

<<FBI谈判术>>

图书基本信息

书名：<<FBI谈判术>>

13位ISBN编号：9787515802558

10位ISBN编号：7515802553

出版时间：2012-8

出版时间：中华工商联合出版社

作者：杨超

页数：224

字数：150000

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>

<<FBI谈判术>>

内容概要

保持冰一样的冷静，像蛇一般灵敏迅捷，瞬间化解棘手局面，没有什么谈不下来，在不动声色之间就取得主导地位。

《FBI谈判术》是公检法系统人员的参考书，是人力资源主管、销售人员的实用手册，是普通人随时随地用得着的沟通指南。

《FBI谈判术》由杨超编写。

<<FBI谈判术>>

书籍目录

第一章 我是FBI谈判专家

- 一、了解谈判者的需求
- 二、人类的五种需求
- 三、FBI谈判高手的能力
- 四、谈判能力测试

第二章 谈判的准备

- 一、如何做好谈判准备
- 二、做几套周密的谈判方案
- 三、谁是最佳谈判人选?
- 四、谈判地点的选择
- 五、布下主场谈判的“局”

第三章 如何做开场陈述

- 一、用闲话开场
- 二、开场时要遵循的基本原则

第四章 看清谈判对手

- 一、参与谈判者的气质
- 二、客场谈判的细节捕捉
- 三、获取谈判对手的动机
- 四、读懂肢体语言

第五章 抓住谈判者的心理

- 一、如何赢得对方的尊重
- 二、锻练理智的调控能力

第六章 谈判中的讨价还价

- 一、“开个价吧”
- 二、“我和你已无话可谈”
- 三、打破僵局的技巧

第七章 合理的说话技巧

- 一、合理运用语言艺术的要点
- 二、叙述的技巧
- 三、倾听的技巧
- 四、提问的技巧
- 五、说服的技巧
- 六、答复的技巧
- 七、拒绝的技巧

第八章 简单实用的10种谈判术

- 一、获取特殊情报
- 二、保持冷静
- 三、隐藏本意
- 四、“黑脸”与“白脸”
- 五、用诚恳打动别人
- 六、果断放弃
- 七、征服对手的心
- 八、借用实力还价
- 九、不断更换谈判员
- 十、不轻易让步

<<FBI谈判术>>

第九章 来个漂亮的收尾

- 一、适时地收尾
- 二、把握成交时机
- 三、收尾的催促策略
- 四、收尾方式的选择
- 五、向对方发出收尾信号

第十章 FBI谈判术策略箱

- 一、主场谈判策略
- 二、客场谈判策略

<<FBI谈判术>>

章节摘录

加里·内斯纳，1980年成为FBI人质谈判专家。

他说：“我刚加入FBI的时候，谈判技巧仍然相当不成熟，我只会说一些套话，‘如果你释放一名人质，我就给你一些食品。

’“但1982年，我参与了一桩大案，让我能够以更开阔的视野来看待事情。

当时，劫持人质的是一名毒贩，他利用自己的妹妹和妹妹的孩子乘火车运毒。

但在一次争吵后，他杀死了妹妹，并将两个孩子劫为人质。

“我赶到后，首要目标就是与绑架者展开对话，搞清楚他的要求，并据此制定策略，但他却拒绝交谈。

绑架者一般都会试图迫使警方按一定的套路行事——他们会说：‘你们给我一辆逃跑用的汽车，否则我就杀了这名人质。

’然后我们开始讨价还价。

但这个人似乎什么都不想要。

“36个小时后，他终于说出了自己的顾虑。

他担心投降后，我们会杀了他。

至此，我们终于可以展开对话了——我告诉他会保证他的人身安全，又过了36个小时，他投降了。

“这个案子让我意识到，人质谈判专家必须创造性地化解危机。

我开始思考如何才能运用心理咨询师的技能，从这些人身上挖掘信息，了解他们的感受和需求。

”正如内斯纳所言，在谈判中了解谈判者的需求和心理感受是非常重要的。

如今，谈判已经不再仅仅适用于这些动刀动枪的严肃场合，也不再局限于高层次的政治、经济活动，谈判已经成为一种沟通思想、缓解矛盾、维持和创造社会和谐的手段。

甚至有人认为，人在生活中无时无刻不在运用谈判：去商店购买一件家用电器需要谈判；到公司或行政单位求职需要谈判；为了薪水或职级的提升与老板(身为雇员)，与职员(身为老板)交涉需要谈判；租赁或购买房屋需要谈判；推销某种物品(无论直销、传销还是店面销售)需要谈判；对遗产继承的问题进行协商需要谈判；谈婚论嫁需要谈判……人际交往中的每一个小细节，都离不开谈判。

因此，我们每个人都需要像FBI谈判专家那样，了解别人的需求和感受。

如果你做不到，你的人际沟通就会遭遇挫折，甚至会蒙受损失。

有一对夫妻，花了3个月的时间找到了一只他们异常喜爱的古董钟，他们商定只要不超过500美元就把它买回来。

但是，当他们看到上面的标价时，妻子却犹豫了。

“哎哟！

”妻子低声道，“钟上的标价是750美元，这对我们来说实在是太贵了，我们还是回去吧。

”“确实贵了点，”丈夫说，“不过我们可以试着讨价还价。

我们已经寻找了这么久，不应该轻易放弃。

”他俩私下商量了一下，由丈夫任谈判代表，尽管他认为用500美元买到这只钟的希望非常小，但还是决定试一下。

他鼓起勇气，径直走到售货员面前说：“我看到你们有只小钟要卖，也看到上面的定价，以及标价上厚厚的尘土，这确实给它增添了古董的气息。

”顿了顿，他又接着说：“我告诉你我想干什么吧，我想给你的钟出个价，一口价，250美元。

”他原以为售货员会大吃一惊，但出人意料的是，售货员连眼睛也没眨一下，“给你，卖啦！

”当然，夫妻俩把钟抱回了家。

按理说，他应该欣喜若狂。

可是，事实却并非如此。

“我多傻，这钟恐怕值不了几个钱，说不定里面还少了零件呢，要不然为什么这么轻。

”丈夫喃喃自语，越想越懊恼。

尽管他还是把钟摆到了客厅里，而且看上去美极了，指针走得也不错，但是他和妻子总觉得不放心

<<FBI谈判术>>

。两人每晚都要起来两三次，因为他们断定自己没有听到钟声。然而，钟却好好地走着。

夫妻买钟表，不仅仅是钱的问题，信任同样重要。你虽然看不到信任，但它却是真实存在的，而且，它的价值是金钱所无法比拟的。售货员的错误在于他没有注意到对方的这种需求，他答应得太爽快了。他不知道简单的成交虽然使那对夫妇省了不少钱，但却由此带来了更大的精神痛苦。

这只是一个简单的谈判，但售货员的表现却有点不尽如人意。虽然他做成了这笔买卖，却失去了日后的潜在顾客。夫妻俩没有买到让他们放心的钟表，他们还会再次光顾吗？由此可见，把握对手的需求在谈判中有多重要。

谈判的奥妙在于人们的需求！

唇枪舌剑、不折不挠是为了需求，满面春风、携手共庆也是为了需求；故布疑阵、暗渡陈仓是为了需求，开诚布公、坦率直陈也是为了需求；委曲求全、言辞谦恭是为了需求，义无反顾、据理力争也是为了需求。

需求，还是需求。

它是一切谈判的前提和最终目的，同样也是一种谈判的谋略。

让我们再看一个故事：姐妹俩共享一只橘子，一人一半。妹妹吃肉扔了皮，姐姐正相反，她只需要橘皮做蛋糕。

如果她们明白各自的需求，最佳的方案可能是妹妹吃掉整个桔肉，而姐姐拿走全部橘皮，因为这样可以最大限度地满足她们的需求。

探明对方的需求，才能更好地实现自己的需求，这似乎是极其简单的道理。然而，在这个问题上，即便是久负盛名的大谈判家也遇到过挫折。

荷伯·科恩是一位著名的谈判专家。他曾代表一家大公司到俄亥俄州去购买一座煤矿。矿主是个强硬的谈判者，开价要2600万美元，荷伯还价到1500万美元。

“你在开玩笑吧？”

”矿主粗声道。

“不，我没有开玩笑。

请把你的实际售价告诉我，这样我们才能进行协商。

”矿主坚持2600万美元不变。

在随后的几个月里，荷伯逐渐提高自己的报价：1800万、2000万、2100万、2150万。但是矿主拒不退让，谈判形成僵局。

显然，在这种情况下，只谈价格是不可能取得结果的。如果没有关于需要的信息，就很难重拟谈判内容。

为什么矿主不接受这个显然是合理的还价呢？这真令人费解。

荷伯一顿接一顿地请矿主吃饭，每次吃饭时，他都要向其解释公司的最后出价是合理的，但矿主却总是把话题岔开，顾左右而言他。

一天晚上，矿主终于对荷伯的反复解释搭腔了，他说：“我兄弟的煤矿卖了2550万美元，而且还有一些附加利益。

”“哈哈！”

荷伯明白了，“这就是他固守那个数字的原因。他有别的需求，这一点我们显然是忽略了。

”有了这个信息，荷伯马上跟公司的经理碰头，他说：“我们首先得搞清他兄弟究竟挣了多少钱，然后才能进行协商。显然我们应该优先处理矿主的个人需求，这跟市场价格并无关系。

<<FBI谈判术>>

” 公司的经理同意了，荷伯按照这个思路进行谈判，不久，就达成了协议。

最后的价格并未超过公司的预算，但是付款方式和附加条件却使矿主感到自己挣到了比他兄弟更多的钱。

把握住对手的真正需求使已经陷入僵局的谈判“柳暗花明又一村”，荷伯不愧是谈判桌上的高手。

P3-7

<<FBI谈判术>>

编辑推荐

FBI谈判法则，突破人性的弱点，开出无法拒绝的条件。

由杨超编写的这本《FBI谈判术》将为我们介绍美国联邦调查局的强势说服术，让你随时随地都能掌握话语权。

全书共分十章，具体内容包括：我是FBI谈判专家，谈判的准备，如何做开场陈述，看清谈判对手，抓住谈判者的心理，谈判中的讨价还价，合理的说话技巧，简单实用的10种谈判术，来个漂亮的收尾，FBI谈判术策略箱。

<<FBI谈判术>>

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>