

商务礼仪：商务谈判中的身体语言秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_8A\\_A1\\_E7\\_A4\\_BC\\_E4\\_c39\\_645636.htm id="EEMM">](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A4_BC_E4_c39_645636.htm id=) 谈判是沟通，但并不一定是口头的。事实上，眼神、手势或姿势能比言语传达更多的信息。因此，留意并研究对手的身体语言所传达的有用信息，是有价值且有助于你谈判成功的。抽烟斗者 抽烟斗者通常运用烟斗做为谈判的支持物。对付这类对手的策略是，不要和烟斗抢着吸引抽烟斗者的注意。例如，抽烟斗者伸手取火柴点烟时，这是你应停止谈话的线索。等他点好烟开始吞云吐雾时，你再继续你的谈话。如果你能很有技巧地去除此支持物，对你是有利的。最容易的方法是注视烟斗。所有烟斗终究会熄灭的，必须暂时放在烟灰缸或烟斗架上，在对方有重新拿起烟斗的冲动之前，给他一页数字、一本小册子，或任何能令他参与你的谈话的东西。擦眼镜者 你的对手在摘他的眼镜，开始擦拭时，这是适当停止的线索。因为擦拭眼镜是擦拭者正在仔细考虑某一论点的信号。所以，当擦拭开始时，不要再施加压力，让你的对手有足够时间考虑，等眼镜再挂上鼻梁时，再重新谈判。松懈的对手 有些人精神松懈。不好好坐直、不够专注、一副垂头丧气的样子。松懈并没有什么不好，问题是，如果意见的沟通过于不精确，会阻扰谈判的进行。使对手紧张、严肃一点的好方法，是用眼神的接触。你要谈判另一要点时，运用眼神接触并确定你的对手是否同意，不管是如何松懈的人，几乎都会对眼神接触有所反应的。紧张大师 有些人对面对面的谈判有恐惧感。很明显的神经紧张、焦躁不安、甚至身子僵直。他

们的谈话过于僵硬、不自然。此时你能做的是，放松对手的心情，让他有宾至如归的感觉。慌张不安常发生于没有什么商业背景的人。他们身处异地，不知道会发生什么事。你可以建议比较舒适的座位安排，或者采取主动，松解你的领带，卷起你的袖子，来表示一切会很舒适轻松的。有些人太紧张了，结果如果你不小心的话，他们会让你也开始紧张不安。千万不要令这种事发生。记住，没人想紧张、焦躁。每个人都想拥有舒适愉快的感觉，所以如果你能消除对手的紧张不安，他会觉得好一点，对你心怀感激，这有助于谈判的成功。膝盖发抖者与膝盖发抖者商谈令人有挫折感，不过它有立刻呈现目标的好处；你必须让对方的膝盖停止发抖。如果你不这么做，谈判不会有任何进展。使膝盖发抖者停止发抖的方法是：让他站起来，去吃顿午饭，喝点饮料或散散步提提神。因为你知道现在你的对手坐着的时候会膝盖颤抖，所以你必须在散步、走路时完成交易。顺便说说，美国前国务卿亨利基辛格是运用此技巧的佼佼者，也是“走路谈判”的大力提倡者。人在商场上需要扮个大众脸，晚上在家中需要扮个隐私脸，很多人有此想法。没错，你在办公室和在自己的卧室所表现的大多不同，但是记住，不管你在哪里，你都是人。你不应该停止信任你基本的本能，不管你是在商业交易或进行有关个人的谈判。注意紧张信号 直觉不是什么神秘的事物，它仅意味着一位有直觉的人有极大的耐心观察细节和行为的细微差异。关心你的对手，注意他的行为举止，如果事情似乎不顺的话要有所警觉。常常任何迟疑、迟钝都可说是谈判失败的直接结果。如果真是谈判所谈问题造成的，对此障碍须采取必要的对策，试着从其它方式、角度来阐述

你的论点。不过你的对手的反应，也可能因为其它因素，可能是你阐明你主张的方式态度不适当。如果你的个性很强，那么可能你的对手因此而感觉不舒适，因此对你们正在讨论的所有问题变得极端敏感。注意咳嗽、弹指、转笔以及其它不耐烦和紧张的信号。它们必须予以处理，谈判才能进行。简而言之，虽然在任何谈判时轻松地进行商议是最理想的，不过事实上你不可能真正轻松。你必须时时刻刻谨慎注意、观察你的对手，并不断地思考如何影响对方接受你的看法。不论你的对手是否由言语或揉弄头发向你传达了信息，你必须对此信息做适当的反应，以利于谈判的顺利进行。 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](http://www.100test.com)