

FBI

谈判术



李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）组编

美国联邦警察教你无敌谈判战术

教你赢得信任，打破僵局，占得先机，征服对手

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



FBI

谈判术



李瑞峰（美国加州大学）等著 李卫心警（中国政法大学教授）组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 谈判术: 美国联邦警察教你无敌谈判战术/ 李娟娟著.
—北京: 中国法制出版社, 2014. 1
ISBN 978 - 7 - 5093 - 5031 - 7

I. ①F… II. ①李… III. ①谈判学 - 通俗读物
IV. ①C912. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 302572 号

策划编辑: 刘峰 (52jm.cn@163.com) 责任编辑: 王天颖

封面设计: 周黎明

FBI 谈判术: 美国联邦警察教你无敌谈判战术

FBI TANPANSHU; MEIGUO LIANBANG JINGCHA JIAONI WUDI TANPAN ZHANSHU

著者/李娟娟

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2014 年 3 月第 1 版

印张/15.5 字数/208 千

2014 年 3 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5031 - 7

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033296

传真: 66031119

编辑部电话: 66038703

邮购部电话: 66033288

京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京师博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

顾问委员会

周家全 崔 潇 师晨晖 孙 鹏 孟 玲 刘彩琴
李艳萍 刘卫平 潘光琳 杨 攀 王亚雄 陈庆峰
陈国栋 孙凤兰 刘 敏 陈涛涛 鲁 芳 隋 岩
董 斌 史文建

下一个谈判高手就是你

在FBI中，除了身手不凡、威风八面的特工之外，还有一群以化解危机、拯救生命为己任的人——谈判专家。在生死关头，他们面对罪犯和生命危在旦夕的人质，因为种种原因走上绝路的自杀者，随时都可能引爆炸弹、伤害无辜的暴徒，跳起刀尖上的舞蹈，运用危机谈判术力挽狂澜。

不管形势如何危急，即便是命悬一线，谈判专家依旧能够临危不乱、从容应变，他们凭借良好的心理素质和高明的谈判策略，解除危机，化险为夷。不管是在影视剧中，还是在现实生活中，都能看到他们沉稳干练的身影，战斗在险象环生的第一线。

FBI谈判专家在实践中积累起来丰富的谈判经验，对于日常生活和市场竞争中形形色色的谈判活动颇有借鉴意义。学会了FBI谈判专家付出巨大代价练就的这手绝活，相信可以让你在谈判中如鱼得水，占尽先机。

本书为你全面解读 FBI 谈判秘笈。在书中，FBI 会告诉你如何赢得谈判对手的好感和信任；在谈判桌上，如何说、如何问、如何答，怎样拒绝对方的要求；在谈判过程中，如何发动心理战，瓦解对手的心理防线；如何解读身体语言，洞察对方的真实想法；如何运用谈判中的潜规则，掌握主动权；如何出其不意，打破谈判僵局。

读完这本书，融会贯通，勤加修炼，你一定会成为谈判高手！



— 目 录 —

第一章 美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

FBI：忠诚、勇敢、正直 / 008

美国总统们的噩梦——胡佛 / 012

第二章 知己知彼——FBI教你做好谈判准备

知己知彼，百战不殆。谈判是一场没有硝烟的战争，只有做好充分的准备，才能最大限度地提高胜算。你是最佳谈判人选吗？对手的底牌你摸清楚了吗？战场——谈判场所在你的掌控之中吗？FBI 告诉你：要想在谈判桌上当常胜将军，先做好这些功课吧！

知己：成为最佳谈判人选 / 024

知彼：摸清对手的底细 / 030

万无一失，从容应变 / 041

FBI 教你掌控谈判环境 / 047

第三章 我是你的朋友——FBI教你如何建立信任

谈判对象是你的对手，也是你的朋友，因为你们之间不是你死我活的较量，而是合作共赢的交易。所以，取得对方的信任是谈判成功的前提。FBI告诉你：怎样的开场白才能打开局面，让后续的谈判有一个良好的开端；在谈判桌上，表现自己的精明未必是好事，有时候装傻充愣反倒可以消除对方的戒备心理。

FBI 教你如何说开场白 / 056

适当装傻，消除戒备 / 068

有意识地睁大眼睛 / 073

第四章 一言九鼎——FBI教你谈判中的沟通技巧

谈判就是沟通，谈判高手首先是个说话达人。FBI会告诉你：在谈判桌上如何陈述自己的立场，如何倾听，如何提问，如何回答，怎样拒绝，这里面可有一番大学问。

这么说才有效 / 079

倾听更管用 / 089

提问讲技巧 / 096

答复有绝招 / 100

说服重策略 / 105

学会拒绝 / 115

第五章 麻痹你的对手——FBI教你突破心理防线

突破对方的心理防线，你才能如愿达成自己的谈判目标。那么，怎样才能让谈判对手放松紧绷的神经，消除其戒备心理呢？FBI告诉你：时间、天气都可能影响谈判的进程；舒适的谈判环境和融洽的谈判气氛无疑是合作的润滑剂；把餐桌变成谈判桌，无疑会事半功倍。

谈判离不开请客吃饭 / 122

谈判也要看天时 / 132

谈判也分早中晚 / 140

创造舒适的谈判环境 / 147

营造良好的谈判氛围 / 151

第六章 最诚实的语言——FBI教你破解肢体语言

谈判中，真真假假、虚虚实实，谁也不会轻易露出自己的底牌。如何了解对方的真实想法？FBI告诉你：做个身体语言专家。观察对方双手的动作，解读对方的面部表情，最重要的是别忽略对方腿脚的动作变化——那是离大脑最远的部位，所以最难被理智伪装、最诚实。

注意观察对方的双手 / 158

解读面部表情密码 / 166

最诚实的腿脚 / 178

第七章 赢得谈判——FBI教你把握谈判潜规则

谈判中的潜规则不可不知，它是你征服谈判对手的利器。如何找到对方的弱点，一击必中？处于不利地位的时候，如何以弱胜强、扭转乾坤？如何使用胡萝卜和大棒，让对方乖乖就范？跟FBI学一学吧！

学会“二选一”的提问方式 / 188

短袖衬衫与谈判气场 / 190

掩饰真实意图 / 191

软硬兼施 / 193

找到对方的软肋 / 196

以弱胜强 / 199

第八章 另辟蹊径——FBI教你打破谈判僵局

在战场上,讲究出奇制胜,谈判桌上同样如此。在谈判久拖不决的时候,最后通牒可以一锤定音;在双方僵持不下的时候,适当的让步可以柳暗花明;制造一个虚构的竞争对手,也可以迫使对方痛下决心……这都是FBI行之有效的谈判绝招。

下最后通牒 / 206

做出让步 / 209

出人意料 / 215

管理对方的情绪 / 218

子虚乌有的竞争 / 221

附录:谈判能力测试 / 225

下一个谈判高手就是你

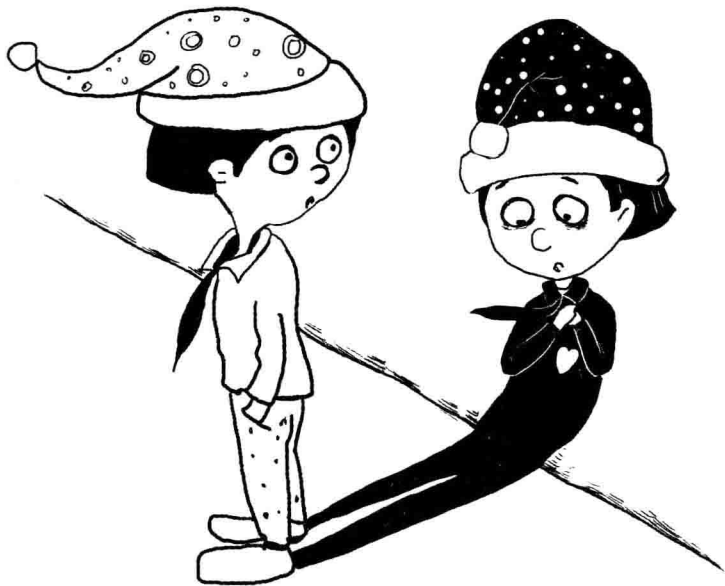
在FBI中，除了身手不凡、威风八面的特工之外，还有一群以化解危机、拯救生命为己任的人——谈判专家。在生死关头，他们面对罪犯和生命危在旦夕的人质，因为种种原因走上绝路的自杀者，随时都可能引爆炸弹、伤害无辜的暴徒，跳起刀尖上的舞蹈，运用危机谈判术力挽狂澜。

不管形势如何危急，即便是命悬一线，谈判专家依旧能够临危不乱、从容应变，他们凭借良好的心理素质和高明的谈判策略，解除危机，化险为夷。不管是在影视剧中，还是在现实生活中，都能看到他们沉稳干练的身影，战斗在险象环生的第一线。

FBI谈判专家在实践中积累起来丰富的谈判经验，对于日常生活和市场竞争中形形色色的谈判活动颇有借鉴意义。学会了FBI谈判专家付出巨大代价练就的这手绝活，相信可以让你在谈判中如鱼得水，占尽先机。

本书为你全面解读 FBI 谈判秘笈。在书中，FBI 会告诉你如何赢得谈判对手的好感和信任；在谈判桌上，如何说、如何问、如何答，怎样拒绝对方的要求；在谈判过程中，如何发动心理战，瓦解对手的心理防线；如何解读身体语言，洞察对方的真实想法；如何运用谈判中的潜规则，掌握主动权；如何出其不意，打破谈判僵局。

读完这本书，融会贯通，勤加修炼，你一定会成为谈判高手！



——· 目 录 ·——

第一章 美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

FBI：忠诚、勇敢、正直 / 008

美国总统们的噩梦——胡佛 / 012

第二章 知己知彼——FBI教你做好谈判准备

知己知彼，百战不殆。谈判是一场没有硝烟的战争，只有做好充分的准备，才能最大限度地提高胜算。你是最佳谈判人选吗？对手的底牌你摸清了吗？战场——谈判场所在你的掌控之中吗？FBI 告诉你：要想在谈判桌上当常胜将军，先做好这些功课吧！

知己：成为最佳谈判人选 / 024

知彼：摸清对手的底细 / 030

万无一失，从容应变 / 041

FBI 教你掌控谈判环境 / 047

第三章 我是你的朋友——FBI教你如何建立信任

谈判对象是你的对手，也是你的朋友，因为你们之间不是你死我活的较量，而是合作共赢的交易。所以，取得对方的信任是谈判成功的前提。FBI告诉你：怎样的开场白才能打开局面，让后续的谈判有一个良好的开端；在谈判桌上，表现自己的精明未必是好事，有时候装傻充愣反倒可以消除对方的戒备心理。

FBI 教你怎么说开场白 / 056

适当装傻，消除戒备 / 068

有意识地睁大眼睛 / 073

第四章 一言九鼎——FBI教你谈判中的沟通技巧

谈判就是沟通，谈判高手首先是个说话达人。FBI会告诉你：在谈判桌上如何陈述自己的立场，如何倾听，如何提问，如何回答，怎样拒绝，这里面可有一番大学问。

这么说才有效 / 079

倾听更管用 / 089

提问讲技巧 / 096

答复有绝招 / 100

说服重策略 / 105

学会拒绝 / 115

第五章 麻痹你的对手——FBI教你突破心理防线

突破对方的心理防线，你才能如愿达成自己的谈判目标。那么，怎样才能让谈判对手放松紧绷的神经，消除其戒备心理呢？FBI告诉你：时间、天气都可能影响谈判的进程；舒适的谈判环境和融洽的谈判气氛无疑是合作的润滑剂；把餐桌变成谈判桌，无疑会事半功倍。

谈判离不开请客吃饭 / 122

谈判也要看天时 / 132

谈判也分早中晚 / 140

创造舒适的谈判环境 / 147

营造良好的谈判氛围 / 151

第六章 最诚实的语言——FBI教你破解肢体语言

谈判中，真真假假、虚虚实实，谁也不会轻易露出自己的底牌。如何了解对方的真实想法？FBI告诉你：做个身体语言专家。观察对方双手的动作，解读对方的面部表情，最重要的是别忽略对方腿脚的动作变化——那是离大脑最远的部位，所以最难被理智伪装、最诚实。

注意观察对方的双手 / 158

解读面部表情密码 / 166

最诚实的腿脚 / 178

第七章 赢得谈判——FBI教你把握谈判潜规则

谈判中的潜规则不可不知，它是你征服谈判对手的利器。如何找到对方的弱点，一击必中？处于不利地位的时候，如何以弱胜强、扭转乾坤？如何使用胡萝卜和大棒，让对方乖乖就范？跟FBI学一学吧！

学会“二选一”的提问方式 / 188

短袖衬衫与谈判气场 / 190

掩饰真实意图 / 191

软硬兼施 / 193

找到对方的软肋 / 196

以弱胜强 / 199

第八章 另辟蹊径——FBI教你打破谈判僵局

在战场上,讲究出奇制胜,谈判桌上同样如此。在谈判久拖不决的时候,最后通牒可以一锤定音;在双方僵持不下的时候,适当的让步可以柳暗花明;制造一个虚构的竞争对手,也可以迫使对方痛下决心……这都是FBI行之有效的谈判绝招。

下最后通牒 / 206

做出让步 / 209

出人意料 / 215

管理对方的情绪 / 218

子虚乌有的竞争 / 221

附录:谈判能力测试 / 225

· 第一章 ·

美国神话——FBI

FBI 特工在人们的眼中永远是那么神秘、强悍，让人充满好奇。是谁缔造了无所不能的 FBI，让它成为美国执法机构中的神话？首功无疑属于执掌 FBI 大权半个世纪之久的胡佛。在学习 FBI 高明的谈判术之前，不妨先来了解一下美国联邦调查局和它的缔造者胡佛。

