前摇摇言

谈判技能是一个人走向成功不可缺少的本领,高超的谈判技能可以让拥有者获得最大利益。许多人认为是否拥有谈判技能并不重要,以为自己距离谈判很远,这种想法是不正确的。其实每天我们都要多次与人谈判,只是我们经常意识不到而已。可是它却无时无刻地发生在我们的生活中,我们在扮演着各种各样的谈判者。

谈判贯穿着我们的生活。一旦脱离了谈判,我们便失去了很多权利。那时我们就很难对别人表达自己的真实想法了,自己的正当利益也面临难以维护的局面。

谈判能帮助我们捍卫自己的利益。谈判是解决难题的有力工具。一项谈判可以使陷入困境的企业或个人摆脱困境,也可以断送如日中天的企业前程。

谈判是从多方面融入了一种可理解和务实的系统,是一种挑战性的工作,同时具有一定的趣味性和刺激性。要想成为谈判高手,我们还要掌握一定的谈判技能。

成功的谈判者并不是追求寸步不让,而是与对方充分交流,从双方的最大利益出发,创造各种解决方案,用相对较小的让步换得最大的利益,而对方也是遵循相同的原则来取得交换条件。在满足双方最大利益的基础上,如果还存在达成协议的障碍,那么就不妨站在对方的立场上,替对方着想,帮助扫清达成协议的一切障碍。这样,最终的协议是不难达成的。

本书一改传统谈判教科书的风格,具有系统性、灵活性、实用性的特点,以故事为切入点,这些故事都是编辑精心选编的。它们或激情澎湃,或思想犀利,或慷慨陈词,或娓娓道来,让读者在享受趣味性阅读的同时,升华理念,提高技能。

全书由五个部分构成,开篇第一部分讲了谈判准备阶段应该进行的工作。对确定谈判目标,制定谈判计划,了解谈判对手,议定谈判议程,模拟谈判等内容都有详细系统的讲解。谈判的准备工作做好以后,就要开始正式谈判了。

第二部分介绍了谈判中的一些重要的技巧。谈判开始阶段,进行阶段和终

需要全本请访问 www.ertongbook.com

局阶段。本篇着重介绍了三个阶段要注意的问题。让读者对谈判的整个过程有个大致的了解。

第三部分主要介绍了影响谈判成功的几个因素和谈判成交之道。谈判的目的都是为了成交,这两篇从影响谈判的关键因素出发,对谈判的成交之道进行了深刻细致的分析。对谈判者取得谈判的成功会有很大帮助。

第四部分重点记述了如何掌控谈判的主动权,本书详细介绍了掌控谈判的方法和技巧。这一部分包括运用恰当的谈判策略,选择最合适的方法,打破僵局,让双方实现由矛盾冲突到合作的过渡。

第五部分介绍了谈判中的沟通技巧,包括陈述、提问等基本的语言表达技巧在本书中都有详细的论述。

任何技能都可以通过学习来掌握,谈判也不例外,只要我们经过认真的学习,就一定能够精通谈判技能,掌握谈判策略,从而取得我们满意地谈判成果。

编著者

[illegible]年 [illegible]月

目摇摇录

前摇言



第一篇摇谈判的准备工作

园员摇确定谈判的主题和目标 辕员

——确定谈判的目标不应仅停留在原则性的讨论,而应拟订具体、明确的目标。

谈判主题的确定 辕员

谈判目标是谈判主题的具体化 辕圆

确定阶段性的谈判目标 辕猿

谈判目标的优化及其方法 辕源

园圆摇确定谈判最高目标——双赢 辕缘

——谈判是谋求一致的艺术。谋求一致是为了谋求双方共同利益、创造最大可能一致性的谈判方针。

双赢是谈判的根本目的 辕缘

谈判中谋求一致的技巧 辕远

园猿摇明确谈判的议题 辕苑

——找到核心议题是开展谈判工作的前提和必需的步骤。

抓住谈判核心议题 辕苑

调整议题的艺术 辕怨

总结概括谈判所有议题 辕员园

园源摇安排好谈判议题 辕员员

——不同的议题安排意味着不同的动机和目的,也意味着一个于己或有利或有弊的谈判形势的形成。

安排议题掌握谈判控制权 辕员员

安排议题的具体方法 辕员猿

园缘摇对谈判进行可行性分析 辕员缘

——对谈判进行可行性分析能帮助谈判者制定谈判计划,拟订谈判方案,选择更好的谈判策略。

园远摇拟定谈判方案 辕员怨

——拟订谈判方案是对谈判整体规划的有力手段,是赢得谈判的一个有力工具。

制定谈判方案的基本要求 辕员怨

谈判方案的主要内容 辕圆园

制定替代方案,做到有备无患 辕圆员

园苑摇制定谈判计划 辕圆缘

——是否制定了细致严密的谈判计划,是检验自己的准备是否到位的试金石。

谈判计划的制定步骤 辕圆缘

谈判计划的具体内容 辕圆怨

员圆郾制定谈判策略 辕缘

——谈判策略是在可以预见和可能发生的情况下应采取的相应的行动和手段。

根据对方需求制定策略 辕缘

制定谈判策略的步骤 辕苑

员猿郾充分了解对方 辕愿

——了解和掌握了谈判对手的情况,才能有针对性地制定出有效的谈判策略。

对对手进行具体的分析 辕愿

了解谈判对手的方法 辕员园

员源郾寻找对方关键人物 辕员猿

——要想把握谈判的主动权,掌握成功的谈判,这要求我们找到对方的关键人物。

确定谈判对手是找到关键人物的第一步 辕员源

找到对方关键人物的方法 辕员源

员缘郾洞察对方心理 辕员远

——洞察对方的心理能帮助你随时调整谈判方向,选择更好的谈判策略,为自己争取更大化的利益。

学会洞察对方 辕员远

把握谈判人员的心理表现 辕苑

员园郾分析对手优劣,把握谈判主动权 辕愿

——通过分析对手优劣做出的策略选择,是谈判成功的重要因素。

从谈判对手的角度考察优劣势 辕愿

根据对手的优劣做出策略选择 辕员园

员圆郾进行有效的换位思考 辕员园

——换位思考是处理人与人之间关系的准则。进行有效的换位思考能帮助谈判者采取一定的方法,制定相关的策略。有效的换位思考是收集信息、解决谈判中许多难题的关键。

站在他人角度设身处地谈问题 辕员园

换位思考能解决很多棘手问题 辕员猿

员猿郾议定谈判议程 辕缘

——好的谈判议程能支配谈判的程序和节奏。

不可忽视议事日程 辕缘

制定双方都认可的谈判议程 辕员远

谈判议程的具体内容 辕苑

谈判议程的审议 辕愿

员源郾科学安排人员的座次 辕员园

——作为一种谈判的技巧和谋略,巧妙地安排座位能使己方在谈判中赢得更多的利益。

员缘郾充分考虑到谈判的障碍 辕员园

——假如你清楚地知道谈判过程中可能出现的问题。那么接下的谈判就很简单 :验证这些问题的预测是否准确;针对这些问题拟订方案逐个解决。

不打无准备之仗 辕员园

选择各种可能的方案 辕员源

员远郾谈判预演 辕缘

——模拟谈判,可以使己方主谈人获得实际性经验,提高实践能力和应变能力。

模拟谈判的四个步骤 辕缘

模拟谈判的全过程 辕愿



第二篇摇谈判过程中的技巧

员猿郧给谈判设计好的开场白 猿缘园

——争取在开局中把握主动,好的开始往往意味着已经成功了一半。

重视谈判的开场白 猿缘园

开始谈判的技巧 猿缘园

员源郧创造和谐的谈判氛围 猿愿源

——不同的谈判气氛会产生不同的效果,好的谈判气氛需要我们去经营。

不同的谈判气氛会产生不同的效果 猿愿源

创造良好的谈判气氛应遵循的原则 猿愿缘

创造良好气氛要注意的几个问题 猿愿苑

员缘郧准确提出谈判目标 猿怨愿

——能运用策略巧妙地提出谈判目标,对谈判的顺利展开和把握谈判的主动权都有非常重要的意义。

谈判开局策略应考虑的因素 猿怨愿

提出谈判目标的策略 猿怨园

员远郧开局阶段掌握主动权的方法 猿怨园

——谁在开局中夺取了主动权,谁就在以后的交锋中占据了优势。

正确处理开局阶段的“破冰”期 猿怨园

主动攻击,抓住主动权 猿怨源

掌握谈判主动权的具体方法 猿怨源

员苑郧谈判开局阶段的沟通方法 猿怨远

——在谈判的开局阶段,谈判双方要进行必要的交流和沟通,以达到交换意见的目的。

交换意见的方法 猿怨远

识别消息真伪的重要性 猿愿苑

谈判开局切忌激进和保守 猿愿愿

员愿郧探测对方谈判的底线 猿愿怨

——探测对方谈判的底线能帮助演讲者认清对手的真实意图,从而为以后的谈判提供一个依据。

在谈判前摸清对手的底牌 猿愿怨

找到对方真实意图 猿愿园

员怨郧引导对方,说服对方 猿愿园

——在谈判桌上,如何引导谈判双方切入问题的实质,是导致谈判成败的关键。

引导策略 猿愿园

转换话题的方法 猿愿猿

圆园郧拒绝对方的方法 猿愿源

——面对突如其来的提问和不合理的要求,如果随机应变,运用逆反思维、反向求因等方法进行巧妙解说,就能有效拒绝对方。

提问题拒绝对方 猿愿源

找借口拒绝对方 猿愿缘

需要全本请访问 www.ertongbook.com

拒绝时可以给对方一定的补偿
提出条件拒绝对方

第 27 招 坚持自己谈判的底线

——经过周密的准备，谈判者都会给自己设定一个最低目标。它就是谈判者可以接受的谈判底线。

谈判时要有坚持谈判底线的意识
留心谈判时的“糖衣炮弹”
明确谈判的最终目标与最低目标
警惕谈判“折中”

第 28 招 以理服人，据理力争

——如果你有足够的理由去说服对方，谈判就很容易达成一致。

说理
以理服人策略
据理力争策略

第 29 招 小心收局

——收局阶段是谈判成果的验收阶段，在收局阶段要警惕最后的误区，不要在最后栽了跟头。

做好谈判收局工作的重要性
最后要记得给对方小利
把握成交的迹象
常用的收局阶段的策略

第 30 招 最后通牒

——有很多谈判尤其是较复杂的谈判都是在谈判期限即将截止前达成协议的。

提出最后通牒的时机
最后通牒的口才谋略

第 31 招 谈判的总结

——谈判之后，应对谈判过程进行总结，得出经验和教训，以利于指导今后的工作。

总结的方法
总结的具体内容

第 32 招 谈判失败时的处理方法

——谈判陷入僵局，大家只能无功而返。此时，更应该注意处理好与对方的关系。

买卖不成仁义在
敞开重新回到谈判桌的大门

第 33 招 软硬兼施

——软硬兼施是谈判中经常使用的一种策略。谈判高手经常使用这一策略对付强硬对手。

黑脸与白脸的策略
高压与怀柔并举的策略
软硬兼施对付强硬对手

第 34 招 声东击西

——在谈判中隐藏自己的某些真正意图，而以某种假定的目标作为迷惑对方的诱饵，这就是声东击西的战术。

声东击西策略的原因
声东击西，旁敲侧击

第 35 招 激将点兵

——激将法能解决很多棘手的问题，帮助谈判者扭转时局，打开局面。

以守为攻
——在给予对方一些小小的让步之后，获得了对方更大的退让或妥协。

穷追不舍
——没有穷追不舍的精神，点到为止，知难而退，就很难获得谈判的成功。

制定最佳谈判策略
——最佳谈判策略的制定是根据谈判实际情况制定出来的相应策略，是考验一个人谈判能力高低的重要标准。
测定与选择最佳的谈判方式
测定与选择最佳谈判的主体
根据不同谈判环境选择相应策略

明确谈判双方的利益
——首先要明确自己的利益，然后还要尽量描述对方的利益。
明确自己的利益
描述对方的利益
只给对方一个好处

谈判尽量满足双方需求
——满足需要的谈判策略强调的是以信任为基础，建立起真诚的关系，使自己的需要得到满足。

把人和问题分开
——对事不对人是一般的处世规则，也是我们和别人谈判的准则。
谈判要防止人身攻击
将人和问题分开

谈判中的书写技巧
——谈判的书写技巧是谈判者的基本技能之一，包括谈判笔记、谈判报告、合同书写等三个方面。
谈判笔记的书写
谈判报告的书写

订立谈判后合同
——合同是平等主体的自然人、法人与其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。
明确合同双方当事人的签约资格
认真审查合同条款
争取在我方所在地举行签字仪式

履行合同
——在谈判结束之后，谈判者要做的第一件事就是立即着手执行谈判的合同。
堵住契约上的漏洞
合同履行中的注意事项



第三篇摇谈判成功的重要要素

源噩收集谈判背景信息 辕最远

——收集谈判环境的相关信息是谈判信息收集的重要组成部分。

了解谈判背景的重要性 辕最远

了解并分析竞争环境 辕最苑

源遥保护自己信息，搜集别人信息 辕最恕

——保护自己的信息，尽量收集谈判对手的信息，做到知己知彼。

保护自己信息 辕最恕

做到知己知彼 辕最园

源苑把握谈判时机 辕最园

——选择适当的时机与对方谈判；在谈判过程中选择适当的时机阐述自己的观点；选择适当的时机退出谈判等。

把握时机赢得谈判 辕最园

抓住时机，反客为主 辕最猿

源怨利用时间的期限 辕最缘

——利用期限给对手设定一个心理底线，它能推动谈判顺利进行。

巧用期限艺术 辕最缘

限定期限策略 辕最远

源愿充分利用自己的优势 辕最愿

——说到底，谈判的优势并不在于你在多少个方面占据上风，而在于某一个优势是否足以影响全局。

善用你的优势 辕最愿

扬长避短谋略 辕最恕

源噩借用别人的力量 辕最远

——如果你的力量不足以取得谈判的胜利，谈判者要善于借助对手和第三方的力量。

借助谈判对手的力量 辕最远

借助第三方的力量 辕最员

缘源学会示弱与糊涂 辕最猿

——示弱和糊涂是利用人们的同情心理取得谈判胜利的方法。

瞒天过海 辕最猿

“软弱”也是一种力量 辕最源

假装糊涂 辕最源

缘愿攻击要塞和反击艺术 辕最远

——攻击要攻击要塞，反击也要得体。只有这样才能做到攻击有力，反击有效。

攻击要塞艺术 辕最远

反击艺术 辕最苑



缘圆郾文件战术 猿缘愿

——使用文件战术能迷惑谈判对手，让谈判按照自己的预想进行。

缘猿郾巧妙运用权力受限 猿苑园

——从某种意义上说，当你的权力受到限制时，可以优雅地向对方说“不”。

权力受限有效的原因 猿苑园

运用角色权力受限策略 猿苑员

使用权力受限要注意的问题 猿苑圆

缘源郾摆脱谈判恐惧情绪 猿苑缘

——带着轻松的心情谈判，摆脱恐怖情绪，才能灵活的发挥自己的谈判才能。

放松心情谈判 猿苑缘

摆脱恐惧的情绪 猿苑源

克服恐惧的方法 猿苑缘

缘缘郾树立自信，远离心虚 猿苑远

——心虚者往往支支吾吾，无从应答。谈判者必须树立自信，远离心虚。

缘远郾投其所好，让对方精神愉快 猿愿愿

——投其所好指的是采取一些手段，故意去迎合对方的喜好，使对方在心理上和情感上都获得一定的满足。

谈判中投其所好的运用 猿愿愿

先声夺人——善用问候语 猿愿怨

妙语生花——幽默的风采 猿愿园

心灵鸡汤——赞美的艺术 猿愿员

缘苑郾调节对手生气情绪 猿愿愿

——我们要了解调节对手生气情绪的方法，以推动谈判的顺利进行。

缘愿郾善意对待对手 猿愿远

——当一个人看到对方出于善意地为自己着想，他能拒绝对方提出的合理条件吗？

时时尊重对方 猿愿远

视谈判对方为朋友 猿愿苑

不要纠缠于不会有答案的问题 猿愿怨

“我决不会答应”的禁忌 猿愿怨



第四篇摇掌控谈判的方法

缘郾善用沉默 源愿圆

——像得体的语言一样，恰到好处的沉默同样可以取得奇妙的效果。

用沉默化解危机 源愿圆

用沉默对待强硬对手 源愿愿

用沉默来掌握主动权 源愿源

远园郾让问题快速得到回答 源愿缘

——想要对方开口，你要设计许多试探性的问题，套出他们关注的重点，刺激对方继续谈下去的意愿。

重复对方话语的发问 源愿缘

陈述式提问 源愿远

以“什么”代“为什么”
从强硬对手那里争取承诺

应对对手反对意见

——任何谈判都是利益的冲突和矛盾的斗争。因此谈判中对手的反对意见经常出现。

真诚的对待对手的反对意见
处理反对意见的步骤

确定客观标准

——正确解决谈判中冲突的方法就是找出与双方的主观意志无关的客观标准。

客观标准在谈判中的重要作用
客观标准的具体应用

报价

——报价要选择正确的方式，还要遵循一定的原则。好的报价能帮助谈判者把握谈判的主动权。

聪明的报价对谈判的重要作用
谁来先报价
如何后报价
报价的技巧

问价

——刺激对方报价的方法是为了更好地探听并刺激对方的报价。

火力侦察法
迂回询问法
聚焦深入法
假错印证法

还价

——还价也叫回价，是谈判者对于对方报价所作的反应性报价。

还价前的准备
还价的方法
还价的次数

价格蚕食

——谈判者随着谈判的不断深入，采取挤牙膏的方法，顺顺当当地使对方做出一个又一个的承诺，直到满足自己的所有要求为止。

一点一点地啃
“价格蚕食”策略运用原则
价格蚕食的方法

索赔

——为了达到自己的目的，同时又能提高谈判的效率，在进行索赔谈判的时候，要讲究一定的方法。

坦诚面对对手

——坦诚并不是天真，它能很好地缩短人与人之间的距离。

诚心面对问题
坦诚并不代表天真

学会以柔克刚

——以柔克刚是许多人经常采用的一种谈判方法。

求活思维艺术
以柔克刚的策略

第一章 战胜强硬对手的方法 …… 1

——用强硬的态度去面对对手的强硬，也可以用其他方法来化解对手的强硬。

用强硬去面对对手的强硬 …… 1

战胜强硬对手的具体方法 …… 3

让自己变得强硬的方法 …… 5

第二章 欲擒故纵让对手让步 …… 9

——通过“纵”激起对方迫切成交的欲望而降低其谈判的筹码以达到“擒”的目的。

欲擒故纵 …… 9

以退为进的使用 …… 11

欲擒故纵对付对方的期限 …… 13

第三章 打破僵局的方法 …… 15

——双方应该共同努力，做出必要的让步，以打破僵局，让谈判继续进行。

打破僵局艺术 …… 15

打破僵局的具体方法 …… 17

潜在僵局的直接处理法 …… 19

第四章 缓兵之计 …… 21

——如果你沉不住气，那么谈判的结局往往是让你沮丧的结局。

缓兵之计 …… 21

适当休息是很好的缓兵之计 …… 23

缓兵之计在谈判论辨中的应用 …… 25

第五章 学会给对方面子 …… 27

——谈判的主体是人，人的需要是多方面的，受尊重、维护自己的尊严是重要的内容之一。

给足对方面子 …… 27

尊重对方的隐私 …… 29

第六章 适时让步 …… 31

——让步不能过于频繁，而且要掌握让步的时机和让步的幅度。

让步不能过于频繁 …… 31

掌握让步的幅度 …… 33

适时让步 …… 35

大幅让步要缓行 …… 37

第七章 适时运用幽默 …… 39

——幽默为谈判增添了不少亮色，是谈判语言运用中的重要表现形式。

幽默之于谈判 …… 39

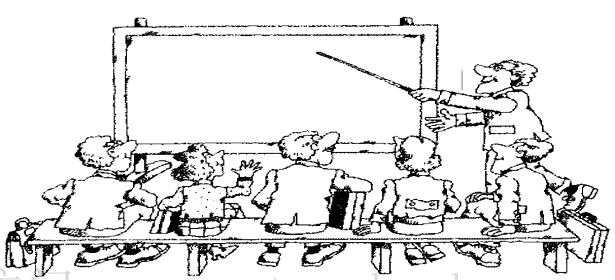
归谬法 …… 41

曲解法 …… 43

出人意料法 …… 45

比喻法 …… 47

幽默使用小技巧 …… 49



需要全本请访问 www.ertongbook.com



第五篇摇谈判中的沟通技巧

第 1 节 巧妙用谈判语言

——正确地使用语言，不仅可以创造和谐友善的谈判环境，往往还可以消除彼此间的顾虑，让对方做出让步。

正话反说

话中带话

模糊表态

第 2 节 准确运用语言表达

——人类的语言是非常灵活、非常具有创造性的。准确是语言运用最基本的要求。

准确地运用语言

选择语言时要维护对手的自尊

应当慎用的语言

第 3 节 正确处理谈判中的交锋

——有谈判就有交锋。谈判中交锋的处理技巧是一个谈判高手的必备能力。

使用条件问句

多听少说

巧提问题

第 4 节 沟通要采用协商的态度

——在紧张激烈的气氛中，如何才能保持协商的态度和行为呢？我们应该持有怎样的协商态度呢？

涵养

诚意

聆听

第 5 节 把握谈判沟通的关键

——为了更好的表达自己的意思，让对方接受自己的观点，我们应该掌握一定的技巧，掌握制约双方沟通的关键点。

沟通要触角灵活敏感

沟通的技巧和要求

第 6 节 克服交流障碍

——如果你能努力做到消除谈判过程中不时出现的交流上的绊脚石，或者说障碍，那你就可以使谈判更容易取得进展。

语言交流障碍的类型

谈判者语言沟通中要注意的问题

轻松表达自己的技巧

交谈中的三忌

第 7 节 开局口才谋略

——所谓开场陈述，即双方分别阐明自己对有关问题的看法和基本原则。

开场陈述的内容

开局口才谋略

第 8 节 寒暄

——任何谈判都始于开局导入阶段，在此阶段，谈判双方见面，寒暄、打招呼、相互问候，谈论一些与谈判无关的轻松话题。

寒暄的重要作用

寒暄的基本技巧

第一章 叙述 …… 1

——叙述语言的运用能帮助谈判顺利进行。

谈判中叙述的基本原则 …… 1

谈判中陈述的主要方式 …… 3

陈述语言的选择要求 …… 4

第二章 交谈 …… 8

——交谈是一种双向交流，需要谈判者能够根据实际情况随机应变。

交谈是双向交流 …… 8

交谈要有融洽的谈话氛围 …… 9

交谈需随机应变 …… 11

第三章 打岔 …… 14

——对于一些不好继续深入谈下去的问题，拒绝了，不礼貌；勉强谈下去，又感到很为难，这时候我们可以使用打岔把话题岔开。

第四章 使用赞美语言 …… 18

——赞美是一种有效的交往技巧，能有效地缩短人与人之间的心理距离。

赞美的价值 …… 18

赞美的技巧 …… 20

第五章 谈判口才中常用的逻辑方法 …… 25

——逻辑是思维的工具，它时时处处制约着谈判人员的行为，联结着谈判的各个环节，贯穿于谈判活动的始终。

区别法 …… 25

喻证法 …… 27

淘汰法 …… 29

条件法 …… 31

第六章 提问的时机 …… 34

——了解谈判中提问流程，抓住几个提问的关键点才能让提问在谈判中发挥更大的功效。

合理的提问流程 …… 34

在对方发言完毕之后提问 …… 36

在对方发言停顿和间歇时提问 …… 38

在议程规定的辩论时间提问 …… 39

在己方发言前后提问 …… 40

第七章 提问的要诀 …… 42

——不同的谈判过程，获取信息的提问方式不同。我们必须有选择地、灵活地运用这一工具。

提问题要恰当 …… 42

问题要有针对性 …… 43

提问的小技巧 …… 45

提问技巧使用的基本原则 …… 46

第八章 回答对方的提问 …… 48

——问得不当，不利于谈判；答得不好，同样也会使本方陷于被动。

回答问题之前，留出思考时间 …… 48

不随便回答没了解涵义的问题 …… 49

不要“全盘托出”，毫无保留地做答 …… 50

尽量减少对方追问的兴致和机会 …… 51

回答问题的技巧 …… 52



怨谴郧反问 辕援愿怨

——谈判中用反问法回答对手的异议，能迫使对方自己回答自己的问题。

怨愿郧说服、诱导要以和为贵 辕援愿员

——在说服诱导别人时要以和为贵，尽量营造和谐的气氛。

谈判桌上要营造和谐的气氛 辕援愿员

慎重与对手争辩 辕援愿圆

认同的技巧 辕援愿缘

怨缘郧谈判中论辩的使用 辕援圆远

——在人际交往中，每个人都会遇到相异于自己的人，程度不同的差异都会外化成人与人之间的争执与论辩。

辩论无处不在 辕援圆远

谈判中论辩一般发语迅速 辕援愿苑

论辩最好有论有辩 辕援愿苑

论辩要论述严密 辕援愿愿

怨远郧态势语言运用技巧 辕援愿园

——无声语言主要是指人体语言、物体语言及个体交往空间。

怨苑郧解读对方的态势语言 辕援愿员

——人的举止是内心活动的充分反映，举止所表达出来的意义常常是随着个人性格和文化背景的不同而有差异。

眼语的看读 辕援愿员

眉语的看读 辕援愿圆

嘴语的看读 辕援愿猿

上肢的动作语言 辕援愿源

腹部的动作语言 辕援愿缘

怨怨郧倾听对方，及时捕捉信息 辕援愿苑

——实践证明，只有在清楚地了解对方观点和立场的真实含义之后，我们才能准确地提出己方的方针和政策。

听觉受动语言在口语交际中的意义 辕援愿苑

学会倾听的三种形式 辕援愿怨

倾听的要领 辕援愿怨

一些特殊的口头语 辕援愿园

怨怨郧有效倾听 辕援愿园

——只有聆听，才能学着去了解对方，这决定了如何做最有效的沟通。

倾听的规则 辕援愿园

听觉受动语言技巧的基本要求 辕援愿源

第一篇

谈判的准备工作

摇摇园确定谈判的主题和目标
园确定谈判最高目标——双赢
园表明确谈判的议题
园原安排好谈判议题
园缘对谈判进行可行性分析
园远拟定谈判方案
园苑制定谈判计划
园愿制定谈判策略
园怨充分了解对方
员园寻找对方关键人物
员员洞察对方心理
员圆分析对手优劣,把握谈判主动权
员猿进行有效的换位思考
员源议定谈判议程
员缘科学安排人员的座次
员远充分考虑到谈判的障碍
员苑谈判预演



1

确定谈判的主题和目标

任何谈判方案的制定，首先必须确定谈判的主题和目标。为什么要进行谈判？想实现什么样的目标？确定谈判的目标不应仅停留在原则性的讨论，而应拟订具体、明确的目标。



谈判主题的确定

任何谈判都会围绕着谈判双方共同关心并希望解决的问题而展开，那就是谈判主题。它可以是属于理论观点方面的，也可以是属于基本利益方面的，还可以是属于行为方式方面的，等等。谈判的目标则是谈判主题的具体化，即在相关的谈判主题内谈判双方所要实现的目的。在实践中，一次谈判一般只为一个主题服务，因此在制定谈判方案时，也多以此主题为中心，为保证全体谈判人员牢记谈判的主题，在表述主题的方式上就要言简意赅，切忌赘述，一般都能用一句话来加以概括和表述。另外需要注意的是，谈判方案中的主题应是双方公开的观点。

在谈判的主题确定之后，接下来的工作就是这一主题的具体化，即制定出具体的谈判目标。而且做准备时，需要确定的是一个目标范围，而不是一个单一的目标。

在确定谈判目标系统和目标层次时，要注意坚持三项原则，即实用性、合理性和合法性的原则。

所谓实用性，是要求制定的谈判目标具有谈判的可能性。也就是说，谈判双方要根据自己的经济能力和条件进行谈判。如果离开了这一点，任何谈判的

结果都不能付诸实施。如一个企业通过谈判获得了一项先进的技术装备，但由于该单位的职工素质、领导和管理水平和其他技术环节上存在问题，该项技术装备的效能无法发挥，这种引进谈判的目标就不具备实用性。

所谓合理性，包含谈判目标的时间和空间的合理性。在市场经济条件下，市场环境千变万化，在一定时间和一定空间范围内是合理的东西，在另一时间、另一空间可能就不是合理的。同时，谈判的目标对于不同的谈判对象及其不同的空间区域，同样也有不同的适用程度。除此之外，作为谈判的主体，也应对自己的利益目标在时间和空间上做全方位的分析，只有这样才能获得成功。

所谓合法性，是指谈判目标必须符合相关的法律规则。在谈判中，为达到自身的利益追求目标，有的采取对当事人进行行贿等方式使对方顺从，有的用损害集体利益使自己得到好处，有的采用经济压力强迫经济能力较弱者妥协，还有的提供伪劣产品、过时技术和假信息等，这些均属不合法行为。



谈判目标是谈判主题的具体化

在谈判的主题确定以后，接下来的工作就是制定出谈判目标。谈判目标就是谈判主题的具体化。

谈判的具体目标体现着参加谈判的基本目的，整个谈判活动都必须紧紧围绕着这个具体目标来进行，都要为实现这个目标服务。因此，对谈判的具体目标的确定，必须认真而慎重地考虑。

理论上，谈判目标可以是笼统的、比较原则的，也可以是具体的。然而在实际谈判时，谈判目标一定要转变为可操作的具体要点，它们可以是谈判中可提出或可接受的特定内容，或是具体化为协议中的特定条款，或是法律上可强制实施的条款。

谈判目标有着这样重要的影响和作用，这就要求谈判必须了解本方决策人（或委托人）的目标，并在必要时提供建议。对谈判目标问题的建议或评判还需随着谈判实际进行的变化而重新审视评估。这些都是谈判人能有效地进行谈判的重要前提。

在确定谈判目标时，不要只想着你能得到什么，以至忘了你会失掉什么。时刻提醒自己在这场谈判中最有可能失掉什么？这就是你的“欲达成协议的最佳选择”将帮助你确定现实的目标。它还会决定你的慷慨程度和轻易获胜的能

需要全本请访问 www.ertongbook.com