

商务秘书谈判艺术 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/457/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A7_98_E4_c39_457766.htm

谈判艺术与谈判技巧和谈判策略不同，它更多的是通过谈判者的行为举止乃至表情表现出来，有时一些十分细微的表情动作和语调变化，都隐藏着非常复杂情绪，这些微妙的细节值得你认真研究与运用。

倾听 倾听就是多听，这是商务谈判人员必须具备的一种修养。多听不仅是尊重对手的具体体现，而是了解对手、获取信息、发掘事实真相、探索对方动机与意见的重要手段。倾听是一种只有好处而没有坏处的让步，而这个让步给你带来的一定会比你付出的还要多。倾听就是善听，不只是指听的动作本身，更重要的是指听的效果。倾听也是恭听，倾听时倾注全部心思和注意力在对方的讲话上，并且不时用适当的神情及动作来表示对对方的尊重和兴趣，例如双眼注视对方，肯定地点头、微笑、呼应等。

观察 有经验的商务人员善于从谈判对手以下这些表情动作和身体语言中捕捉到许多有价值的信息，并据此做出准确的判断。这种本领与其说是阅历的沉淀，不如说是对人性的了解。事实上，通过观察，你确实可以从对方所流露出来的表现细节中，知道对方内心的真实意图及反应。最传神的身体语言是眼睛。与人交谈时，如果用视线接触对方脸部的时间超过全部谈话时间的30%~60%这个平均值，说明此人的兴趣在对方身上而非谈话内容。如果低于这个平均值，则表示此人对对方及谈话内容都不感兴趣。倾听对方讲话而不敢用正眼看对方，说明此人一定是在琢磨什么东西，心不在焉。眼神飘忽常与遐想有关

，此时的思维已不受意志控制。眼睛闪烁不定肯定是种反常的掩饰，或是内心不安，或是内心不诚实。眼睛瞳孔的变化也是个人意志无法控制的，当人们高兴与喜欢时，瞳孔自然会放大，眼睛必然很有神；当人们痛苦与沮丧时，瞳孔一定会缩小，眼睛肯定黯淡无光。同样传神的身体语言是眉毛。眉毛通常是配合眼睛的动作来表示其含义的，但有时候，眉毛也会自行其是，表现出某些特定的情绪。四肢的形体动作无疑更容易反映内心的想法。通过对四肢的动作分析，我们可以判断出对方的心理活动或心理状态，也可以借此把自己的意思传达给对方。手臂交叉放在胸前，同时两腿交叠，表示不愿与人接触。微微抬头，手臂放于椅子上或腿上，两腿交叠于前，双目不时观看对方，表示有兴趣来往。握拳是表示向对方挑战或自我紧张的情绪，以拳击掌是向对方发出攻击的信号。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