第一图书网, tushu007.com

<<谈判要读心理学>>

图书基本信息

书名：<<谈判要读心理学>>

13位ISBN编号：9787510400742

10位ISBN编号：7510400740

出版时间：2009-1

出版时间：牧之 新世界出版社 (2009-01出版)

作者：牧之

页数：282

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

2007年底，为了将心理学常识普及推广，同时将心理学知识运用到日常工作及生活中，我们组织编写了《成功要读心理学》、《健康要读心理学》、《管理要读心理学》、《社交要读心理学》、《婚恋要读心理学》和《教子要读心理学》六本一个系列的心理学普及读本。
该套丛书一经上市，获得了众多读者的一致好评，大量的来电来函让我们应接不暇。
众多读者表达的意见当中，一致希望我们将这套系列丛书继续扩展和延伸，其实这也是我们当初的一个想法。
毕竟，在欧美等发达国家特别是在以强调应用科学而著称的美国，心理学作为一门实践科学被摆在了相当重要的位置上．并已经渗透到了政治、经济、军事、疾病康复、日常生活等方方面面。
在这些国家，不仅是公众人物，几乎所有的人都对心理学抱有浓厚的兴趣。
在欧美国家的大小书店里，都有很多心理学方面的手册出售，这些为非专业人士准备的小册子从如何理解人的心理入手，深入浅出地讲解了与社会现象、组织运营、人际关系、自我情绪控制等相关的心理学知识．几乎涉及到了生活的所有层面。
但遗憾的是，虽然在我们身边总在涌动着一股关注心理学的热潮，在报刊杂志、电视媒体和我们的耳边经常都会出现“心理学”这个名词。
然而我们发现在大街小巷风靡一时的似乎只是各种各样的心理测试和对一些因心珲危机而引发的自杀、抑郁、变态等“热点”事件的媒体关注，而这并非完全科学意义上的心理学。
诚然，那些基于心理学常识的小测试往往带给我们意想不到的惊喜，为我们的生活增添不少乐趣，然而娱乐并非心理学的主题；那些自杀、变态狂之类的新闻报道往往可以给普通人带来好奇心的满足，为媒体机构吸引更多的读者和收视人群，然而疾病心理学也只是心理学广阔研究领域中的一个分支。
就心理学本质而言，它是一门帮助我们正确处理认知与行为、自身与环境、工作与人际关系等问题的实践科学。
在进行了大量的研究与调查工作之后，我们组织专家、学者编写了《销售要读心理学》、《谈判要读心理学》，分别从市场与营销、谈判与商务交际角度出发，为读者提供心理学视野中的营销策略方法及谈判谋略技巧。
编者们在写作中力求角度平实、叙述生动、事例丰富、方法实用，真诚地希望能带给读者朴实无华而心有灵犀的阅读感受，也真诚地盼望本书能带给每一个人幸福美满、和谐圆通的人生！
愿望是良好的，但水平是有限的，不当之处，敬请读者诸君指正。

内容概要

《谈判要读心理学：直击人心的谈判策略与技巧》是心理学与你的生活系列之一。
本套丛书是心理学与你的生活系列第二辑，是为从事营销、管理及谈判工作的读者准备的心理学普及性读物，运用通俗、简练的语言，结合大量的实例，从心理学角度出发，深入浅出地讲解了市场营销与商务谈判的相关知识，为读者提供心理学视野中的营销策略方法及谈判谋略技巧。

作者简介

牧之，心理学专业硕士毕业，先后从事杂志编辑、潜能开发、心理医生等职业，发表心理励志类作品近100万字，现居北京。

<<谈判要读心理学>>

书籍目录

第一章 谈判与心理学——谈判战即心理战第一节 什么是谈判◎谈判的定义◎谈判的特质第二节 谈判无处不在◎生活就是一张巨大的谈判桌◎谈判能破解难题◎人人都能成为谈判高手第三节 谈判与心理学的关系——谈判行为是一种心理的博弈第四节 不可不知的谈判心理效应◎摆脱挫折困扰时的心理反应◎心理挫折的行为反应◎谈判与拆屋效应◎谈判与知觉之晕轮效应◎谈判与知觉之先入为主◎谈判与知觉之首要印象◎谈判与心理挫折◎谈判成功的心理素质之信念◎谈判成功的心理素质之耐心◎谈判成功的心理素质之诚意◎动机心理之臆测◎动机心理之认同与排斥◎动机心理之洞察第五节 谈判的心理误区◎导致谈判失败的错误◎导致谈判失败的原因◎避免谈判错误的方法第二章 谈判需求与动机——如何分析对方的需求第一节 谈判的心理过程◎认识过程◎情感过程◎意志斗争的过程第二节 谈判的心理理论◎需要理论◎挫折理论◎期望理论第三节 谈判的心理战◎谈判心理战的谋略原则◎谈判心理战的基本方式第三章 谈判准备与心理学——在开始阶段取得优势第一节 谈判环境选择的心理策略第二节 谈判座次选择的心理策略第三节 谈判时间选择的心理策略第四节 谈判氛围选择的心理策略第五节 谈判对手心理分析◎胆汁质的谈判对象◎多血质的谈判对象◎粘液质的谈判对象◎抑郁质的谈判对象第六节 谈判人员、服饰选择的心理策略第七节 谈判细节中的心理策略第四章 谈判关系把握与心理学——如何获得对方的信任与好感第一节 表达自己的诚意，消除对方的戒备◎真诚的关心◎开诚布公◎言必信，行必果第二节 开诚布公，不要自我封闭第三节 心平气和，不要过于强势第四节 洞悉对手的全部需求◎满足谈判者的各种基本需求是达到自我实现的较高需求的前提◎满足谈判者对尊重的需求以达到在利他过程中实现利已◎运用需要理论选择谈判策略第五节 建立有效的客观标准◎尽量发掘可作为协议基础的客观标准◎接受对方合理正当的客观依据◎让双方认同同一标准◎始终保持冷静的理性态度◎不要屈从对方的压力第六节 善于观察得体称赞第七节 关注对手的表情第八节 在心理战中看穿对手的真实意图◎提出两面性的质问◎轻易回答“我懂了”◎“面无表情”，其实是“表情特多”◎当对方突然变得饶舌◎故作笑容的真意◎故意反驳对方的意见◎无法用“是”或“不”来回答的问题◎中断话题让对方接下去◎第三者的看法如何第九节 如何看穿对手刻意要你说“是”◎贴上“标签”◎一开始就宣布“最低目标”◎以“忽视一般礼节”的行为待你◎握手时握得比你强而有力◎改用他的话作为你的意见第十节 如何判断对手是否紧张◎身上佩带了某些豪华、贵重的东西◎要求提早见面的心理◎提早到达约见的地点◎见面的地点在自己的地盘内◎在纸上胡乱涂写◎突然把动作放慢的人第十一节 如何洞悉对手是否在说谎◎掩嘴◎触摸鼻子◎磨擦眼睛◎拉衣领◎搓耳朵◎挠脖子第五章 谈判展开与心理学——如何坚定自己的立场第一节 开局就要坚定信心◎开场陈述◎提出倡议第二节 在开局中把握主动◎重视谈判的开场白◎开始谈判的技巧第三节 把握双方的预期◎掌握正确的开局方式◎避免一开局就陷入僵局◎开局阶段应考虑的因素◎谈判开局——谁应当先开口第四节 创建和谐的气氛◎不同的谈判气氛会产生不同的效果◎创造良好的谈判气氛应遵循的原则◎形成良好谈判气氛的方法◎创造良好气氛要注意的几个问题第五节 谈判开局的心理策略◎谈判开局策略应考虑的因素◎提出谈判目标的策略第六节 占据有利地位◎开局阶段要遵循的四大原则◎开局阶段可以采用的策略◎正确处理开局阶段的“破冰”期◎谈判休息中的策略◎掌握谈判主动权的具体方法第七节 开局阶段的心理战术◎交换意见的方法◎识别消息真伪的重要性◎探测对方虚实的方法◎谈判开局切忌保守和激进第六章 讨价还价中的心理学——如何获得最大的利益第一节 报价的原则第二节 报价的方式◎谁先报价◎怎样报价◎如何对待对方的报价第三节 报价的实用心理策略◎低价主义◎高价政策◎除法报价◎吹毛求疵◎货比三家◎故意出假价◎最后出价◎再多没有第四节 还价的原则◎运筹性原则◎回旋性原则◎适量性原则◎挑剔性原则◎时序性原则第五节 让步的原则◎坚定的让步形态◎等额让步形态◎递增的让步形态◎小幅度递减的让步形态◎中等幅度递减的让步形态◎大幅度递减的让步形态◎大幅度递减但又有价格反弹的让步形态◎一次性让步形态第六节 以退为进的报价策略第七节 增加让步的合理性第八节 阻止让步的心理策略◎以限制来阻止让步◎以坦白求宽容来阻止让步◎以示弱求怜悯同情来阻止让步◎以攻对攻来阻止让步第九节 迫使对方让步的心理策略◎情绪爆发策略◎分化策略◎竞争策略第七章 说服中的心理学——如何让对方接受的艺术第一节 说服心理概论◎说服技巧的几个环节◎运用说服技巧的基本原则◎说服的具体技巧第二节 互惠原理：给予、索取第三节 告之以利，示之以害第四节 用以退求进的方法巧妙说服对方◎步步为营——谈判中的退让◎“主动退让”策

略◎“拒绝一退让”策略第五节 对症下药，让对方明白你的意图第六节 做好双赢说服的准备◎明确自己的优劣势◎搜集说服情报第七节“善意威胁”的说服术第八节 运用借力说服的方法来进行说服第九节 利用人性的弱点引人上钩第十节 用事实让对方心服口服第十一节 引导别人自我说服◎求教型提问法◎单刀直入法◎“照话学话”法第十二节 扼住对方的“喉咙”第十三节 使用压力促使对方妥协◎施加合法的压力◎以数字巧妙施压◎“蚕食”战略第四节 从简单的要求开始逐渐赢得对方的承诺第五节 操纵对方的心理说服对方◎从潜意识中说服对方◎满足对方的虚荣心第十六节 强调双方的“共同点”◎细心揣测◎明察秋毫◎照顾到多数人◎反面激将◎投石问话◎循趣入话◎从心情下手◎即兴引入第八章 冲突协调中的心理学——化解矛盾的心理策略第一节 谈判冲突的含义◎谈判冲突的种类◎谈判冲突产生的原因第二节 做好矛盾冲突的心理准备◎做好遇到强硬对手的准备◎做好“打持久战”的准备◎做好谈判破裂的准备第三节 欲擒故纵化解冲突◎要给对方以希望◎要给对方以礼节◎要给对方以诱饵第四节 以退为进化解矛盾第五节 以柔克刚，求活求新第六节 转移话题，缓和气氛第七节 用强硬去面对对手态度的强硬第八节 战胜强硬对手的具体方法◎反击◎回避◎发问第九节 让自己变得强硬的方法◎反击◎回避◎发问第九章 谈判策略运用与心理学——谈判实战中的心理策略第一节 谈判策略运用概述◎谈判策略的要素构成◎谈判策略的重要作用第二节 谈判策略制定基础◎测定与选择最佳的谈判方式◎测定与选择最佳谈判的主体◎根据不同谈判地位选择相应策略第三节 在进与退之间的心理策略◎反击艺术◎攻击要塞艺术◎“白脸”“黑脸”战术◎对付“白脸”“黑脸”的艺术第四节 在迂与直之间的心理策略◎醉翁之意不在酒◎三思后行◎调整议题的艺术◎金蝉脱壳第五节 在大与小之间的心理策略◎软硬兼施22l◎大智若愚◎求活思维艺术◎触角灵活敏感第六节 在合与纵之间的心理策略◎旁敲侧击◎故布疑阵◎给足面子◎杠杆作用◎谋求一致的艺术第七节 在得与失之间的心理策略◎欲擒故纵◎退路问题◎投其所好◎让步策略23l◎沉默的艺术第八节 在明与暗之间的心理策略◎转移视线◎“为什么”的艺术◎瞒天过海◎攻心为上第九节 在急与缓之间的心理策略◎祝贺艺术◎声东击西◎文件战术第十章 谈判语言运用与心理学——谈判实战中的语言策略第一节 谈判语言的心理策略概述◎正话反说◎话中带话◎模糊表态◎选择准确语言第二节 谈判陈述的语言策略◎开场阐述◎让对方先谈◎坦诚相见◎注意正确使用语言第三节 提问中的心理策略◎提问的类型◎提问的时机◎提问的其他注意事项第四节 答复中的心理策略◎不要彻底回答对方的提问◎针对提问者的真实心理回答◎不要确切回答对方的提问◎降低提问者追问的兴致◎让自己获得充足的思考时间◎礼貌地拒绝不值得回答的问题◎找借口拖延答复第五节 辩论中的心理策略◎以退为进法◎设事为喻法◎直言相抗法第六节 无声语言运用的心理策略◎补充◎代替◎暗示◎调节第七节 倾听中的心理策略◎倾听的规则◎谈判中的听觉受动语言技巧的基本要求第十一章 谈判僵持与心理学——如何让谈判顺利地进行第一节 谈判僵局形成的心理原因◎过分沉默与反应迟钝◎信息沟通的障碍◎谈判中形成一言堂◎软磨硬扛式的拖延◎观点的争执◎外部环境发生变化第二节 化解谈判僵局的心理策略◎打破僵局的原则◎寻求其他解决方案◎更换话题◎调整谈判人员◎双方诚恳交谈◎站在对方立场上说服对方◎归纳概括法◎反问劝导法◎幽默法◎适当馈赠◎场外沟通第十二章 谈判促成与心理学一双赢的艺术第一节 把谈判的出发点放在利益上◎注重利益，而非立场27l◎谈判利益应当合情合理◎明确自己的利益◎描述对方的利益◎只给对方一个好处第二节 把谈判的目标放在双赢上◎双赢谈判问题◎双赢谈判的思路和方法◎将人和问题分开

章节摘录

第二节 谈判无处不在每天我们都要多次与人谈判，只是经常意识不到而已。
可是它却无时无刻不在我们的生活中，我们在扮演着各种各样的谈判者。
肯尼迪在就职演讲里有这样一句名言：“ 我们不要因心生恐惧才谈判，但我们也绝不畏惧谈判。
”◎生活就是一张巨大的谈判桌午餐时，女儿又不肯吃盘子里的蔬菜了，嚷着要吃冰激凌。
妈妈认为多吃蔬菜对健康有帮助，可是女儿还小，并不能理解这些道理。
女儿和许多同龄人一样，非常喜欢吃冰淇淋。
于是母女之间的谈判不可避免地发生了。
妈妈的条件是，只有把盘子里的蔬菜吃完才有冰激凌吃。
女儿还是坚持不吃蔬菜只要冰激凌。
她的理由是肚子已经很饱了，只能吃冰激凌了。
虽然毫无道理，可是女儿说得理直气壮，任凭妈妈又哄又劝，就是不理睬。
此时妈妈被迫做出了第一次让步：“ 好吧，你要是乖，就再吃一半的菜，妈妈给你拿冰激凌。
”固执的女儿并不买账，她的头摇得更欢了。
妈妈为了让女儿乖乖地吃菜，把冰激凌拿到了餐桌上。
女儿看到冰激凌后，意志更加坚定了。
妈妈再次让步：“ 只要你再吃五口就行了，就五口！
”女儿还是不吃。
妈妈彻底崩溃了，她又一次让步了：“ 吃两口，只要吃两口就可以吃冰激凌了。
”可是女儿依然不买账。
这一下妈妈彻底屈服了：“ 真拿你没办法。
吃你的冰激凌吧！
”女儿又一次大获全胜。
开始妈妈是想用自己的让步来换取女儿的让步，可是自己一步步地退让，女儿的立场却丝毫没有动摇，妈妈不得不以女儿的胜利结束这场谈判。
在此，如果这位妈妈能够从小孩子的心理出发，运用一些适当的谈判技巧的话，相信情况会有所不同。
这样的谈判在生活中经常发生，比如买房子、装修房子、购买家具、购买电器、教育子女时，夫妻双方会有许多分歧，而谈判是解决这些分歧的最好的方法。
不要幻想靠我们自己的让步来换取谈判对手的善意，这样做的最后结果很可能是好心无好报，使对方从自己这里榨取更大的利益。
掌握正确的谈判方法才能让自己得到应有的利益。
员工要求老板加薪也是非常难办的一件事情。
如果向老板提出加薪的请求，老板拒绝了，情形可能变得很难：若继续工作的话，势必会影响往后双方意见的沟通；若愤而辞职，转谋他业，如果事先没有寻找，经济问题又面临很大困难，而能不能找到一个比这份待遇还优越的工作，则又是另一个问题。
如果职员在采取任何措施之前，直接向老板提出加薪的请求，那他就必须明确他请求加薪的理由，并且在谈话中应当注意自己的语气、语调，因为他用来谈判的筹码并不多，只有证明自己是更具价值的，才有资格要求更高的工资。
而老板依然可以自由地决定同意或拒绝员工的要求，此时，员工没有太大的转圜空间。
相反，如果员工发现另觅新职的情形比较有利或者已经有其他公司提出了聘用他。
那么便可以开诚布公地向老板说明自己具有要求加薪的资格，有较大的转圜空间。
在前者的状况里，员工受制于老板无法谈判：在后者的状况中，员工握有足供交涉的王牌，即使老板注定不给自己加薪，也不用担心给老板留下不好的印象，因为有一家公司要聘请你。
你完全可以辞职不干。
这也是一种谈判，只有做好充分的准备才能取得谈判的胜利。

谈判贯穿着我们的生活。
一旦脱离了谈判，我们便失去了很多权利。
那时我们就很难对别人表达自己的真实想法，有了利益冲突时也不能很好地维护自己的利益。
◎谈判能破解难题有两个孩子去邻居家做客，不过邻居家里只剩下了一个橙子，于是女主人只有把这个橙子给这两个孩子吃，并且告诉他们俩，这个橙子属于他们双方共有，这两个孩子立即开始讨论如何分了这个橙子。
两个人讨论了半天，最后终于决定了，他们中的一个负责把橙子切开，另一个选择哪一半属于他，结果橙子切开了，两个人每人得到一半，高高兴兴地回家去了。
这两个孩子对橙子的“用途”完全不同，其中一个把橙子拿回家之后，把橙子皮剥掉扔进了垃圾桶里，把剩下的果肉放到果汁机上榨果汁喝，因为他只想喝果汁，并不需要橙子皮。
另一个孩子恰恰相反，他回家以后把果肉扔进了垃圾桶，把橙子皮留下来研磨碎了，然后与面粉和在一起烤蛋糕吃。
这样的结果是，两个孩子每个人都得到了他们想要的，但是每个人都浪费了一半橙子。
虽然两个孩子都拿到了看似非常公平的一半橙子，可是由于他们事先并没有沟通好自己到底想要橙子的哪一部分，也就是说两个孩子并没有申明各自的利益所在，这就导致了他们在把橙子分开以后，并没有在谈判中得到最大利益，一个只能得到半个橙子皮，而另一个也没有榨到足够的橙汁喝，剩下的橙子皮与果肉都被扔到了垃圾桶里，造成了浪费。
如果事先通过谈判了解对方的意图，就不会有这种浪费现象的发生了。
谈判能帮助我们捍卫自己的利益。
谈判是解决难题的有力工具。
一项成功的谈判可以使陷入困境的企业或个人摆脱困境，也可以断送如日中天的企业的前程。
谈判是从多方面融入了一种可理解和务实的系统，是一种挑战性的工作，同时具有一定的趣味性和刺激性。
要想成为谈判高手，我们还要掌握一定的谈判技能。

编辑推荐

摸透顾客的心理，激活自己的大脑，立刻派上用场的谈判策略与方法。
《谈判要读心理学:直击人心的谈判策略与技巧》是专门为从事谈判工作的读者准备的心理学普及性读物。
全书从谈判与商务交际角度出发，为读者提供心理学视野中的谈判谋略技巧。
《谈判要读心理学:直击人心的谈判策略与技巧》叙述生动、事例丰富、方法实用，真诚地希望能带给读者朴实无华而心有灵犀的阅读感受，也真诚地盼望《谈判要读心理学:直击人心的谈判策略与技巧》能带给每一个人幸福美满、和谐圆通的人生！
谈判战即心理战，谈判过程实际上就是谈判双方心理沟通的过程。
谈判与心理学——谈判战即心理战谈判需求与动机——如何分析对方的需求谈判准备与心理学——在开始阶段取得优势谈判关系把握与心理学——如何获得对方的信任与好感谈判展开与心理学——如何坚定自己的立场讨价还价中的心理学——如何获得最大的利益说服中的心理学——如何让对方接受的艺术冲突协调中的心理学——化解矛盾的心理策略谈判策略运用与心理学——谈判实战中的心理策略谈判语言运用与心理学——谈判实战中的语言策略谈判僵持与心理学——如何让谈判顺利地进行谈判促成与心理学——双赢的艺术

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com