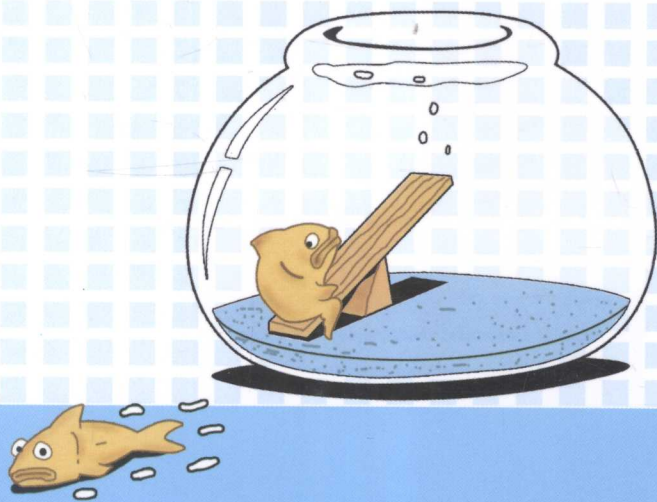


劣势谈判

反败为胜的 **52** 个谈判技巧

赵耀金◎著



让你的谈判瞬间变成生产力

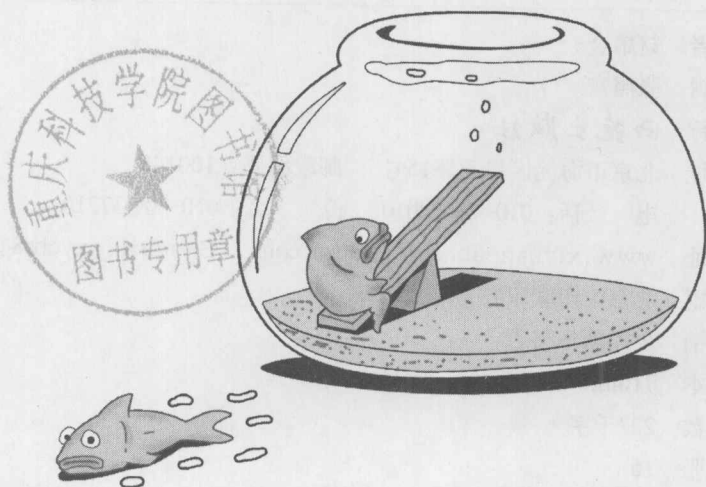


西苑出版社
XIYUAN PUBLISHING HOUSE

劣势谈判

反败为胜的 **52** 个谈判技巧

赵耀金◎著



重庆科技学院图书馆



1315789



西苑出版社
XIYUAN PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

劣势谈判：反败为胜的52个谈判技巧 / 赵耀金著.
— 北京：西苑出版社，2012.10
ISBN 978-7-5151-0281-8

I. ①劣… II. ①赵… III. ①谈判学—通俗读物
IV. ① C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 193248 号

劣势谈判：反败为胜的52个谈判技巧

作 者 赵耀金

责任编辑 张照富

出版发行 西苑出版社

通讯地址 北京市海淀区阜石路15号 邮政编码：100143

电 话：010-88624010 传 真：010-88637210

网 址 www.xiyuanpublishinghouse.com E-mail: xycbs8@126.com

印 刷 北京中印联印务有限公司

经 销 全国新华书店

开 本 710mm×1000mm 1/16

字 数 222千字

印 张 15

版 次 2012年11月第1版

印 次 2012年11月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5151-0281-8

定 价 29.80元

(凡西苑出版社图书如有缺漏页、残破等质量问题，本社邮购部负责调换)

版权所有 翻印必究

引言

怎样变劣势谈判为优势谈判

你是这样理解谈判吗

一谈起谈判，人们就想到谈判桌上，唇枪舌战，你来我往的较量的场景，其实生活中的谈判远远不止这些。

谈判是处理分歧和冲突的有效手段，广泛地存在于人们的生活和工作中。比如，人们去商店或市场买东西，卖方总是希望价格高一点，而买方则是希望价格低一点。双方有分歧，在一起经过协商，最后达成一致，这就是谈判。

我们看看日常谈判的例子吧。管理者通过自己的权限向下级分配任务，同时与下属进行沟通，以使下属完成任务，这也是谈判；大学生走向社会，参加面试找工作，或者工作中，需要加薪，希望对方满足自己的要求，这也是谈判；甚至男男女女谈恋爱，也是谈判。只要有分歧和纠纷，就需要解决，解决的过程，就叫谈判。

人的一生就是谈判的一生。每个人从孩提时代就开始不停地与周围其他人进行谈判。没有学会讲话的孩子，用哭闹的方式向妈妈传递他的需求，这也是谈判。只是有时候，有些谈判连我们自己都没有意识到。企业家、管理人员、商人、采购、销售人员，他们的职业就是谈判。

很多人认为，谈判其实就是一场赤裸裸的利益之争，一方得到好处，而另一方就必会有所失。就好比买东西，价格高了，卖方占了便宜，价格低了，买方拣了个便宜。这种看法虽然有一定道理，但是很偏颇。

事实上，在很多时候，谈判是一种竞合的运动。竞合是指既竞争又合作。

谈判的合作性在于谈判双方利益的相互依赖。自己利益的获得需要依赖对方的积极配合，没有对方的积极配合，自己的利益也无从获得。比如，买方不与卖方合作，就买不到商品；卖方不与买方合作，商品就卖不出去。

谈判具有竞争性，是因为谈判的双方利益是对抗的。在总价值既定的情况下，一方多得，就意味着另一方少得。

打个比方，如果把谈判的筹码比作是一个蛋糕，那么谈判的过程就是谈怎么分蛋糕。所以，在合作中，存在着竞争。没有竞争，就没有分歧，也就没有必要谈判了。竞争是在考虑对方需求和利益的基础上，尽可能地使自己的利益最大化。

合作为竞争提供了舞台，也是竞争的结果。作为谈判者，应该时刻牢记，自己参加本次谈判的目的和利益所在，而不是因担心谈判的失败而一味地退让。竞争是一个价值分配的过程，合作是谈判双方利用智慧和资源进行价值创造的过程。

谈判有哪些严峻考验

也许你认为，谈判根本不需要什么技巧，大部分人认为，在所有的人际交往中，我们可以做到始终受人欢迎，因为我们美好的心愿会带来满意的结果。然而，通过谈判实现合作，是一个伟大的目标，如果你的谈判对手态度强硬、气势汹汹，丝毫没有兴趣要和你合作。你需要意识到你面临的情况，并采取适当的策略进行谈判。这本书将会教会你如何面对谈判的困境，最后走向成功的。

从一个掌握主动权的对手手里得到我们想要的东西，这样的谈判，有时候是令人绝望的挑战。但是我们应该思考一下，我们谈判的方式是不是

存在问题，而导致我们从一开始就注定要失败。或许换一种方式，主动权就会在我们手里。这就是我们要在下面论述的：不同的方式造成了谈判的劣势或者优势。

美国政治家富兰克林说过：“如果把自己变成一只羊，狼就会吃掉你。”

富兰克林的话给我们谈判专家带来了启示。当我们与对手交易时，都会坚定地追求利益、提出合理的要求，在适当的时候懂得取与舍，处理遇到的难题，实现他们的“野心”。但同时要保持适当的灵活性，考虑有意义的事情，调整谈判策略和方法，争取更多的机会，避免损失。

反败为胜的秘密武器

怎样在谈判中占据优势，也就是我们常常提到的优势谈判。

其实，优势谈判是一个谈判策略。如果你一开始就执行，那么，就不会使你在谈判的开始阶段陷入被动的局面。

优势谈判的法则，就是在你谈判的过程中，教你如何在谈判桌前取胜，而且还告诉你在谈判行将结束的时候，让对手感觉赢得了谈判，当然这个赢不是暂时的。不会一离开谈判桌，对方就恍然大悟，原来被这小子给忽悠了呀！他会觉得这是一个非常值得祝贺的事情，而且迫不及待地想再次见到你。

为什么是这种结局呢？不是说谈判是一场合作的战争吗？只要你懂得共赢，就知道里面的奥秘了。

人人都是为了自己的利益和需求才参加谈判的。一次成功的谈判，双方都必须懂得不仅自己可以得到利益，对方同样也能得到某些利益。能够获得利益是双方继续谈判的前提。如果对方任何好处都得不到，那么就不会有任何理由和你继续谈判，他可能会选择退出谈判，或者选择与其他人进行谈判。对方一旦退出谈判，自己的利益也就化为泡影了。

作为谈判者，不能不考虑对方的利益和需求，不能够带着彻底打败对手的想法去参与谈判。谈判者必须明白舍与得之间的关系。在争取自己利

益的同时，满足对方的某些需求和利益。

谈判中的优势和劣势都是相对的，一方处于优势时，另一方就处于劣势。反之亦然。优势和劣势的博弈，最终的结果是达成共识。真正高水平的谈判，没有绝对的赢家与输家，双方都是赢家，即双赢。一方赢不算赢，双赢才是谈判的目标。

如果大家都有共赢的思维，那么会想着共同把蛋糕做大，而不是更多的想着在蛋糕中占多大的份额。

我们的优势谈判法则是相对于劣势谈判的情况的，在谈判中如何扭转败局，化劣势为优势，就需要你学点化腐朽为神奇的谈判方法了。

当你读完这本书的时候，你已经学会了谈判制胜的秘诀，并会把它应用到你的谈判活动中去，你最终不仅能赢得谈判，还能更加有效地改善和对手的关系。

第一章 如何在谈判开局赢得主动

- ◎ 开出超越自己期望的条件 / 3
- ◎ 永远不要接受对方第一次报价 / 8
- ◎ 急于出手，也要表现得不情愿 / 12
- ◎ 避免对抗性谈判 / 16

第二章 中场谈判的讨价还价

- ◎ 借用高层策略 / 23
- ◎ 让步时为什么要索取回报 / 28
- ◎ 让步幅度要逐渐减少 / 32
- ◎ 世上没有完美的商品 / 39
- ◎ 应对僵局 / 42

第三章 学点终局谈判技巧

- ◎ “黑脸”和“白脸”通力合作 / 51
- ◎ 利用蚕食策略 / 55
- ◎ 适时考虑反悔 / 59
- ◎ 搞错目标等于做无用功 / 62
- ◎ 给对手多几个选项 / 65

第四章 不雅的谈判策略

- ◎ 诱捕，转移你的注意力 / 69
- ◎ 对人强硬，对事含糊 / 74
- ◎ 虚张声势透露信息 / 78

第五章 谈判原则不能丢

- ◎ 先让对方开出条件 / 83
- ◎ 装傻为上策 / 86
- ◎ 平等协商合同内容 / 90
- ◎ 学会分解价格 / 93
- ◎ 不要在具体金额上纠缠不休 / 96
- ◎ 假定成交，让客户非买不可 / 98

第六章 怎样解决棘手问题

- ◎ 善于借助中立的第三方 / 105
- ◎ 掌握迫使对方让步的“王牌” / 111

- ◎ 谈判要有点冒险精神 / 115
- ◎ 把问题丢进荆棘里 / 119
- ◎ 以退为进，妥协中求共赢 / 121

第七章 巧用谈判压力点

- ◎ 随时准备离开，给对手施压力 / 127
- ◎ 实施最后通牒策略 / 132
- ◎ 守住谈判的底线 / 135

第八章 顺利成交的双赢策略

- ◎ 不是“瓜分”利益，而是做大“蛋糕” / 141
- ◎ 与对方取得共识 / 145
- ◎ 引诱对方的好奇心 / 149
- ◎ 谈判中的换位思考 / 153
- ◎ 恭喜对方，让对方感觉赢了 / 157

第九章 谈判中的沟通艺术

- ◎ 你真的把话说清楚了吗？ / 163
- ◎ 标准的倾听方式 / 167
- ◎ 让对方听懂你在说什么 / 170
- ◎ 巧妙提问，促进成交 / 177
- ◎ 提高你的说话技巧 / 182
- ◎ 辩论是保护自己的利器 / 187
- ◎ 幽默为你的口才加分 / 190

第十章 无敌谈判影响力

- ◎ 先把自己“推销”给对方 / 197
- ◎ 建立互相信任的氛围 / 200
- ◎ 让对方替你圆梦 / 203
- ◎ 多谈价值，少谈价格 / 206

第十一章 谈判中有哪些禁忌

- ◎ 不得罪你的每一个客户 / 213
- ◎ 贬低自己得不到同情票 / 217
- ◎ 太急会把对方吓跑 / 220
- ◎ 谈判桌上没有绝对的“公平” / 224
- ◎ 这是谈判，不是赌博 / 228



第一章 如何在谈判开局赢得主动

- ◎ 开出超越自己期望的条件
- ◎ 永远不要接受对方第一次报价
- ◎ 急于出手，也要表现得不情愿
- ◎ 避免对抗性谈判



开出超越自己期望的条件

实在人，吃大亏

我曾经有这样的一个经历：在我读大学的时候，和同学一起去一个批发市场买衣服。在市场买东西，我们都有一个常识，那就是市场上的东西，是要讨价还价的。到了市场，我同学一眼就看上了一件衣服，蓝色的迷彩服，对于从小有军旅情节的他来说，拿起衣服，就爱不释手了，小商贩要 200 元，他毫不犹豫地掏出来，直接交易没有还价！

我的天，居然还能这么买衣服！对于从小习惯了讨价还价的我来说，当时简直就是震惊。那件衣服按照当时的市场价格，是不到 100 元的。

我在总结和反思，我同学肯定是实在人，这无可厚非，但是，老实人最终却吃了大亏。为什么呢？因为小商贩开出了足够让他满意的条件。当然，小商贩也很幸运地遇到了像我同学这样的实在人。

在市场中，我们会经常发现，很多人卖东西，都是“狮子大开口”，满口高喊价，他们为什么会这么做呢？

为什么敢“狮子大开口”

生活中处处都有哲理，就像买衣服的这个例子一样，小商贩之所以这么做，一个很明显的原因，就是作为卖方，要价越高，谈判的空间就越大。因为大部分人，都会讨价还价的。顾客永远有机会把价格压低，但是商贩却难以再提高报价。如果你是买方，永远有机会在谈判的过程中抬高价格，却很难再压低价格。

在谈判中，敢于开出高于自己期望的条件可以让你在谈判的开局就把握了谈判的主动。也许你会想：“我的谈判对手不可能是傻瓜，我开的价格太高了，他们会立刻发现的。”

但是，如果你这么想，就错了。

在谈判开始阶段，一定学会虚张声势，抬高起点，哪怕让人感觉“厚脸皮”。最后成交的价格往往都是比较合理的价格。如果你的报价高于这个合理的价格，就占据了有利的地位。在谈判中，一般是需要让步的。最好的做法就是留有让步的余地。

美国政治家基辛格说过：“谈判桌上的结果取决于你的要求被夸大了多少。”要求的应比能够从对方实际得到的东西要多。

为什么要开出比自己期望高的条件？

因为受这种因素的限制，我们很难得到对方的准确信息，报价只能是一个虚拟的报价。即使对方当时不接受，也可以继续调整自己的期望值。没有勇气在开头提出高价，只能被动地接受低价格，得不偿失。做生意的人都希望自己的谈判结果会物有所值，而不是做不赚钱的生意。

良好的开端，是成功的一半。在谈判开始阶段，如何开好局，占据主动的有利地位，是我们谈判制胜，达到目标的关键。

在谈判中，到底向对方开出怎样的要价是合适的呢？

漫天要价的生意竟然成了

二战期间，由于战乱，牛肉紧缺。哈默看到商机，决定养牛。养牛的人都知道，牛的血缘、质量是赚钱的关键。

当时，有一头最佳种牛正在拍卖，竞标期间，奥布莱恩最终以高出哈默2倍的出价抢走了这头牛。

随着牛群繁殖，奥布莱恩一年收入上百万美元。哈默更加认识到了种牛的可贵。哈默想到挖墙角的招数，买奥布莱恩的那头种牛，没想到对方很爽快地答应了。但是报价让哈默大吃一惊：“什么？10万美元？”他不由自主地怒吼起来：“当初你才花3万美元买的，你漫天要价！”

经过几天几夜的考虑，哈默考虑到那头种牛的价值。结果，不得不以高于底价3倍的价格成交。

在这场看来漫天要价的生意，奥布莱恩居然做成了。他报价的胆量和勇气的确令人佩服！由此看来，敢于开出高于自己期望的价格是谈判掌握主动的关键。

无独有偶，我们再看一个故事。

一位经营电器的老板想把自己的商场出售。而此时一家连锁电器集团正想进一步扩大在当地的经营规模，并打算兼并一些有发展潜力的商场。于是，双方就兼并问题，展开了谈判。

这位老板本来心想这个商场能够卖到120万元就心满意足了。可他听说是连锁集团要他的这个商场，而且对方势在必得，便来了个“狮子大张口”，要价200万元。

连锁集团：我们最多出价150万元，不能再多了。

商场老板：我的价格一点商量的余地都没有，我这个价格还要低了，所以少一分都不会卖的。

连锁集团：真遗憾，我们谈不成这笔生意了。但是，如果你能改变想法，请再与我们联系吧。

商场老板：那就当我们什么没谈吧，我真的是没法再降价了。

商场老板走了，因为他知道，对方想在这个地区开店，除了买他的，别无选择。果然，两个星期后，对方给他打电话，同意 200 万元成交。

这样报价，你就成功了

怎样掌握这个谈判技巧呢？

其实，掌握这个谈判的技巧不难。首先，要搭配思维定势，比如，在谈判时，你会觉得，我的产品和劳务和别人的没什么区别，这种随大流的思维就是受思维定势的影响，结果导致他们开不出高价。所以，要想开出高价，就要标新立异。

仅仅开出高于自己期望的价格还远远没有达到目的，让对方接受才是目的。

开价的高低绝不在于自己价格是否苛刻，关键是对方是否看好这笔生意。如果对方看好，就有谈判的可能；如果对方不看好，就需要调整策略。所以，提出产品或服务是否是对方所需要，是谈判的基础和关键。

报价的时候应该坚定、明确、完整，并且不加任何解释和说明。在报出开盘价的时候，要坚定、果断、毫不犹豫，这样才能给对方留下认真而诚实的好印象。如果你说话欲言又止，吞吞吐吐，必然会使对方产生不良感受，甚至会对你产生不信任感。

报价时不要对价格作过多解释、说明和辩解，因为对方不管你怎么报价，都会提出质疑的。如果在对方没有提出问题之前，你就主动加以说明，这无疑此地无银三百两的做法，提醒对方注意到你报的价格有问题。因此，过多地说明和解释，会画蛇添足，把破绽主动暴露给对方，让对方很容易找到突破口，向我们猛烈地反击，让我们应接不暇，十分难堪。

在谈判中，如果对方为了满足自己的利益而向我方施加压力，我方必须以高价向对方施加压力，以保护本方的利益；如果双方的合作关系比较友好，特别是有过较长时间的合作伙伴，那么报价就应稳妥一些，过高会有损害双方的关系；如果我方有很多的竞争对手，那么要价不是高，而是必须压