

寒斌◎编著

与

# 高效 谈判口才 技巧



好口才 是谈判桌上的制胜秘诀  
好技巧 让您在谈判时事半功倍




中国纺织出版社有限公司

国家一级出版社  
全国百佳图书出版单位

# 高效谈判口才与技巧

寒斌 编著

 中国纺织出版社有限公司

## 内 容 提 要

谈判是双方就彼此的需求达成一致协议的过程。在这个过程中，心理学发挥着十分重要的作用，它可以帮助我们更有效地了解对方，并最终牢牢掌握主导权。

在日常谈判中，从开局、交锋到终局，方方面面都贯穿了心理学的策略与技巧。本书主要阐述了心理学在日常谈判中的运用，从而助你修炼成为真正的谈判高手。

### 图书在版编目（CIP）数据

高效谈判口才与技巧 / 寒斌编著. --北京：中国  
纺织出版社有限公司，2021.5  
ISBN 978-7-5180-8369-5

I. ①高… II. ①寒… III. ①谈判学—社会心理学  
IV. ①C912.35

中国版本图书馆CIP数据核字（2021）第025481号

---

责任编辑：江 飞 责任校对：高 涵 责任印制：储志伟

---

中国纺织出版社有限公司出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2021年5月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：12

字数：198千字 定价：39.80元

---

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



## 前言

生活中，谈判无处不在，不论我们是否愿意，都是谈判者。小到去菜市场买菜，与小贩谈价格；大到参加商务谈判，洽谈一笔大买卖；平常到与家人谈论晚餐吃什么；严肃到与领导谈论升职加薪的事情。总而言之，有人交流的地方，就有谈判。

谈判，有广义与狭义之分。广义的谈判是指除正式场合下的谈判外，一切协商、交涉、商量、磋商等。而狭义的谈判仅仅是指正式场合下的谈判。简单地说，谈判就是双方就共同关心的话题互相磋商，交换意见，寻求解决的途径和达成协议的过程。由于个体差异，每个人的意见和观点都是不同的，谈判就是以双方共赢为目标而进行的言语交流。最成功的谈判结果就是双赢，而且是不战而屈人之兵，而这妙计就在于心理学。

谈判，其本质就是一场心理博弈。在日常谈判中，如果我们能巧妙地运用心理学知识，则有助于谈判的成功。毕竟，如果一个谈判者富有心理学知识和谈判经验，他就能通过对方在谈判中的言行举止洞悉对方的心思或对方即将要采取的行动。谈判的目的就是满足双方的心理需要。既然是满足对方的心理需求，那自然需要从心理学入手。谈判只是一种手段，重要的是谈判桌前的两个人的需求都得到满足。而从谈判开局到结尾，谈判双方必然会有一个心理变化过程，这些看不见的心理活动会通过其言语、行为透露出来，且随着双方的言语交谈，必然会引发相应的心理变化。这些心理反应是不自觉的，有的可能会



故作轻松，以掩饰内心的紧张；有的看起来淡然，以模糊自己的真实意图。深谙心理学的谈判者，不仅自己具备良好的心理状态，而且他们擅长观察对方的心理状态，以知己知彼，最终赢得谈判。

编著者

2020年12月



第1章 准备充足知己知彼，不上无把握的谈判场·····	001
准备充分而有力的谈判资料·····	002
制订一份完整的谈判计划·····	005
将话说到对方的心坎上·····	009
组建一个好的谈判团队·····	009
正确且合理使用谈判礼仪·····	011
用你的优势去战胜对方的弱点·····	014
第2章 步步为营掌控主动，开场就要进行心理较量·····	019
谈判是心理博弈·····	020
正面交锋，在虚与实中磋商·····	021
谈判语言，不在于多而在于巧·····	023
情绪化是谈判的大敌·····	024
善于言辞，把话说得牢靠·····	026
引导对方适当“换位思考”·····	027
第3章 察言观色探知真心，了解虚实方能戳到要害·····	031
识破对手面部表情的秘密·····	032



细心观察，判断对手是否在撒谎·····	034
观其言察其行，判定对手的气质特征·····	037
对手视线隐藏着微妙的心理·····	040
不经意的小动作，暴露对手的内心·····	042
第4章 正确运用肢体语言，为谈判增色·····	047
手势恰如人体的一种语言·····	048
恰当的面部表情可强化口语表达·····	050
眼神传递超过一切语言表达·····	052
谈判中的正确坐姿·····	054
喜怒不形于色，占据心理优势·····	056
第5章 说服需要循序渐进，稳得住才能赢得漂亮·····	059
说服对手，你需要足够的耐心·····	060
归谬理论，让对手理屈词穷·····	062
转移对手视线，巧妙换个角度应战·····	065
有的放矢，利用对手的逆反心理·····	068
将优点和缺点交替陈述·····	070
巧用登门槛效应·····	072
第6章 掌握提问技巧，问对问题才能摸清关键·····	075
好的问题，可以打开对手的心扉·····	076



恰当提问，获得自己想要的信息·····	077
提问必须恰当而有礼貌·····	079
巧用第三人称提问法·····	081
谨言慎语，三思之后再提问·····	083
学会让别人说“是”，而不是让他说“不”·····	086
<b>第7章 谈判场上解尴尬，春风化雨促和解·····</b>	<b>089</b>
运用模糊的词语避开关键问题·····	090
化解尴尬，为自己解围·····	092
巧妙回答，避开对方的言语雷区·····	093
言语失误，想办法及时挽救·····	095
转移话题，及时缓解局面·····	096
谈判最好的结果是双赢·····	098
<b>第8章 消除对方内心疑虑，谈判结果尽快达成·····</b>	<b>101</b>
暗示利益的存在，让对方上钩·····	102
以积极的信息打消对方内心的顾虑·····	103
巧辩不如攻心，让对方认真听取意见·····	106
留心问题，不被对方牵着鼻子走·····	109
切忌绕圈子，把话说到点子上·····	111
采取积极措施，化解对方的不安感·····	114



第9章 运用声音的魅力，在谈判场先“声”夺人·····	117
用曼妙的语音语调来调拨对方的心弦·····	118
声音洪亮平稳，更具说服力·····	120
注意停顿，给对方留下深刻印象·····	122
言语抑扬顿挫，极具音乐感·····	123
提高语音质量，引人入胜·····	125
声音悦耳动听，对方自然喜欢·····	127
第10章 言辞辩论有力度，让谈判更有力量·····	131
言辞有力度，准确反驳对方·····	132
多做事实辩论，增强说服力·····	133
顺着对方的错误言论，推出错误的结果·····	134
从容不迫，保持清晰的思维·····	135
用语言激怒对方，让对方做出决定·····	137
第11章 巧妙布局夺赢面，谈判成功需用心·····	139
投石问路，了解对方的具体情况·····	140
准确判断对方意图，拿出应对的谋略·····	141
面对强硬的客户，引导其选择双赢·····	143
微笑着让对方主动上套·····	146
时间期限，让对方及时采取行动·····	148



第12章 不战而屈人之兵，不得不懂的谈判策略 .....	153
趁隙插足，夺取谈判的主导地位 .....	154
攻破对手的心防，获得别人的信任 .....	155
在对方心理弱势时乘胜追击 .....	158
适当威胁，迫使对方调整期望值 .....	160
找准着力点，四两拨千斤 .....	162
把对方引入自己的思路 .....	164
第13章 谈判最终曲，皆大欢喜地签订谈判协议 .....	167
最后的赢家才是真正的赢家 .....	168
竞争价格谈判，获取有效利益 .....	169
耐心和沉默是谈判最好的方式 .....	171
见好就收，别不留情面 .....	174
把“丑话”说在前面，不落入协议的陷阱 .....	176
重视合同文本的起草 .....	178
参考文献 .....	181

## 第1章

### 准备充足知己知彼，不上无把握的谈判场



古人云：“知己知彼，百战不殆。”人们在谈判之前需要尽量充分了解对方，特别是对方的实力、目标意图，这是必不可少的工作。我们可以收集信息和资料、拟订谈判方案等，做好充分准备，这样才可以胸有成竹地开始一场有把握的谈判。



## 准备充分而有力的谈判资料

谈判是有关方面就共同关心的问题互相磋商，交换意见，寻求解决的途径和达成协议的过程。谈判总是以某种利益的满足为目标，是建立在人们需要的基础之上的，这是人们进行谈判的动机，同时也是谈判产生的原因。简单地说，谈判就是对同一个问题或事情达成一致的协议。不过，商务谈判所需要的语言却与平时所说的语言不一样，谈判是双方的思想交流，除了临场发挥以外，还需要做好充分的准备。正所谓“不打无准备之仗”，若是毫无准备的情况下就贸然进行谈判，那最终只会败下阵来。因此，日常谈判，需要准备充分而有力的资料，这些资料包括对方的详细情况、我方需要达成的协议以及预想谈判的议程等。

凡事预则立，不预则废。商务谈判前应做好充分的准备，尽管无法保证一定能成功达成目的，但可以让自己处于有利的处境，保证谈判顺利进行。许多人进行商务谈判都是匆忙上阵，灰头土脸下阵，赢了不知道缘由，败了不知道原因。之所以会出现这种情况就在于没有进行精心的材料准备，那么，在商务谈判之前我们究竟应该做好哪些准备工作呢？

下面是一则为谈判所准备的材料。

### 一、了解谈判双方交易相关情况

#### 1. 双方情况的分析

我方分析：品牌号称价值几十亿，资金雄厚。如今已占据国内南方的市场，现在的打算是发展北方市场。鉴于北方地区的销售网络建设投资太大，想



找一个当地合作伙伴，共同建设生产与销售的机构。这样可以减少投资，分散风险，还可以缩短进入市场的时间。

对方分析：与该地区饮料行业关系密切，看好我公司在北方的发展前景，更想借我公司的知名品牌快速提高市场占有率，表示愿意与我方进行洽谈合作。

## 2.实际状况的分析

我方分析：我方主要的产品是各类饮料，我方掌握了技术，可以按一定的浓缩比例提供饮料生产必需的核心组分，广泛应用于各类饮料的生产，有效地支持生产商制造优质的饮料产品。我方可提供专家级的服务，包括市场建设、质量管理和工程技术咨询。

对方分析：其环境、气候、资源、政策条件适合我方建厂经营。对方有当地政府的政策支持，在北方市场有较强大的销售网络，拥有较为充足的资金。

## 二、谈判过程设计及预测

### 1.成交目标

建议工厂设计规模至少为年产量1亿瓶纯净水；需对方建厂土地至少30亩；需引进德国圈套纯净水生产线，拟定生产设备投资5000万~8000万元，而且设备由我方采购。

.....

### 2.谈判地点、时间

.....

在进行谈判之前，我们就应该掌握相当多的资料。

首先，应该详细地了解对方的所有情况。俗话说：“知己知彼，百战不殆。”只有对谈判的另一方有了较为充分的了解，在谈判现场才能有效地掌握



主动权。反之，如果对于对方的情况，你一无所知，那你就只能被对方牵着鼻子走。

其次，还需要了解我方需要达到什么样的目的，以及妥协的最低限度。仅仅是了解了对方的情况还远远不够，还需要相当熟悉自己的情况，因为在谈判中你所做的每一个决定都将以自己的情况作为基础，否则你便不知道自己到底需要达到什么样的目标。

最后，还应该预设一个谈判过程，并进行相应的预测，及时地了解谈判过程中可能出现的问题，提早做好准备，避免正式谈判时手忙脚乱。

在准备谈判的过程中，我们还需要注意这样几个问题。

### 1.资料越多越好

谈判一方所掌握的资料越详细越好，有的谈判者甚至会了解到对方谈判代表的喜好，以至于能在实际谈判中影响对方心理。总之，所掌握的信息和资料是永远不嫌多的，不过在掌握了大量资料之后，需要对资料进行提炼，获得其中精髓的部分。

### 2.资料越具体越好

当然，所掌握的资料应该是详细具体的，能够清楚地弄明白到底是什么情况，而不是模糊不清、笼统的，否则你在实际谈判时会吞吞吐吐，或者说不清楚，继而影响到谈判的结果。

### 3.收集和分析情报

在一些招投标项目中，收集与分析情报至关重要。我们应分析招标方对于这次招标是如何定义的，是寻求标的物性价比，还是仅仅要求价格最低，或者是为了照顾关系户；招标方对标的物最在意的是质量、工艺还是价格；等等。很多公司招投标之前，都会把关键人物集中起来，封闭在一个酒店里，严禁与



外界联系，都是为了不泄露己方情报。

#### 4.了解谈判的实质结构

在谈判之前，我们需要对谈判的实质结构加以了解，例如，本次谈判参加者是谁、头衔分别是什么、性格特点是什么；是在自己地盘内谈判，还是在对方的地盘内谈判，或者是在第三方地点谈判。因为谈判的参加者与地点都是谈判中的结构，会直接影响谈判的结果。

## 制订一份完整的谈判计划

谈判计划是谈判过程的初始阶段，在对交易内容进行可行性调查研究的基础上进行的计划，包括确定谈判主题、明确谈判要点、挑选谈判人员、草拟谈判方案以及制订谈判措施等。在谈判之前，我们需要制订一份完整的“商务谈判计划”，这关系到谈判的结果，也直接影响谈判者自身公司的利益及其在公司的前途。

通常情况下，谈判的准备工作就是制订一个简单、具体而又有弹性的谈判计划。因此这个计划应该尽量简洁，以便其他成员可以记住其重要内容。计划必须具体，不能只求简洁而忽略具体，既不要有所保留也不要过分细致。而且，这个计划还需要有弹性，谈判者需要善于领会对方的谈话意图，判断对方的想法与自己的计划的区别所在，从而灵活地对谈判计划进行调整。

具体而言，谈判计划包括以下内容。



### 1. 组建谈判团队

一个优秀的谈判团队除了必须具备相应的专业技术知识外，还必须具备一定的谈判经验，而且能够融洽地处理同事之间的关系以及与谈判对手的关系。为了使谈判高效运作，谈判团队可以由谈判组长、技术专家、商务专家、财务专家、法律专家、后勤保障人员组成。

### 2. 谈判成员分工

按照谈判小组成员的各自特长，进行合理分工，明确责任范围，关键是解决在分工基础上的小组成员的全面合作问题。在确定完谈判小组成员后，可以组织一次全体成员会议，将所了解的对方的全部情况向全体成员详细说明，进行明确分工，强调团体合作。

### 3. 拟订谈判目标

谈判目标必须明确具体，同时，谈判团队的各成员应该清楚认识到这一目标。简单地说，谈判的所有活动都将围绕谈判目标展开，谈判结束后势必达成这个谈判目标。

### 4. 确定谈判的地点

通常情况下，假如谈判需要进行两场以上，那己方与对方都将准备一个谈判地点。为了避免在对方公司谈判时的被动局面，谈判主场可以安排在接待对方代表的酒店。那么下一轮在对方所在地谈判时也可以要求在酒店会议室进行，这样是公平合理的。安排在对方所住的酒店可以让对方代表消除由于第一次到不熟悉的地点而产生的陌生和紧张的感觉，有利于创造出良好的谈判开局气氛。尽管这会增加酒店会议室的费用，不过这样的费用承担是值得的。



### 5.确定谈判日程

拟订时间表并与对方协商，或者确认对方拟定的时间表，确认时间、议题以及预期达到的结果。在不能按照预期进行谈判时要采取补救措施，假如某天没能就某议题达成协议则利用晚上的时间继续谈判，一周未能达成一致，则利用周末继续谈判，或者暂缓谈判，安排另外时间或延长时间等。

若是一次谈判不可能达到最后协议，还需要安排第二轮谈判。所以谈判日程尽量安排紧凑一些，最好能在一天之内全部安排完毕，留下足够的时间安排对方代表考察己方公司，向对方展示己方实力。若对方谈判代表是第一次到己方所在地，那按照惯例必须安排对方代表在己方所在地的旅游活动，给对方谈判人员留下美好的印象。第一次谈判只需要就主要议题进行安排，安排不完或这次不能达成协议的议题，可以暂且放在下次进行。

### 6.拟定谈判策略

按照谈判日程，面对不同的谈判阶段制定完善的谈判策略，而且简单地用文字表述出来，以便谈判成员熟记于心。例如，在开局阶段，己方在做公司介绍时要重点介绍哪些知名企业是己方的长期用户，己方公司为这些企业保证产品质量、降低成本方面做了哪些贡献；在报价阶段，为了展现己方的真诚，在坚持报价原则上直接陈述己方可以给对方在降低产品成本方面的各种帮助，为后面的谈判留下足够的空间；而在议价的阶段，需要重点强调己方可以为对方降低产品成本，毕竟这是对方最关心的事情；在让步策略上，在提供己方的专业知识及经验方面做出比较大的让步，即便对方不要求，在知识及经验的传播上我们也应是不遗余力的。

### 7.收集谈判资料

可以由谈判小组的后勤保障人员列出相关信息资料列表，逐一准备，包括