

<<公關專家不教你的談判術>>

图书基本信息

书名：<<公關專家不教你的談判術>>

13位ISBN编号：9789868450660

10位ISBN编号：9868450667

出版时间：智言館

作者：張潛 著

页数：256

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>

## <<公關專家不教你的談判術>>

### 前言

作者序：談判，其實是和死穴對話 談判無疑是一連串說服的過程，再講白一點，談判，就是和死穴對話。

培根在《論談判》裡說：「想和人談判，一定要先了解對方的個性和目的，順著他的毛摸，才能達到你想要的目的。

但是如果你能找出對方的弱點進行威嚇，或操縱對方的優點來達成目的，才是談判的最佳法則。

」這段話已經說出了談判的精髓。

文藝復興時期，一個畫家能否出人頭地，取決於他可不可以找到好的贊助人。

米開朗基羅的贊助人是教皇朱里十二世，有一次在修建大理石碑時，他們兩人討論好幾次都因意見不和不歡而散。

鬧了好長一段時間，米開朗基羅漸漸沒有耐心，覺得這樣爭執一點效率也沒有，一定要想個辦法解決。

隔天，他在例行的討論以及討論一樣沒有結果後，嘆口氣，告訴教皇：「既然我們始終無法達到共識，我想你還是另請高明，我決定明天就離開羅馬！

」在旁的人聽了都忍不住捏一把冷汗，心想米開朗基羅吃了熊心豹子膽，竟然敢說出這種大逆不道的話？

看來是執意讓談判破局了，這下教皇一定饒不了他。

誰知道，教皇聽了以後居然一臉錯愕、氣焰全消，而且馬上低聲下氣承諾以後一切都會順米開朗基羅的意，只求他留下來。

這出乎意料的发展，當場跌破大家的眼鏡。

原來，米開朗基羅很清楚，自己一定能夠找到另一個贊助者，而教皇卻永遠找不到另一個米開朗基羅。

他在這場談判中，正是徹底掌握教皇「找不到另一名藝術大師」的死穴進行威嚇，成功達到自己的目的。

談判桌上沒有公平這回事 我們可以說談判是一門科學、是心智角力，甚至有人有談判是高級藝術。

可是不管你把它歸在哪一類，有件事是確定的，就是在談判桌上絕對沒有「公平」這回事，因為誰能掌握對方較多的死穴，誰就擁有較多籌碼，當然也擁有較多勝算。

有位好萊塢著名導演要向一位小說家買劇本，這位作家年紀雖長，但在劇本買賣上卻還是新手。

深怕自己權利受損的他，在協議過程中，一開口就要求報酬必須是每周三百五十美元的高薪。

導演皺起眉告訴他，這個要求有點出乎意料，但他們還是可以給他每周三百五十美元。

接著這位作家又說，他可能要花三個星期才能寫完這個劇本，這回導演則說，這是一般人寫這種劇本的時間，但只要有必要，他願意給作家更多時間，而且逾時期間薪水照領。

一個半月後，作家懷著感激的心順利寫出完美劇本，但合作三年後他才知道，一般作家得花六個月才交得出稿，而且周薪是他的兩倍，當初導演會說「出乎意料」不是沒有原因的。

我們這位作家的死穴就是談判經驗不足，可是在談判中沒有人會因此同情他。

如果談判過程中有任何事情是公平的，那麼就是大家都能在事前盡力收集相關資訊，可是當一個人連自己可以要求的條件、利益都搞不清楚時，只有把自己死穴暴露在對方眼前的份，別說進行攻擊，連防守都來不及，怎麼可能讓對方端出最好的牛肉來？

想在談判桌上獲得最公平的結果，首先要認清自己的目的和條件。

唯有先認清自己談判的目的，你才知道對方可能握有哪些可用的資訊，而你又必須提出哪些要點進行討論？

你想要爭取哪些利益？

合理的利潤落在何處？

才不會像這位作家一樣自以為主控權在自己身上，實則任人宰割。

在談判桌上別以老實人自居 軍事上有句話說：「戰略錯誤，戰術很難扭轉；戰術錯誤，戰鬥

## <<公關專家不教你的談判術>>

則很難取勝。

」這個道理用在談判上也一樣：「目標錯誤，就難以制定策略；策略錯誤，就難以制敵先機。

」最後當然也離目標愈來愈遠。

我在本書第一篇列出八個「老實人常犯的談判禁忌」，就是因為我發現有很多老實人雖然坐上談判桌，卻不了解談判是死穴間的對話，而不是一場公平競爭。

這些老實人總是把生活中的美德，例如老實不做作、仁慈體貼、發揚同理心、絕對信任……等習慣搬上談判桌，以為對方會同樣以禮相待，但這種心態根本就是自尋死路，因為坐上談判桌等於一場戰爭即將開打，你單方面決定停火、釋出善意的結果，就是被對方打成蜂窩當墊背。

想要避免這種後果，每個踏上談判桌的老實人都應該明白，想成為出色的談判專家，不管你私底下多忠厚老實、善解人意，只要踏上談判桌，你所代表的就不只是你，而是代表所有委託你進行談判的人。

同時你也要認清，「老實」正是談判桌上最大的死穴，因為老實人不僅不懂虛張聲勢的重要，甚至還會對對手有問必答、心懷同情，最後損耗的還是委託人（包括自己）的利益，我想這是除了你的對手外，誰都不樂見的結果。

所以，千萬別在談判桌上以老實人自居，這並不會成為讓人讚許的美德，只會讓你的委託人痛徹心扉，連帶影響你的未來前途。

別寄望談判中會有奇蹟 有趣的是，過去我在傳授學員相關課程時，發現很多人會把談判結果歸責於「運氣」上，例如「這次運氣不好，遇到那個人」「要不是他們半路殺出一個程咬金壞事，也不會變這樣」「這次超倒楣的，我遇到的委託人根本不知道自己要什麼，沒有目標要怎麼和對方談？」其實會把責任加諸於運氣上的人，只代表一件事，就是自己能力不足。

這句話或許說得有點重，但是事實的確如此。

在我們的生活中，像大樂透那種隨機選號、完全無法預測的遊戲才真的需要靠運氣、寄望奇蹟，但談判本來就是一門收集、分析、說服的科學，如果連愛迪生都說：「天才靠的是一分的運氣，九十九分的努力。

」我相信任何一個談判者只要事情準備夠齊全、學習足夠的談判技巧和策略，就會知道自己的成功或失敗和運氣是沒有關連的。

而且上過談判桌的人就知道，我們不可能一直向同一個對手用同一種招數，因為人天生具有從經驗中學習能力，再糟的對手也會記取教訓反擊你。

當然我們也不可能一招半式走天下，談判類型和內容詭譎多樣，我們即將遇到的對手更是難以掌控。

所以，如果我們想要當個談判高手，就絕對不能讓自己黔驢技窮或閉門造車。

因此在書裡的第二篇，我將過去的談判經驗歸類成十大策略，包括當我們處於劣勢時該怎麼辦？

如何運用手上資訊讓對方臣服？

當面對固執的對手時，又該怎麼談判等等，讓大家在各種談判局勢中，可以思考較有利的談判方式。

由衷希望這本書裡談到的錯誤範例和談判策略，能幫助大家成為能獨當一面、值得倚賴的談判高手。

## <<公關專家不教你的談判術>>

### 內容概要

談判，就像上場打擊，要在瞬間判斷球路，揮棒出去才能得分，如果你期待對方連投壞球保送你上壘，鐵定換來出局的命運！

一上談判桌，勝負取決於你的臨場反應，絕非對方的憐憫，老實慈悲不是加分選項，只會被對方拿來當成武器，將你一擊斃命。

本書揭露公關專家，不為人知的談判策略與獨門心法，教你如何軟夾硬、硬藏軟、一真掩九假，如何避開老實人常犯的談判禁忌……除非你只想學皮毛，不願深入領略談判精髓，否則，想要談出贏面，成為溝通談判的高手，絕對不能錯過這本書。

談判，是雙方死穴間的對話，是爾虞我詐的權益之戰，如果你仍傻傻地以為談判是一場公平競爭，或是以為相信對方的話術是彼此信任的開始，那麼不需對方的一兵一卒，你就已經敗下陣來！

因為一上談判桌，比拼的不是明刀明槍，而是如何避開看不見的地雷，直攻對方的死穴。

很多人敗在過於老實，以為設身處地為人著想，對方就會體恤你，結果卻被對手反咬一口！

本書作者擁有豐富的公關、商場談判經驗，在書中開宗明義點出一般人在談判時，最容易犯的禁忌，例如，摸不清對方底線過度貪婪、面對無法斡旋的時刻勉強擠出微笑來、談判時頻頻喝水、擔心遺漏重點而帶一堆資料上場、訊息不足時衝動做出決定……這些無疑都是自曝死穴的做法！

此外，作者還披露公關專家不為人知的談判策略，教你透過現場狀況與氛圍，如何善加運用軟談判、硬談判、八虛買二實，甚至引誘對方陷入「刺蝟困境」，讓你直擊對方死穴等等。

談判技巧，是一門永遠不受環境限制，不因時間而褪色的技能。

這本書絕對幫助你練就這一身功夫，掌握精髓，讓你不管在溝通、談判、行銷、人際公關，甚至是業務說服，都夠輕鬆面對、無往不利！

## <<公關專家不教你的談判術>>

### 作者簡介

張潛 曾任企管公司業務經理、公關室對外發言人，現任國際管理顧問公司特約企畫，對公共關係及人際心理有深入的研究，以獨特的「讀心術」、「識人術」累積了眾多人脈和財富，並藉由豐富的業務、公關經驗，歸納發展出獨門的【讀心術】，讓更多人了解如何在與陌生客戶初次見面的短短幾秒鐘內，掌握他的個性、喜好與需要，準確命中死穴，圓滿成交。

著作 / 《圖解公關專家不告訴你的識人術》、《絕對成交的關鍵字話術》、《TOP SALES 不會踩的話術地雷》、《公關專家不告訴你的讀心術II》、《公關專家不告訴你的識人術》、《公關專家不告訴你的M型人脈厚黑法則》、《公關專家不告訴你的讀心術》、《說話致富》、《公關專家不告訴你的AIDA銷售話術》。

## <<公關專家不教你的談判術>>

### 書籍目錄

序 談判，其實是和死穴對話Chapter1 老實人常犯的談判禁忌 未戰先降，主動露出自己死穴「老實」本身就是死穴貶低自己得不到同情票小心不自覺的死穴 急著要有談判結果要積極，但千萬別急急，會讓人缺少思考「緩衝區」凡事都有另一種可能 情緒失控，脫稿演出別把談判當成私人恩怨情緒會失控，是因為你還沒準備好鎮定平靜才是致勝金律 訊息不足時，衝動做出決定分清楚意見與事實不知道何時該喊停，就不該談判 讓對方看出你的膽怯和懦弱當一個稱職的「談判桌演員」小心語尾詞讓你成為敗投該說「不」就別客氣 摸不清對方底線，過度貪婪談判是一種競賽合作這是談判，不是賭注 相信對方話術，替對方感到委屈假情報是談判桌上的常態老實慈悲是「死穴」的同義詞避開對方的心理期待別忘了，談判是權益之爭 掉入對方「以退為進」的戰術陷阱先行讓步法：太順利的地方肯定有陷阱假意退出法：留意對手的聲東擊西直接拒絕法：有時被拒絕也不是壞事Chapter2 公關專家的談判策略和心法 軟談判 - - 當你處於劣勢時把問題丟進「荊棘」裡太快表明立場得不到好處簽約後就別被看出你想後悔 硬談判 - - 當你擁有強勢時你的威脅夠「實在」嗎？ 威脅也可以很動聽看透對手の本質 軟夾硬 - - 七分軟中夾著三分硬聰明妥協反而能提高底線為對方貼上標籤 一真掩九假善用統計數字建立客觀條件以假亂真 硬藏軟 - - 三分硬中藏著七分軟讓對方進入你的賽局管理我們的偏見態度要一貫 八虛買二實讓對方替你圓夢用對釣餌，事半功倍用「如果」當逃生梯學會「忽略」，才不會模糊焦點 讓對方陷入「刺蝟困境」別讓對手置身事外別和對方搶同一塊牛肉 警察要不要開單的關鍵「信任度」是談判的優先籌碼容易讓人信任的溝通方式 集中火力，先攻談判者的死穴打擊樂觀心態，才能避免事後摩擦過度樂觀的警訊「事後彌補」代表談判不力 給對方一個故事的框架框架中心是「利益」和「好處」讓對方自己填補故事使用對方的語言請求幫助，創造共同語言

## <<公關專家不教你的談判術>>

### 章節摘錄

未戰先降，主動露出自己死穴 朋友因為臨時有事，派一名員工去和國外來的代表，協商一些電玩版權代理事宜。

沒想到最後結果回來，這位天兵員工不但答應對方代理的權利金可以打七折，還附送一拖拉庫的小遊戲，據說總經理看到那份平白損失上百萬的合約書，臉色都綠了大半，更慘的是我朋友也連帶受到處份，降級又減薪。

朋友大呼冤枉，誰會想到這樁生意明明公司就立於不敗之地，竟然會被一名天兵員工搞到像割地賠款似的？

等他深入了解後才知道，原來這位員工和國外代表見面後，第一句話居然是：「這是我第一次主導這種協商場合，如果有什麼不對還請多多包涵。」

他大概以為這句話跟貼在車子後面「新手駕駛，請多包涵」的貼紙一樣，能讓對方有點體諒之心，殊不知對那些有經驗的談判者來說，聽到這句話，心情只會雀躍不已，因為這代表你這個新手如果不是扮豬吃老虎，就是根本嫩到極點，才會自己說出這個談判桌上的致命死穴。

於是在整個協商過程中，對方故意面露難色的提出一些遊戲設計上的缺陷，軟硬兼施要求這位天兵員工降價。

而壞就壞在這位員工自己也知道這些缺陷所在，但個性老實的他，不但不懂得要為自己公司解釋、美化，還因為和對方聊開了，愈討論愈高興，連對方原本不知道的程式缺陷也提出來了，價格就這樣愈降愈多，優惠贈品也愈加愈多，最後就變成這讓人吐血的結果了。

「老實」本身就是死穴 請大家別忘了，談判的目的是要設法促進或維護自己的利益，並達到彼此預期中，甚至是比預期更好的目標。

而「個性老實」在平常不見得是壞事，但在談判桌上往往會讓我們失去優勢，也失去達成目標的機會。

因為一旦我們太老實，往往會有以下這些缺點，以致在談判桌上無法施展身手： 1. 不懂虛張聲勢

我有一位客戶是經營小本生意的，幾年前因為資金周轉困難，打算去找銀行貸款，但跑了好幾家銀行就是沒人願意借錢給他。

原來，他每次跟貸款部門協商時，都擺出一副可憐兮兮的樣子，一再陳述公司遇到的難題和眼前的悲慘處境……看到他這副模樣，別說銀行，連我都不太敢借錢給他。

說實話，銀行又不是慈善機構，如果你看起來就是還不起錢的樣子，它幹嘛自找麻煩借錢給你？到時候搞不好還要付錢請討債公司去跟你催繳，多划不來！

卡內基說過：「良好的第一印象是登堂入室的門票。」

當你想在一場談判中得到利益，首先當然要表現出能讓對方「認同」的第一印象，所以在很多時候（尤其是談判時），適當的虛張聲勢絕對是必要的。

可惜很多老實人並不懂這個道理，反而像我那位客戶一樣自暴其短，主動露出死穴來，這種做法是沒辦法在談判中給人好印象，取得先機的。

2. 從不思考替代方案 我想大家都清楚，「設想狀況」和「預設立場」是兩種迥然不同的心態。

在談判前設想狀況，可以讓我們對即將遇到的情況有所戒備，並思考替代方案或其他對策。這等於是築好一道防火牆，讓事情即使不能完全如己所願，但至少還能掌控，並設法讓結果不會和預估值偏離太遠。

但預設立場可不是這樣。

談判者一旦在事前就預設立場，認為事情會照著自己的劇本走時，就會「忘記」想些替代方案，遇到突發狀況，反應自然會慢好幾拍，這在談判場合中是極為不利的。

可是個性老實或是經驗不足的談判者，就常常犯這種思考不周延的錯誤。

我有時候（而且機率還不小）會碰到客戶對我說：「事情本來應該是這樣，但不知道為什麼一切突然都走樣，結果和我們一開始想的差了十萬八千里……」 其實，在談判過程中沒有任何一件事是「本來應該是這樣」的，一旦有這種預設立場的情況出現，常會在局勢轉變時變得慌亂，露出破

<<公關專家不教你的談判術>>

綻讓對方知道你根本不堪一擊。

<<公關專家不教你的談判術>>

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>