

华林互动国际机构谈判专家说谈判技巧一 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/34/2021_2022__E5_8D_8E_E6_9E_97_E4_BA_92_E5_c29_34490.htm 谈判技巧，是谈判术的重要组成部分。-- 一、适时反击 反击能否成功，就要看提出反击的时间是否当掌握得准确。反击只有在对方以“恐怖战术”来要胁你时方能使用，所以，它也可以说是一种以退为进的防卫战。汤姆成功的例子，就足以显示反击正是所谓的“借力使力”，就是利用对方的力量，再加上自己的力量，发挥“相乘效果”，一举获得成功。其次要注意的是，使用反击法时，如果对方不认为你是个“言行一致”的人，那效果就要大打折扣了。强生相信汤姆是个“说到做到”的人，所以在汤姆尚未正式宣战前，便作了让步。情况如果恰巧相反，结果也自然大不相同了。所以，在使用反击法之前，你必须先行了解，在谈判对手眼中，你是否是个言行一致、说到做到的人。二、攻击要塞 谈判，尤其是有关公务的谈判，参加者通常不止一人。在这种“以一对多”或“以多对多”的谈判中，最适合采用的，就是“攻击要塞”。谈判对手不止一人时，实际上握有最后决定权的，不过是其中一人而已。在此，我们姑且称此人为“对方首脑”，称其余的谈判副将们为“对方组员”。“对方首脑”是我们在谈判中需要特别留意的人物，但也不可因此而忽略了“对方组员”的存在。谈判时，有时你无论再怎么努力也无法说服“对方首脑”，在这种情况下，就应该转移目标，向“对方组员”展开攻势，让“对方组员”了解你的主张，凭借由他们来影响“对方首脑”。其过程也许较一般谈判辛苦，但是，不论做任何

事，最重要的就是要能持之以恒，再接再厉，始能获得最后的成功。当你无法说服“对方首脑”时，就要另辟蹊径，把攻击的矛头指向“对方组员”。这正如古时候的攻城掠地一般，只要先拿下城外的要塞，就可以长驱直入了。攻占城池，要先拿下对城池具有保护作用的要塞，如此一来，就能如入无人之境了。同理，在无法说服时，便应改弦易辙，设法通过“对方组员”来动摇“对方首脑”的立场。使用“攻击要塞”战术时，关键在于“有变化地反复说明”。很显然地，“对方首脑”已经不止一次地听过了你的主张，而现在，如果要再拿同样的说词对“对方组员”展开游说，“对方首脑”自然感觉兴味索然。而“对方组员”也一样，对你一成不变陈述方式，也不可能专心聆听的。所以，目的虽然相同，但是，在反复说明的过程中，就要特别留意其中的变化性，以免收到反效果。另外应注意的是，纵然你已经认真地说服了“对方组员”，但是，这却无法保证“对方组员”也会像你认真地说服他们般的去说服“对方首脑”。要是“对方组员”不肯这么做，即使你用尽了全力，“攻击要塞”战术还是难奏其效的。

三、“白脸”“黑脸”有一回，传奇人物亿万富翁休斯想购买大批飞机。他计划购买三十四架，而其中的十一架，更是非到手不可。起先，休斯亲自出马与飞机制造厂商洽谈，但却怎么谈都谈不拢，最后搞得这位大富翁勃然大怒，拂袖而去。不过，休斯仍旧不死心，便找了一位代理人，帮他出面继续谈判。休斯告诉代理人，只要能买到他最中意的那十一架，他便满意了。而谈判的结果，这位代理人居然把三十四架飞机全部买到手。休斯十分佩服代理人的本事，便问他是怎么做到的。代理人回答：“很简单，每

次谈判一陷入僵局，我便问他们你们到底是希望和我谈呢？还是希望再请休斯本人出面来谈？经我这么一问，对方只好乖乖的说算了算了，一切就照你的意思办吧！”要使用“白脸”和“黑脸”的战术，就需要有两名谈判者，两名谈判者不可以一同出席第一回合的谈判。两人一块儿出席的话，若是其中一人留给对方不良印象的话，必然会影响其对另一人的观感，这对第二回合的谈判来说，是十分不利的。第一位出现谈判者唱的就是“黑脸”，他的责任，在激起对方“这个人不好惹”、“碰到这种谈判的对手真是倒了八辈子霉”的反应。而第二位谈判者唱的是“白脸”，也就是扮演“和平天使”的角色，使对方产生“总算松了一口气”的感觉。就这样，二者交替出现，轮番上阵，直到谈判达到目的为止。第一个谈判者只需要做到使对方产生“真不想再和这种人谈下去了”的反感便够了，不过，这样的战术，只能用在对方极欲从谈判中获得协议的场合中。当对方有意借着谈判寻求问题的解决时，是不会因对第一个谈判者的印象欠佳，而中止谈判的。所以，在谈判前，你必须先设法控制对方对谈判所抱持的态度，如果是“可谈可不谈”，那么“白脸”与“黑脸”战术便派不上用场了。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com