

攻心为上
教你玩转
谈判
这节课

谈判高手是这样炼成的

任 南◎编著



品味谈判宝典，领略攻心艺术

说起谈判，人们总会联想到那些外表风光的外交官。
其实不然。谈判，并不只是外交官的专利。

谈判，无处不在。

吉林科学技术出版社

攻心为上
教你玩转
谈判
这节课

任 南◎编著



图书在版编目(CIP)数据

攻心为上:教你玩转谈判这堂课 / 任南编著. --
长春:吉林科学技术出版社, 2013.10

ISBN 978-7-5384-7238-7

I. ①攻… II. ①任… III. ①谈判学 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 245672 号

攻心为上:教你玩转谈判这堂课

编 著 任南
选题策划 瀚文锦绣
责任编辑 张卓 隋军
封面设计 瀚文锦绣
开 本 789×1092 1/16
字 数 273 千字
印 张 17.75
印 数 1—5000 册
版 次 2014 年 1 月第 1 版
印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

出 版 吉林科学技术出版社
发 行 吉林科学技术出版社
地 址 长春市人民大街 4646 号
邮 编 130021

发行部电话 / 传真 0431-85677817 85635177 85651759
85651628 85600611 85670016

储运部电话 0431-84612872

编辑部电话 0431-85635185

网 址 www.jlstp.net

印 刷 三河德利印刷有限公司

书 号 ISBN 978-7-5384-7238-7

定 价 29.80 元

如有印装质量问题可寄出版社调换

版权所有 翻印必究 举报电话: 0431-85635185

前言

说起谈判，人们总会联想到那些外表风光的外交官。其实不然。谈判，并不只是外交官的专利。谈判，无处不在。

不管你愿意与否，你都是一名谈判者。谈判是生活中无法避免的现实，是我们生活中的一部分。我们每个人所面对的世界都是一张巨大的谈判桌，无论你是主动还是被迫，无论是在现代生活中，还是在现代商业中，都不得不身陷其中。我们每时每刻都有可能面临不同方式、不同对象和不同主题的谈判。

谈判是没有硝烟的战争。“三寸之舌，强于百万雄兵；一人之辩，重于九鼎之宝”，运用智慧和口才，三言两语，轻轻松松就能维护一个国家的尊严和利益。

上街购物是谈判，夫妻沟通也是谈判；推销产品是谈判，生意往来同样是谈判。你要和老板商量提薪，要与陌生人商定买房的价钱，两个律师解决一起交通事故引出的诉讼……总之，要想使自己的想法被别人接受，就需要谈判。

谈判是从别人那里寻求自己所需的一个基本途径，是与谈判对方存在相同和不同利益时寻求解决方案的相互交流。每个人随时随地都会谈判，只是每个人选择的谈判方式不一样。一个人的谈判观念和谈判方式不一样，其结果必然不一样。

谈判已成为人们日常生活中不可或缺的组成部分，绝大多数人的人生都是一个永不停息的博弈过程。在每一次博弈中，要想实现最佳目标，是需要掌握谈判技巧的。

社会就像一张巨大的谈判桌。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。一旦你玩儿转了谈判这堂课，许多工作和生活中的难题就迎刃而解。

本书是一本单刀直入、简单明了的指导书。通过本书，你可以发现：卓越的谈判家并非天生的，任何人通过后天努力都可能成为杰出的谈判者。谈判让一切皆有可能。通过谈判赢得想要的一切，你也可以。

目 录

第一课：谈判，谈什么

谈判这个字眼儿，看似深奥，实则与我们息息相关。不论是在日常生活中，还是政治、商务上，都离不开谈判。那么，谈判，究竟要谈什么？

谈判无时不有，无处不在	/2
谈判，谈什么	/4
谈判是门技术活儿	/8
谈判力，你有吗	/11
谈判，攻心为上	/14

第二课：“谈判专家”是怎样炼成的

谈判是一种交往，谈判人的谈吐举止与谈判的成功有着直接的关系。可能因为几句粗话导致谈判的破裂或者蒙受经济上的损失，有时是巨大的损失。也可能性因为一句得体的话赢得谈判的成功或者赚取巨额的利润。

谈判家——巧舌如簧的商场斗智者	/19
你也可以成为谈判高手	/22
谈判高手是修炼出来的	/27
谈判高手的“超能力”	/33
练就一双“火眼金睛”	/37
谈判高手必备的素质	/43

第三课：你不可不知的谈判技巧

谈判，并非只是一味地为“谈判”而“谈”，它有一定的技巧。例如，谈判中如何做到头脑冷静；如何针对谈判对手，见招拆招；如何巧用“第三者”等。掌握这些技巧，成为谈判高手，你也能够做到。

谈判要“以毒攻毒”	/49
着眼于利益而非立场	/51
“忍”字诀	/55
擦亮双眼，见招拆招	/58
“镜子连环”效应	/61
巧用“第三者”的杠杆作用	/64

第四课：运筹帷幄，不打无准备之仗

古语云：凡事预则立，不预则废。谈判也是一样，熟识敌情，可以提高自己的作战力。因此，在谈判之前，多方深入探查对方的虚实，是很有必要的。

熟识敌情，摸清对方底细	/68
擦亮双眼，处处皆情报	/71
不打无准备之仗	/74
谈判前要设立目标	/78
多准备几套方案	/82
巧妙把握“天时”	/85
灵活运用“地利”	/88
时刻注重“人和”	/94
拟订谈判方案	/101

第五课：做好谈判这个局

无论是在职场还是在日常生活中，充满各种局。“局”在生活中的作用日益突出，掌握谈判这个局，就显得尤为重要。

小座位，大讲究	/104
谈判有层次，开局有方法	/106
中局：谈判僵局巧应对	/116
终局：“胜对胜”，谈判目的是“双赢”	/129

第六课：谈判，就是在作秀

在生活中，我们扮演着各种角色。谈判桌上亦是如此。在谈判桌上，会遇到形形色色的人。而如何做一个实力高超的演技派，关键在于自己是不是为“作秀”而“作秀”。

做一个出色的“谈判桌演员”	/137
你的形象价值百万	/142
佛靠金装人靠衣装	/143
人可以貌相	/146
自我形象设计，取信于人	/151
善用谈判道具	/153

第七课：感情是最好的投资

心理学家告诉我们：把别人想象成天使，你就不会遇到魔鬼。谈判，不是冷冰冰地尔虞我诈，不一定非得吵得不可开交。打好感情这张牌，也许会有意想不到的效果。

赞美，为谈判“调味”	/157
三听而后“言”	/161
用让步“养”关系	/166
欣赏你的对手	/169

第八课：谈判中的心理博弈

谈判在本质上就是一场心理博弈。在谈判中运用心理学知识，会有助于谈判的成功。对于一个富有心理学知识和谈判经验的行家来说，他能一眼看穿对方的心思或对方可能采取的行动。

小心！情感的圈套	/173
雷池不可越，恰当地运用幽默	/174
模糊语言的妙用	/179
威胁也可以很动听	/181
学会留白	/189
黑脸白脸唱“双簧”	/192
沉默是金	/195

第九课：谈判，让一切皆有可能

世界顶级谈判大师赫布·科恩说：“美好的生活不是消极等待就能得到的。你要主动去改变环境、创造生活。”世界上的任何事都可以通过谈判来解决。通过谈判，就可以赢得你想要的一切。

谈判，赢得一切	/201
奇迹，在谈判桌上发生	/207
谈判，让四两拨动千斤	/211
“死线”不死，做时间的主人	/213

第十课：用语言打动对方的心

人们沟通离不开语言。真挚且带有情感的语言最能打动人们。沟通，从心开始。谈判者在谈判过程中，一定要注意使自己的语言贴近对方的心理，尽可能地消除由于心理障碍所造成的隔阂。

最佳结果是“谈”出来的	/218
运用谈判语言的基本原则	/220
三言两语，一见如故	/223
用词委婉和直言相告	/225
巧于反问法，做最会发问的人	/229

第十一课：女人的谈判优势

女性天生就善于与人心灵相通，善于倾听，善于察言观色，破解对方细微的非语言细节。这些天赋正是女性在谈判中取得“双赢”的强大武器。

做谈判中的“超级女生”	/232
女性如何“攻占谈判桌”	/236
女性谈判误区早知道	/238
你天生就有的优势，扩大它	/241

第十二课：职业谈判大揭秘

有的人没有勇气开始一场职业谈判，有的人则少有成功谈判的经历，这是否说明一场有效的职业谈判很难实现呢？其实不然，你需要的是—些心理学技巧。

高情商谈判	/246
求职面试，坦然谈“薪”	/248
老板，我要加薪	/251
离职谈判，你准备好了吗？	/255

附录：世界各国谈判知多少	/259
--------------	------

第一课

谈判，谈什么

谈判这个字眼儿，看似深奥，实则与我们息息相关。不论是在日常生活中，还是政治、商务上，都离不开谈判。那么，谈判，究竟要谈什么？

谈判无时不有，无处不在

假如不会谈判，你将会是怎样？——罗杰·道森

谈判，大多数人一看到这个字眼，马上就能想到外交谈判中的唇枪舌剑，商务谈判中的钩心斗角。其实，谈判在其他领域同样重要。此外，在人们日常的工作与生活中，谈判作为一种沟通方式，也无处不在。谈判充斥于我们的生活，与我们息息相关。

无论是平头百姓、显要大贵，还是日常琐事、国际风云，都离不开谈判。可以这样说，谈判始终伴随着人类社会的发展，存在于人类活动的各个方面。无论是政治、文化、教育、经济活动中，还是在战争、领土、民族等重大问题的矛盾与冲突中，时时处处都有谈判发生。

这些小小的交流包括与他人就任何话题进行的交谈，在路上开车、与因你违反交通法规而拦下你的警官谈话，忘带身份证而设法进入健身房、在餐厅享受更好的服务、让家庭成员守时、就邻居家的孩子刚刚欺负了你孩子一事与邻居进行有效商谈、发生交通事故之后保持头脑冷静等，每一场谈判都会运用到多项谈判技巧。

每天我们都会多次与人谈判，只是经常意识不到而已。可是它却无时无刻不在我们的生活中，我们在扮演着各种各样的谈判者。现实社会其实就是一个大谈判桌，人们无时无刻不处于谈判之中，不是自我谈判就是与他人谈判。不管你喜不喜欢，是否自愿，都处在谈判中。

曾任美国总统的肯尼迪在就职演讲中有这样一句名言：“我们不要因心生恐惧才谈判，但我们也决不畏惧谈判。”

在社会上，你可能会和他人发生冲突，解决这些冲突时，就需要谈判。例如，你的工作需要同事协助，你给同事交代了一下，可同事正忙着他自己的工作。这时候你就需要通过谈判来解决这个问题，让他明白你们的利益是共同的，都是为了工作。

司空见惯的在菜市场与小贩们讨价还价也是一种谈判，尽管你可能

没意识到。国家大事要谈判，有政治谈判、外交谈判、经济谈判等等。其实，谈判并不是只有大事才可谈，日常生活中，无事不可谈。

我们日常生活中许多事情也需要“谈”一下，而最终“判”定结果。例如，我们买房子，租房子，找人装修房子，哪个不是大家先了解相关市场信息，自己成为半个专家然后与人谈判确定？即便这样，我们与这些专业人士在谈判的时候也是不对等的，仍免不了被骗被坑，更不要说生活中更普遍的一些买东西、卖东西的事情了。看来了解谈判、学习谈判的技巧还真的很重要了。如果一个人是一位生活中的谈判高手，那么他在生活中遇到的麻烦就会减少很多。

谈判是一门科学，它更是一门艺术，它源于生活，又高于生活。我们在生活中不断地摸索、积累、总结、提高我们察言观色、了解对手信息的能力，在谈判中或与人交往中就能占据更多的主动。这既历练自己的能力，又能去享受生活中谈判的乐趣，何乐而不为？

那么，人类为什么要谈判呢？

从本质上说，导致谈判发生的直接原因是谈判各方的需求，或者是自己所代表的某个组织有某种需求，而一方需求的满足又可能无视他方的需求。因此，谈判双方参加谈判的主要目的，就不能仅仅以追求自己的需求为出发点，而是应该通过交换观点进行磋商，共同寻找使双方都能接受的方案。

在现代社会，随着人类社会生产力的发展，人们之间的交往越来越频繁，需要处理的关系越来越复杂，谈判的领域在扩大，谈判理论也在拓展和延伸。如今正是一个谈判无时不有、无处不在的时代，人们之间要相互交往、改善关系、协商问题，就要进行谈判，也就是说，谈判是日常生活中的一部分，是一个人们无法回避的生活现实。

在日常生活中，当我们与朋友、亲人、邻里发生分歧和矛盾时，也可以用一点儿谈判的艺术。有专家认为，谈判是一种妥协的艺术。那么，在生活中尤其需要这种妥协的艺术。妥协不是认输，而是跳出原来的范围，站在更高点上看问题。它关注的是大家的利益，因而在生活中最先妥协的人往往最先赢得尊重和主动权。生活中的谈判，其最终目的是为了统一认识，以便更好地相处与合作。

智慧箴言：

谈判就是人们为了改变彼此的关系，满足各自的需求，进行相互协商并争取达成一致意见的行为。谈判的目的就是从那些你需求的人中得到帮助，竭尽所能地获得他人的好感，并从他人手中得到我们想要的东西。如此一来便可以发现，谈判充满我们日常生活的每一个角落，而且无时不有，无处不在。

谈判，谈什么

有些人把谈判视为尔虞我诈的斗智过程，认为谈判就是战斗。而谈判的攻防战术，也就是能成功地“请君入瓮”或“不战而屈人之兵”的巧言权谋。因此，一个成功的谈判者就必须认真学习“兵法”，学会练就锐利的双眼与锋利的言辞，这样才能掌握问题的重点，有的放矢。

而另一种说法则是从谈判的结果上来看。这种观点认为，在谈判中，每一方都在为自己不断争取最大利益，谈判是唯一能让双方坐下来好好谈谈，协调出一个解决方案的方式。因此，谈判不是打仗，它只是一个“共同的决策过程”。通过谈判的方式，冲突双方得以共同决策，设法找出双方立场的最大公约数或最小公倍数。这种谈判就像是协商，也就是人们常挂在嘴边的“双赢谈判”，这也是对谈判的一种诠释。

其实，谈判更像是一种充满智慧的游戏。参与者遵守一定的游戏规则，并在其中寻找让自己满意的谈判结果。为了让谈判结果更接近自己的利益和要求，谈判者要想尽办法，运用尽可能合理的谋略让谈判沿着自己的要求发展。

虽然谈判要讲究规则，但也不是墨守成规的。谈判是一种创意较强的社交活动，没有哪两个谈判项目是完全一致的，可能适用于上次谈判的方式方法，完全不适用于这一次。虽然每进行一定规模的谈判活动，各方都要进行详细、周密、认真的准备，但是谈判的效果与结果很大程度上要取决于谈判人员的“临场发挥”。因此，谈判人员的应变能力、

创造性、灵活性都是十分重要的。

一、谈判要追求的目标

谈判的背后究竟要追寻一个什么样的目标呢？

对于谈判者双方而言，谈判并不是为了追求寸步不让，或在谈判桌前拼个你死我活的结局；谈判所追求的其实是与对方充分交流，从双方的最大利益出发，提出各种解决方案，并用相对较小的让步换得最大的利益的途径，而谈判的双方也应该遵循相同的原则来对彼此的条件进行交换。

谈判高手总是会把谈判看成一种双向的过程。在他们看来，谈判的过程中对方所承受的压力和你是一样大的，一位真正的谈判高手总是会想办法来克服常人会有恐惧心理，但这些并不容易做到。因为从心理学上看，在谈判时，人们通常都会比较熟悉自己所面临的压力，但他们并不熟悉对方所要承担的压力。

因此，在满足双方最大利益的基础上，如果还存在达成协议的障碍，那么就不妨站在对方的立场上，替对方着想，帮助扫清达成协议的一切障碍。这样，才能达成对谈判双方都有利的协议，而这样的谈判无疑会成功的。

二、谈判必须做好充足的准备

谈判是我们在日常生活中不可缺少的一部分，因为谈判始终贯穿于我们的生活，一旦脱离了谈判，我们便会失去很多权利。那时我们就很难对别人去表达自己的真实想法，有了利益冲突也不能很好地维护自己的利益。

要知道，谈判结果的好坏对人的影响非常大，如果谈判一旦没能成功，将会带来很多问题。这就要求谈判者在谈判之前一定要做好充分的准备。

例如，一个员工要求老板加薪，如果员工向老板提出加薪的请求，被老板拒绝了，情形可能变得很难：若继续工作的话，势必会影响以后双方意见的沟通；若愤而辞职，转谋他业，如果事先没有寻找，经济上又面临很大困难，而能不能找到一个比这份待遇还优越的工作，则又是一大问题。

如果员工在未采取任何措施之前，直接向老板提出加薪的请求，那

么他就必须明确他请求加薪的理由，并且在谈话中应当注意自己的语气、语调，因为他用来谈判的筹码并不多，只有证明自己更具有价值，才有资格要求更高的工资。而老板依然可以自由地决定同意或拒绝员工的要求，此时，员工没有太大的周旋空间。

相反，如果员工发现另觅新职的情形比较有利或者已经有其他公司提出要聘用他，那么，员工便可以开诚布公地向老板说明自己具有要求加薪的资格，有较大的回转空间。

前者所遇到的状况，员工受制于老板，所以无法谈判；在后者的状况中，员工握有足够交涉的王牌，即使老板注定不给自己加薪，也不用担心给老板留下不好的印象，因为有一家公司要聘请你，你完全可以辞职不干。

从这里便可以看出，谈判并不是一件简单的事情，只有做好充分的准备，才能取得谈判的胜利。

三、谈判的基本原则

在一场成功的谈判中，除了要做好前期的准备，还需要谈判者熟练掌握谈判的基本原则。

1. 示形原则

在谈判中，鉴于任何一个谈判者参与谈判都是为了谋取某种利益的特点，用示形的手段将某种利益信息传播给对手，是影响、支配对手心理的良策。

尤其是在面对敌对性质的谈判时，示形原则不但可以吸引对手的注意力，影响其决策思维，还可以一点一滴地渗透到对方的意识圈内，逐步改变态度、立场。

2. 出奇原则

决定谈判者成功的主要因素是谈判实力和谈判者的素质。谈判实力不是一个固定的、用眼可以看到的物体，它具有一定的潜在性和可变性。

在谈判活动中，谈判者向对手突然宣布己方的某一决定，或揭露对方处于保密之中的信息、动向、计划等内容，均可以达到出奇制胜的功能。

在许多大型谈判中，用出奇原则指导谈判心理战，可以为解决谈判难点提供更多的方法和途径。出奇原则的谋略功能是，在短时间内增强己方的谈判实力，对方因为猝不及防，决策能力下降，所以导致谈判实