

目 录

知己知彼 坐看云起——双赢准备策略

自知者明 (猿)

知人者智 (怨)

确定谈判方案 (圆)

内外兼修是正道 (圆)

确定谈判小组 (猿)

模拟谈判 (源)

史密斯知己知彼演双赢 (源)

礼尚往来 谦让三分——双赢以退为进策略

赖瑞克让步得客户 (缘)

- 让步十原则 (缘)
- 寻求底线 (远)
- 让步策略面面观 (缘)
- 选择好让步的时间 (苑)
- 丝毫无损的让步妙招 (愿)
- 步步为营 (怨)
- 最后通牒 (怨)
- 松下幸之助以退为进 (员)

移花接木 避重就轻——双赢转移策略

- 耶稣画字救妇人 (员)
- 九月度假 (员)
- 建筑师的朋友 (员)
- 解缙与皇上的一次谈判 (员)
- 情感转移 (员)
- 戈尔巴乔夫的妙答 (员)
- 避实击虚 (员)

谈判口语的转移 (页码)

避开立场 (页码)

往事堪回首 (页码)

醉眼一片朦胧 (页码)

自嘲 (页码)

弗莱德的思维 (页码)

推心置腹 开诚布公——双赢交心策略

心理洞察四部曲 (页码)

善用性格分析 (页码)

引起谈判者共鸣 (页码)

将礼仪进行到底 (页码)

幽默敞心扉 (页码)

场外沟通的妙处 (页码)

感将法 (页码)

《伊索寓言》的启示 (页码)

反对意见妙处理 (页码)

中日双方的一次情感交锋 (圆怨)

樊式洲的双赢交心策略 (圆愿)

求同存异 晓之以理——双赢以理服人策略

墨子救宋 (圆愿)

善听善问善察 (圆愿)

逻辑的力量 (圆愿)

分清问题的主次 (圆愿)

适可而止 (圆愿)

蒯通理直气壮保性命 (圆缘)

梅汝璈以理服列国 (圆怨)

己所不欲 勿施于人——双赢推己及人策略

平息躁怒忍为上 (圆缘)

调动情商 (耘) (圆愿)

直面别人的感受 (圆愿)

知觉位置 (猿喻)

保全对方的面子 (猿园)

理解别人 (猿愿)

不是你的立场 (猿员)

刚柔相济 互依互存——双赢太极策略

太极说 (猿园)

理智的木鸡 (猿员)

水激石鸣 (猿圆)

刚柔并举 (猿猿)

难得糊涂 (猿源)

柔弱化刚强 (猿缘)

情有千千结 (猿缘)

两“针”并用 (猿远)

太极推手 (猿猿)

不偏不倚 执两用中——双赢中庸策略

双赢中庸说 (猿猿)

原则与妥协的统一 (猿猿)

中庸话语术 (猿猿)

肯定与否定 (猿猿)

不卑不亢 (猿猿)

掌握好火候 (猿猿)

箱子理论 (猿猿)

中庸是福 (猿猿)

开局的中庸 (猿猿)

居于杠杆中间 (猿猿)

和而不同 周而不比——双赢原则策略

利用权力 (猿猿)

和而不同 (猿猿)

- 声东击西 (来源)
- 适度冒险 (来源)
- 留有余地 (来源)
- 人事两分 (来源)
- 求同存异 (来源)
- 保持优势 (来源)
- 提出时间限制 (来源)

双赢谈判艺术

前 言

世上无时无刻不充斥着谈判。俄狄浦斯同人面狮身的司芬克斯的问答 ;太子丹请求荆柯刺秦的谈话 ,隔着一张桌子的唇枪舌剑 ,这一切都是谈判。

谈判又无时无刻不在你的身边。当你的权益受到侵害时 ,当你面对奇高的对手时 ,当你受到他人要挟时 ,你都要进行谈判。没有人能回避谈判。正确地运用谈判艺术 ,它就会变成与人沟通的桥梁 ,建立起理解与互信。如果轻视或拙于谈判艺术的运用 ,它就会变成一柄三尺青锋 ,刺伤别人或是自己。

谈判的最高境界是什么 ?有人说是百战百胜。照此推论 ,当你劝说不了孩子的啼哭时 ,你必须拎一根碗口粗的木棒来奉行你的谈判政策。但你要担心孩子会乘着“君子报仇十年不晚”的古训等着你的老去。

中国人的谈判艺术是一座宝藏。如果将中华五千年的谈判史展示开来 ,其中的经典足以令当今世界的谈判大师们感慨万分 ,仰慕不已。那博大精深的儒家谈判艺术 ,若实若虚的太极谈判策略……无不闪耀着民族智慧和哲理之光。

古往今来 ,无数仁人志士、英雄豪杰都在向着谈判艺术的巅峰攀登 ,这就是双赢——谈判的最高境界 !

我们有理由承认 ,面对一条狗的狂吠时 ,在声音和气势上不可与之同日而语 ,但我们坚信 ,在双赢谈判策略的指导下 ,我们有能力让狗与我们和平共处 ,互不侵

犯。

求同存异是双赢谈判的理想。怎样求同,如何存异,却是历来许多所谓的“谈判大师”们百思不得其解的问题。因为在这个世界上,人与人之间虽洋溢着坦诚相待、仁厚信赖的真善美的温情,但永远都会存在相互猜疑、竞争,甚至诡诈阴毒的假丑恶的涡流。“胜败乃兵家常事”只是不服输的奋发之语;“失败乃成功之母”也不过是为了卷土重来而给自己的激励。谁又能做到不以成败论英雄呢?这是困惑,更是我们在交际殿堂中的悲哀。

本书告诉你的只有五个字,令你终生受益的五个字——谈判要双赢。

知己知彼并不是为了百战不殆,诚心以待自会苦尽甘来。以退为进只是希望谈判圆满,不偏不倚方能皆大欢喜。双赢谈判是一门艺术,又是一门科学。只有抱着百折不挠的态度,才能拨开云雾见晴天;只有掌握了双赢的策略,才能柳暗花明。

将双赢的谈判策略烂熟于心,你就会获得谈判之道——谈判没有输家,只有双赢。

编者

圆 圆 年 月

知己知彼 坐看云起

双赢准备策略

自知者明

在现代人际交往过程中，现实世界充斥着形形色色的谈判，不管你愿意与否，你都是一个参与者。上农贸市场的讨价还价、说服妻子买一台数字电视、教导儿子听老师的话……在不知不觉之中，你已卷入各式各样的谈判中。因为，你有许许多多的需要，而这些需要很多只能从别人那里获得。

有两个小女孩为了吃一个苹果而争执不休，两人都想给自己分得较大的一半，无论怎么分都不能使两人都满意。如果你是一个优秀的谈判人，那你可以建议由一个女孩先把苹果切成两半，然后由另一个女孩先挑。显然，这种方法一定会被她们接受，因为这是一个公平的分法，是谈判的最佳结果——双赢。谈判是双方交锋的过程，要想达到双赢，就得精雕细琢自己，练就很高的素养。

被称为“全世界最佳谈判手”的霍伯·柯恩曾就如何做到知己作了以下论述：“做到知己，许多人认为很容易。其实不然，了解自己并不比了解对手轻松。俗话说‘当局者迷’。人们常常会犯过高或过低地估计自己的错误。因此，在评估自己时，一定要慎重仔细。”

他把对自己实力的了解分成四个方面进行：

塑造自我

如果你是一个性情暴躁的人，那么在谈判中，你就很可能会陷入不利的局面，从而导致签下不好的合约。人在情绪化的时候不愿意思考，很容易被对方看似不错的建议所诱惑。生气的人，很难立即改变主意，即使发现自己做下了荒谬的决定，由于情绪上的不稳定，也只有任人处置。镇静、沉着，是谈判时必须坚守的原则，谈判人一定要认识到这一点。

如果你是一个很自负的人，那么对方有可能对你奉承恭维，让你在飘飘然中落入陷阱。雷伯·柯恩强调谈判者的心理素质是非常重要的，只有将自己的心态调整好，才能在谈判中扬长避短，采取适当的谈判策略以达到目标。

(员) 树立信心。信心是重要的精神力量。在客观现实中，谈判者的自信与信心，不是靠什么灵丹妙药的赐予，而是通过不断地训练自己、锻炼自己来培养。

在重大的谈判中，谈判者往往会被凝重的气氛和压力逼得喘不过气来，从而心慌意乱，六神无主，本可以发挥的内容也忘得一干二净，致使主动权轻易地落到对方手里。

那么在这种情况下，谈判者若想提高自己的谈判实力，就必须沉稳自信。自信是伟大成功的源泉。不论才干大小，天资高低，成功都取决于坚定的自信力。相信能做成的事，一定能够成功。反之，不相信能做成的事，那就决不会成功。一个谈判高手在谈判前通常这样给予自己信心：

- ①经常对自己说：“我能行的！”而不是：“我能行吗？”
- ②对谈判采取积极的态度和诚意。
- ③以现实的态度面对问题、分析问题、解决问题。
- ④坚持自己正确的主张。
- ⑤不要觉得谈判是如临大敌，动辄怀疑自己。

对谈判人而言，沉稳自信在谈判的实战阶段总是很重要的。它不仅有助于谈判的顺利进行，更有利于提高谈判者的谈判实力，谈判实力的提高又反过来增强谈判者的自信心，如此良性循环，最终会使你的谈判走向成功，从而达到双赢。

（圆）培养耐心。耐心是在心理上战胜谈判对手的一种战术，有耐心的谈判者表现为不急于求成，并通过自己有意识的言论让对方知晓合作的诚意与可能。它是提高谈判效率、达成谈判双赢的一种手段。它让对手了解自己，又让自己了解对手。只有双方相互了解，才可能不会因某一句话或某一个要求而导致谈判破裂。如果谈判双方都通过细致而踏实的准备工作，让对方了解自己、相信自己，并且不厌其烦地倾听对方的陈述和诉求，双方就可能坦诚相待，并且在较短的时间内达成协议。所以说，谈判者的耐心是产生谈判效益的直接缘由。

耐心是谈判者心理成熟的标志。急躁鲁莽在谈判中是不可取的。在对客观事物和现象做出全面分析和理性思考之后再做出科学决策，才是一个成功谈判者的奥秘所在。在基本目标一致的前提下，应遵循“求同存异”的原则，不必计较对