

林郁◎主编



# Negotiate

## 谈判专家不败的 交涉术

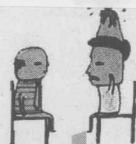
TANPAN  
ZHUANJIA  
BUBAI  
DE  
JIAOSHESHU



百花洲文艺出版社  
BAIHUAZHOU LITERATURE AND ART PRESS

013068275

C912.3  
285



# Negotiate

谈判专家不败的  
交涉术

TANPAN  
ZHUANJIA  
BUBAI  
DE  
JIAOSHESHU



C912.3  
285



北航

C1675768



百花洲文艺出版社  
BAIHUAZHOU LITERATURE AND ART PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

谈判专家不败的交涉术 / 林郁主编.

— 南昌 : 百花洲文艺出版社, 2013.3

(心理实验室)

ISBN 978-7-5500-0541-9

I. ①谈… II. ①林… III. ①谈判学—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第045716号

本书由新潮社授权

江西省版权局著作权合同登记号: 图字14-2013-156

## 谈判专家不败的交涉术

林郁 主编

---

出版人 姚雪雪

责任编辑 余 苙

特约编辑 周丽波

美术编辑 方 方

制 作 何 丹

出版发行 百花洲文艺出版社

社 址 南昌市阳明路310号

邮 编 330008

经 销 全国新华书店

印 刷 江西新华印刷集团有限公司

开 本 890mm×1240mm 1/32 印张 8.5

版 次 2013年6月第1版第1次印刷

字 数 150千字

书 号 ISBN 978-7-5500-0541-9

定 价 23.00元

---

赣版权登字 05-2013-58

版权所有, 侵权必究

邮购联系 0791-86894736

网 址 <http://www.bhzwj.com>

图书若有印装质量问题, 影响阅读, 可向承印厂联系调换。



北航

C1675768

## 前言



### 生意的“能力”表现于此！

“你想不想去开发子公司？这是别人都不知道的事喔！”“付钱？别开玩笑！你们的产品有缺点，我要退货！”

这时你该如何回答？接着应该进行怎样的交涉？生意就是一连串交涉。交涉是否成为对自己有利的开展，将使你的人生改变。

处理与顾客或公司间的协商、收取货款、索赔处理等公司外的交涉持续失败时，最后可能被解雇。面对与上司相处、对部下

指示、对同事和科室间的调整等公司内的交涉，如果不能长久持续，成果可能被夺走，或是必须承受过重的工作压力，也是无法避免的现实。上司或顾客们会爱护你或击垮你、是否能顺利升职及加薪等，大都与自己的交涉能力有关。不仅做生意，购买车辆或住宅，需要拜托他人时，也一定需要交涉能力。甚至连求婚也是一种交涉。

被穷追猛打之际，不甘心地说出YES或NO，也许接下来几天……不！有时甚至好几年，都必须承受痛苦的折磨。所谓“交涉”，应该是——“双方拥有各自的欲望，尽可能谈出对自己有利之结果的说话方式。”双方的欲望通常都是对立的，因此，交涉与普通的谈话不同。不论喜不喜欢，一定要有一些虚虚实实的技巧、争论或信息，而且还必须包括同情、让步、连带感等要素在内，否则无法成功。交涉是难以脱离的刑场及战场。不懂交涉法的人可能经常在同样的地方跌倒。相反的，懂得交涉的人都掌握了一些独特的必胜技巧。

也就是说，交涉具有“绝对不能做的事”，以及“绝对必须做的事”这两个层面。本书内容即浓缩了各种交涉

的实战技巧。

书中列举了项目及具体例子说明。只要阅读本书的例子，你就可以了解——

“原来因为少说这句话而失败！”“如果知道这种做法，一定能获胜……”

交涉技巧就好像阅读或拥有车辆的驾照，是人生的基本技术。如果能掌握这些技巧，则光看电视播报的新闻，就知道“财团发言的真意在此”、“经济部的真心话隐藏在此”、“业界最大的目标在此”等，就能培养判断力，并反映在自己的交涉能力上。

希望你从今天起，立刻开始运用本书的做法。

# 目

# 录

CONTENTS

## 序章 为什么每次都在同样的地方跌倒？

必须知道的“原则”……

〈事前工作〉应付这种“对手”，必须事先准备 / 3

〈决断〉被迫时，应如何处置？ / 5

〈技巧〉有“余地”做决定 / 8

〈达成协议〉不可以有这些“暧昧”字眼 / 10

〈信赖〉能干的人务必遵守的“十项交涉禁忌” / 12

## 第一章 上桌前的“交涉术”

“制敌先机型”与“笨鸟慢飞型”

是否随时抱持“最恶劣状况时的对策” / 19

事前交涉时，绝对不能说的“一句话” / 21

不要踏出交涉的“步骤”之外 / 23

记录资料快又好的人和慢又差的人 / 26

时间——为什么“时间一直不够用”？ / 29

先下手为强——使用“建议表” / 31

“交涉”与“接待”原则 / 33

交涉场所——心理上的优势 / 35

将“轻易答应”变成“确实约定”的方法 / 37

“自信”与“过信”的分歧点 / 39

利用“资料”表示诚意 / 41

绝对不要说“真的吗……”与“你应该……” / 43

没有“王牌”时，该做什么准备？ / 45

## 第二章 生意的原则——影响交涉的是上司

### 比“敌人”更可怕的上司！

绝对不要忘记问：“我到底拥有多大的权限？” / 51

早点向上司报告不好的情况 / 53

“不要成为从背后攻击同志的人” / 56

是否养成“因为是命令”、“没办法”的习惯 / 59

让“不喜欢惹麻烦的上司”卷入事件中 / 61

只是“在家演练”，无法出人头地 / 64

将“公司内部反对”当成真正交涉时的练习题 / 66

仔细思考：“上司为什么将责任交给自己？” / 68

上司说：“这件事不要你办了！”这时该如何处理？ / 70

出差——让上司安心的“八项原则” / 72

“为什么不多捧我一下？” / 74

### 第三章 “诱导”——如何建立有利的状况？

让对方说“YES”的方法

让自己说“NO”的方法

借口只会加重失策 / 79

对方最想听的奉承话 / 81

不用“如果”或“也许”，改用“要是……”诱导对方 / 83

活用对方的口头禅，使波长吻合 / 85

主词“我们”的效用 / 87

如此反应，表示快说“YES”了 / 89

话题顺利进展的座位与容易形成激烈辩论的座位 / 93

想建立印象时，必须“小声说话” / 95

有时不能在意对方的“呼吸” / 98

光“回答问题”，不算交涉 / 100

注意对方公司内的情况 / 102

遭遇反抗的谈话，容易引出协助的谈话 / 105

不论任何场合，绝对禁止“非正式的谈话” / 107

巧妙运用机器，让对方觉得“的确如此” / 109

不要“阅读”资料，应该“看”资料 / 111

造成对方说不了的“惯用语十大禁忌” / 113

#### 第四章 “手持棍棒，说话稳重！”

##### “软性压力”的技巧

开始交涉，就要拿出最强的王牌 / 121

交涉对象要对准“一人” / 123

从对方不得不答应的提案开始切入 / 125

扩大对方团队的“立场不一致” / 127

看清应该退让或坚持己见的五种条件 / 131

给对方留下“退路”的进攻法 / 134

你用的是使对手大伤脑筋的“询问法”吗？ / 136

一旦被攻击，利用“反问”方式闪躲 / 138

是否以“正义”为后盾 / 140

“以退为进”更有效 / 142

让对方担心你“可能有绝招”的心理战 / 144

在让步中加入“对方也不得不退让的条件” / 146

“让对方疲惫”的战法 / 148

“是否二选一呢？”将要求减一半来谈 / 151

## 第五章 即使陷入瓶颈，也还会有活路！

### 遇到不利的状况时……该怎么办？

- 任何对手都不可能是“万能的” / 157
- 反击的有利时机 / 159
- 限制时间——自己不可以主动说：“已经……” / 161
- “一一解开”打好的结 / 163
- 最恶劣的敌人是自己的立场太软弱 / 165
- 处于不利的状况时，应该舍弃什么？ / 167
- 及早认错也是一种“先发制人”的方法 / 170
- 痛处被攻击的“挽回法” / 172
- 以合理的要求对抗不合理的要求 / 174
- 要求专家采用“简单的说法” / 176
- 巧妙战胜“无诚意的对手”之法 / 178
- 如何让生气的对手“冷静”？ / 180
- 当对方威胁“我要和你的上司直接交涉”时…… / 182
- “真正的最后通牒”与“虚张声势的最后通牒” / 185
- 让“第三者”介入时，不能退让的底线 / 187
- 当对手使用“肮脏手段”时，该怎么办？ / 190
- 对方的态度突然改变的原因 / 193

## 第六章 必须注意的“禁忌”

### 让人有机可乘的“愚蠢行为”

“某某部长”是否为敬称？ / 197

一定要让对方了解自己心烦的原因 / 199

触怒对方的“愚蠢谈话” / 201

“口头约定”的追踪必须当天进行 / 203

即使听到传闻，也不要说出口 / 205

“爱说话的人”容易出错 / 207

交涉对手“舌头长但记忆短” / 209

不要有“轻视女性”的心理…… / 212

不要依赖“人数” / 214

不脱离“先说结论，再说理由”的原则 / 216

让对手乘虚而入的“十大语言禁忌” / 218

## 第七章 关于双方的协议，事后如何“推波助澜”？

### 建立信赖关系的交涉术

对方的“反对意见”隐藏同意的关键 / 225

考虑满足对方明哲保身的协议 / 227

什么是动摇潜意识的强烈“YES暗示” / 229

累积小的“Y E S” / 231

“展现诚意”最好的做法 / 234

不仅分派，还得提议“使整个派变大” / 236

有时可以接受对自己有损失的工作 / 238

避免在“最后关头”以失败结束的十项原则 / 241

彻底检讨为何成功或失败 / 244

“能让对方让步才是好交涉” / 246

是否向所有相关者报告、致谢 / 248

加强信赖之牵系的“临别赠言” / 251

拥有“信念”的人最强大 / 253

带领交涉的“领导者原则” / 254



## 序 章

为什么每次都在同样的  
地方跌倒？

必须知道的“原则”……



## 001 〈事前工作〉 应付这种“对手”，必须事先准备

“A先生，你的说法是正确的。但如果让我事先准备，恐怕我会搞错对象喔！我很忙，对不起啦！你自己多努力。”原本应该负责的B课长推得一干二净地离去。无计可施的A先生只好去请教背后的老板C副课长。但C副课长也说，

“哎呀，真难得啊！什么风把你吹来了！咦，你说这件事啊！没办法，我也无法帮你！你只好按照B课长说的去做了。”

对方也不愿帮他。A先生因为无法做好事前工作，因此，即使在几天后的会议中滔滔不绝地雄辩，最后还是失败。

为使事前工作成功，铁则就是必须选择“配合对象”。

新任的B课长确实是一位有才干的人，将来可能成为重要干部。但该课的实权却掌握在老手C副课长手中。A对于这些事并没有搞清楚。B课长看了之后说：

“对我而言，这个课将使我出人头地。我绝对不能犯任何大错！怎么可以把麻烦的改革案交给我做呢？你应该去听听凡事都在暗中指挥的那位先生的‘高论’！”

当然，A在会议上所提的意见被忽略了。这时，C副课长也以反对的口吻说：

“不先来找我，根本不知道应该找谁做事前交涉的技巧。没办法，这次你可能会尝到教训。你这样根本无法进行公司外交涉。真是没办法！”

到底应该找谁进行事前交涉，尚未做好情报收集之前，绝对不能蠢蠢欲动。虽然表面的交涉比较“合理”，但背后的事前工作却有感情的欲望、个人的考虑等各种陷阱等着你。光用“高论”、“正义”，并不适用于事前交