

THE PRACTICAL
PSYCHOLOGICAL
NEGOTIATION CLASS

超实用 心理谈判课

畅销4版

李娟娟——著



最诚实的腿脚 子虚乌有的竞争
掩饰真实意图 解读面部表情密码
赢得信任 打破僵局 占得先机 征服对手

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

超实用心理谈判课/ 李娟娟著. —4版.—北京: 中国法制出版社,
2020.4

ISBN 978-7-5216-0823-6

I. ①超… II. ①李… 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 (2020) 第021015号

策划编辑: 李佳 (amberlee2014@126.com)

责任编辑: 李佳 黄一迪

封面设计: 杨泽江

超实用心理谈判课

CHAO SHIYONG XINLI TANPANKE

著者 / 李娟娟

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市国英印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2020 年 4 月第 4 版

印张 / 14 字数 / 180 千

2020 年 4 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5216-0823-6

定价: 45.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 010-66038703

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

下一个谈判高手就是你

在生活中，存在着—群以化解危机、拯救生命为己任的人——谈判专家。在生死关头，他们面对罪犯和生命危在旦夕的人质，因为种种原因走上绝路的自杀者，随时都可能引爆炸弹、伤害无辜的暴徒，跳起刀尖上的舞蹈，运用危机谈判术力挽狂澜。

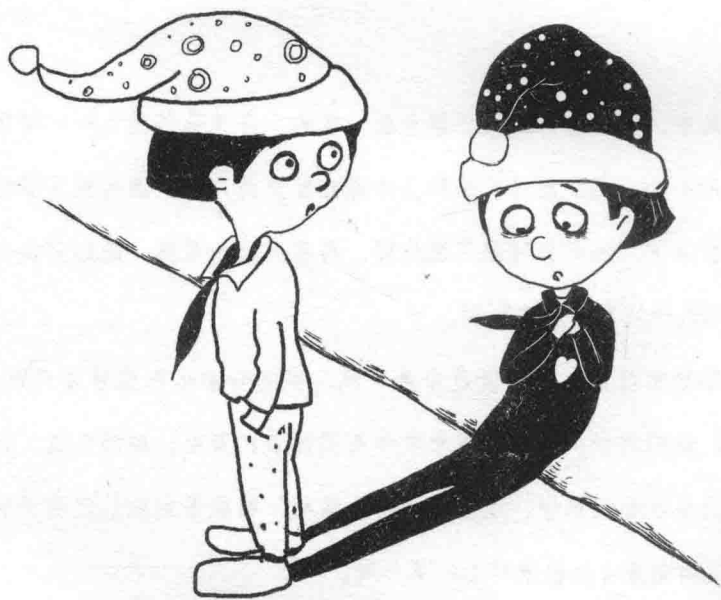
不管形势如何危急，即便是命悬—线，谈判专家依旧能够临危不乱、从容应变，他们凭借良好的心理素质和高明的谈判策略，解除危机，化险为夷。不论是在影视剧中，还是在现实生活中，都能看到他们沉稳干练的身影，他们时刻战斗在险象环生的第一线。

谈判专家在实践中积累了丰富的谈判经验，对于日常生活和市场竞争中形形色色的谈判活动颇有借鉴意义。学会谈判专家付出巨大代价练就的这手绝活，你就能够在谈判中如鱼得水、占尽先机。

本书为你全面解读谈判秘籍。在书中，谈判专家会告诉你如何赢得谈判对手的好感和信任；在谈判桌上，如何说、如何问、如何答，怎样拒绝对方的要求；在谈判过程中，如何发动心理战，瓦解对手的心理防线；如何

解读身体语言，洞察对方的真实想法；如何运用谈判中的潜规则，掌握主动权；如何出其不意，打破谈判僵局。

读完这本书，融会贯通，勤加修炼，你一定会成为谈判高手！



第一章 | 知己知彼——做好谈判准备

知己：成为最佳谈判人选 / 002

知彼：摸清对手的底细 / 008

万无一失，从容应变 / 018

掌控谈判环境 / 023

第二章 | 我是你的朋友——如何建立信任

如何说开场白 / 032

适当装傻，消除戒备 / 043

有意识地睁大眼睛 / 048

第三章 | 一言九鼎——掌握谈判中的沟通技巧

这么说才有效 / 054

倾听更管用 / 063

提问讲技巧 / 070

答复有绝招 / 074

说服重策略 / 080

学会拒绝 / 089

第四章 | 麻痹你的对手——突破心理防线

谈判离不开请客吃饭 / 097

谈判也要看天时 / 106

谈判也分早中晚 / 114

创造舒适的谈判环境 / 121

营造良好的谈判氛围 / 125

第五章 | 最诚实的语言——破解肢体语言

注意观察对方的双手 / 133

解读面部表情密码 / 141

最诚实的腿脚 / 152

第六章 | 赢得谈判——把握谈判潜规则

学会“二选一”的提问方式 / 160

短袖衬衫与谈判气场 / 162

掩饰真实意图 / 163

软硬兼施 / 166

找到对方的软肋 / 169

以弱胜强 / 171

第七章 | 另辟蹊径——打破谈判僵局

下最后通牒 / 179

做出让步 / 182

出人意料 / 186

管理对方的情绪 / 190

子虚乌有的竞争 / 193

附录 | 谈判能力测试

第一章

知己知彼 ——做好谈判准备

知己知彼，百战不殆。谈判是一场没有硝烟的战争，只有做好充分的准备，才能最大限度地提高胜算。你是最佳谈判人选吗？对手的底牌你摸清楚了吗？战场——谈判场所在你的掌控之中吗？

知己：成为最佳谈判人选

在一次谈判中，参加谈判的人选是这次谈判成败的关键所在，甚至可以这样说，优秀的谈判人员就是成功的一半。谈判的人选会直接参与到本次谈判之中，他们的素质和谈判水平会直接影响本次谈判的结果，而且谈判的人选在某种程度上代表了一定的组织或集团的形象。因此，在谈判之前一定要选择综合能力和素质较高的人员参加谈判。

真诚是最有力的武器

弗莱明是苏格兰一个穷苦的农民。有一天，一个偶然的的机会，他救了一个掉到深水沟里的孩子。当时的弗莱明并没有想到会因此而改变他以及他儿子的命运。

第二天，弗莱明破旧的家门口迎来了一辆豪华的马车，从马车上走下来一位气质高雅的绅士。见到弗莱明之后，绅士说：“我是昨天被您救起的那个孩子的父亲，我今天是特地向您表示感谢的，这些钱是为了表达我对您的谢意。”弗莱明并没有接这些钱，他对这位绅士说：“我不能因为救起您的孩子就接受您的报酬。”老绅士被弗莱明表现出的诚意深深打动。

正在两人说话之际，弗莱明的儿子恰好从外面回来了。绅士问道：“他

是你的儿子吗？”农民自豪地回答：“是的。”绅士觉得自己可以从另外的途径报答这位农民对自己儿子的救命之恩，就说：“我们订立一个协议，我带走你的儿子，并让他接受最好的教育，如果这个孩子能像你一样真诚，那他将来一定会成为让你自豪的人。”弗莱明见绅士这样真诚，也就答应订下了这份协议。

数年后，农民的儿子从圣玛利亚医学院毕业，后来发明了抗菌药物盘尼西林，一举成为天下闻名的弗莱明·亚历山大爵士。

有一年，那位绅士的儿子，也就是被弗莱明从深水沟里救起来的那个孩子，感染上了肺炎，几乎丧命。这次又是谁把他从死神的手里拉回来的呢？是盘尼西林。也就是弗莱明的儿子所发明的药物。而那位气质高雅的绅士是谁呢？他就是“二战”前的英国上议院议员老丘吉尔先生。而这位绅士的儿子就是“二战”期间著名的英国首相丘吉尔。

本杰明·富兰克林说过，一个人种下什么，就会收获什么。我们如果真诚待人，那么别人也会真诚地对待我们。弗莱明就是因为真诚，才让自己的儿子有了成才的机会。而老丘吉尔也是因为真诚，才挽救了自己儿子的性命，并使之成为 20 世纪影响人类历史进程的政治家。

莎士比亚说：“真诚比巧妙的言辞更能打动我的心。”能让对方感觉到真诚的谈判人员，基本上就已经使谈判成功了一大半。因为对方感觉到你的真诚后，会在无形中拉近与你的心理距离，而且还会让对方视你为可靠的人，并对你产生信任感。所以，在选择谈判人员的时候，一定要以真诚为首要前提。

在通常情况下，特别是初次与人谈判的时候，我们一般会采取微笑的方式表达我们的真诚和友善。事实证明，初次见面时的真诚微笑的确是谈判的良好开端。

萨丽是一个热情开朗的女孩，她从小就很喜欢看福尔摩斯探案类的故事。在大学毕业之后，她便参加了美国联邦调查局（FBI）的招聘，并最终成为一名合格的FBI谈判专家。

在萨丽成为FBI不到两年的时间里，她就以出色的表现和高度的工作热情得到了多次的嘉奖。刚刚成为FBI成员的梅兰妮，由于在与人打交道方面总是不得要领，所以她特意找到谈判专家萨丽，希望可以从小萨丽那里学到一些小窍门。于是，热情的萨丽邀请梅兰妮下午和她一起去一个被约谈者那里，了解一些案件的具体情况。萨丽希望梅兰妮能够从中学到一些有用的谈判技巧。

那天下午，萨丽按照预期完成了谈判任务，甚至还了解到一些在调查中不曾掌握的情况。在回来的路上，萨丽问梅兰妮：“你从这次的谈判中，找到我们之间最大的不同在哪里了吗？”

聪明的梅兰妮当然知道：“我觉得，在谈判的时候，你的笑容非常具有感染力。当我看到你的笑容的时候，我感觉到你是一个非常真诚和可靠的人，在无形之中，我就对你产生了一种信任感。但是，我在与别人进行谈判的时候很少笑，因为我觉得谈判是一件非常严肃的事情，如果我在谈判的时候笑了的话，那么整个谈判的过程看上去就会很随便。”

萨丽笑了笑，说：“一种和谐、融洽的谈判氛围会让谈判双方产生一种信任的感觉，能够搭建起心与心沟通的桥梁。如果没有这种融洽的谈判关系，对方是不可能向我吐露实情的。”

“我们在谈判的过程中，与对方关系的建立，通常情况下是在谈判前几分钟的时候开始的。在谈判开始的时候，我们首先会对对方进行观察，由此来对对方的举止和心理状态做一个大致的评估，从而也就会在无意识中判断这个人是否值得我们信任。”

梅兰妮马上回应道：“哦，原来是这样。我明白了。在谈判中展露笑容，可以使对方紧绷的神经得到放松，当然也就会调节一下紧张的谈判气氛。可是，要怎样才能做到笑容像你一样具有感染力呢？我觉得你的笑容不仅不会让人觉得轻浮，反而给人一种成熟和严谨的感觉。”

萨丽微笑着说：“微笑不仅是一个人心情愉快的表现，同时也是一种自信的体现。我们在谈判的过程中展露出微笑，目的其实就是表达我们对谈判对方的一种欢迎和认同。而且，我们微笑的好心情还可以感染我们的谈判对象，这对我们下面的谈判是非常有益的。但是需要注意的是，在我们第一次与人谈判的时候，不要马上就微笑，要先停顿大约一秒钟的时间，看着对方的脸，然后展露出微笑的表情。之所以停顿，是因为这样做是在暗示对方‘我的微笑是为你展露的’。其实，只要你用心留意一下就会发现，像英国前首相撒切尔夫人和我们国家的很多女政要都是这么做的。”

萨丽继续说道：“但是你的微笑一定要表达出你的真诚来。微笑可以说是我们最常见的一种面部表情，当然也是最容易暴露我们真实感受的表情，尤其是在谈判的过程中。”

梅兰妮不解地问道：“那什么样的微笑才会给人一种真诚的感觉呢？”

萨丽继续说道：“大约在19世纪60年代的时候，有一位医生曾经通过电流刺激面部肌肉，发现了显露真诚微笑的因素。例如，在微笑的时候，脸颊高耸，眼睛下方出现眼袋，眼睛附近的肌肉将眼睛拉成扇形并形成褶皱，也就是我们平常所说的鱼尾纹，更夸张的笑容还会使鼻子也皱在一起。所以，在微笑时，是否会出现鱼尾纹，也就被很多人视为微笑是否发自内心的判断标准之一。”

梅兰妮不服气地说道：“这样的判断标准有时也过于偏激了一些吧。有许多人在真诚地微笑时并不会出现鱼尾纹啊，而且我觉得鱼尾纹也是一

个人天生的啊！”

萨丽说道：“的确如此。所以，当你在注意观察一个人的微笑是否具有真诚的感情时，可以多注意一下那个人的眼睛，因为虚假的微笑是不可能牵动人的眼睛的。不仅如此，虚假的微笑维持的时间也很短，一般情况下很快就会消失不见。”

梅兰妮：“原来是这样，我以前还真是没怎么留意过。”

萨丽说：“我刚才和你说的微笑技巧和判断真假笑容的方法，不只适用于我们自己，同样也适用于我们所需要进行谈判的对象。我们可以通过对方的微笑是否真诚来判断他是否喜欢与我们交谈。”

具有真诚意味的微笑，是让谈判对方对我们打开心门的有效途径。只要我们对方展露出真诚的微笑，感受到我们真诚的对方也就有可能对我们吐露真言。

灵活应变能力

在进行谈判之前，人们一般情况下都会在自己的头脑中预想自己与谈判对方进行谈判的情境，在心中预演谈判策略。一般来说，谈判之前所做的谈判规划和训练越多，谈判成功的概率也就越大。没有什么可以保证你的谈判一定会成功，但是缺乏适当的规划必定会导致谈判的失败。

但不管你在谈判之前做了多少准备工作，有些情况还是会出乎你的意料。甚至，有时会出现与你所预想的完全相反的情况，这就需要谈判者具有灵活的应变能力。

在谈判进行的过程中，谈判双方有着各自的利益，而且每一方的要求都显得十分有道理。随着双方力量的变化和谈判的进展，谈判过程可能会出现较大

的转变。如果这时谈判人员墨守成规，没有灵活应变的能力，那么这场谈判就会陷入僵局。要么耽误最佳的谈判时机，要么导致谈判的失败。

渊博的知识是随机应变的前提。谈判人员不仅要有良好的专业知识，熟悉谈判过程中所涉及各个方面，对商务知识和相关的法律要有深刻的了解，而且还需要掌握多方面的、丰富的学识。有时商务谈判并不仅仅局限于商务、技术、法律方面的内容，还可能涉及其他方面的知识，这就需要谈判人员具备多方面的知识来应对可能出现的意外情况，以免在谈判过程中乱了阵脚。

心理承受能力

谈判的过程其实就是一个语言交锋的过程。按理说，每个谈判人员都清楚，在谈判的过程中所有激烈的语言都是对事不对人的。但是，在这种语言的交锋中，由于对手的急躁或者有意为难等一系列原因，常常会把谈判的对事不对人，发展成为对人不对事。因此，谈判就变得很难继续下去。所以，如果谈判人员具有良好的心理承受能力，就可以在很大程度上避免这种情况的发生。

通常来说，谈判人员的这种心理承受能力主要体现在忍耐力上。在谈判过程中，如果出现了困境或者令人焦虑的情况，比如，当谈判对手已经愤怒得面红耳赤的时候，如果你也表现出了异常激动的情绪，那么这次的谈判极易就此破裂和失败。如果谈判人员具有较好的忍耐力，就会先忍耐一下，让对方的不满情绪得到释放，这样谈判的效果就会好很多。当然，在谈判中适当的忍耐并不是一味迁就，在适当的时候有必要进行有理、有利、有节的反击。

知彼：摸清对手的底细

在进行谈判之前，谈判者需要做好充分的调查研究工作。掌握各方面的信息，收集与对方有关的情报资料。尽量做到在谈判进行之前就对对方了如指掌，这样不仅会提高谈判者的谈判信心，同时还能够更好地促进谈判者在谈判中做出正确的决策。

甚至可以说，谁掌握了充分的资料和信息，谁就掌握了谈判的先机与主动权。所以，做好谈判前的调查研究工作就等于赢在了谈判的起跑线上。

了解对方的需要

一名叫做查理的男子，由于不满前女友与自己分手，在激动之下绑架了自己的前女友和他们的小儿子。查理和自己的女友在两年以前由于性格不合分手了。对于查理的前女友来说，这是一件好事，因为自己可以开始新的生活。但是，查理却从此变得更加暴躁，在查理看来，自己的前女友和儿子都是属于自己的。查理想让他们重新回到自己的身旁，但是查理的前女友极力反对。终于有一次，情绪失控的查理绑架了自己的儿子和前女友。

查理的愿望本来是希望自己带着女友和儿子到另外一个地方重新开始。可是，由于查理的车在马路上出现了故障，就此耽误了原来的行程。

在这段时间内，查理的女友偷偷报了警。查理得知女友报警后，非常愤怒。于是，查理把自己的家人带到附近的一片森林中，简单地搭了一个帐篷。然后，他长途跋涉到商店，购买了一些食品和饮料，以及其他生活必备品。与此同时，接到报警电话的警察们正在全力展开营救计划。

在搜寻到查理他们的具体位置之后，警察把查理和他的人质团团围住了。警察希望查理能够自己放下武器投降，并且不要伤害他的女友和孩子。但是，查理似乎很激动，他威胁警方，如果警方再敢靠近一步，他就把女友打死。考虑到人质的安全，警方并不敢贸然行动。双方就这样陷入了僵局。

后来，警方派出专业的人质事件谈判专家与查理进行谈判，希望通过谈判可以让查理主动放弃挟持人质，并把人质完好无损地解救出来。但是，查理似乎并不配合谈判人员的工作，而且查理的情绪显得越来越不可控制。

查理威胁警方说：“赶紧给我准备一辆没有任何问题的汽车，并在车上放上充足的食物和水，不然我就和我的家人同归于尽。”面对这样的威胁，警方显得很无力，除了同意已经别无他法。但是，查理的威胁却提醒了谈判专家。

之前无论谈判专家如何与查理沟通，努力取得他的信任，查理都毫不理会，反而情绪变得越来越烦躁。原来是因为查理已经很长时间没有进食和饮水，这让查理变得躁动不安。于是，谈判专家决定让查理吃饱喝足之后再行谈判。谈判专家和警方商量，要给查理营造一个较为平和的进餐环境。

果然，查理在填饱肚子之后，变得理智多了，情绪也渐渐稳定下来。在与谈判人员进行谈话的过程中，语气渐渐有了商量的意味，不再像之前那样决绝。这让谈判专家心中充满了希望，似乎看到了成功说服查理主动放弃挟持人质的曙光。不管怎样，这样的情形对于这场谈判来说都是一个

良好的开端。

在与查理进行谈判的过程中，我们能够看到，在谈判中了解谈判对象的需求和心理感受是非常重要的。而在一般的谈判过程中，想要了解对方的需求，仅仅通过谈判现场去观察对方，得到的信息是很有限的，这就需要谈判人员在谈判之前一定要把对方的详细资料调查清楚。这样你才能够通过这些资料，初步推断出谈判对手的需求和心理感受。而掌握的这些资料都是你在谈判过程中用得到的，必要的时候还是打破僵局的突破口。

所谓需要，就是指人们缺乏某种东西而产生的一种“想要得到”的心理状态，通常情况下会以对某种客体的欲望、意愿、兴趣等形式表现出来。

隐藏在深处的动机

现代心理学诞生的一个重大意义就在于告诉我们这样一个道理：人们对于某种事物的动机往往是十分复杂的，而且做同样一件事情的动机实际上不止一种。

科尔是一位著名的商业谈判专家，有一次他代表一家大公司去购买一座煤矿。科尔通过搜集来的资料，了解到这位矿主十分想把这座煤矿转卖出去，而且通过对这座煤矿的市场调查，也逐渐了解了这座煤矿的市场价格，决定从1500万美元开始逐渐加价。科尔对这次谈判的成功充满了希望。

但是，谈判的结果却并不如人所愿。因为矿主的态度很强硬，开口就是2600万美元，基本上没有还价的余地。在经历多次的谈判之后，矿主的态度还是很强硬，2600万美元，不还价。这让科尔非常为难，因为公司是不会同意以这样高昂的价格来收购这座煤矿的。在为难之余，科尔也很