

通过谈判赢得你想要的一切
把你的主张变成大家的共识



一本书读懂 优势谈判 心理学

改变你的思维方式，升级你的谈判技巧！

商 亮◇著



运用心理学技巧获得**谈判主动权**，
在混乱和不确定中占据谈判上风，**赢得谈判优势**！

中国国际广播出版社

一本书读懂

优势谈判

心理学

商 亮◇著

中国国际广播出版社

图书在版编目(CIP)数据

一本书读懂优势谈判心理学 / 商亮著. -- 北京 :

中国国际广播出版社, 2019.4

ISBN 978-7-5078-4450-4

I. ①一… II. ①商… III. ①谈判学—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.35-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第055662号

一本书读懂优势谈判心理学

著 者 商亮
责任编辑 杜春梅
版式设计 华阅时代
责任校对 徐秀英

出版发行 中国国际广播出版社 [010-83139469 010-83139489 (传真)]
社 址 北京市西城区天宁寺前街2号北院A座一层
邮编: 100055
网 址 www.chirp.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 三河市宏顺兴印刷有限公司

开 本 880 × 1230 1/32
字 数 180千字
印 张 8
版 次 2019年6月 北京第一版
印 次 2019年6月 第一次印刷
定 价 42.80元

CIP

中国图书出版

欢迎关注本社新浪官方微博

官方网站 www.chirp.cn

版权所有
盗版必究

序

赢在谈判桌上

无论是否愿意，在现实生活 and 工作中，你我其实都是一名谈判者。从某种程度上说，成功的社交都离不开谈判，因此，你我皆置身于社会的谈判桌上。谈判是我们无法逃避且倏忽不离的合作韬略、竞争技能和生存手段。有些时候我们在不知不觉中就进入了与他人的谈判模式，不是他说服了你，就是你说服了他。

有很多谈判并不一定都是在正式场合中进行的。生活和工作中的大事小事都有谈判的意义蕴藉其中，只要是彼此达成一致的事情，都是谈判从中发挥了作用，这就使得人们对日常生活中发生的很多谈判事件因习以为常而变得不以为然了，其实，对任何一次谈判来说，要谈出好的效果并不是一件很容易的事。原因在于大多数人并不真正懂得谈判之道。

从心理层面上讲，谈判可以说是一场人与人之间的心理游戏，在这场游戏里，要学会如何在瞬间把话说到对方的心坎上，如何给对方施加影响，如何攻克对方的心防，还要知道何时应该不遗余力，奋力争取，何时妥协退让，接受现实。

总之，谈判中要努力了解并掌控谈判对象的内心所思所想，然后步步为营，给对方施加心理影响，引导对方做出有利于己方的决策，赢得谈判。



美国前国务卿基辛格一次主动为一个老农的儿子说媒。他对老农说：“我给你的儿子物色了一个妻子。”老农很憨厚，说：“可是我从来干涉我儿子的事。”基辛格说：“可这个姑娘是罗斯切尔德伯爵的掌上明珠。”老农迟疑了一下说：“哦，这样的话，倒是可以……”

基辛格又去见罗斯切尔德伯爵，说：“亲爱的罗斯切尔德伯爵，我为您的掌上明珠物色了一个好丈夫。”罗斯切尔德伯爵有些为难，说：“可是我的女儿还有些年轻。”基辛格立即说：“可对方是世界银行的副行长。”罗斯切尔德伯爵没有思索：“哦，既然如此，倒是可以……”

基辛格又来找世界银行的行长：“我为您物色了一位合格的副行长。”世界银行的行长回应：“可是我们现在没有副行长的职位。”基辛格马上说：“可这小伙子是罗斯切尔德伯爵最宠爱的女儿的丈夫。”如基辛格所料，世界银行行长没有迟疑，也是说了一句：“既然如此……”

于是，这个老农的儿子摇身一变成了欧洲最有名望的银行家罗斯切尔德伯爵的女婿，同时，还成为了世界银行的副行长。

基辛格缘何能完成这件在我们看来几乎不可能的事，就在于他深谙谈判对象的心理，在谈判中巧妙施加影响，最终引导对方做出决定。

本书从十一个方面，多维度、深层次挖掘谈判的心理和艺术属性，洞悉谈判背后的技巧和套路。无论你是一名谈判新手，还是谈判老手；也无论你是一名大学生，还是一位家庭主妇，你都可以从本书中学到实用的谈判知识，帮助你与人沟通，与人谈判！

目 录

第一章 建立心理优势，营造利己开局气场

选择对自己有利的地点和时间	2
谈判应坐到什么位置上	5
谈判布局，要“设置”出高度	8
在气势上压倒你的对手	11
别让坏情绪毁了你的形象	14
自信，对谈判到底有多重要	18

第二章 知己更要知彼，了解底线掌握谈判主动

尽可能多地了解你的对手	22
做好谈判前的准备工作	26
谈判能力的8大来源.....	30
谈判对手资情的搜集和利用	33
识别对手的谈判风格.....	36



第三章 谈判初接触，留下好印象

要想谈判好，礼仪不可少	42
用你的人格魅力征服对方	46
见面巧寒暄，激起对方的认同心理	49
谈判，不可忽视人情因素	52
找准成功谈判的切入点	56
将对方的兴趣作为谈判的突破点	59
用赞美的魔棒敲开对方的心门	63

第四章 端正谈判态度，找到利益平衡点

要带着什么态度去谈判	68
坚持公平原则和使用客观标准	72
利益在于平衡，而不在于多少	75
谈判，要讨价也要妥协	79
不要在立场上讨价还价	82
互利双赢——谈判最好的结局	86
任何时候不踏进谈话禁区	89

第五章 给人说话机会，在倾听中奠定情报优势

听到要点才能谈到痛处	94
在对话中了解对手的个性	97
从回答中判断对方是否有决定权	101
谈判中如何做到有效聆听	104

第六章 捕捉对方微动作，洞察变化背后的意图

读懂暗示信息，避免盲目谈判	108
那些小动作背后的心理动向	112
眼球位置和眼神的“秘密”	117
从坐姿上窥探对手内心秘密	121
由笑声了解对方的情绪波动	124

第七章 加强心理诱导，潜移默化影响对方

让谈判对手看到利益	130
开出高于预期的条件	135
提供让对方放心的材料	138
“早成交”不如“晚成交”	141
保持神秘，不到最后不亮底牌	146
依靠情绪正能量拿下谈判	149
做出随时准备离开的样子	152

第八章 妙用谈判策略，在套路上完胜对手

顺水推舟，借势取胜	158
投桃报李，让对方步步“登高”	162
拖延时间，消磨对手意志	166
蚕食策略，一点点抢占先机	170
虚张声势，扮虎吃猪	174
以退为进，曲径通幽	177
“白脸”造势，“红脸”收场	180



第九章 抓住痛点反击，突破对方心理防线

“馅饼”背后是陷阱.....	184
动之以情，授之以谋.....	187
利用对方把柄臣服对手.....	191
攻心，才能突破心理防线.....	194
以无理对无理，让对方知难而退.....	198

第十章 软招硬法齐出，破除困境化解僵局

避免对抗性谈判.....	204
化解谈判僵局的方法.....	209
走出谈判困境.....	212
不让谈判走进死胡同.....	215
掌控谈判节奏，适时改变话题.....	219
尴尬时，不妨幽他一默.....	222
求同存异，尽量让对方说“是”.....	225

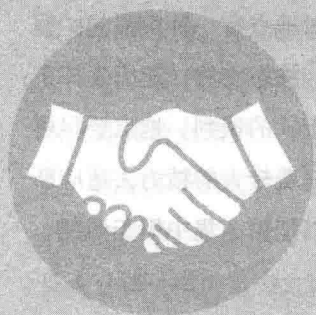
第十一章 做个不情愿的买主，让对方获得心理平衡

做个“不情愿”的卖（买）主.....	230
把传统双赢变为创新双赢.....	235
提出高要求，接受“坏”结果.....	239
无论输赢，都要祝贺对方.....	242
说对结束语，留下好印象.....	246

第一章



建立心理优势，营造利己开局气场



同空气一样，气场虽然也是无形的，但却可以影响到周围的人。事实证明，你的谈判气场有多强大，你就会有多强悍。



选择对自己有利的地点和时间

谈判有道

谈判的地点和时间是不能随便定的，要想一开始就获得心理优势，就要巧妙安排时间和地点，让它们成为自己的“同伴”，协力使对方处于劣势之中。

研究表明，人类与其他动物一样，对地点有一种很强的“领域感”，即在自己的领域内，心情放松，神态安然，能力发挥正常，甚至超常，因此谈判时，特别是很正式的谈判，地点要尽可能选在己方所在地，这样谈判时不需要耗费较大的精力去适应新的地理环境、社会环境和人文环境，可以把精力集中用于谈判，这也就是所谓的占据“主场优势”。

实际上，在己方领地谈判，好处除了上面所说的以外，还有很多，比如可以随时向高层领导和有关专家请示、请教，获取所需要的指示、资讯和专业知识；可以从文化习惯、心理上对对方产生潜移默化的影响，能够更加主动，甚至游刃有余地处理谈判各项事物；还可以免除奔赴异地的旅途疲劳，以逸待劳，以更加饱满的精神和充沛的体力参加谈判。

这些有利条件如果利用得恰到好处，显然会增强谈判人员的信心，让谈判在开局阶段向有利于自己的方向发展。

如果在对方地点谈判，则有利有弊，有利之处在于可以全身心投入谈判中，避免来自公司、家庭等方面的干扰。还有，远离了领导，谈判人员可以更好地发挥主观能动性，减少依赖性。另外，条件许可的话，可以进行实地考察，更方便地获取第一手资料。

异地谈判的不利之处在于有的时候缺少信息、技术等的支持，遇到难题时也不易及时与相关人员交流沟通；需要适应异地的气候环境、社会环境和人文环境。另外，在谈判场所和谈判日程的安排上，要听从对方的安排，处于被动地位。

有些大型谈判，在双方所在地交叉谈判。这种形式的谈判，好处在于方便谈判双方对对方公司进行实地考察，增进彼此的了解和加强彼此信任度。不好的地方在于这种形式的谈判时间长、费用相对较高，牵涉的精力也较多。

还有一种谈判地点的选择，那就是在第三地谈判，即在除双方外的地点谈判。这对双方来说是平等的，双方谁也不是东道主，无主客场的优劣。好处在于让对方感觉彼此是平等的，可以有效缓和关系，促成双方寻找共同的利益平衡点。不好的地方在于需要为选择合适的第三方谈判地点劳心费事，搭时间、搭精力。

至于选择什么地方谈判，需要根据实际情况决定，要兼顾谈判的性质、谈判对手的情况，以及对谈判走向的预估等各项要素，总之，谈判地点的选择既要有利于自己，又要有利于对方，还要有利于促成双方合作。

谈判时间的选择也是很有讲究的，通常谈判时间包含三个关键时间：开局时间、间隔时间、截止时间。



(1) 开局时间

谈判的开局时间，即什么时候开始谈判，很关键，也很有讲究，它选择是否合适，很多时候，对谈判结果有较大的影响。

通常来说，确定开局时间需要兼顾这些因素：准备情况，包括资料、信息、人员的准备；己方谈判人员的情绪状况。谈判需要高度集中精力，劳心费事，所以尽量不要在己方谈判人员身体不适、精神不佳的情况下进行；对手的情况。尽量不要在对方状况明显不佳时催促对方谈判，那样会招致对方的反感，不利于达成交易。

(2) 间隔时间

稍微复杂些的谈判都不是一次性完成的，可能需要二次、三次，甚至更多次的磋商。在这次谈判和下次谈判之间通常要安排一段暂停时间，目的是让双方的谈判人员得到休息，缓和紧张气氛，这段暂停时间就是谈判的间隔时间。

要充分利用谈判的间隔时间，根据实际情况，或者放松身心，调整状态；或者趁机搜集更多的谈判信息，提高谈判胜算；或者找机会与对方谈判人员接触，做谈判桌外的“公关”。

(3) 截止时间

谈判的截止时间即谈判的结束时间。通常，谈判的结果是在结束谈判的前一点点时间形成的。如何在谈判最终结果出来后结束谈判，进一步说，如何把握截止时间去获取谈判成果，需要根据具体情况决定，不能一概而论。

总之，谈判的地点和时间是不能随便定的，要想一开始就获得心理优势，就要巧妙安排时间和地点，让它们成为自己的“同伴”，协力使对方处于劣势之中。

谈判应坐到什么位置上

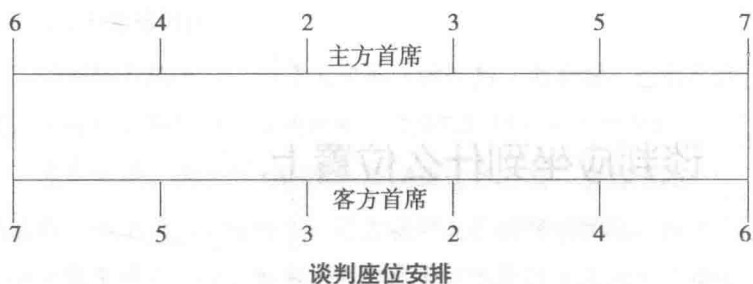
谈判有道

正式谈判，对具体落座有着很严格的要求，讲究很多，不能弄错。

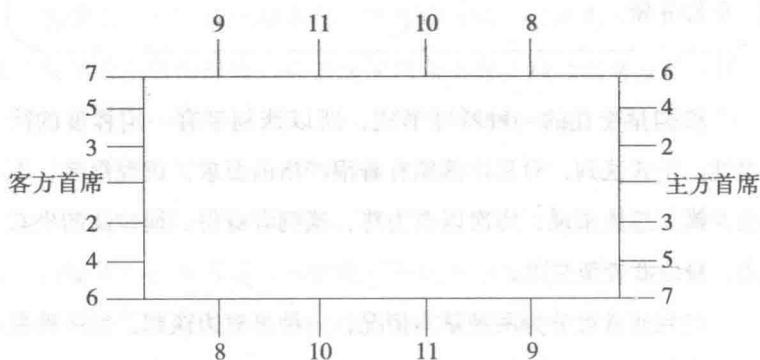
谈判是交往的一种特殊形式，所以谈判带有一定程度的严肃性。正式谈判，对具体落座有着很严格的要求，讲究很多，不能弄错。总体来说，座次以右为尊，谈判者身份、地位高的坐右边，身份低者坐左边。

谈判通常可分为两种基本情况，一种是双边谈判，另一种是多边谈判。座次安排的讲究分别就这两种基本情况阐述。

双边谈判，即谈判分两方。这种谈判形式最为常见。通常的座次安排有两种形式：第一种为横桌式。横桌式座次排列，是谈判桌在屋内横放，谈判客方人员面对着门而坐，主方人员背着门而坐。双方主谈者居中就坐，其他谈判人员依照具体身份，各自先右后左、自高而低分别在己方一侧落座。双方主谈者的右侧之位，如果不需要翻译，则由副手占据。如有翻译，则由翻译占据。



第二种为竖桌式。竖桌式座次排列，谈判桌在屋内竖放。排位以进门时的方向为准，客方人员占据右侧的位置，主方人员占据左侧位置。



多边谈判，即谈判方为三方或三方以上。多边谈判的座次排列也可分为两种形式，一种是自由式，一种是主席式。自由式落座很好理解，就是谈判时各方自由落座，不用按照什么次序就坐。主席式落座，就是在面向谈判室的正门设置一个主席位，各方代表发言时，可在主席位落座。除主席位外，其他座位背对正门、面向主席位。各方代表发言后，遂从主席位回到自己原先的

位置就坐。

谈判桌有长方形、圆形和方形之分。通常情况下，比较大型、重要的谈判，谈判桌多选准长方形的，双方代表各在一面落座。如果谈判规模较小，或双方人员很熟悉，可以选择圆形谈判桌，双方团团落座，给人一个双方关系融洽、共同合作的印象，同时还方便彼此交谈。

谈判座次的安排还涉及签字仪式时的位次排列。通常大型谈判协议达成都要有一个签字仪式，这是对谈判成果的一种公开化、固定化，也体现了谈判各方对此次谈判成果的重视和承诺。通常情况下，签字仪式的座次排列有三种形式：并列式、相对式、主席式。

并列式座次排列是签字仪式最常见的形式，具体形式是签字桌在室内面对着门横放，谈判双方出席签字仪式的人员在签字桌后并排就坐。签字人员居中，面向门，主方在左面，客方在右面。

相对式座次排列与并列式座次排列有很大的相似度，不同的是，相对式座次排列将双方出席签字仪式除签字人员外的人员移到签字人员的对面就坐。

主席式座次排列是多边谈判签字仪式的主要形式，具体形式是：面对正门设一个签字席，不固定就坐者。仪式开始后，各方出席签字仪式的人员背对正门、面向签字席就坐。签字时，各方签字人员以事先说好的先后顺序，依次走上签字席就坐签字，签好后，退回原位就坐。



谈判布局，要“设置”出高度

谈判有道

谈判布局很重要，它“设置”得是好是坏，是高是低，直接影响后续的谈判节奏和进度。

很多人对谈判的研究，多着眼于谈判交易过程上，可是无论你在谈判桌上做得多么正确，只要你的谈判布局不对路，就必然要影响到你的谈判结果。

这里说的谈判布局指的是对谈判过程的策略规划。谈判布局很重要，它“设置”得是好是坏，是高是低，直接影响后续的谈判节奏和进度，所以要了解谈判布局的结构。

可从下列六个方面进行谈判布局：

（1）确定谈判议题

确定谈判议题就是将某次谈判的目的、范围、策略方向确定出来。所以，确定议题的好处是避免正式谈判时没有中心，东拉西扯，同时可以限制双方谈判人员情绪化谈判，扰乱正常谈判的节奏和进程，利于促进谈判成果的发展。谈判议题不是凭空拟定或单方面的意愿，它必须是与各方利益需要相关，为各方所共同