

高估自己則輕敵，低估自己則膽怯。
在談判沙場上，開疆闢土，做個出色的常勝軍。

談·判·專·家



經營管理叢書 23

絲路出版社

呂俊傑／編

談判專家

呂俊傑／編

線路出版社

經營管理叢書 ②③

談判專家

作者／呂俊傑
發行人／安紀芳
出版者／絲路出版社

地址 台北市(10638)信義路三段一三四巷九四號一F

電話 (02) 704-1123・3253379

傳真 (02) 7555305

郵撥 一三六〇八三六二 絲路出版社

排印製版
版／正豐中文電腦排版有限公司
版／虹宇製版有限公司
刷／躍昇彩色印刷有限公司
版／一九九一年四月
刷／一九九五年元月
定價／新台幣一六〇元



行政院新聞局局版臺業字第四一二八號
版權所有・翻印必究
(缺頁、破損、倒裝 請寄回更換)

責任編輯／賴玲玲
美術編輯／鄭蕙靜

ISBN 957-9592-29-2

國立中央圖書館出版品預行編目資料

談判專家 / 呂俊傑編.--初版.--臺北市：
絲路，1991 [民 80]
面；公分.--(經營管理叢書；24)
ISBN 957-9592-29-2 (平裝)

1. 談判(心理學) 2. 應用心理學

494

80000817

編者的話

一個人如果想在社會上出人頭地，除了本身的理想外，更重要的是實行這項理想的周詳計劃，和實現的毅力與決心，無論原本的計劃有多麼的完美無缺，如果交到沒有實現能力者的手中，只有平白地糟蹋掉。相反地，如果能巧妙的經由推動助力——高明的談判能力，便能呈現出另一番燦爛的風貌。

而以下的數點就是促成談判成功的重要因素，也是本書所詳細探討的重點：

(一) 確立目標

任何一件談判都應以實現目標為最終目的，所以談判前的首要工作就是確立目標。

(二) 收集和談判主題有關的資料

與談判主題有關的資料收集愈多，愈能避免在談判中迷失自己的立場，也對自己本身是否能圓滿達成談判目的更具信心。

(三) 評估自己的實力

這是一種「知己」的步驟。高估自己或低估自己都會在談判進行

中產生莫名的阻力，因為高估自己，易於輕敵；低估自己，則易於膽怯。

(四) 了解談判對手

這是一種「知彼」的工夫。蒐集並研讀有關談判對手的書面資料，特別是他本人的談談記錄或著作，並在談判過程中仔細觀察對方的肢體語言，傾聽他的談話內容。

(五) 規畫策略

在此所指的是達成談判目標的基本程序與方向。策略是經過「知己」和「知彼」——特別是了解自己與對方的需要和實力之後所規畫出來的。針對不同的主題，或是不同的對手，我們都應該規劃出不同的談判策略。

(六) 實況演練

在演練過程中，我們可以發現準備不周之處，也可以發現自己的缺陷或是易犯的錯誤。我們即可進行彌補或糾正，以免在正式談判中吃虧。

無疑地，談判是一種境界極高的藝術，希望本書能夠成為讀者攀登此門「高境界藝術」最便捷的階梯。

目錄

第一章 何謂談判 12

1 了解談判

2 談判力與心理戰

3 探查對方虛實

4 移動對方的立場和觀點

5 知己知彼

6 掌握正確事實

第二章 事先準備 40

1 談判前的準備

2 新式的準備工作

3 擬定計劃

第三章 點燃談判的戰火 56

1 掌握關鍵

- 2 建立談判氣氛的程序
- 3 建立談判氣氛的因素
- 4 談判的開場方式

第四章 培養堅強實力

68

- 1 磨練自己的談判力
 - 2 定力的訓練
 - 3 實況的模擬——假想練習
 - 4 善用「假設」
 - 5 抱著「小幅讓步」的心態
 - 6 堅持自己的主張
 - 7 怎樣決定才適當
 - 8 減少犯錯
 - 9 替自己留下後路
- #### 第五章 技巧演練
- 1 令對方產生恐懼

100

2 適時反擊

3 攻擊要塞

4 「白臉」和「黑臉」的戰術

5 用轉折語做為前導

6 文件戰術

7 期限的效果

8 改變議題

9 打開談判僵局

第六章 雙方都受惠的談判

124

1 針對需要

2 態度溫和

3 謀求合作

第七章 非語言的溝通

140

1 展現獨特的氣質

2 無形的壓力

3 善用外在評語

4 談判的籌碼

第八章 讓對方點頭

148

1 聲東擊西

2 金蟬脫殼

3 欲擒故縱

4 扮豬吃虎

5 緩兵之計

6 草船借箭

7 赤子之心

8 走爲上策

第九章 各民族談判方式分析

160

1 美國式談判

2 北歐式談判

3 德國式談判

4 日本式談判

5 阿拉伯式的談判

6 共產國家式談判

7 中國式談判

第十章 談判的極限 182

1 理想和現實——如何謀求協調

2 最小極限的定義

3 最大極限的要件

4 設定讓步的最大極限

5 慎思提供配合的最小極限

6 透視對手的六項原則

第十一章 達成互惠的談判 200

1 解開「不滿」情結

2 化解對峙（對立）

3 授予象徵性職銜

4 以條件交換取得協議

第十二章 強硬的談判對手 216

1 沒什麼可談判的——防禦變化型

2 沒什麼可談判的——攻擊變化型

3 輪番上陣的——搭檔型

4 以衆擊寡的——團結型

5 利用最後期限的——壓迫型

6 設下圈套的——牽制型

第十二章 創造新局的談判 234

1 新型的談判者

《案例一》和竊賊進行談判

《案例二》如何搭救垂危好友

結語 240

談判專家

呂俊傑／編

線路出版社

編者的話

一個人如果想在社會上出人頭地，除了本身的理想外，更重要的是實行這項理想的周詳計劃，和實現的毅力與決心，無論原本的計劃有多麼的完美無缺，如果交到沒有實現能力者的手中，只有平白地糟蹋掉。相反地，如果能巧妙的經由推動助力——高明的談判能力，便能呈現出另一番燦爛的風貌。

而以下的數點就是促成談判成功的重要因素，也是本書所詳細探討的重點：

(一) 確立目標

任何一件談判都應以實現目標為最終目的，所以談判前的首要工作就是確立目標。

(二) 收集和談判主題有關的資料

與談判主題有關的資料收集愈多，愈能避免在談判中迷失自己的立場，也對自己本身是否能圓滿達成談判目的更具信心。

(三) 評估自己的實力

這是一種「知己」的步驟。高估自己或低估自己都會在談判進行

中產生莫名的阻力，因為高估自己，易於輕敵；低估自己，則易於膽怯。

(四) 了解談判對手

這是一種「知彼」的工夫。蒐集並研讀有關談判對手的書面資料，特別是他本人的談話記錄或著作，並在談判過程中仔細觀察對方的肢體語言，傾聽他的談話內容。

(五) 規畫策略

在此所指的是達成談判目標的基本程序與方向。策略是經過「知己」和「知彼」——特別是了解自己與對方的需要和實力之後所規畫出來的。針對不同的主題，或是不同的對手，我們都應該規劃出不同的談判策略。

(六) 實況演練

在演練過程中，我們可以發現準備不周之處，也可以發現自己的缺陷或是易犯的錯誤。我們即可進行彌補或糾正，以免在正式談判中吃虧。

無疑地，談判是一種境界極高的藝術，希望本書能夠成為讀者攀登此門「高境界藝術」最便捷的階梯。

目錄

第一章 何謂談判 12

1 了解談判

2 談判力與心理戰

3 探查對方虛實

4 移動對方的立場和觀點

5 知己知彼

6 掌握正確事實

第二章 事先準備 40

1 談判前的準備

2 新式的準備工作

3 擬定計劃

第三章 點燃談判的戰火 56

1 掌握關鍵