

全彩图文 | 通俗易懂 | 谈判技巧 | 迅速上手



高 宏◎著

一看就懂的 谈判技巧

| 全图解



高效谈判
可以赢得你想要的一切

思维缜密
条理清晰

全面阐述谈判难点、疑点，助你迅速成为谈判达人

智慧与胆略
的较量

传授最新实战经验与技巧，一语中的，利益攸关，双赢为胜

优势谈判
互利双赢

一书在手，快速掌握公关专家都不说的谈判技巧

北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



高 宏◎著

一看就懂的 谈判技巧

| 全图解



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

一看就懂的谈判技巧全图解 / 高宏著. —北京: 北京理工大学出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5640-8697-8

I. ①一… II. ①高… III. ①谈判学—图解 IV. ①C912.3-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 311577 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京恒石彩印有限公司

开 本 / 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张 / 7

字 数 / 151 千字

责任编辑 / 申玉琴

版 次 / 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

责任校对 / 周瑞红

定 价 / 31.80 元

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

使用说明书

《一看就懂的谈判技巧全图解》是一本专门为谈判者量身打造的专业读物，全书共分为十一章。为了能让读者由浅入深、简单明了地掌握所有谈判技巧，也为了节约读者的宝贵时间，本书在内容上尽量将专业知识通俗化，从常识的角度来阐述专业的理论。

书名

一看就懂的谈判技巧全图解

大标题



选择有利的谈判时间和地点

每个篇章都有几个大标题，大标题揭示该篇要学习的知识。每个大标题为初学者揭示了一个知识要点。

谈判的结果可能会受谈判场所的影响。为保证谈判地点与谈判的正式性和规模相适应，从谈判一开始就应为对方创造一种良好的气氛。

前言引文

对将要学习的知识要点给予简明精要的说明，并对其重要性及其影响因素作说明。

◆ 确定谈判时间

时间观念，是现代人所非常重视的观念。对于谈判活动，时间的掌握和控制是很重要的。如谈判开始之前的准时到达，表示对谈判对方有礼貌；相反，则是不尊重。无故失约、拖延时间、姗姗来迟等，这些时间观产生的都是负效应，只有准时才能体现出谈判方的诚意。谈判时间的选择适当与否，对谈判效果影响很大。

◆ 确定谈判地点

谈判者在选择地点时，要考虑一些因素，包括便利程度、会议设施、

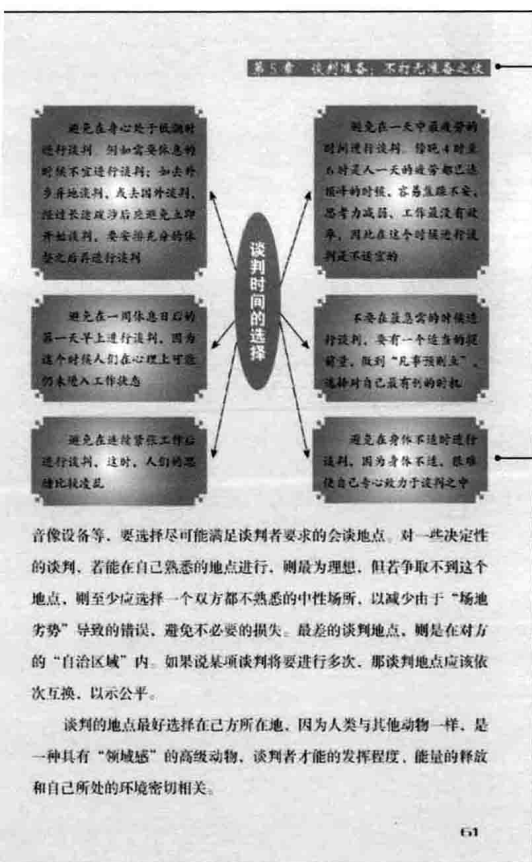
小提示

用来诠释与大标题相关的内容，加深初学者对谈判技巧的认知程度。

小提示

1. 持续两小时以上的谈判要有会间休息。
2. 在墙上挂一面钟，让大家都看得见时间。
3. 谈判时不要一次暴露出所有的战术。

在阅读页面上，采用简单、清楚的学习界面，加上图解来辅助解释复杂的概念。此外，在行文中还加上了意味隽永的重要提示板块，可以加深记忆；再加上能让人扩大知识面的实例图板块，阅读这本书就成了一种享受。只要掌握这本书的内容，你就能迅速地成为屡战屡胜的谈判高手。



章名

全面讲述了谈判者应掌握的基本内容，每章讲述一个主题。

图表

对本小节所讲述的谈判技巧进行辅助解释、详细解读，引导读者最快速度地把握各项谈判知识。

第 1 章 谈判高手第一课

谈判的概念	2
谈判的目标和步骤	5
谈判的技能	8
双赢是谈判的最高境界	10

第 2 章 谈判中的心理战术

重视谈判前的铺陈	14
如何营造谈判气氛	16
通过肢体动作窥破对方心理	19
如何让自己占据有利地位	21
怎样在谈判中周旋和突破	23

第 3 章 谈判的基本原则

合法原则	28
诚信原则	30
知己知彼原则	32
平等自愿原则	34
互利互惠原则	36
灵活变通原则	38
协商原则	40
时效性原则	42
事人有别原则	43

第 4 章 谈判手常犯的七大禁忌

七大禁忌	46
------------	----

第 5 章 谈判准备：不打无准备之仗

SWOT 分析，做好自我评估	52
信息最多者得天下	54

确定谈判目标，区分谈判类型	57
选择有利的谈判时间和地点	60
组建谈判小组，合理安排布局	63

第 6 章 谈判开场：要“赢”在开始

狮子大开口	68
永远不要接受第一次报价	70
避免对抗性谈判	72
建立优势和契合感	75

第 7 章 谈判中场：巧用策略，步步为营

深度了解谈判对手	80
如何让步与化解僵局	83
如何应对没有决定权的对手	86
千万别折中	89
找到关键的“第三方”	92
给予适当的时间压力	94

第8章 谈判收场：抓住要领，决胜谈判

终局谈判.....	98
“白脸—黑脸”策略.....	101
在最后环节争取更多利益.....	104
适度让步.....	107
识破对手的谈判伎俩.....	110
懂得如何结束谈判.....	115

第9章 谈判中的策略与战术

有效倾听.....	120
巧妙提问.....	123
完美答复.....	126
正确阐述.....	129
观察技巧.....	132
设法说服.....	135
谈判中的十大兵法战术.....	138
谈判高手的八大秘诀.....	154
人生中的五大谈判.....	158

第10章 破解谈判中的陷阱

欺骗.....	162
威胁.....	165
强硬.....	168
假出价.....	172
价格诱惑.....	175
百般刁难.....	177
车轮战术.....	180
人身攻击.....	182
“暗盘”交易	185
“人质”战略	188
如何应对谈判冲突	191

第11章 各国文化差异与谈判风格

国际谈判中常出现的文化差异	196
文化差异对国际商务谈判的影响	203
如何应对国际谈判中的文化差异	210

第 1 章

谈判高手第一课

生活中谈判无处不在，小到我们身边的诸多琐事，大到国际谈判，都是谈判双方或多方为达成某种目的而进行的。无论谈判是在国家之间进行、在组织之间进行，还是在个人之间进行，参与谈判活动的总是具体的人。人的欲望、思想、情感、性格、价值观等，都有可能支配和影响谈判者的行为。因此，谈判人员应熟知谈判中的各类技巧和技能，从而在谈判中应付自如，实现双赢。



谈判的概念

如果一个人想从别人那里得到自己想要的东西，并准备为之进行交易时，谈判就开始了。实际上，无论是在购物时还是在工作中，谈判每天都在发生。

◆ 谈判的定义

谈判有广义与狭义之分。

广义的谈判：是指除正式场合下的谈判外，一切协商、交涉、商量、磋商等，都可以看作谈判。

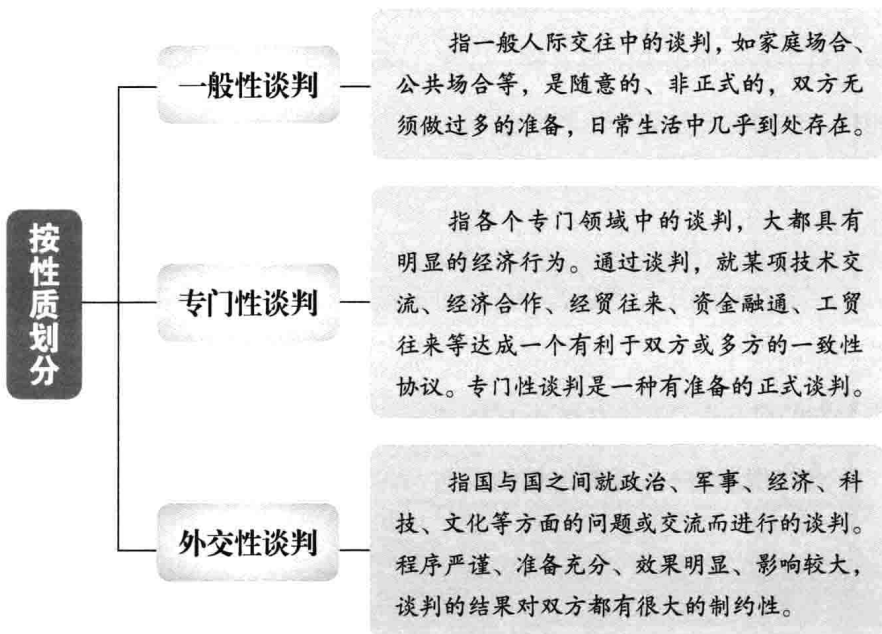
狭义的谈判：仅指正式场合下的谈判。

谈判之所以能够进行，并能够最终达成协议，主要取决于以下几个因素：

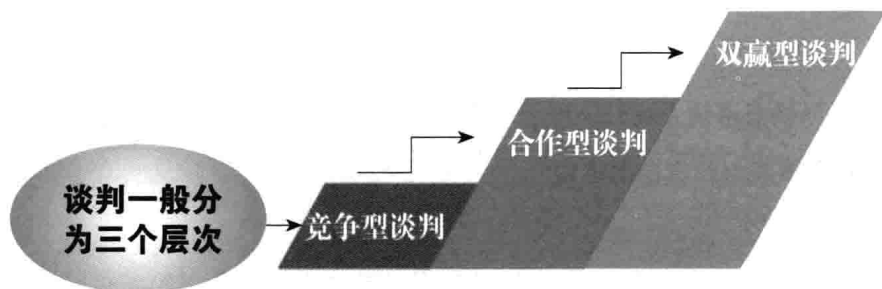
- (1) 双方各有尚未满足的需要。
- (2) 双方有共同的利益，又有分歧之处。
- (3) 双方都有解决问题和分歧的愿望。
- (4) 双方能彼此信任到某一程度，愿意采取行动达成协议。
- (5) 最终结果能使双方互利互惠。

◆ 主要分类

谈判可以按不同的标准、从不同的角度进行分类。不同类型的谈判，其准备工作、运作、应采用的策略是不尽相同的。了解谈判的类型，有助于谈判获得成功，否则，谈判将会是盲目、无效益的。



◆ 主要层次



1. 竞争型谈判

大部分谈判都属于竞争型谈判。

现代社会竞争越来越激烈，如企业之间的竞争、同类产品之间的竞争、人才之间的竞争。如果不竞争或者竞争能力太弱，就很可能被淘汰。

竞争型谈判，旨在削弱对方评估谈判实力的信心。因此，谈判者对谈判对手必须明确表示反对这一方案，声明它完全不合适，使谈判对手相信，他的方案是完全不能接受的。

2. 合作型谈判

尽管在谈判中会产生各种各样的矛盾和冲突，但谈判双方还是存在着一定的合作与交流。谈判双方不是你死我活、你争我抢，而是为着一个共同的目标探讨相应的解决方案。

合作型谈判一般是赞许性的。

3. 双赢型谈判

如果任何谈判的最终结果都是你赢对方输，那长此以往，就没有人愿意跟你谈判、跟你合作了。谈判需要双赢。双赢型谈判是把谈判当作一个谈判双方合作的过程，把对手当作伙伴，共同寻找满足双方需要的方案，使谈判结果价值最大化。

双赢型谈判无疑是最理想的谈判方式，但是在实际谈判工作中，推广双赢型谈判却有诸多障碍。



谈判的目标和步骤

所谓谈判目标，是指谈判要达到的具体目标，它指明了谈判的方向和目的、谈判方对本次谈判的期望。整个谈判活动都必须紧紧围绕这个具体目标来进行，都要为实现这个目标而服务。

◆ 谈判目标的分类

1. 最高目标

最高目标，也叫最优期望目标，是对谈判者最有利的理想目标，也往往是对方所能忍受的最大限度。在实践中，最高目标往往是可望而不可即的理想方向，实现的可能性较小。

2. 实际需求目标

实际需求目标是谈判各方根据各种因素，经过科学论证和预测后，纳入谈判计划的谈判目标。它是谈判者调动各种积极性和手段，力求达到的目标，是谈判者坚守的防线。如果达不到这一目标，很可能会陷入僵局。

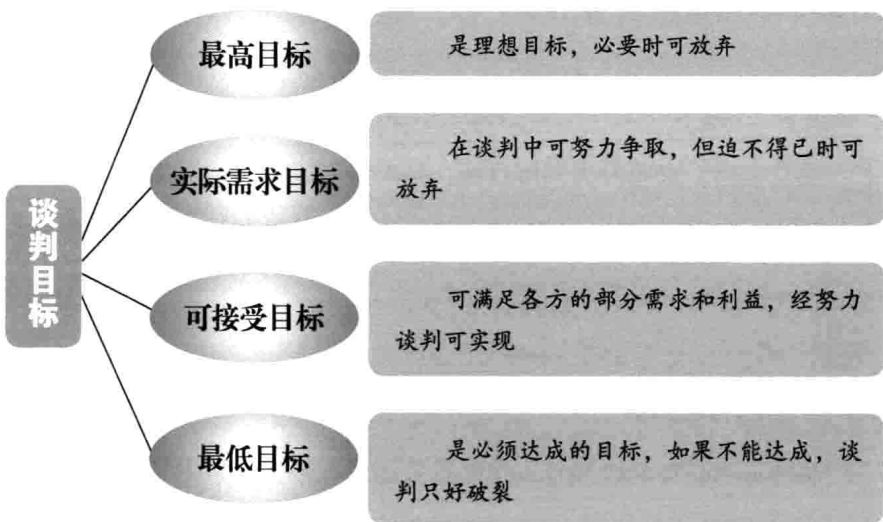
3. 可接受目标

可接受目标即可交易目标，是经过综合权衡、满足谈判方部分需求

的目标。实现部分利益，对谈判双方都有较强的驱动力，而且在谈判实战中，是双方经过努力可以实现的，但要注意的是不要过早泄露。

4. 最低目标

最低目标也就是通常所说的底线，是对谈判的最低要求，也是谈判方必定要达到的目标。如果达不到最低目标，一般就会放弃。最低目标是谈判方的机密，一定要严格防护。



小提示

商务谈判的目标主要是以满意的条件达成一笔交易。确定正确的谈判目标是保证谈判成功的基础。

◆ 确定目标

准备谈判的第一步就是要确定谈判目标。想从谈判中得到什么？只有订出一个精心准备的计划，才能达到既定目标。

在进入谈判之前，应把所有目标列一个清单，然后按优先级排序，并明确能让步的问题和不能让步的问题。这样，在谈判过程中打算让步的时候，就知道哪些目标可以放弃，哪些目标必须坚持。

◆ 谈判步骤

不同类型和不同方式的谈判，可能会有不同的谈判步骤，但大体遵循以下四个步骤：



谈判准备阶段：不打无准备之仗。谈判之前应收集和分析信息，拟订详细的谈判计划，确定谈判的最佳人选，选定有利的谈判场地。

谈判开场阶段：主持谈判中，开场谈判是关键之一。开场包括第一场谈判和以后各场谈判的开启。

谈判中场阶段：是双方争论最激烈、冲突最多的阶段，双方都为了维护各自的利益，使用各种策略，促使对方早日做出让步。

谈判收尾阶段：既是谈判的终结，又是谈判签约、履约的开始，而且对下一次谈判的到来有着至关重要的影响。