

商务秘书谈判技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A7_98_E4_c39_450658.htm

谈判技巧指的是谈判时使用的最合适最有效的方法或手段，也可以解释为人们在谈判过程中所表现出来的巧妙技能。技巧不是投机取巧，尤其是在商业谈判中，技巧来自实践，来自于经验。实际上，技巧也来自于本能。每个人为了生存，都会下意识地采用一些方法来保护自己，当这些方法屡试不爽时，或者发现别人用这些方法获得成功时，自然会将这些方法作为自己的经验而在今后的人生中使用。所以，虽然技巧有许许多多，但如果不去深思，恐怕很少有人会将这些技巧作一番归类与设定，更甭说有意识地选择运用了。然而秘书对此却必须十分清楚，因为秘书参与商业谈判时，需要积极掌握谈判的主动权，而这种掌握完全依赖于技巧的运用。因此，你对各种有效的谈判技巧应该了如指掌，运用自如。

入题 针对商务谈判，入题的方式大致有以下四种：第一，迂回入题，避免直截了当造成的突兀和尴尬。第二，以具体话题作引子，切入谈判正途。第三，先谈一般原则，后谈细节。第四，先谈次要细节，再谈主要内容。

阐述 开场白 商务谈判进入整体之后，双方都得向对方交代自己的主张，这时候，向对方阐述和听对方阐述就成了我们唯一的工作。向对方阐述时，你应该注意以下几点：第一，明确指出本次谈判所要解决的主要问题，借此提醒对方引起高度重视，尽快达成共识。第二，明确指出己方的最佳期望目标，以及己方对此次谈判所持的态度和所抱的希望。第三，开场白应简明扼要，言简意赅，

态度真诚，强调原则，凡是具体细节不宜在开场白中提及。

第四，开场白的目的是为本次谈判定基调，并且让对方明白己方的意图，见面皆因有缘，和谐才能深交，开场白应以诚挚和轻松的方式来表达。听对方阐述时，你也应该注意以下三点：第一，认真耐心倾听对方的开场白，明白对方的真实意图，理解对方阐述的重点，避免误会。第二，对对方的开场白如有异议，必须在对方讲完之后再委婉地谈出你自己的想法与观点。第三，用赞赏的态度对待对方的开场白，充分肯定对方开场白所表示的积极内容，并用重复的方式强调对方的要点，一是加深印象，二是给予确认，三是引出话题，四是用你的角度曲解那些对你明显不利的观点与主张，巧妙地影响对方作出适当的改变。坦诚相见这种朴实的态度会获得相当高的印象分。让对方先谈在商务谈判过程中，礼让对方无疑能够获得极好的人缘，即使你有时话题比较敏感，说法比较尖锐，对方也不会很在意。运用语言的感染力人与人之间相互沟通时，语言本身的感染力最容易说服及影响对方。开场白用语要通俗明白，紧扣主题，措词得体，语调清晰，声音温和，抑扬顿挫，富有感染力。正确使用语言技巧并不是虚伪做作，关键还在于开场白所表述的主题是否能够让对方感兴趣，譬如在无甚紧要之处轻描淡写地交代几句，在需要引起注意之处提高声调，在悬念之处有意停顿卖关子，等等。总之，你的语言表达需要细心观察对方的反应而随时做出必要的调整，如果对方对你的开场白毫无兴趣，那以后你所作的努力就有可能全是白费。

说服说服的基本原则

1. 不要只说我们自己的理由。
2. 研究和分析对方的心理状态和真正需求。
3. 消除对方的戒心与成见。
4. 不要操之过急，

急于奏效。5. 态度诚恳，平等相待，积极寻求双方的共同点。6. 不要一开始就批评对方，不要指责对方，不要把你自己的意志和观点强加于对方。7. 说服用语要朴实亲切，富有感召力，不要过多地讲大道理。8. 承认对方“情有可原”，善于激发对方的自尊心。

说服的具体技巧

1. 谈判开始时，要先讨论容易解决的问题，然后再讨论容易引起争论的问题，这样容易收到预期的效果。
2. 多向对方提出要求，多向对方传递信息，影响对方的意见，进而影响谈判的结果。
3. 强调与对方立场、观点、期望的一致，淡化与对方立场、观点、期望的差异，从而提高对方的认知程度与接纳程度。
4. 先谈好的信息、好的情况，再谈坏的信息、坏的情况。
5. 强调合同中有利于对方的条件。
6. 待讨论赞成和反对意见时，再提出你的意见。
7. 说服对方时，要注意精心设计开头和结尾，以便给对方留下深刻印象。
8. 结论要由你明确地提出，不要让对方去揣摩或自行下结论，否则可能会背离说服的目标。
9. 多次重复某些信息、观点，可增进对方对这些信息和观点的了解和接纳。
10. 充分了解对方，以对方习惯的能够接受的方式和逻辑来展开说服工作。
11. 不要奢望对方一下子接受你提出的突如其来的要求，事先做出必要铺垫，最后再自然而然地讲出你在一开始就已经想好的要求，这样对方比较容易接受。
12. 强调互相合作、互惠互利的可能性与现实性，激发对方在自身利益认同的基础上来接纳你的意见和建议。

提问 封闭式提问 即在一定范围内引出肯定或否定答复的提问。这种提问可使提问者获得特定的资料，而一般情况下答复者也不需要太多的思考过程和时间即能给予答复。 开放式提问 即在广泛的领域内引出广泛

答复的提问。这类提问通常无法以“是”或“否”等简单单字句答复。由于开放式提问不限定答复的范围，所以答复者可以畅所欲言，提问者也可以得到广泛的信息。婉转式提问即在未摸清对方虚实的情况下，采用婉转的语气或方法，在适宜的场合或时机向对方提问。这种提问，既可避免被对方拒绝而出现难堪局面，又可以自然地探出对方的虚实，达到提问的目的。澄清式提问即针对对方的答复重新措词，使对方证实或补充原先答复的一种提问。不仅能确保谈判双方在同一语言层面上沟通，而且可以从对方处进一步得到澄清、确认的反馈。探索式提问即针对谈判对手的答复要求引申举例说明的一种提问。不仅可以探测到对方对某一问题的进一步的意见，而且可以发掘更多的信息。借助式提问即借助权威人士的观点和意见影响谈判对手的一种提问。应当注意，所借助的人或单位应是对方所了解并且能对对方产生积极影响的，如对方不了解借助人，或对他有看法，就可能引起反感，效果适得其反。强迫选择式提问即以自己的意志强加给对手，并迫使对方在狭小范围内进行选择提问。运用这种提问方式要特别慎重，一般应在己方掌握充分主动权的情况下使用。否则，很容易引起谈判出现僵局，甚至出现破裂。引导式提问即具有强烈的暗示性。这类提问几乎使对方毫无选择余地的按你所设计的提问作答。协商式提问即为使对方同意你的观点，采用商量的口吻向对方发出的提问。这种提问，语气平和，对方容易接受。而且即使对方没有接受你的条件，但是谈判的气氛仍能保持融洽，双方仍有继续合作的可能。提问时机 提问时机的选择只有恰到好处，才能获得理想的效果。以下四种时机通常都会令人满意：第一，在对

方发言完毕之后提问。第二，在对方发言停顿、间歇时提问。第三，在自己发言前后提问。第四，在议程规定的辩论时间提问。

提问技巧 第一，问能够引起对方注意的问题。第二，问能够向对方表明你的感受的问题。第三，问能够引起对方做出结论的问题。第四，问能够使对方流露真实意图的问题。第五，提问时应选择适当的时机。第六，提问后应耐心听完对方回答。第七，提问应避免刺激对方。第八，对方回避时你应更技巧更耐心地提问。

注意事项 提问时必须注意以下几个方面，来保证提问的质量：第一，注意提问的速度。第二，注意对手的心境。第三，提问后，给对方以足够的答复时间。第四，尽量保持问题的连续性。

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