、不放弃的千万销售、经理人

妙趣横生的心理学课堂 经典实用的博弈论策略

谈判桌上的 心理诡计

谈判，除了是技巧的较量，
还是一场心理战和人性的展示！

Negotiations

靳会永◎编著



在谈判桌上要想获得真正的成功，就必须掌握人性密码，学会心理操纵，读懂客户心理。

本书教会你如何运用心理策略在谈判桌上取胜，
更教会你如何在谈判结束后让对手感觉到是他赢得了这场谈判，而不是他吃亏了。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

谈判桌上的 心理诡计

Negotiations

靳会永◎编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

社会就是一张大谈判桌,在这张桌子上,你要扮演一个怎样的角色,你想取得怎样的成果,全在于你对人性的认识,对心理的把握。

本书以简练的语言、生动的实例告诉你,如何在这个社会获得成功,如何成为一名出色的谈判高手,让你离成功越来越近。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

谈判桌上的心理诡计/靳会永编著. —北京:电子工业出版社,2009. 10

ISBN 978 - 7 - 121 - 09560 - 3

I. 谈… II. 靳… III. 谈判学:社会心理学 - 通俗读物 IV. C912.3 - 49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 169013 号

责任编辑:周宏敏

印 刷:河北固安保利达印务有限公司

装 订:河北固安保利达印务有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:720 × 1000 1/16 印张:12.5 字数:192 千字

印 次:2009 年 10 月第 1 次印刷

定 价:29.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。



前言

社会就是一张大的谈判桌，在这张桌子上，你要扮演一个怎样的角色，你想取得怎样的成果，全在于你对人性的认识，对心理的把握。

不管你是否喜欢，谈判无时无刻不萦绕在你的周围。凡与人沟通就存在谈判，人人都想事情朝自己预想的方向发展，如何能够做到？这就是对谈判能力的要求。谈判并非面红耳赤，也非剑拔弩张，它可以是轻松愉悦的。

人人都想要得到名誉、金钱、爱情、公平、权利，等等，如何获得呢？为何有的人能够要风得风、要雨得雨，有的人却一事无成？为何有的人八面玲珑，交友广泛，而有的人却形单影只？很多时候事情的结果靠的主要是一张嘴，一席话，一点心思，这些组织起来就是谈判的技巧，要拥有这样的技巧是需要付出努力的。拥有良好的谈判技巧不仅让你能够处理好与周围的关系，还决定你是否能够摘取成功的桂冠，最终决定着你能否过上充实、惬意的生活。要知道有人的地方就有谈判，谈判在为人处事中起着巨大的作用。

读完这本书你会感觉到谈判无处不在，无时不有。你会感觉到拥有优秀谈判能力的重要性。谈判是一块需要用智慧与经验去耕耘的土地，其目的在于竭其所能地去获取他人的好感，从别人那里得到自己想要的东西。谈判中我们需要让自己充满自信与活力，才能让周围的人们乐于与我们接近，与我们合作。良好的谈判能力让我们能够在愉悦的气氛中掌握先机，达到双赢，最终皆大欢喜。

不管你是位老练的谈判专家，或者还仅仅是个初学者，本书都能以最浅显、生动的语言帮助你建立起个人信心，提高你作为谈判者的技巧。你会真正懂得知己知彼百战百胜的道理，懂得收集信息的重要性。



谈判桌上的心理诡计

你会掌握以静制动，以不变应万变的技能，让你以最小的成本获得最大的利益。本书还将告诉你如何在不知不觉中步步为营，逼对方就范。本书让你懂得给对方面子，会给你带去意想不到的好处。让你懂得真正成功的谈判是在良好的谈判氛围中进行与结束的。更让你懂得处理问题要对事不对人，让你避免很多不必要的冲突，让你在轻松和谐的氛围中，建立长期稳定的合作关系。

谈判之中你要坚持的最根本的一个原则就是“双赢”。千万记住在谈判的过程中，不要妄想说服自己的谈判对手。因为所谓的“说服”，只是一种单方面的行为，一种将自己的观点强施于人的做法，它不可能换来对手真正的让步。

在谈判中，试图说服自己对手的做法是行不通的。世界上的万事万物通常都有多面性，人们对它的看法也可谓仁者见仁、智者见智。如果只是按照自己单方面的意志行动，强迫别人接受与屈服，是绝对不能取得谈判的成功的。

大多数人曾尝试过说服自己的谈判对手。于是，固执己见，未能适时地做出调整与让步，结果并未得到委托方所希望的结果。然而，随着谈判经验的不断积累，人们会逐渐认识到：如果自己做出让步，对手心情就会愉快；而对手一旦高兴，就有可能也做出相应的让步。在谈判中，请谨记这一基本的要点：自己做出让步，以换来对手的让步。相互妥协是至关重要的，双赢才是真正成功的谈判。

《谈判桌上的心理诡计》以简单的语言、生动的实例告诉你如何在这个社会取得成功，如何成为一名出色的谈判高手。语言生动，讲解透彻，值得一读。

作者
2009年9月





目 录

第一章 谈判桌上攻与守的心理诡计

- 1 开局阶段掌握主动权，才能占据谈判优势 /003
- 2 切中问题的要害，令对方听从你的意见 /005
- 3 从信息上着手，能让你打一场漂亮“仗” /008
- 4 利用最后期限施压，逼对方做出让步 /011
- 5 以子之矛，攻子之盾；针锋相对，适时回击 /015
- 6 说出对方想说的话，让他放松戒备 /018
- 7 旁敲侧击，你能出奇制胜 /021
- 8 抓住有利时机，掌控局势 /024
- 9 选择好谈判人员 /027
- 10 坚守自己的底线，绝不妥协 /031

第二章 谈判桌上藏与露的心理诡计

- 1 隐藏自己，不要让对方知道你的底细 /037
- 2 藏巧露拙，分散对方的竞争意识 /040
- 3 利用逆反心理，顺水推舟，将计就计 /043
- 4 对对方首次报价表示惊讶，可打击他的自信 /046
- 5 展示你的实力，时刻注意分寸 /048



- 6 展示自信，克服谈判中的恐惧与焦虑 /051
- 7 表明诚意，赢得对手的同情与信任 /054

第三章 谈判桌上进与退的心理诡计

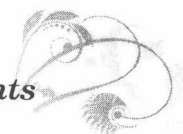
- 1 以“退”为“进”，在形式上满足对方需要 /059
- 2 即使很小的让步，也要让对方付出回报 /063
- 3 掌握好让步的幅度，否则会变得很被动 /067
- 4 当对方说“不”时，要有坚韧不拔的精神 /070
- 5 步步为营，逐步蚕食，会让你达到如期的目的 /073
- 6 多准备几种方案，确保谈判进程顺利进行 /076
- 7 引用事例进行说明，使对手点头说“是” /079

第四章 谈判桌上擒与纵的心理诡计

- 1 给对手虚假的暗示信息，使他跟着你的思路走 /085
- 2 假装放弃与冷漠，激起对方的热情 /087
- 3 使用激将法，挑起对方的挑战欲望 /089
- 4 用利益唤起关注，激发对方的兴趣 /092
- 5 擒贼先擒王，让你以一敌百 /095
- 6 吊足对方的胃口，让其甘心情愿上钩 /098
- 7 投其所好，有意识地迎合对方 /100

第五章 谈判桌上软与硬的心理诡计

- 1 适时适度地示弱，让对手无计可施 /105
- 2 学会“打太极”，让对方知难而退 /109



- 3 学会拒绝，赢得理解和尊敬 /111
- 4 多谈对方的得意事，满足他的自尊心 /116
- 5 转移话题，使谈判轻松地进行下去 /119
- 6 控制情绪，避免陷入无意义的争论 /122
- 7 面对强硬的对手，不可轻易让步 /125
- 8 软硬兼施，“黑”脸、“白”脸密切配合 /128

第六章 谈判桌上动与静的心理诡计

- 1 巧妙提问，引导对方多说 /133
- 2 巧妙回答，不被牵着鼻子走 /137
- 3 虚张声势，让对方做出错误的判断 /140
- 4 声东击西，转移对方注意力 /143
- 5 借助他人的力量，达到事半功倍的效果 /145
- 6 善于倾听，从对方话语中获得有用信息 /148
- 7 保持沉默，能给对方无形的压力 /151
- 8 把人与问题区分开，避免不必要的冲突 /154
- 9 陷入僵局时，有必要稍事休息 /158
- 10 以静制动，从细微处看清对方心理 /160
- 11 选择好的谈判地点，以逸待劳 /162
- 12 利用缓兵之计，获得有利时机 /165
- 13 利用鹬蚌相争，坐收渔人之利 /167

第七章 谈判桌上舍与得的心理诡计

- 1 抛弃小利益，放长线钓大鱼 /173
- 2 进行感情投资，建立良好的双边关系 /176

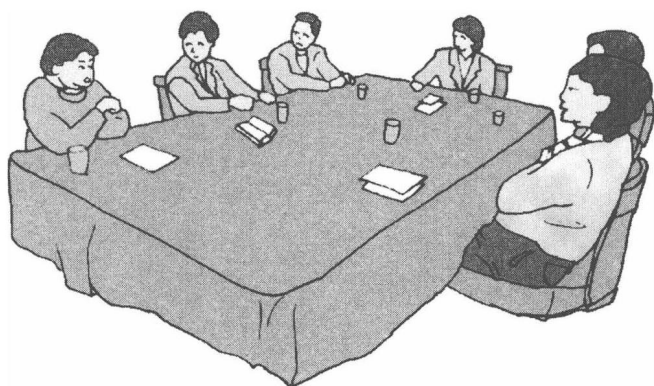
谈判桌上的心理诡计

- 3 换位思考，使谈判友好进行 /179
- 4 给对手留足面子，有利于问题的解决 /183
- 5 提出合理的要求，得到应得的利益 /186
- 6 寻找双方不同的需求，努力达到双赢 /189



第一章

谈判桌上攻与守的心理诡计





开局阶段掌握主动权， 才能占据谈判优势

在谈判开始的时候，每个谈判者都要逐步进入自己的角色，这就是谈判的开局阶段，要在你占据优势地位的时候，再进入具体谈判的内容，这样你才会掌握主动权。

这个开局阶段虽然只占整个谈判过程的很小一部分，而且似乎与整个谈判的主题无关或关系不大，但却是非常重要的，因为它为整个谈判奠定了基础。

虽然这时候谈判者对谈判尚无实际的感性认识，但仍必须采取非常审慎的态度，因为在这一阶段若差之毫厘，那么在下一阶段也许就会谬以千里。

在淘宝网上面购买过商品的人都会知道这样一个程序：买家看中了商品以后，就用支付宝或者是网上银行等在线购买，但是这个钱往往并不是直接给商家，而是支付到了淘宝网上的“支付宝”里面，直到买家收到商品并确认无异议后，买家再进行第二次确认——确认收到货，这样卖家才能够收到货款。这样既保证了交易的安全，也维护了买方的利益，卖方不得不服务周到，并且确保商品的质量没有问题。这样的交易方式给买卖双方讨价还价留下了余地。

在现实中的交易也是一样，如果你是买家，就要争取先验货、试用、再付款；如果你是卖家，应该先争取对方先支付部分款项再正式交货。这个原则不仅仅适用于购买商品，在生活的其他方面也可以灵活运用。



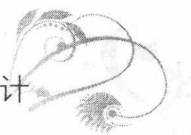
有两个外地人出差到北京，很晚了才下飞机，此时必须乘出租车才能到达他们预订的宾馆，但是路上的出租车很少，好不容易遇到一辆出租车，等他们上车后，司机就说可以不打表，让他们少付一些车费。但这两个人是外地人，怎么知道从机场到宾馆需要多少钱呢？然而因为太晚了，担心找不到出租车，二人便答应了。他们都在想，等到了宾馆再和司机讨价还价。于是司机就把他们带到了宾馆，还未下车，司机向二人索要150元钱的车费，他们说：“你的车也没有开多长时间，你也不打表，我们怎么知道真正要多少钱？”司机很生气，说道：“车都开了快一个半小时了，又是这么晚，我们这里到了晚上九点以后是8元钱每公里，我给你们算是便宜的了。要不然我就把你们再载回去。”司机边说边锁车门，两个外地人看到司机的举动，连忙说，既然这样那就算了。他们付完钱后，司机才把车门打开。

其实，从机场到宾馆在晚上打的，也差不多只要80元，等于是司机多向他们要了一倍的钱。试想一下，如果一开始这两个外地人就坚持要司机打表，也不至于到后来这么被动。即使开始没有坚持要司机打表，如果他们能够等到下了出租车再与司机讨价还价，也不会那么被动地任凭司机宰割了。

我们要知道，在任何时候都要关注局势的变化。尽量在自己处于优势地位的时候谈条件，以掌握主动权。特别是在开局的时候，一定要掌握主动。



俗话说“万事开头难”。完成了谈判前的准备工作，马上就会进行面对面的交锋了。这时，千万要小心，争取在开局中把握主动，好的开始是成功的一半。



切中问题的要害， 令对方听从你的意见

直截了当地点出对方的问题和不利后果，促其改变现有状况，这是一种有效的谈判方法。这里的关键在于：要善于抓住要害，点到对方的痛处，拨动其最关心、最敏感的那根心弦，使其动容、动心，改变主意，幡然醒悟。

抓住问题的关键不但是一个可以广泛运用的法则，而且是一个永恒的法则。抓住问题的关键为什么具有如此的魅力呢？因为抓住问题的关键就是抓住了对方的死穴，对方不得不束手就擒。

谈判高手不是与对方不停地周旋，而是抓住问题的关键，一语中的。这一点如果发挥得淋漓尽致，则可以成大事。

战国时，齐国人张丑被送到燕国当做人质。不久，齐、燕两国关系紧张，燕国人要把张丑杀掉。张丑得到消息，马上借机逃走。还没有逃出边境，就被燕国一官吏抓住。

张丑见硬拼不成，便对官吏说：“你知道燕王为什么要杀我吗？因为有人向燕王告了密，说我有许多财宝，但我并没有什么金银财宝，燕王偏偏不信我。”

张丑说到这里，接着又说：“我被你捉到了，你会获得什么好处呢？”

“燕王悬赏一百两银子。”

“你肯定拿不到银子！如果你把我交给燕王，我肯定会对燕王说，是你独吞了我所有的财宝。燕王听到后一定会暴跳如雷，到时候你就等



着陪我死吧!”张丑边说边笑。官吏听到这里，越发心慌，越想越害怕，最后只好把张丑放了。

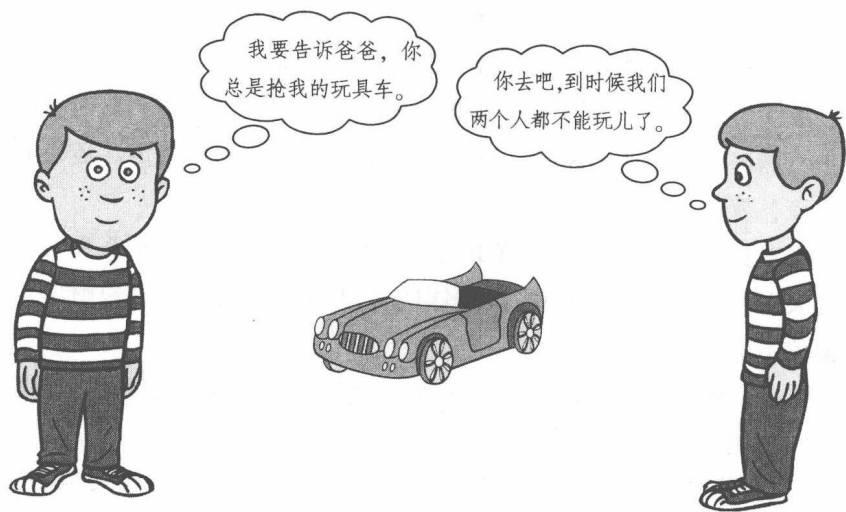
在这场谈判中，张丑成功的原因在于抓住了官吏的心理弱点，虚拟了一个燕王要杀自己的原因，从而引发官吏的畏惧，使其打消告发的念头，保住了自己的性命。

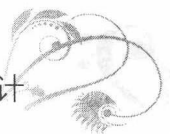
试想，如果当时张丑不采取这种策略，换成一味地求情，面对这样一个贪婪的官吏是不会为了可怜别人而放弃得到悬赏的好处的。张丑深深理解相比金钱来说，生命还是更加重要的，张丑才设计制服了官吏。这也就说明，只要抓住问题的关键，切中它的要害，轻轻点化对方，对方就会立刻听从你的意见。

有一对双胞胎兄弟，因为哥哥总是抢弟弟的玩具，所以经常吵架甚至大打出手。他们的父亲很不耐烦每天给他们解决纠纷，有一天就宣布：“如果以后你们再吵架、打架，不管谁向我告状，也不管是谁的错，我把你们两个都关起来，一个星期不让你们出去玩。”

两兄弟听了固然很害怕，但是过不了几天，两人又为了要玩一个小的电动汽车玩具吵起来了。弟弟说是妈妈买给他一个人玩儿的，哥哥说是买给两个人的，于是哥哥就抢先一步，拿了玩具。

弟弟因为争不过哥哥，就说：“我要告诉爸爸去，你总是欺负我，





抢我的玩具。”

哥哥马上就说：“你去告，我们两个都会被关起来，不能出去玩儿了。这个小车我只玩儿一会儿就会给你的，你干吗非要现在玩儿呢？你不告，你只是暂时不能玩儿小汽车；你去爸爸那里告了，我们都会被关起来，损失大得多。你自己选择吧！”

弟弟想了想，倒也是，比起不能玩儿小汽车来，被爸爸关起来不能出去玩儿要可怕多了。于是弟弟只好忍气吞声，哥哥玩儿了一会儿小汽车也觉得没有意思了，就给弟弟玩儿了。

这是一个很小的例子，生活中随处可见。无疑哥哥是聪明的，说中了要害，阻止了弟弟的告发。弟弟选择沉默，对双方也都有好处，这样避免了二人都被父亲惩罚。小孩子最喜欢的就是能够随心所欲地玩儿，没有什么事情能够比玩儿更加重要，于是哥哥在谈判中动用了杀手锏，弟弟不得不屈服。其他的谈判也一样，要达到自己的目的，就要抓住问题的关键，了解对方的真实目的后，以更重要的利益唤起对方的注意，你才能够扼住对方的喉咙，逼对方就范。

谈判高手陈述的内容要言简意赅，切入重点。这样易于被对方接受，也便于对方把握谈话要领，尽快切入主题，避免在枝节上纠缠不清，做到速战速决。



谈判要抓住重点，找到问题的根源，这样才能对症下药，能够扼住对方的喉咙，让他跟着你走。当然也要适可而止，尽量做到平衡双方的利益，才有利于建立长期的合作关系。





从信息上着手，能让你 打一场漂亮“仗”

想在谈判初期就能洞悉对手的各方面情况显然是不可能的，并且这样的努力也是徒劳的。在谈判初期的一个重要任务就是了解对手、窥测对手，千万不可忽视这个环节。

谈判对手的性格、态度、风格以及经验等情况，都是借助他的言谈举止来表现的。

例如，在谈判初期，若谈判对手瞻前顾后、优柔寡断，显然表明这是位犹豫型的谈判对手；如果他做事干脆、雷厉风行，那他就是个果断型的谈判对手；如果对手在开始时就能从容自若、侃侃而谈，那么很显然这位是个谈判的行家能手。

我们也可以通过对方的目光、手势等来判断对方人员的态度和意向。不仅仅从对手本身了解对手，在很多大的谈判中，需要从各种途径获取对方的信息。

美国著名谈判大师荷伯·科恩曾代表一家大公司去购买一座煤矿。公司给荷伯一个可以接受的心理价格是2400万美元，但矿主长期经营煤矿，对自己苦心经营多年的煤矿有深厚的感情，并且十分固执，开口要价2600万美元，荷伯还价到1500万美元。

“你在开玩笑吧！”矿主粗声吼道。

“不！我们不是开玩笑，请你把实际售价告诉我们，我们好做考虑。”荷伯说。

