

美国伊利诺伊大学 MBA  
中国石油、民生银行特邀  
培训专家

郑立德 著

掌控优势谈判  
占据博弈主导权

# 谈判的力与量

THE POWER  
OF  
NEGOTIATION

解密谈判精要  
定制谈判风格  
洞悉  
谈判博弈

20  
年商战经验  
50000+  
个案心得

中国友谊出版公司

以小博大 以少换多 出奇制胜 绝对成交

## 图书在版编目 (C I P) 数据

谈判的力量 / 郑立德著. — 北京 : 中国友谊出版公司, 2021.1

ISBN 978-7-5057-5072-2

I. ①谈… II. ①郑… III. ①谈判学—通俗读物  
IV. ①C912.35-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第230006号

中文简体字版 © 2020年, 由北京斯坦威图书有限责任公司出版。  
本书由布克文化正式授权, 同意经由Ca-Link International LLC代理,  
授权北京斯坦威图书有限责任公司出版中文简体字版本。非经书面同意,  
不得以任何形式任意重制、转载。

书名	谈判的力量
著者	郑立德
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	新华书店
印刷	天津中印联印务有限公司
规格	880×1230毫米 32开 8印张 151千字
版次	2021年1月第1版
印次	2021年1月第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5057-5072-2
定价	48.00元
地址	北京市朝阳区西坝河南里17号楼
邮编	100028
电话	(010) 64678009

## 内容简介

---

谈判是职场上一种重要的软实力！

从应征面试，到薪资谈判；

从上下级沟通，到甲乙双方博弈；

从争取客户订单，到解决理赔争议；

没有任何一种商业行为能够离开谈判！可以说，  
不会谈判只能任人宰割，会谈判才能争取主动权！

《谈判的力量》能够帮我们完成从谈判小白到谈判高手的完美蜕变！

它先从“5个what和1个how”入手，告诉你如何搭建谈判的基本框架；

再从性格解析入手，帮我们找到适合自己的谈判风格；

最后再详解影响谈判局势的人、事、时、地、物，帮我们把握瞬息万变的谈判局势。

把握了以上三个要点，我们就能在职场和社交的博弈中无往不利！

---

责任编辑：马 燕

策划编辑：李佳妮 张其欣

封面设计：WONDERLAND Book design  
电话：00-344581834

此为试读，需要完整PDF请访问：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 作者简介

---

### 郑立德

美国伊利诺伊大学MBA，曾为中国民生银行、中国石油等大型企业开展培训。拥有20年商战经验，3000+专题讲座和50000+个案积累。此外，他还是DISC性格分析师和NLP资深教练。

---



免费获取限量电子书

团购电话：010-82561773

团购邮箱：standwayvip@163.com

投稿邮箱：standway@vip.sina.com

本书在全国各大新华书店、书城、  
网络书店、淘宝商城均有销售

斯坦威官网：[www.standway.com](http://www.standway.com)

豆瓣小站：<http://site.douban.com/140978>

## 推荐序一

# 双赢是不会从天上掉下来的

东吴大学政治系教授、和风谈判学院创办人 / 刘必荣

我很高兴为立德这本书写序，因为它真的很好看，也很容易上手。很多人以为谈判是一门很艰深、很“难啃”的学问，然而读了这本书你就会发现，谈判其实很容易。只要观念与技巧对了，每个人都有可能成为谈判高手！

立德初上我的谈判课大概是在十几年前吧！当时他在企业担任讲师，对谈判极有兴趣。上了很多节我的谈判课，也上了我的讲师班，并跟着我一起去大陆上课。

后来他离开企业，自己成立管理公司，也开始讲授谈判，培养出属于自己的粉丝群。看着他这样成长我很开心，因为我一直把推广谈判的艺术当成一个社会启蒙运动，越多人加入，这门艺术与智慧就会受到重视，社会就越有可能双赢。

当初我因为王羲之《兰亭集序》的“惠风和畅”四字，把我的谈判学院取名为“和风谈判学院”，其实我还有另一个口号，那就是：“加入和风，一路春风！”现在在看这本书的朋友，有兴趣的话可以加入我们的行列，一起研究谈判，推广谈判观念。

为什么要推广？因为我们希望能够创造双赢的结果。这个社会冲突太多，很多人其实不是不愿意好好解决冲突，而是他们不知道该怎么做。双赢是有方法的，但需要学习。谈判，就是创造双赢的最佳途径。

可是双赢不会从天上掉下来，你必须谈，要争取你的权益。立德在书中写得很好——“本来想：忍一时气，风平浪静；结果是：忍一时气，变本加厉！”“原以为：退一步想，海阔天空；最后是：退一步想，啥都没有！”

我们过去总认为“吃亏就是占便宜”，其实不一定。我们以为忍让是一种修养，谦虚是一种美德，其实我们只是没有认真面对过眼前的冲突。没有面对过冲突，当然也就不会思考如何解决冲突。没有面对只会逃避，最后被欺负了，只会自怨自艾，然后自己安慰一下自己：“不是不报，时候未到。”

可是这样有用吗？立德在书中举了很多实例，告诉你其实很多事你是可以争的。要敢争，要会争，才有可能争取到我们应得的利益。可是争，不是要你咄咄逼人，还是要留一条路给

人家走，这才是谈判者所讲究的真修养——“赢者不全赢，输者不全输”。

我们学政治的，常说政治是“让事情成为可能的艺术 (the art of possible)”。为什么这些看似艰难的事会成为可能？就是妥协。妥协不是让步，是交换，是留一点给对方。

美国前总统里根被称为“伟大的沟通家 (the great communicator)”，他的幕僚就说，里根之所以能成为伟大的沟通家，在于他从来不要 100 分。

试想，如果他什么都求全胜，都要 100 分，那对方就只能 0 分，对方会不反弹吗？一旦来个鱼死网破，你什么都得不到。所以他只要 80 分，这样对方还有 20 分，反弹的力度就会少一点，成功的机会就会多一点。所以里根主张“少即是多 (less is more)”。少要一点，成就多点，这让他成了伟大的沟通家。

我觉得这很值得我们三思，大家嘴上都讲沟通，骨子里都想全赢，这怎么可能成功呢？

立德的书里面，也在阐述这个概念。他用实例告诉读者，双赢到底是怎么样“炼”出来的。立德很会说故事，也很会从电影里面找题材。很多时候我都请他帮我在电影里面找谈判故事，今天他把这些故事都写出来了，我也赶紧先睹为快。

这是为什么我说这本书很好看的原因。另外，书里面的案例

涵盖面也非常广，包括应聘面试、申请加薪、裁员跳槽、客诉处理、保险理赔，从职场、商场到家庭，真正验证了“谈判无所不在”这句话。所以这本书绝对不是在纸上谈兵，它是人人可以阅读的“谈判实战手册”。

所以如果你对谈判有兴趣，想学谈判又怕谈判谋略太艰深，难以理解，立德这本书绝对是开启谈判大门的一本书。我很高兴也很荣幸能为这本书写序，也欢迎大家进入研究谈判的殿堂。有了谈判这种超能力之后，你也能一路春风！

## 推荐序二

# 让你成为真正的“谈判专家”

世邦魏理仕 (CBRE) 台湾董事总经理 / 朱幸儿

我和 Leader (立德) 是在 2014 年 7 月 4 日认识的, 一转眼已过了 5 年, 当时是因为公司举办员工教育训练, 同事推荐了在沟通、销售及谈判等领域具备丰富实务与专业教学经验的 Leader 来担任讲师。

该次训练讲座获得了全体学员极为热烈的反响, 而我本人也受益良多; 此后, 我也开始了和立德之间亦师亦友的关系。这些年来, 我们常有机会就工作上有关沟通谈判、领导力、服务销售及团队激励等议题交换意见及心得, 因而让彼此都能相互学习成长。

欣闻立德即将出书, 他将多年的所知所学与人生的经历体验, 透过丰富多元的实际案例和真实故事, 以简洁、清晰、易

懂的文字，化为实用可行的谈判技巧，让未能亲临课堂受教的读者，能够从阅读本书当中有所收获。立德撰写此书，是希望读者能达到“懂得谈判”“知彼知己”“有效说服”及“创造双赢”的四大目标，进而在面临各种大大小小不同议题的沟通谈判时，能够运用书中的智慧，让谈判的结果可以“未必最好，但会更好；不求全拿，但得更多”。

笔者 20 多年来，一直都在从事业务性质的工作并担任管理职位，其间所参与、经历的大大小的谈判，可说不计其数，其中有的成功，有的失败。我深知谈判能力不是与生俱来的，每个人的口才和谈判能力，是可以透过学习训练和不断阅读而自我提升的。此外，实务经验的累积也非常重要。

“古今多少事，尽付谈判中。”在每日的生活和工作中，我们也能处处看到谈判的重要性。例如亲子关系、两性婚姻、购物消费、环保议题、劳资纠纷、国防外交、个人权益、营销买卖、警匪谈判、企业并购、公司管理、国际局势，无一不需要靠谈判来化解分歧、解决纷争、达成共识。因此我们每个人都应训练自己解决问题及沟通谈判的技巧和能力，只有你的谈判力不断精进，才能在每一次的谈判当中增加自信、解决问题、化险为夷并得到更多。

市面上以“谈判”作为主题的书籍极多，我也曾经购买、阅读过其中数本，但发现许多谈判书籍的内容大多阐述

教条式的专业理论，并多半引用过时的案例，有时读来不免沉闷无趣，无法引起共鸣且不易吸收。而阅读本书，发现它与其他“谈判”书籍相较之下，至少具备下列数个不同特点：

1. 内容生动有趣、易懂实用；
2. 提纲挈领、容易阅读，帮助谈判力加速升级；
3. 文笔流畅、案例多元翔实且生活化，可即学即用；
4. 看电影学谈判、寓学于乐；
5. 理论与实务结合运用，不流于空谈理论；
6. 精辟剖析谈判五大元素，将 20 个谈判关键点无缝接轨于现实生活中；
7. 除教授谈判技巧外，更传达正确谈判心态和价值观；
8. 帮读者精进技能、解决问题、打开僵局、得到更多。

以上足见此书无论对于有志学习谈判，还是希望再精进提升自身谈判能力的读者，都是一本值得阅读的好书。

相信看过电影《复仇者联盟》系列或是《神奇四侠》的读者，应该都会羡慕剧中主角们拥有飞天遁地、发电喷火、隐形等各种特异功能。很遗憾的是我们几乎所有人都无法具备这样的超能力，但是有关“谈判力”的养成，诚心推荐大家阅读 Leader

的这本新书！在生活和工作中实际运用书中所教导的各种心法和观念，相信大家都可以开始拥有谈判力的“超能力”，进而成为真正的“谈判专家”。

## 推荐序三

# 谈判力是终身学习的累积

爱尔达电视创办人暨董事长 / 陈怡君

我与郑立德顾问结缘于台大教授江炯聪的“赛局理论”课程。我对郑顾问的第一印象是文质彬彬、谦恭有礼，但没想到在课堂上分组模拟谈判时，这位斯文的郑顾问摇身一变，成为一位辩才无碍、条理分明的谈判专家，把赛局理论的第一步——“威、逼、利、诱”充分运用，主导了谈判全局。郑立德顾问自身拥有丰富的业界导师经验，也亲身参与多个谈判个案，谈判功力不言而喻。

本书是郑立德顾问把自身所见所闻的谈判案例编辑而成的一本精彩实用的谈判实战手册，内容浅显易懂。本书一开始即以幽默风趣的自序开场，让读者拜读后会心一笑。而当进入正文后，提纲挈领的分类，可让读者一目了然，如：什么是谈判

力？何时需要谈判？为何要学谈判？深入浅出的笔触，使读者兴味盎然，不知不觉地就想继续阅读吸收书中的理念与精华。

其中，谈判案例虽随着章节的不同，环扣着不同主题，但相同的是为了让读者感同身受或贴近生活经验，立德不仅引用广为人知的电影情节，亦将自身所阅所闻的丰富经历，以真实诚恳的态度撰写于书中，与读者分享。让读者可在轻松心情下，一窥多面向的谈判情境，心领神会谈判前的事先准备、谈判中的交手及谈判后的应对诀窍。多读本书几次，熟能生巧，当可掌握先机，灵活运用于自身谈判上。

我认为谈判已是职业经理人必须要学习的一种能力。不论是企业内部的经营管理或是外部的业务洽谈，其本质都是一种谈判。谈判是门艺术也是技术，谈判要靠实力也要靠手段，谈判的结果可能是双赢也可能是双输。

同时，谈判也需要终身学习、累积，要从失败和成功的经验中学到有助于下次制胜的经验，因此它是一门理论结合实务的学问。我在商场上也曾经历过许多谈判事件，特别是节目赛事版权的谈判，例如 2008 年北京奥运新媒体转播权的取得。这是奥运首次开放新媒体的转播权，当时全球首张新媒体授权许可，就是由我的公司（爱尔达科技）拿下的。为取得这张授权许可，我曾与国际奥委会洽谈许久，当时彼此有各自的立场与考虑。最后，我们在创造价值、寻求双赢的情况下顺利取得授权，让台湾地区

的观众可以欣赏到北京奥运的高清转播。

人生无时无刻不谈判！无论是市井小民的市场买卖、为人父母的儿女教养，抑或是政商高层的谈判议案，都十分需要书中所教导的双赢谈判力。为了符合时代的潮流，也为了让自身的生活更美好，本书绝对是您值得一看再看的实用佳作。

## 推荐序四

### 谈判是非常重要的必备技能

欣台保经董事长 / 苏晋川

立德是我以前的同事，跟我共事多年。他是一位专业的培训师，从国泰人寿组训一直到台新银行关系企业的专任讲师，到最后他自行创业，他的专业领域主要是在销售、谈判、沟通还有团队的激励，是一个不可多得的业界专业人才。

谈判是我们这个年代实用的技能，不管是食衣住行，还是就业、商场谈判、国与国之间的交涉、下对上的沟通及上级对下级的要求……，都需要用到谈判技巧。

“谈判”事实上就是沟通跟协调，以期谋取更多利益——未必最好，但可以更好；不求全拿，但可以更多；希望可以越谈越有利。谈判也是要有技巧的，不能太过坚持，到时候两败俱伤。“宁为玉碎，不为瓦全”是彼此最不想看到的结果。所以谈判是

人人都需要的一种能力，尤其是现在从应聘面试到要求加薪，或是解决消费者争端，甚至是客诉处理……这些都需要谈判。

在金融界，不管是银行或是保险公司，碰到的客诉案件都非常多，像是本书里面谈到的保险案例，客户投资保单亏损却不认账，一定要拿回原来所缴保费的全部金额；或是连动债<sup>①</sup>亏损，客户来投诉；或银行农会柜台发生保单的纠纷；等等，这些状况常常会在金融界发生。最后书中提到立德自身的案例——“周末暗夜受伤事件”。事情发生的时候，他跟我讨论应该要怎么样来处理，后来立德也秉持着他谈判的专业、耐心跟耐性，最后圆满地解决了。

所以“谈判”在我们生活中是非常重要的必备技能，这本书的内容简明扼要，透过真实生动的案例，大家可以很有趣地来学习。他清晰的思路与流畅的文笔，让我们可以即学即用。这本书里面还有一些有趣的部分，比如“那些电影教我的谈判技巧”，透过看电影学到的那些案例，我实在是获益良多。

这本书是理论跟实务的结合与运用，内容讲到谈判的五大元素和 20 个制胜的关键点，它们统统可以无缝接轨到现实当

---

① 又称连动式债券、结构式债券。连动债的投资方式，一般是将大部分的投资资金配置于低风险、低回报的债券中；而剩余的小部分资金，则配置于高风险、高回报的衍生性金融商品中。该类金融产品的发行商多半会鼓吹其“保本高息”的特点，有时会误导客户以为其“稳赚不赔”。