FBI



教你超强

权威图文解读版

说服术

姚远／著／

華夏出版社

pdf下载网 http://www.i8788.com



纵横交际的说服技巧
掌控局势的沟通智慧

人类是具有社会性的动物，在人与人之间，通常通过语言、行为等表达方式来进行交流意见、情感和信息，可见说服是一门很重要的学问。

而在交际的过程中，因为每个人的内心想法都不尽相同，即使在同样的目的、行动上，也会产生一定的分歧。有的人个性激进，做事只图一时爽快，不经过大脑；有的人性格内向，工作的时候没有主动性，畏首畏尾。每个人都希望付出更少的劳动，获得更多的报酬，这样在分工上，就会产生一些矛盾，如果不进行恰当的说服，那么必定会使其过程和结果受到影响。

于是我们就需要谈判，通过谈判来调和这些矛盾，通过谈判来说服对手，让他走到你认为他该走的道路上去。

谈判是一种和社会交际息息相关的概念，广义的谈判包括一切协商、交谈，不管场合正式与否，只要是人与人之间的以改善社会关系为目的的交际协调活动都可以视作谈判。

在电视等媒体上，我们经常可以看到一些谈判专家潇洒自如的身影，他们研究人心、关注人心，寥寥数语便说服穷凶极恶的歹徒、走投无路的犯罪分子们自首归案，这些确实是语言艺术的超级体现。通过对本书内容的学习，我们也可以达到他们这样的程度吗？如果说可以的话，那却是笔者说大话了，毕竟想要成为一名谈判专家，需要阅读、了解、钻研的知识无比浩瀚，不是区区一本书就能归

pdf下载网 http://www.i8788.com

纳完善的。这本书的目的，是希望通过对一些特殊案例的解读分析，让读者们了解谈判专家其实并不仅局限在电视剧当中大展身手。正如以上对谈判这个概念的描述，只要能通过挖掘细节、阅读人心，从而达到说服对手的目的，便是一次成功的谈判。

但是人心是如此轻易便能揣摩得透的吗？脸上一闪即逝的表情是那么容易便被破解的吗？面对一直喋喋不休或是始终咬紧牙关的对手，又该如何去说服他们，把你的理念植入到他们的心田里去呢？

在本书中，我们大量引用了FBI谈判专家的例子，他们是FBI最高效的侦破队伍，他们是全世界最专业的说服者，他们只靠说话便征服了对手，这是FBI谈判大师IERRS的原话。关于FBI，想必不用再花笔墨多介绍了，哪怕读者不是业内人士，也可以从遍布全球的美国价值中了解到他们的讯息。因为他们面对的不仅仅是一个地区、一个国家的罪犯，而是来自于全世界的间谍特工、恐怖分子、走私贩毒团伙的威胁。在很多突发情况下，在无数险恶的环境中，武器并不能帮助他们完成任务，但是通过谈判专家的说服，却可以轻易地避免掉许多不必要的麻烦。特殊的环境传授了他们非同一般的谈判技巧，FBI所掌握的谈判说服术，比起普通的商务谈判技巧来说，更值得我们去学习。

这本《FBI教你超强说服术》特地挑选了FBI多年来遇见的一些特殊案例，并对其进行全面、系统、科学地总结，运用简单明了的语言娓娓道来，既还原了FBI谈判专家在谈判中的真实场景，又将FBI谈判专家独特的谈判技巧解读出来，保证了其实用性和真实性。

在内容安排上，本书分为七大章节，其中前六章分别从不同角度阐述了在谈判当中如何把握每一个细节，以及如何利用这些细节优势化为说服对手的力量；而最后一章则是历数了一些谈判中的暗礁，根据真实案例分析，如何尽量在谈判中避免碰触这些暗礁。

在每一节的结构分布上，首先是引用一个源自于和每节小标题相关的FBI真实案例，令读者对这一节想要论述的内容及谈判专家把握谈判的技巧先进行了解；然后再通过对案例的分析，来进一步深入阐述章节标题的概念，点明所采用案例

pdf下载网 http://www.i8788.com

和章节标题间的相关联系，引发读者思考；最后通过论述FBI说服术的方法，将原本复杂繁琐的案例分解成通俗易懂的文字，着重论述谈判技巧当中的注意事项及使用方法。

在本书的编写过程中，笔者也收获了不少人际交往、谈判说服当中的小技巧，最大的希望则是，书中苦心筛选的内容能够帮助到每一名阅读本书的读者。

每当你苦恼的时候，翻开书本，看到某一页的内容时，其所述的知识能够帮助你排解生活当中面临的困难。

当你闲暇无事，随手翻阅本书的时候，能够学习到书中的谈判知识和说服技巧，使你在以后的生活和工作当中更加游刃有余。

pdf下载网 http://www.i8788.com

信息的表达=45%的口头语言+55%的身体语言

从读心到说服，才是说服高手成长过程中真正的必经之路，在任何场合中，读懂了身体语言，才能掌握先机和主动，瞬间突破对方心理防线，从而说服对方。



pdf下载网 http://www.i8788.com



/ 第一章 /

FBI谈判专家的说服术

- 在FBI，谈判专家是先锋 002
- 说服是最低成本的征服 006
- FBI为何如此重视读心 013
- 说服是一种综合战斗力 019
- 像FBI谈判专家一样去说服 023

/ 第二章 /

情报（Information）
——了解对方信息越多，越容易实现说服

- 这是一个什么类型的对手 030
- 对方过往在谈判中的表现 035
- 对方最强的一点和最弱的一点 040
- 我们手里有什么谈判的筹码 045
- 双方各自谈判的目的 051
- 虚拟的谈判场景，调整谈判策略 057

pdf下载网 http://www.i8788.com

/ 第三章 /

移情（Empathy）

——拉近心理距离，争取信任

- 表露姿态要做到三无 064
- 倾听，让对方觉得你愿意接受 068
- 搜索共同兴趣点，跟他成为“趣友” 075
- “想当初”，跟对方一起回忆经历 081
- 分享各自在事件、人物上的看法感受 087
- 与对方站在同一阵营上谈话 091

/ 第四章 /

反射（Reflex）

—— 让对方自动跟着你的意向走

- 肯定对方，鼓励他谈论自己 096
- 对他说的话表示尊重 101
- 间接指出错误 106
- 欲语还休，引起对方兴趣 112
- 伪装不小心把信息说漏了嘴 117
- 通过问句暗中把握实际走向 123
- 提供虚假的选择余地 130

pdf下载网 http://www.i8788.com

/ 第五章 /

读心（Mind-reading）

——找到对手的意志薄弱点

- 始终占领交流的制高点 136
- 捕捉对方的不同情绪 140
- 解读相互矛盾的信息 145
- 测量对方心理防线 149
- 看出对方意念波动 155
- 巧妙地给对方施加压力 161
- 阻止对方在旧想法上停留 166

/ 第六章 /

建议（Suggest）

——寻找利益契合点，提出方案

- 弄清坚守的底线在哪里 172
- 双方在什么地方的意见不一样 176
- 在双方能接受的范围内找到平衡点 181
- 作出承诺，保证双方都能遵守 187
- 用恰当的方式顺利结束谈判 191
- 谈判结束后应有必要的对话 197

pdf下载网 http://www.i8788.com

/ 第七章 /

暗礁（Reef）

——必须躲开的说服误区

- 暗礁1：缺乏经验分析环节 204
- 暗礁2：竞争性谈判 209
- 暗礁3：让步性谈判 214
- 暗礁4：实质与关系的混淆 221
- 暗礁5：目光放长远，才能双赢互补 226
- 暗礁6：只有一个解决方案 231
- 暗礁7：拒绝解释 235
- 暗礁8：谈判狂 240

pdf下载网 http://www.i8788.com



|第一章|

FBI谈判专家的说服术

pdf下载网 http://www.i8788.com



在FBI，谈判专家是先锋

“任何人都可以迟到，唯独谈判专家不行。” ——某次成功营救人质之后，营救小分队队长对着镜头说道。

在一场场关系到人质生死危机的营救行动里，最迅速、最不顾个人安危，与歹徒近距离接触的，是谈判专家。而究竟什么是谈判专家，谈判专家又需要拥有什么样的能力呢？

谈判专家原来是指在与人谈判方面的专家，包括商业及政治等多方面，警察只是其中的一种。他们的主要职责是议价及游说工作，包括处理纠纷、解救人质及避免自杀事件或恐怖活动等。而本书介绍的则是后一种，在危险性极强的情况下，整个事件即将演变成为极其复杂的恶性事件时，来扮演打破僵局和挽救生命的角色。

荷枪实弹，那是警务人员的角色；救死扶伤，那是医务人员的责任。那么，轻装上阵的谈判专家们究竟要如何来完成他们伟大而沉重的使命呢？答案就是说服。

一个谈判专家拥有怎样的说服力，就代表着他拥有怎样的能力。说服，是谈判专家唯一的凭借和武器。无数个濒临绝望的犯罪分子在破罐子破摔之前，通常都是谈判专家们凭借犀利的口才拖延时间，为特别行动队创造机会，从而扭转乾坤。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以，在执行能力超强的FBI，谈判专家是先锋。他们必须在案发现场，观察歹徒的一举一动，从他们的手指、瞳孔、呼吸里判断，判断他们正处于什么样的心理状态：是漫天要价，信口开河？抑或是拖延时间，暗度陈仓？在歹徒理智与绝望的天人交战当中，到底哪方面更胜一筹？谈判专家们又是怎样用强大的说服技巧和能力去打赢这一场场“嘴仗”的呢？

1. 主导谈判氛围

在进入谈判的那一刻，谈判专家会主导这场谈判的气氛。给对方以肯定，不把对方在言语中置于对立面，不去批驳、反击对方。在说服对方的行动中，要把对方当作可以同意自己意见的对手。事实证明，从积极主动的角度去鼓励和启发对方，就会提高对方的自信，从而接受己方的建议。

2. 体验对方的感受

想要说服对方，就要从对方的感受出发，考虑对方做出此等行为的客观理由。设身处地为对方考虑，会让对手产生一种“自家人”的感觉。说服中对手对你有了一定的信任感，说服效果的提升将会是非常显著的。

3. 运用说服暗示法

很多想要达成一致的事情并不能直言相劝，这样会引起对方的反感。从侧面、对方能够接受的方式去暗示，如果对方按你说的做就能达到想要的效果，那么就不会铤而走险，这样对方就更容易被说服。

4. 隐藏自己的说服动机，让事实说话，活用数据

谈判专家最重要的说服守则，就是隐藏自己的说服动机，让事实说话，活用数据。谈判是一种较量，说服便是武器。FBI的谈判专家们通常面临的是复杂多变的对手，如果让对手轻易窥得自己的说服动机，那么谈判便会在瞬间破裂，从而形成无可挽回的局面。所以，隐藏自己的说服动机，是首先要做到的。任何诡辩都没有事实摆在眼前更加具有说服力，恰当的时候用事实告诉你想要说服的对手，如果按照你的思路来进行将会达到某种积极的效果。因为对手面对强大自信的你，内心是慌乱的，只有坚定地阐述自己的要求和想要达到的目的，在不知不觉中压制对手的主动性，这样说服效果会更佳。

pdf下载网 http://www.i8788.com

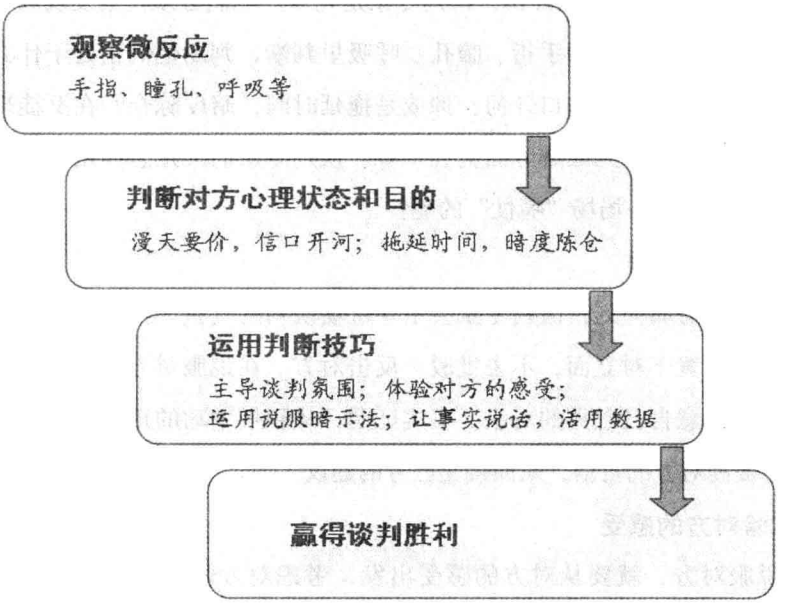


图1：谈判专家最基本的读心说服策略

同样，某些数据和事实一样都具有强大的说服力，但数据的使用可以依情况而定，就像一个城市里所有参加升学考试的学子，有的学校的数据显示升学率第一，有的学校则显示高分榜第一，而有的学校则是考入某知名院校名额第一。同样的数据，用不同的统计方法统计出来就会产生不同的结果，只要你能根据需要，用灵活的方式作出统计，那所产生的说服力也就可见一斑了。

FBI谈判专家的说服能力，对我们的工作和生活有什么帮助呢？很多人认为这两者是风马牛不相及的事，其实不然。

你可以把你对面的经理想象成抢劫了你私人金库的劫匪，你需要把自己当成FBI的谈判专家，用有效而温和的说服术去同他谈判你的薪酬，就如同去说服一名十恶不赦的杀人恶魔放下屠刀一样，只不过你需要他改变的，是包含你工资预算的电子制表软件。

pdf下载网 http://www.i8788.com

你时刻观察着经理的表情，当你提出一个远远超过你如今薪水的数字时，如果你能读懂经理脸上的神情，就可以判断自己离提出的超额薪水还有多远。你列举各种例子，陈述自己在工作中的表现，证明你目前的薪酬与你的实际劳动成果不相配，其实那所谓的超额薪金，在你百分百的工作热情面前，隐约可以划上等号。

假如你的口才能同FBI的谈判专家相媲美的话，你甚至可以从经理忽视的许多细节中，从他自己说过的话语里收集证据，以他山之石来攻玉。

其实你在这次谈判之前，已经作好了充分准备。

“某集团实习生，起薪至少都是75000美元。”

“嘿，我们可比不上那些大公司。”

“难道赶超他们，不该是我们的目标吗？”

“所谓的赶超，就是指薪金？”

“我想，我的劳动价值，应该可以值这份佣金呢。”

于是，你从薪金这一敏感的话题入手，成功地引发出了经理的好奇。你在接下来的陈述里，让他重新认识你这名能干可靠的下属。即使不一定马上提高薪酬待遇，但至少已经给经理留下了你是一名能干可靠的下属的印象，为下一步正式加薪扫清了障碍。

无论是工作中还是生活中，我们都要有谈判专家的精神。用冷静的头脑去分析，敏锐地观察收集信息，再用坚定的执行力去解决问题。当然并非要你在生活中事事较真，而是有许多属于我们自身的利益，如果不去争取就会被侵占。所以自信主动地去争取自己的利益，去说服对手，才能够拥有更积极的生活。

只有拥有自信心才能够成为生活的胜利者，才能够在一场场说服的较量中成功，才能够做自己人生的主人。跟着FBI谈判专家学说服，看无所不能的说服力将会创造出怎样的生活，让我们拭目以待！

pdf下载网 http://www.i8788.com



说服是最低成本的征服

FBI作为美国最重要的情报组织之一，其任务是调查违反联邦法律的人，维护法律的尊严。而在其职责范围之内，每一次出场都是一次征服与被征服的过程。实施征服的过程有很多种方法，那么如何才能在一次次恶性事件中将人员伤亡、物资损耗、精神伤害等一系列成本降到最低吧？答案就是说服。

与武装打击、被迫对峙等手段带来的后果和损失来看，显然说服是所有征服对手的手段中成本最低的一个。

明确你要说服的目的，打破僵局，降低时间成本

FBI的谈判专家在说服对手的时候，会十分明确地表达想要达到的说服结果，这样会给人一种心理上的明确感，从而说服过程会坚定地朝着目标发展。

面临这种需要尽快说服对手的情况，明确你要说服的目的，既降低了时间成本，也不给对手以可乘之机。说服有一种力量，这种力量来自于一个明确的征服目标。

好比当你试图说服一个人时，你的目的不够明确，这样在说服的过程中非常有可能被对方任何不确定的点转移视线，而无法达到征服的目的。想要用这个目的征服对方，首先要说服自己，要让自己信任这样一个方式和结果。那么要怎样

pdf下载网 http://www.i8788.com

才能够明确目的呢?

下面可以为大家推荐一个分析方法，作用是坚定你的说服目的，从而达成你想要的征服结果：

1. 你想要从对手那里得到什么样的结果；
2. 此刻摆在你面前的都有哪几种选择；
3. 每种选择所带来的后果是什么；
4. 最重要的是什么；
5. 你还有没有其他的选择；
6. 你什么时候开始实施说服。

无论你是要说服自己的老板，还是要说服客户，或者是说服自己周围的朋友，你都要非常坚定自己想要说服的目的，这样才能够成功说服对方。

了解对方需求、问题，降低对手机会成本

有一个词叫作“鸡同鸭讲”，这个词说明了沟通能力的重要性。那么，如何才能够避免这种既尴尬又非常不利于事件进程的状况发生呢?

了解对方的需求、面临的问题和最大的担忧，这样才能够言之有物，双方才能进行沟通。

相信你一定经历过，在说服别人或拜托别人做事情时，不管怎样恳求对方，对方总是敷衍了事，漠不关心。这时你首先要消除对方心理上的漠不关心，然后再进行说服。

在英国工业革命方兴未艾时，以发明发电机而闻名的法拉第，为了能够得到政府的研究资助，便去拜访当时的首相史多芬。

法拉第带着一个发电机的雏形，非常热心并滔滔不绝地讲述着这个划时代的发明，但史多芬的反应始终很冷淡，一副漠不关心的样子。

事实上，这也是无可奈何的事情，因为他只是一个政客，要他看着这个周围缠着线圈的磁石模型，心里想着这将会带给后世产业结构的大

pdf下载网 http://www.i8788.com

转变，实在是太困难了。但是法拉第在说了下面这些话后，却使原本漠不关心的首相，突然变得非常热心起来。法拉第说道：“首相，这个机械将来如果能普及的话，必定能增加税收。”

显而易见，首相听了法拉第所说的话后，态度突然有了巨大的转变，是因为这个发电机将来能使政府得到一笔很大的税收，而首相关心的就在于此。

是的，通常我们行动的目的都是为自己，而非为别人。如果能够充分理解并利用这一点，那么想要说服他人就犹如探囊取物般容易了。只要了解对方真正追求的利益所在，进而满足对方的欲望，便可达到说服的目的。但是，现实中将这点抛于脑后的却也大有人在。例如以下这个故事：

某酒厂的研发负责人成功研发了新水果酒，为求尽快让产品打进市场，于是他决定说服厂长批准进而大量生产。

“厂长，又有新的产品研发出来了。这次的产品是前所未有的新品种，绝对能畅销。连我都喜欢的东西，绝对有市场，我敢拍胸脯保证。”

“什么新产品？”厂长不以为然地问道。

“就是这个，用梨汁酿制的白兰地。”这位负责人激动地说。

“什么？梨汁酿的白兰地？那种东西谁会喝？况且喝白兰地的人本来就少，更甭说用梨汁酿的白兰地……就是我也不会去喝！”

“请您再评估评估，我认为很可行。用梨汁酿酒本来就不多见，再加上梨子独特的果香，一定很适合现代人的口味。”

“嗯，我觉得还是不行。”

“我认为绝对会畅销……请您再重新考虑一下。”

“你怎么这样唠叨？不行就是不行！”厂长开始面露愠色。

“好歹也要试试看才知道好坏，这是好不容易才研发出来的呀！”这位负责人仍然不依不饶。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“够了，你出去吧！”厂长大声说道。

最后，厂长终于忍不住发火。这位负责人不仅没能说服厂长，反而被厂长骂了一顿。

可见，这种强迫他人赞同自己的意见的劝说方式，不仅不能成功，还可能会惹火对方。因此，说服对方时应选择以对方利益为出发点进行说服。

试想，FBI谈判专家在实施说服的时候，对手可能是毒贩、精神分裂者、杀手，甚至还可能是受害人。如果不能够了解对手的需求，没有切入点，就无法进行有效沟通，从而导致对方把握主动，那该是多么可怕的后果啊。

就好像销售员在伊斯兰教区推销佛像，你没有了解教众的心理需求，那么你的佛像不但无法销售出去，还可能触怒当地教众。

可见，无法完成说服，销售问题就会一直存在。需求是对手心态最直观的表达，掌握了对手的需求，才能够赢得对手的认可，最终降低对手的机会成本，完成征服过程。

抓住关键，掌握对手兴趣点，借力打力，节省人力成本

真正懂得沟通说服的人，一定能够在适当的情况下抓住关键点。面临一个劫持人质的歹徒，问题一定要直指要害。因为在强大武力包围下的歹徒，心理一定极度不安，这时说得越多越没必要，反而抓住问题的关键，比如歹徒做出此等行为的原因，要想获得的结果等，能把话题引到对方认同的点上，让他能够听得进去，这样就可以稳住局势，而不是因盲目刺激歹徒而造成伤亡。借用歹徒认同的事情达到阐述自己问题的目的，这样可以极大地节省人力成本，减少不必要的混乱和伤亡。

抓住事物的关键在我们的现实生活中也同样无处不在，路人问你这条路怎么走，你给他大讲特讲这条路风景怎么迷人，这就是没有抓住问题的关键。当然这只是一个非常简单的例子，FBI所遭遇到的状况会比我们生活中遇到的复杂很多倍，但征服的实质都是一样的，抓住事物的关键进行有效说服，才能事半功倍。

pdf下载网 http://www.i8788.com

了解征服方式所导致的成本

比如FBI面临恐怖分子劫持校车，我们来分析一下通常对暴力分子的征服方式所导致的成本。

1. 武力解决

对恐怖分子征服成功，导致的成本是学生、司机等人质的伤亡，枪支弹药的损耗，校车等交通资源的破坏。

2. 强硬对峙

在强硬对峙的情况下，气氛比较紧张，一个细小的动作就可能引发恐怖分子的暴力行为。如果征服成功，其成本和方式1基本相同。

3. 说服

假设说服成功，结果同样是成功征服恐怖分子。但成本则只有谈判专家所耗费的精神力等。

一番比较不难看出，说服拥有多么强大的诱惑力。具有强大的说服力，在伤害到来之前成功阻止，这便是成功的征服。

明确目标，减少一切影响目标达成的因素，实现最低成本的说服

伟大的NBA球星乔丹在高中的时候连校队都无法进去，可是后来乔丹的成功证明了这完全不算什么。那么乔丹是怎样说服自己不放弃、说服教练接纳自己，从而走向成功的呢?

很简单，明确目标，说服自己，将其他一切影响到自己达成目标的因素排除。当时的乔丹已经有个非常明确的目标，他在心中默默地告诉自己，这一辈子他一定要从事热爱的篮球运动，并且将来一定要进入NBA打职业球赛。

可是当时他的教练看完乔丹打篮球以后，他就跟乔丹说，你要换个目标了乔丹，因为这辈子你想要进NBA应该是不太可能了。乔丹问为什么，教练回答说因为你有两点不太满足一个篮球运动员应有的条件：第一个就是你的球技实在太差，第二个原因就是你的身高问题，只有一米七几，你不觉得对于篮球运动员来

pdf下载网 http://www.i8788.com

说这个身高太低了吗？当时这个教练跟他坦白地讲完以后，乔丹就这样跟教练说。他说教练，请你一定要给我一次机会，如果说我今天篮球技术不算好，那么我以后一定会更加努力练球；假如说我今天身高不够高，以后我也一定努力长高。教练看到他的决心只好这样对他说，乔丹，据我的了解你的身高是遗传因素导致的，你的父亲是你们家中最高的一个，也只有一米八零。因此你说把技术练好，我还可能会相信，可是说以后努力长高，那你就慢慢长吧。

可是当时由于乔丹有着非常明确的目标，他清楚地知道他想要达到什么样的结果，所以他试图说服教练。他说，教练请你一定要给我机会，请你一定要让我进入校队，哪怕你从来不让我上场打球，但是只要给我一个机会，让我能够帮我们的队员拎拎包，或者只要有机会擦擦地板，当球飞出线外让我捡捡球我就满足了。教练也无意再打击他狂热的执著，觉得这个小伙子既然信心这么强，那么就给他个机会吧。

乔丹进入篮球圈子以后，真的是练球非常努力刻苦，完全不理会别的事情，一天要投篮一千次以上。由于乔丹非常明确他想要的结果，他不断地说服自己为了理想而付出，以致后来乔丹终于成为一代球王。

乔丹成名以后，经常有记者问他父亲，乔丹为什么会这么优秀，是什么支撑着他在这个篮球行业取得这么好的成绩？他的父亲是这样对记者说的，实际上究竟是什么原因我也不清楚，但是我只知道这孩子每天都在想着篮球，他每天都在思考会有更好的打法，他告诉自己一定要进入NBA，一定要成为最优秀、最顶级的篮球选手。当他明确目标以后，他就再也不想其他任何事情，他不断说服自己为之努力，所以他的动力非常的强，明确它就是力量。

明确目标，专注目标，不去理会所有阻碍的力量，说服自己全身心地投入到为目标而奋斗的努力中去，你会发现，结果是你实现了最低成本的说服。

说服的本质——征服对方，在解决冲突的同时将伤害降到最低

FBI每一次成功说服对手的行为，都能够在很大程度上减轻人员的伤亡，金钱的损失，精神的释放。说服的本质在于某个方面或者某种问题上征服对方，仅用

pdf下载网 http://www.i8788.com

一人一口，取得的成果足以抵得上具备强大杀伤力和破坏性的现代武器，无论是哪种意义上成本的降低，都意味着事情得到相对完满的解决。在成本与对手的利益之间，用强大的说服力来找到一个最佳平衡点，在解决争端的同时将损失降到最低。所以，说服是最低成本的征服。

pdf下载网 http://www.i8788.com



FBI为何如此重视读心

读心，顾名思义，解读出一个人的心理活动。那怎样才能达到读心呢？人心是很奇妙的，一个人不经意的肢体动作、面部表情等往往就能反映出其内心最真实的想法。对FBI谈判专家来说，掌握良好的读心能力是职业必备技能。

那么FBI谈判专家为何如此重视读心呢？下面我为大家举一个真实的案例，来说明读心于FBI谈判专家的重要作用。

美国加州的一个闹市区，经人举报，发现有人蓄意纵火。FBI谈判专家闻讯出动，迅速找到了嫌疑人——一名十三岁的小男孩儿。

这个案件看起来很不寻常，当心怀疑惑的FBI谈判专家问起为什么小男孩要在闹市区纵火时，小男孩一言不发。无论FBI谈判专家如何询问，男孩儿始终静静地坐在那里。

当FBI谈判专家说到要通知男孩父母时，谈判专家敏锐地发现男孩儿的眼中闪现出一丝期待。这样，探员在心中就对男孩儿的作案动机有了初步的判断。

经过与男孩儿父母的沟通，果然证实了谈判专家的判断。男孩儿只是太过孤独，没有父母陪伴。他这样说道：“我只是想要爸爸妈妈在身

pdf下载网 http://www.i8788.com

边，陪我玩、陪我说话。可他们每天都很忙，没有时间理我，后来我发现每当我犯错的时候他们就会跟我讲话，而且犯的错越大他们陪我讲话的时间就越长。我觉得纵火是一件超级大的错误，那么爸爸妈妈就可以陪我很长一段时间了。”

原来，男孩儿的父母在事业有成之后就越来越忙，平时完全没有时间陪孩子，很少与孩子进行沟通，只有在孩子犯错的时候才会将注意力稍稍地分给孩子一点。而这也给孩子带来了错误的暗示，即犯错能让爸妈陪自己说话，结果险些酿成大祸。

那么，这个案例中FBI谈判专家读出了孩子潜在的心理活动，接下来孩子的父母会根据具体情况来进行心理辅导和纠正，让孩子拥有一个健康的家庭环境和心理。

设想，如果只把这次事件看作一个孩子的恶作剧忽略掉，或者只是单纯地训斥教育一番，那么在不久的将来，孩子还会犯下更大的错误，甚至酿成无法挽回的后果！读心的运用，可以极大地减少不必要的损失，可以最大程度地挽救错误的行为和扭曲的心灵。

读心还能够用来做什么呢？很多人认为，读心只是FBI谈判专家用来侦破案件的手段，和我们的生活没有太大关系。事实真的是这样吗？

FBI谈判专家根据他们多年的经验告诉我们，读心不仅能够侦破案件，还能改变一个人的生活。

运用读心可以提高洞察力，做生活的智者

FBI谈判专家告诉我们，撒谎者并不像我们所认为的那样，回避、躲闪对方的眼神，而是坚定地盯着对方。

这和犯罪嫌疑人翻来覆去都说着一模一样的供词，警方会认为他在说谎是一样的道理，生硬地重复问题是典型的撒谎。同样，叙述的时候对方的眼睛向着左下方看，这代表着大脑在进行回忆，这个人是诚实的，因为撒谎是不需要回忆的。如果生活中你能够及时洞察这些细微或者放大的谎言，那么你就可以及时作

pdf下载网 http://www.i8788.com



⊙ 眼睛中蕴含了丰富的非语言行为，读懂了对方眼神的变化，就读懂了对方内心真实的想法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

出反应，而不是像个傻瓜一样被人骗。在生活中恰当地运用读心，就能做生活的智者，让生活更美好。

试着想一下，如果一个人耳朵里塞着耳塞去听别人讲话是件多么可笑的事情。可以想到这种结果，那就是这个人听不到任何信息，对方说什么他也听不到。因此，最专注的聆听者是绝对不会戴着耳塞走来走去的。但令人惊异的是，很多很多的人在面对他人身体行为这种无声的语言时就像是戴上了眼罩，完全注意不到肢体所传递出的信号。你要明白，仔细观察对理解人们肢体语言的重要性和仔细聆听对理解人们口头语言的重要性是相同的。

口头语言可以是谎言，但身体语言很少会骗人。

让人觉得奇怪的是，这些身体语言本身并不难发现，但人们往往总是疏于观察，就像那名仔细认真的英国侦探福尔摩斯经常对他的搭档华生医生说的："你都看见了，但是你并没有注意观察。"就像大多数人其实都注意不到周围环境的一些细节变化一样，因此也就没办法意识到周围环境的丰富多彩。

曾经有人做过这样一个实验：

一个穿着卡通服装的大猩猩从一群学生面前走过去，而此时其他的一些活动也在进行，当时几乎一半的学生竟然注意不到他们中间的这只大猩猩！

在我们的日常生活中，也总是听到一些这样的抱怨：

我太太吵闹着要和我离婚，可我一点都没察觉到她对我们的婚姻有什么意见。

老师告诉我，女儿已经吸大麻两年了，可我一点都没有察觉到她平时做这些事情。

我突然被老板辞退，之前我还一直以为他对我的表现很满意呢。

pdf下载网 http://www.i8788.com

抱怨的人当中有男人有女人，有老人有孩子，共同点是他们从未有哪怕一天好好地观察过他们所赖以生存的世界的变化。这真的是一点儿都不让人觉得奇怪，毕竟我们都是从孩童时代慢慢长成大人的，没有人教过我们应该如何看待他人的肢体、心理语言，且从小学到大学也从来没有过这门课程。

庆幸的是，这种技能是后天努力可以学会的，你需要做的就是让用心观察成为你生活中的一部分。用心观察是指利用你的所有感官，而不只是外在的视觉感官，也就是现在生活中经常运用到的“读心”的一部分。通过使用自己的所有感官观察力，可以使我们的生活更安全、更有保障。

读心可以提高人际交往能力，从而取得成功

无论是事业还是家庭，良好的交际能力都是至关重要的。如果你和你的邻居在聊天，当你发现他的笑容使面部表情不对称的时候，那么你就需要换个话题了，因为他的笑容是假装出来的。如果对方对你质问的问题表示不屑，那么很有可能你质问的问题就是真的存在。生活中发现问题是一种很有趣的过程，因为你可以游刃有余地根据对方的表现来发现问题的实质，然后解决它。

读心可以更好地挽救犯罪嫌疑人

FBI谈判专家所面对的犯罪嫌疑人，并不都是穷凶极恶之徒，也就是说他们还有被拯救的可能。而在如此复杂的形势下，要想更好地完成任务，必须擅长读心术。比如，纵火犯和强奸犯在动机上有惊人的相似，他们都是为了实现自我或满足某些欲求而做出犯罪行为，这种时候着手分析他们的生活轨迹就能够找到答案。

读心是非暴力侦破案件的重要方式

FBI谈判专家发现，在刑事案件中，只有真正清白的人才会承认和死者曾经有过争执，而罪犯是不会承认任何事情的，他们只会做出无辜的表情。而当真正的凶手看到死者照片时，会表现出不同程度的害怕、恶心和不屑，但情绪中不会有

pdf下载网 http://www.i8788.com

吃惊，因为他知道此人已死。又或者某女性如果说她被强奸时无激动恐惧情绪，那么可以肯定这个女人在说谎，强奸行为根本没有发生过。诸如此类，FBI谈判专家在长期的总结和研究中，发现了读心的重要性，读心是非暴力侦破案件的重要手段，所以运用极其广泛。

在降低成本、快速侦破、减少伤害方面，读心体现出了重要的作用，因此FBI在严密地完善读心理论的同时，也在大力推广着读心术的运用。这不仅可以起到维护社会稳定、减少冲突的作用，更加能够让民众的生活和谐美满，人生更加顺畅。

pdf下载网 http://www.i8788.com



说服是一种综合战斗力

说服，并不仅仅是语言能力的体现，要想成为一个成功的说服者，必须具备坚定的信念、饱满的热情、丰富的知识、发散的思维等等，同时还要拥有执著的心，对承诺的信守和保持沟通的活力。总之，说服是一种面对对手时所要表现出的综合战斗力。

在FBI谈判专家中流传着这样一句话：想要成为一名成功的说服者，你需要具备这种技巧、品格和性格。如果你全部拥有，我不保证你一定会成功，但如果你不具备这些，那你一定会失败。

坚定的信念

任何事都有成有败，但如果一开始没有坚定的信念，那么人的潜力就不会被完全激发，也就会屡屡丧失成功的可能。FBI谈判专家如此，我们普通人更是如此。无论是和穷凶极恶的罪犯对峙，还是试图让合作方接受你的建议，你的目的都是成功说服对方。

这也就意味着，你绝对不喜欢当说服进行到一半的时候因为种种不确定因素戛然而止，所以你要事前准备充分，用坚定的信念去说服对方。相信自己所说的话，只有自己坚信自己，对方才能够相信你。

pdf下载网 http://www.i8788.com

饱满的热情

FBI谈判专家形容饱满的热情是说服的灵魂，能够通过情绪感染对方的过程。如果你试图成功地说服对方，首先要激发对方的兴趣，让对方感受到关注、愉悦、激情等等正面的情绪。如果你自己都觉得没有情绪，对自己的谈话没有兴趣，更何况是你正在说服的对手呢？因此，如果你想要成功地说服对方，就一定要寻找一种快速提起对方兴致的方式，给说服注入灵魂，让对方的大脑随着你的情绪而转动。

丰富的知识

FBI谈判专家在攻破每一个犯罪嫌疑人之前，都会很清楚地知道，自己在做什么，要运用什么样的方法，最终达到什么结果。针对这些问题，储存对手的所有有效信息，即准确的数据和事实。因为只有有理有据的话语才能够增强说服的力度和可信度，让对手明白说服者的强大，从而提高说服效果。丰富的知识储备，是说服者无形的利器。

独立发散的思维

面对错综复杂的情况和一个只凭推断得出轮廓的人，只有拥有独立发散的思维，才能够出其不意，找到说服关键点，从而扭转局面。在所有事情一团迷局的时候，FBI谈判专家通常会使用换位思考的方式，从对手的角度来分析思考问题。什么对他来说是最重要的，他在害怕什么，如果自己面对这些事情会有什么反应等等。设身处地，找到说服的突破点，找出对手会接受你的提议被你说服的理由。对于对手而言，你必须用有利于他的利益去战胜他的恐惧。独立发散的思维，让说服的过程有了更多想象力，打破谜团，给你打开一个清晰的思路，从而攻破对方坚固的防御。

能够成功地说服别人，几乎是每个人都想要拥有的技能。那么除了拥有了上述能力之外，还需要些什么才能够成为成功的说服者呢？

所有试图说服对方的人，都需要看到对方被说服所带来的东西超越了对方现

pdf下载网 http://www.i8788.com

有的状态。作为一名说服者，你必须拥有这些特质让自己更加具有说服力。

执著的心

如果你的说服对象是一个不太好对付的人，那么你就要有坚持坚持再坚持的心理准备。FBI谈判专家和我们一样，所面对的每一个说服对象都代表着一种未知。不要因为第一次的挫败而轻言放弃，用温和的方式，不断地探索适当的方法，多坚持几次，对方就不会完全持否决态度了。拥有执著的心，把握坚持和让人讨厌之间的尺度，在执著中观察对手的反应，温和有力地去说服对方。执著的心，是你成功说服道路上的指路明灯，只有执著，内心强大坚定，才能够相信自己一定会成功。也只有相信自己会成功，才能够真正成功。

认真对待你的承诺

FBI谈判专家奉行的一条胜利法则，那就是说到做到。我们有句话叫作“言必信，行必果”，也是这个道理。任何你说出的活和做出的事情都非常重要，如果你想要做一个成功的说服者，那么你就必须要保持言行一致。无论是面对惊疑不定的嫌疑犯还是我们想要推销的小区大妈，作为说服者，首先你就必须快速地建立一种信任，让对方感受到你的诚意。在谈判中，努力地践行你的每一句承诺，用行动和语言去打破对方的心理防线，从而实现成功说服。

敢于许下承诺，认真履行承诺，是每一个说服者成功的必要条件。因为任何一种不信守承诺的行为都会被视作道德败坏、素质低下，这往往会将你以往所有的优良记录毁于一旦，而一个人的说服力通常是信用和诚意的累加，所以，如果你想要做一名成功的说服者，请认真对待你的承诺。

保持沟通的活力

说服是两个人交流的过程，只有整个过程是有活力的、能够碰撞出火花的说服，才会有希望成功。FBI谈判专家通常会不着痕迹地掌控整个谈判的气氛，在哪里转折、在哪里提问、在哪里对话、在哪里观察对方的肢体语言……这都是一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

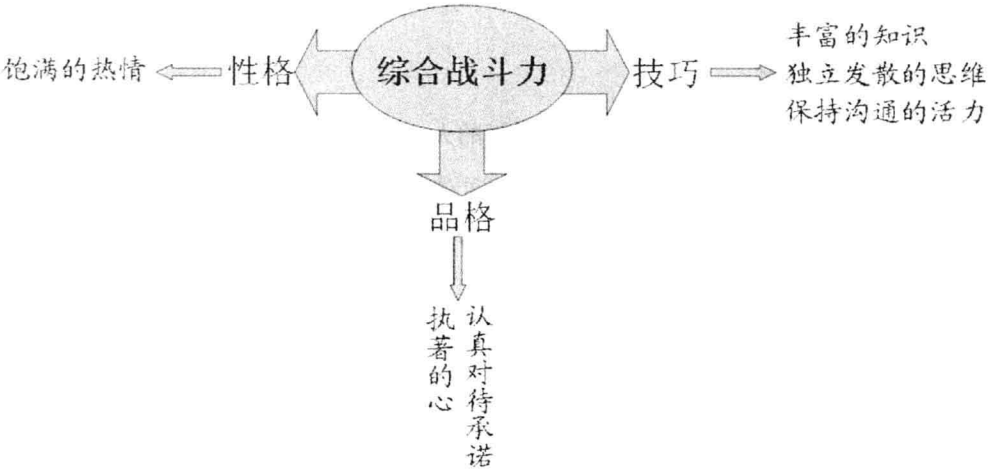


图2：综合战斗力的三个要素

人沟通活力的体现。

看似一个小小的转折疑问，很可能会产生意想不到的效果。人们通常会被充满活力的人说服，就像有些人看电视演讲或者电视购物，这些人会被一种莫名的力量蛊惑，这就是活力的魅力。作为说服者，要学会用沟通的活力去向对方兜售你的观点和建议。所以，保持沟通的活力，自然地掌控谈判气氛，是实现说服的制胜法宝。

每一场说服与被说服的过程，都是说服者的战斗。想要成为一个成功的说服者，就要在生活中学会观察、学习和思考。无论是对事物还是对复杂多变的人，都要去细心分析、归纳和总结。用丰富的知识充实自己的头脑，学会多向思考，最终用强大的综合战斗力成功地说服对手，达到目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com



像FBI谈判专家一样去说服

我们通常认为，FBI谈判专家做着艰深复杂的工作，每日出入危险之中，唇枪舌战打败敌人于无形。所以，自觉不自觉地用仰视的目光看待这一职业，从而察觉不到他们工作的方式与我们的交叉点。诚然，我们达不到FBI谈判专家的职业素养和谈判高度，但我们可以学习他们的说服方法，灵活运用在生活中许多需要我们去说服的人身上，从而达到说服目的。

众所周知，想要完成每一个看似轻松的说服任务背后都有着许多繁琐沉重的付出，那么，FBI谈判专家是怎样去进行说服行动的呢？他们又拥有什么高超的技巧和与众不同的能力呢？先不要紧张，让我们用平常心态去看待他们的说服过程吧。

第一，选择恰当的时机进行说服

时机的选择是能够实现成功说服的关键，在犯罪嫌疑人惊慌失措的时候要温和有力，情绪失控的时候要冷静理智，拒不交谈的时候要引起兴趣等等，这是FBI谈判专家给我们的方式。那么，试想，如果你要说服的人正在烦闷无比，你却一直拿一件他认为非常没有必要的事情去和他交谈，他只会越来越烦躁，这时你再继续下去，想要完成说服就会困难重重。

pdf下载网 http://www.i8788.com

选择恰当的时机运用适当的说服方式，当你的说服对象正在烦闷时，先要转移他的注意力，调节他的情绪，将他慢慢代入你想要说服的话题中，然后再实施说服，相信一个好的开始会使说服过程相对顺利许多。

第二，掌控情绪，以退为进

FBI谈判专家在实施说服时，会先入为主地掌控谈判气氛，想方设法将谈话气氛调节为最适宜对方接受说服的点上。人都是自尊心比较强的动物，如果你面带微笑，用提问的方式代替命令方式，会给人一种维护他的尊严和利益的良好感觉，在充满了积极的情绪中，气氛友好和谐，也就大大增强了说服的成功度。反之亦然，在说服中盛气凌人，不尊重说服对象，在对方自尊心被你践踏的同时你也毁掉了自己说服成功的机会。

放低姿态并不是一种失败，而是一种以退为进博取更大利益的说服方式。没有人会让自己的行为和思想轻而易举地被他人支配，只有做一个情绪的掌控者，逐渐引导对方，以退为进，才能够成功实现说服。

第三，巧用威胁，以硬碰硬

上一条讲了要如何放低姿态以退为进，那么这一条刚好相反，讲的是如何灵活运用威胁招数，达到我们想要的效果。那么，招数尽在于此，如何运用就要看具体情况了。

FBI谈判专家并不崇尚以暴制暴，但有时面对暴力分子，所有的软招数全都无效的情况下，他们会运用善意的威胁，来硬碰硬地进行说服。这必定是火花四溅的说服过程，只要尺度把握得当，善意的威胁会达到令人意想不到的效果。很多人都知道威胁对方可以快速达到自己的目的，并且经常加以运用。但善意的威胁只是增强己方说服力的一种方式，用威胁使对方产生恐惧感，从而技巧性地达到说服目的。

巧用威胁很有效，但在具体运用的时候一定要把握尺度：首先，态度要尽力友善；其次，要讲清楚前因后果，讲明白道理是非；最后，威胁要有程度限制，

pdf下载网 http://www.i8788.com

以免弄巧成拙。

第四，同情示弱，达到目的

同情他人和渴望被他人同情一样，都是人的本能和天性。FBI谈判专家告诉我们，遇到弱小的对手时，去同情他，融入他脆弱的内心世界，说服他给予我们所需要的一切。而反之，如果想要说服强大的对手，就需要适当地示弱，攻击对手内心柔软的一面，博得对手的同情，从而为说服打开局面。无论是以强制弱还是以弱胜强，同情都是我们需要掌握的方法。在面对具体的对手时，同情还是示弱都不是问题，达到说服目的才最重要。

第五，打消对方戒心，感化对手

FBI谈判专家经常会遇到很多危急状况，这个时候，在他们和将要说服的对象进行较量时，对方会产生强大的戒备心理，这是由不安定的环境因素和自身的心理造就的。这种情况下，想要成功地说服对手，就需要消除对手的防范和戒心。那么，如何消除戒备心理呢?

从人的潜意识来说，戒备心理的产生根源是一种自我防卫，也就是当对手把你当作假想敌的时候产生的一种自卫心理。因此，想要消除这种戒备心理，最有效的方式就是使用暗示法，反复使用言语或肢体暗示来表明自己是朋友而非敌人。这种暗示可以具体为，友好的态度、关心的话语、体贴的问候和明显的示好等。

人们通常会被他们所信赖的人说服，所以打消对手的戒备心理，用情感来作为钥匙，打开对手防备的心门，从而实现成功说服。

第六，交换立场，知己知彼

站在对手的立场上去分析问题，往往会让你得到你想要的答案。FBI谈判专家非常善于运用这种换位思考的模式，知己知彼方能百战不殆。唯有先知彼，从而在对方的处境上考虑目前的困境，分析现有的问题，才能够给对手一种为对方着

pdf下载网 http://www.i8788.com

想的感觉，找到说服的突破点，打开成功说服的新局面。

第七，求同存异，共同话题实现说服

在面对不安定的对手时，FBI谈判专家会分析这个对手的特性。如果他是习惯顽固地毫无道理地拒绝他人提议的人，就表明他经常对被说服处于否定的心理状态中，所以会呈现出僵化的肢体语言和面部表情。要想说服这种人，如果从单方面提问题开始，绝对不能打破他强硬的否定心理，所以，你必须实行“求同存异”。也就是说，你要努力地忽略和他不同的地方，找到两人的共同点。从这个共同点出发，引起他的兴趣，在想方设法将他引入你的话题之中，最终实现成功说服。

面对得不到回应的说服对象，我们就要选择放弃提问。即使性格相差悬殊的两个人也有共同点，让我们放大这些共同点，与对方找到心理共鸣，从而让说服事半功倍。

在《进入别人的内心世界》一书中，也有类似的一段话：“把别人的感觉和观念与自己的感觉和观念置于相同的位置，并把它表现出来，这样谈话的气氛就会融洽起来。当你在听别人谈话时，要根据对方的意思来准备自己将要说的话，那样，由于你已理解和认同了他的观点，他也就会理解和认同你的观点。”

伽利略年轻时就立下雄心壮志，要在科学研究方面有所成就。为了实现这个目标，他必须得到父亲的支持和帮助。

一天，他对父亲说：“父亲，我想问您一件事，是什么促成了您和母亲的婚事呢？”

“我爱她。”父亲答道。

伽利略又问：“那您有没有娶过别的女人？”

“没有，孩子，家里的人要我娶一位富有的女士，可我只钟情于你的母亲，她从前可是一位风姿绰约的姑娘。”父亲自豪地答道。

伽利略说：“您说得一点儿也没错，她现在依然风韵犹存。您不曾

pdf下载网 http://www.i8788.com

娶过别的女人，因为您爱的是她。您知道，我现在也面临着同样的处境，除了科学以外，我不可能选择别的职业，因为我喜爱的正是科学，别的对我而言毫无用途，也毫无吸引力。”

父亲惊讶地看着伽利略说：“像倾慕女子那样！你怎么会这样说呢？”

伽利略说：“一点儿也没错，亲爱的父亲，我已经18岁了。别的学生，哪怕是最穷的学生，都已想到他们的婚事，可是我从没想过那方面的事。我不曾与人相爱，我想今后也不会。别人都想寻求一位标致的姑娘作为终身伴侣，而我只愿与科学为伴。”

父亲似乎有所感悟，但始终没有说话，仔细地听着。

伽利略继续说：“亲爱的父亲，您有才干，但没有力量，而我却能兼而有之。为什么您不能帮助我实现自己的愿望呢？我一定会成为一位杰出的学者，获得教授身份。我能够以此为生，而且比别人生活得更好。”

听到这里，父亲为难地说：“可我没有钱供你上学。”

“父亲，您听我说，很多穷学生都可以领取奖学金，这钱是公爵给的。我为什么不能去领一份奖学金呢？您在佛罗伦萨有那么多朋友，您和他们的交情都不错，他们一定会尽力帮忙的。您只需去问一问公爵的老师奥斯蒂罗·利希就行了，他了解我，知道我的能力”

父亲被说动了：“嗯，你说得有理，这是个好主意。”

伽利略抓住父亲的手，激动地说：“我求求您，父亲，求您想个法子，尽力而为。

我向您表示感激之情的唯一方式，就是……就是保证成为一个伟大的科学家”

伽利略最终说动了父亲，他实现了自己的理想，成为了一位著名的科学家。可见，只要你找到你与所求之人之间的“共同点”，得到对方心灵的回应，便就

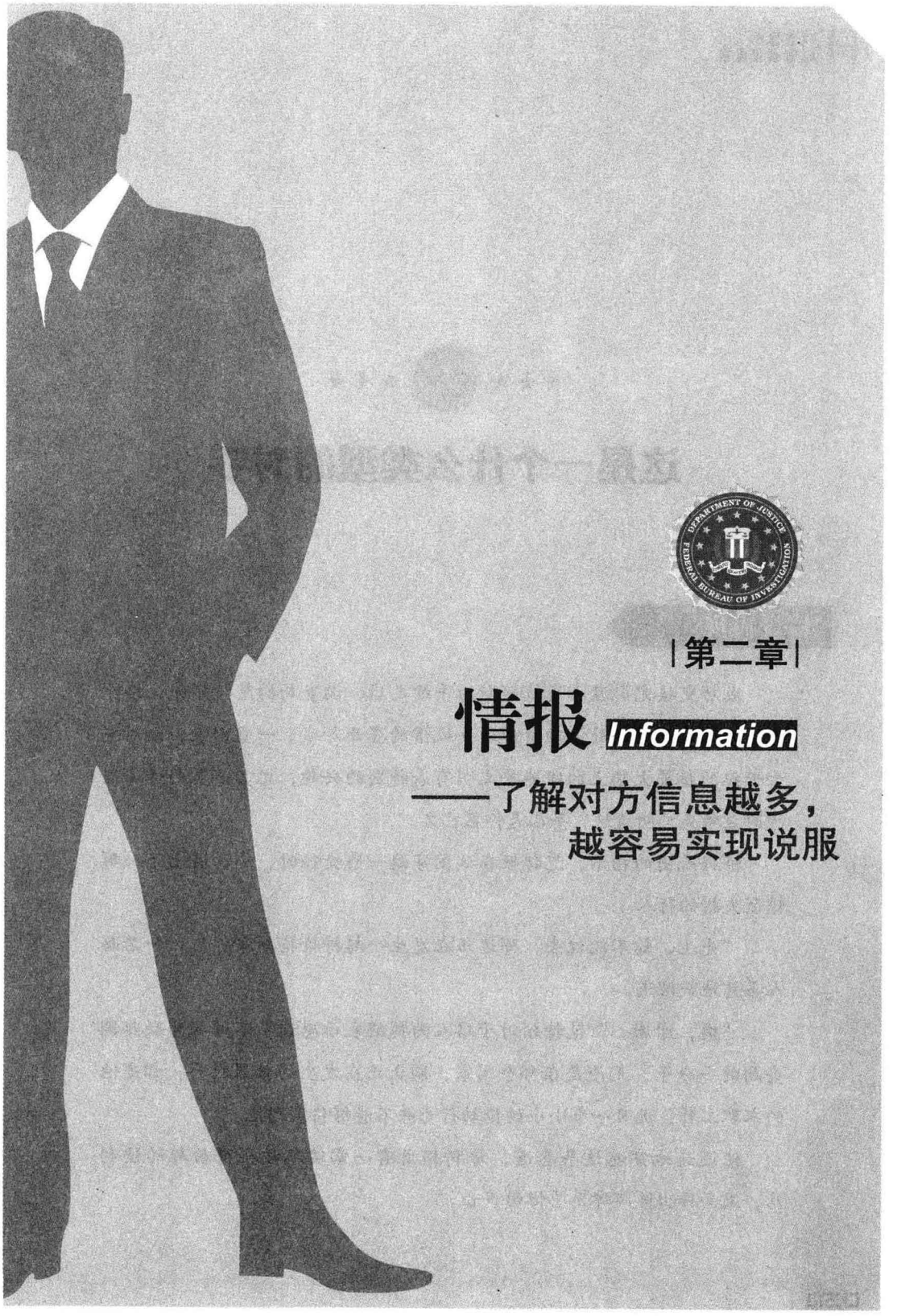
pdf下载网 http://www.i8788.com

能有效地说服对方。

“在与人谈话前，我情愿用两个小时的时间在他办公室前的人行道上散步，”哈佛商学院的特哈姆说，“而不愿在还没有清晰的想法，不知该如何说，并且不了解对方，没有充分准备的情况下，直接去他的办公室。”

FBI谈判专家并非高不可及，只要我们潜心学习他们的说服方式，那么在生活中，你会发现，你逐渐变成了成功的说服者，你在渐渐地掌控生活节奏。那么，恭喜你，学习说服，你成功了。

pdf下载网 http://www.i8788.com



|第二章|

情报 Information

——了解对方信息越多，越容易实现说服

pdf下载网 http://www.i8788.com



这是一个什么类型的对手

情景再现 >>>

成功交接完引渡毒枭拉姆斯的手续之后，调查局的范特顿先生终于有空好好逛一逛到处洋溢着印地安风情的墨西哥城。一直以来，他对中古世纪的拉美大陆上的印地安文明有着特别的兴趣，尤其是墨西哥城里的阿兹特克文明遗址，早已是仰慕已久。

根据地图的指示，范特顿在试图穿越一条捷径时，迎面遇上了一群惊慌失措的行人。

“先生，你不能过去，那边正在发生一起持枪抢劫事件！”一名路人善意地提醒道。

“噢，谢谢。”范特顿对于路人的提醒表示感谢，不过身为联邦调查局的一分子，无论是在哪个国家，制止正在发生的犯罪行为，都是他的本职工作，况且一个小小的抢劫行为并不能够伤害到他。

他迅速地穿越这条巷道，看到拐角有一家玻璃被砸得粉碎的便利店，里面传出阵阵肆无忌惮的声音。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一名蒙面持枪的歹徒，正拼命往手袋里塞现金。一旁是几名蹲在墙角抱着头的雇员，其中有一名已经倒在了血泊当中。

“胆小的爬虫们，你们的勇气呢？仅仅是因为一把手枪就销声匿迹了？”蒙面歹徒嚣张地把枪对准了躺在血泊中的那名雇员，不可一世地说道。

看到歹徒似乎有伤害雇员的想法，范特顿挺身而出：“嘿，伙计，欺负手无寸铁的雇员可不是什么光彩的事。”

“你是谁？多管闲事的警察吗？”看到西装革履的范特顿，歹徒阴阳怪气地说道。

根据歹徒的语气，范特顿判断此人对警察有着一种特殊的偏见，而且喜欢恃强凌弱，危险性极高。他故意正气凛然地喝道：“混蛋，你这个蠢货，难道你想挑衅警察的尊严吗？”

“去你X的警察的尊严！”歹徒恶狠狠地骂道，随即把枪指向了范特顿。对于他的举动，范特顿早有准备，连忙闪进了一旁的拐角，“砰”的一声，子弹打在了墙壁上。

“蠢货，来呀，看是你的子弹厉害还是我的手铐厉害。”范特顿成功地把歹徒的注意力吸引到了自己身上，然后带着歹徒绕起了巷子。

过了片刻，从远处传来阵阵警笛声，歹徒听到后随即逃之夭夭。

大部分时候，谈判需要深入现场，与对方近距离接触。所以在这之前，你需要准备的就是了解这是一个什么类型的对手。如果是面对穷凶极恶的歹徒的话，不论是从自身安全性还是行动成功率等因素考虑，了解你的对手，这是一件非常有必要的事。

如上文，范特顿先生在异国他乡遇到一起持枪抢劫事件，出于正义，他试图阻止歹徒的犯罪行为。但是歹徒手上有枪，二者之间实力悬殊。通过对歹徒神情和语气的观察，范特顿判断这名歹徒穷凶极恶且对警察有着深深的怨念，借用警察的身份，可以有效地牵制歹徒。这就是一名谈判专家出于对细节的观察和对对

pdf下载网 http://www.i8788.com

手心理活动的把握，即使不能当场说服对方，也能通过其他肢体动作或是外部环境，影响歹徒的心理活动，从而达成行动目的。

从对手的肢体语言上得出必要的信息，结合大背景来准确判断对手的类型，这并不是难以做到的事情。只需在我们的生活中，养成多观察、多思考的习惯，遇到了这种情况，自然就会思路清晰地作出快速准确的判断。

FBI说服术 >>>

知道对手的类型才能更好地说服他

词典里对“类型”一词的解释是，事物和现象的共通点。通常我们口头上说的，他是个什么类型的人，大多指的是这个人的性格脾气。如果提及企业有哪些类型，可以从该企业的企业性质、经营范围等方面入手。但是你的对手，这是一个笼统的概念，它可以是一个具体的人，也可以是一家公司，或是一种社会现象。

常见的商务谈判对手，通常由公司指派一个人或一个团队来进行。他或他们，是一个什么类型的对手，这就是我们在谈判之前就要了解清楚的资料。除了事先对对手的性格要摸清之外，对于谈判时对手心理活动的判断也非常重要。比如，有的人表面上看起来平静，但当你抓住他的价格底线或是把握住他的谈判套路的时候，他就容易惊慌失措，犯一些低级错误。这些心理活动、性格缺陷等信息，其实也包含在对手的类型里面，所以了解对手类型的时候，要从多方面深入了解，并不能局限在公司内部职位、业务方向等外在条件上。

如何说服该类型的对手

比如，某公司营销经理，是一个比较好面子的人。在他来我们公司考察的时候，我公司准备了横幅花篮，场面搞得异常隆重，随后在接待晚宴上，公司部门级领导聚集一堂，聆听该经理职业生涯中操作的经典营销案例，给足了其面子。最后在谈判的时候，从该经理身上多挖到了2个点，为公司赢得了利润。通过对对手类型的判断，对症下药，说服对方，是我们学习谈判知识的根本目的。但有

pdf下载网 http://www.i8788.com

的时候，借用的案例有深有浅，书面上的知识，总是不能很好地运用到实际当中去，该怎么办？

其实不管书本上怎么概括和介绍，终究只是纸上谈兵。无论是从本书的篇幅还是从作者的脑细胞方面考虑，都不可能设计出所有场景供读者参考。利用对手类型，这是一个活学活用的知识套路，这里只能提供一些思路：一个有强迫症的人，你该如何去说服他接受你的观点？一个喜欢占小便宜的人，你该如何投其所好呢？

所有的方法都需要理论结合实践，生活中你会面临各种各样的对手，所以无论是哪种类型的对手，在说服的时候，最重要的是取得对方的信任。只有对方对你产生信任，才会正确、善意地理解你的观点和理由。社会心理学家们认为，信任是人际沟通的“过滤器”。只有对方信任你，才会理解你友好的动机，否则，即使你说服他的动机是友好的，也会经过“不信任”的“过滤器”作用而变成其他的东西，因此说服他人时取得他人的信任是非常重要的。

怎样去了解对手的类型

如今社会高度信息化，想了解某些信息也已经变得非常容易。如果你想要了解的对手是一个知名度很高的人，那么网络肯定是最佳的道具。各种各样的门户网站和百科知识，可以从全方位告诉你他所取得的一系列成就。不过网络上的消息，一般不会太注重细节，所以想深入了解的话，必须采用其他的手段。比如他曾经演讲过的视频和文稿，可以从中了解此人的性格特点、业务能力，或是通过他的同事，或是曾经相处过的朋友，旁敲侧击。

“嗨，最近新出台的那个政策你知道了吗？听说你们公司的X经理是这方面的行家呀？哈哈，我是从Z客户口中了解到的。”

“噢，原来是这样啊。”

“嘿，那你说说，他到底是不是那样的一个人呢？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

想要了解对手到底是什么类型的人，需要站在对手的角度上看问题；想要说服对方， 就要设身处地地站在对方的位置上想一想。这样不但会拉近双方之间的距离，而且能够看清楚站在自身的立场上发现不了的问题。

站在对方的立场，对对手的类型进行分析，然后对症下药，这样说服的效果将会十分明显。

pdf下载网 http://www.i8788.com



对方过往在谈判中的表现

情景再现 >>>

乔恩向我们讲述了一个故事："那是在2000年网络泡沫的时候，我正和我的朋友，任职于联邦调查局的斯科特先生喝下午茶……"他低沉的嗓音仿佛带我们回到了那个纳斯达克无比疯狂的岁月。

"我们刚巧谈到最近泡沫危机的时候，斯科特突然发现对面那幢楼的楼顶上有个人影在徘徊，仿佛要作出轻生的举动。老实说，那段日子，很多自诩为华尔街精英的人不是疯了就是跳楼了，实在是没什么噱头了。不过作为一名媒体人，发掘新闻线索毕竟是我的本职工作，于是我还是陪着朋友赶到了那幢楼的楼顶。

"想跳楼的那家伙一身西装革履，穿的都是名牌，一副商界精英的派头，只见他扶着栏杆迟疑了很久，时而摇头时而点头，似乎一直下不定决心。听到我们的脚步声，他惊恐地回过头来，好像把我们当成了那些催债的股东。他当时的那副惊惶绝望的神情，啧啧……我到现在依然记忆犹新。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“然后他很老套地威胁我们不要上前去，他说他是一个身败名裂的金融家，连老婆都带着女儿跑了，除了身上这套阿玛尼西装外，已经一无所有了。出于人道主义考虑，我们试图劝说他放弃自杀的念头，毕竟我是一名教徒，自杀的人可是上不了天堂，得不到上帝宽恕的。不过当时他的状态很不好，一直拒绝交谈，所以我们的劝说一直没有奏效。

“虽然网络泡沫把这些金融家害惨了，不过还是得感谢网络，让斯科特先生轻而易举地就弄到了眼前这个金融家的生平详细资料。他以前是华尔街一个风险投资商，结果被网络泡沫弄了个血本无归，走投无路之下想不开。嘿，然后斯科特那家伙，就劝说他重振希望，说些‘留得青山在，不怕没柴烧’之类的空话。要我说真是哪壶水不开提哪壶，明显那家伙被泡沫刺激到了，还老提这些，不是把人往死里逼吗？

“后来我就让斯科特查他老婆现状，发现他老婆改嫁了个酒鬼，日子不是太如意。于是我就借题发挥，告诉他，他的亲生女儿并不被她继父关爱，整天以泪洗面云云，学习成绩一落千丈等等。果然那家伙最后还是放不下女儿，在我们的劝说下，放弃了自杀的念头。嗨，要我说，当年那会儿，那些债台高筑的家伙都苟活下来了，他一没外债的还想不开，真是令人感叹由奢入俭难啊。”

乔恩说完，还感慨万千，而在场听到这个故事的人都沉默不语，似乎在思考着一个生命，如果没被挽救，那么就这样失去了。

有的时候，面对对方的咄咄逼人，可以从对方过往经历里了解一下，看看有什么破绽可以利用。一个投资失败的金融家，身无分文，身败名裂，已经陷入到事业的最低谷，如果单纯从事业上鼓励激发他，想必没多大效果，毕竟已经遭遇人生最惨烈的一次滑铁卢。但是从对方的过往里了解到，他曾经有一个幸福美满的家庭，一个像天使一样可爱的女儿，那么也许可以从这方面入手，唤起他心底的父爱，用他最在意的东西来重新凝聚他求生的信念。

美丽可爱的小天使，却饱受继父欺凌，生父却也要离她而去，多么的不幸

pdf下载网 http://www.i8788.com

啊。面对这样的对手，可以通过语气表情和肢体动作，唤醒他意识里对女儿的爱与愧疚，以及对生活的渴望，才能更好地说服他。

那些看似顽固的对手，也许从表面上看不出什么破绽。但作为一名合格的说服者，你必须善于把握并发掘对手的每一个破绽。即使他现在没破绽，那么以前呢？他本人无懈可击，那么就从他的亲人朋友入手，不可能会有一个绝对没有破绽的人生活在世上。

FBI说服术 >>>

从对方过往的表现中寻求破绽

对方公司内部的财务状况和策略规划，绝对不会轻易让外人，尤其是谈判对手知道的。那么你可以通过对方过往的企划协议里了解一二，比如你得知邻市的一名经销商之前代理过该公司的产品，那么你可以通过邻市经销商，来了解该公司曾经的营销方案，为将来与之谈判沟通作好准备。甚至可以通过以前的这份经销合同，来窥探对方的心理价位，为公司赢得一个合理的赢利空间。

知己知彼，方能百战不殆，因此在说服过程中要充分了解你所面临的对手。了解对手时要了解的东西不仅局限于对手的目的、心里底线等，还更要了解对手的过往。公司经营情况、行业特殊事件、对方自身的性格、对方公司的文化、家庭成员的构成、亲朋好友的关系和谈判对手的习惯与禁忌等过往的一切重要信息。往往正面无法突破的事情，在过往中便能够寻找到突破点，从而攻破对方的心理防线，成功完成说服。

根据对方的过往说服对方

在日常生活中，我们往往遇到这样一种情景：当你在与别人争论某个问题时，明明自己的意见是正确的，但就是不能够说服对方接受，有时甚至还会被对方辩得哑口无言。这究竟是什么因素导致的呢？著名心理学家认为，要想争取别人同意自己的观点，只是观点正确还不够，同时还要掌握微妙的说服技巧。其

pdf下载网 http://www.i8788.com

中，根据对方的过往来说服对方这一技巧非常实用。

想要深入了解对方，单凭短时间的接触，肯定不够。所以，通过阅读对方的过往经历，也就成了了解对方的一条捷径。以人与人为例，你与人交往，在相互认识的同时，势必也会逐渐了解到对方的过往。某朋友借钱向来有借无还，你还会毫无保留地把钱交到他的手里吗？如果和你交往的男朋友是有名的花花公子，交往过的女人不计其数，你还会轻易地把终身托付给他吗？企业也是一样，经商中最重要的信誉怎么看？当然是从企业过往经历上来看。

一家反复无常，经常拿劣质品欺骗消费者和合作伙伴的企业，还会有与之谈判并且说服他合作的必要吗？应该反过来由该企业负责人绞尽脑汁思考如何说服你购买他们企业的劣质产品才对。皮包公司是中国特有的一种现象，这不是正是因为不够了解对方企业的过往而产生的不必要损失吗？

提及过往是为了更好地说服对方

不管是修养多高的人，对于你滔滔不绝地直言其痛处，绝对没什么好感。提及对方当年的失误，是为了让如今的自己获得更多的政策优惠和利润空间，而不是强调对方的不及格。偶尔提一下，可以打乱对方的节奏，为自己提供更强有力的说服力。但一而再，再而三地提及对方的难堪之处，那结果很有可能是一拍两散。

同样，当我们在谈判的时候，对方如果再三提到我方的决策失误，并以此为依仗要求提高待遇。那么对方的谈判者要么是一个楞头青，要么是压根不想合作，再无第三种可能。

如果此刻你打算拜访隔壁新搬来的一对夫妇，想要说服他们为社区的健身器材工程募捐，那么你要用哪种方法去说服才能达到最好的效果呢？一般的说服者会开门见山地提出要求，结果双方发生意见冲突，说服陷入僵局；而优秀的说服者则会首先建立信任和同情的气氛，如果恰好当时女主人在烦恼体重的事情，只要一句“我非常非常理解你的心情，当年我刚生过我们家宝宝的时候，压根不敢照镜子，你知道当时我的体重有多么可怕吗……”然后和女主人开始交流如何减

pdf下载网 http://www.i8788.com

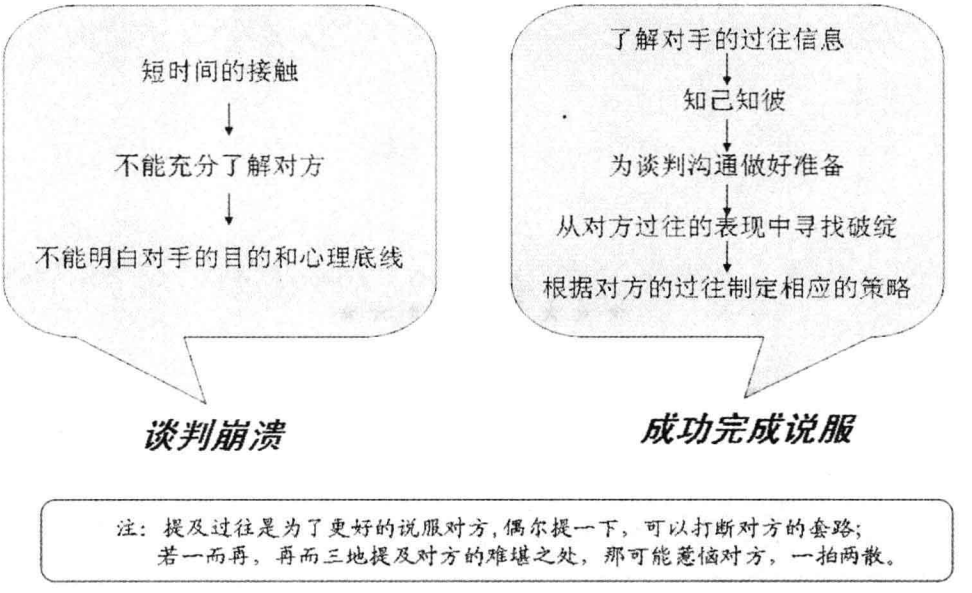


图3：过往与说服关系示意图

重健身，随即话题引入到社区的健身器材上，那么说服就顺理成章地成了。这样提及过往来引起与对手的共鸣，不仅显示了对对手感情的尊重，也同样拉近了双方的距离，为说服打下基础。

当然，优秀说服者也不一定总是一帆风顺的。他也会遭到别人的反对，但是每当这时成熟的说服者往往会重新陈述对手的意见，承认它具有优点，然后再次引用合适的过往信息来达到情感的共鸣，指出自己的观点更好、更全面。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★★★ ★★★

对方最强的一点和最弱的一点

情景再现 >>>

这一天巴西东北的部夜空很晴朗，但空气中危险的气味却压得人透不过气来。监狱外面已经被警方重重包围，监狱的囚室冒出火光和浓烟，女人和孩子的哭喊声和刺耳的警笛声交织在一起，警察正在和劫持人质的囚徒进行艰难的对话。

40余名发动暴乱的囚犯从武器室抢走枪支和刀具，情况危急，为了保证131个人质和其他囚犯的安全，警方立刻派出专业的谈判专家来和劫犯进行谈判。

谈判专家从警方那里了解到，这些被劫持的人质多是其他犯人的家属，其中大部分是女人和孩子。这所监狱关押的犯人刑期并不十分长，那这些犯人为什么会劫持人质呢？

通过电话，谈判专家和犯人进行了初步的接触。犯人告诉谈判专家，在狱中，他们经常会受到狱警的殴打和侮辱，监狱里的环境也使他们难以忍受，夏天到来后监狱里面就像一个大的蒸笼一样，每天吃的东

pdf下载网 http://www.i8788.com

西也都难以入口……

经过数小时的谈判，囚犯终于同意释放人质，条件是监狱人员必须人性化对待囚犯，改善监狱环境，尊重女性探监者，还要转移一部分囚犯，因为这个只能容纳2000人的监狱现在已经收押了4000名人犯。

由于上述条件并没有立刻得到当局同意，谈判再次陷入僵局，警方还切断了监狱里的水电。次日上午，一些囚犯紧张地爬到建筑屋顶对周围情况进行观察，情况比昨天更为紧急。为了不造成伤亡，警方先恢复了水电供电，然后派谈判专家继续谈判。

又经过十数小时艰难的谈判，谈判专家使囚犯意识到虽然己方人数众多，也掌握一定数量的武器，但与正规部队作战无异于以卵击石，况且监狱里缺少粮食和饮水，必定也坚持不了多久。当局也有困难，现在只能实现一部分，其他的问题以后会解决的。

在当局同意囚犯部分的要求下，双方最终达成和解，全部131名人质被安全释放。

在上面的案例中，囚犯的优势在于他们人多势众，并且有一定数量的武器，有人质在手上警方不敢轻举妄动；他们的劣势在于缺乏食物和饮用水，只能在监狱里做困兽之斗。谈判专家最后正是通过掌握对方在谈判中的优势和劣势，才说服对方，成功解救人质。

我们所观察到的对方的优势和劣势就是全部吗？其实不然，因为很多优势和劣势都隐藏在细节里，通过深入分析，在细节上了解对手的优势和劣势，对我们的谈判将带来无可估量的帮助。

2001年圣诞节前几周，荷兰政府查封了索尼公司运往欧洲的130万台PlayStation游戏机，就因为在游戏控制器里发现了少量的“镉”元素，并且超过了法律的规定。这是一次贸易战，还是针对暴力视频游戏的禁运？无论如何，索尼公司失去了一次假日抢购的重要商机，为了解决这

pdf下载网 http://www.i8788.com

个“小小的”问题，索尼付出了超过1.3亿美元的代价。

1485年发生一场决定由谁来统治英国的传奇战斗，当时英国国王查理三世的军队准备与里奇蒙德伯爵的军队决一死战，双方实力相当，对峙城外，互不相让。查理国王冲锋在前，率军厮杀，可就在两军胶着酣战的关键时刻，查理的战马突然因缺了一颗铁钉导致马掌脱落，人仰马翻，束手就擒，失去主帅的军队顿时溃不成军，一个庞大的王国也随之崩溃。

以上两个案例，都说明了优势和劣势都隐藏在细节中。不注重细节，优势也会成为劣势；注重细节，劣势也能变成优势。

如果谈判对手在谈判中合理地运用了他的优势，那这样的谈判对我们来说将是一场可怕的噩梦。而我们如果知道了对手的劣势，攻击他最薄弱的地方，那么就能取得事半功倍的效果。我们必须在了解对手的优劣后还要制订好相应的策略。

FBI说服术 >>>

鉴别优势

所谓优势，是指起决定性作用的关键因素，可分为软件优势和硬件优势。对于企业谈判来说软件优势就是内部资源，如科研力量强，领导有远见，管理机制合理，高素质人才众多，市场营销能力好等。而硬件优势有资金雄厚，生产设备先进，国家政策好，行业环境好等。硬件优势表面影响大，但可变性也比较大；软件优势虽然一时不太起眼，但却能起到根本性作用。所以我们在关注对方硬件优势的同时，也应该注意到对方的软件优势。

避开对方优势

双方力量对比差距小，避开对方优势面可以让他强大的武器失去用武之地。

pdf下载网 http://www.i8788.com

二战期间，德军部队以迅雷不及掩耳之势杀入苏联的广袤大地，北方集团军就像匕首一样，深深刺入苏联东北方领土，直指列宁格勒，苏联部队虽然拼死抵抗。如果在城外面与德军对战，那么有绝对优势的苏联装甲部队也只能以失败而告终，他们避开德军优势，退入城内依靠城墙、城内建筑的掩护，经过900多个日夜的坚守终于成功击退了德军。

发现隐藏在细节中的魔鬼

找寻对方劣势，可以从基本情况开始，那就是事实。以企业为例，对手的财务状况如何，生产哪种产品，产品有哪些市场？购买对手的产品并解剖它，弄清对手的制造成本，这些就是事实，它们给你提供了进行分析的基础，再将这些事实与你获得的对手的战略信息结合起来。这些信息可以从对手本身获得，从诸如年报、广告、宣传公告等方面获得。对于个人，同样可以从其年龄、经历及现任什么职位这些基本信息开始分析，再结合对方在公开场合的演讲，其他人对对方的描述，全方位解读对手的信息。

留心细节，才能使我们在工作中尽快脱颖而出，成为一个真正卓越的人。

有一天，推销员乔治乘坐出租车去办事，车在十字路口遇红灯停了下来。紧跟在他后面的一部黑色高级轿车和他的出租车并排停在了路口。透过车窗玻璃，乔治看到那部豪华轿车的后座上坐着一位颇有气派的绅士，正在闭目养神。

乘坐如此豪华的轿车，一定是一位大富豪。红灯变成绿灯后，那部黑色豪华轿车起步较快，跑在了乔治的车的前面。于是，他立刻掏出笔和记事簿记下了车牌号码。当天，乔治办完事后，立即着手调查那辆豪华轿车车主的情况。

乔治从办公室里找出各种各样的名人录、公司名录、电话号码簿及地图，开始对那位富豪作全面调查。经过调查得知，此人毕业于东京一所著名大学，在一家公司从基层干起，逐渐拥有了今天的地位。

pdf下载网 http://www.i8788.com

到此为止，乔治已大约掌握了那位富豪的情况。他再把调查所得的资料与他第一次在轿车内看到的第一印象互相比较并稍微加以修正后，就描绘出了关于那位富豪的雏形——一位全身散发着柔和气质、颇受女性欢迎的理智型的企业家。

那位富豪的住所是位于高级住宅区的一幢二层楼房，看起来还很新。突出的阳台，可俯瞰屋外的院子。院子里铺满了青翠的草坪，并种了一些树木。那真是一幢令人心旷神怡的好房子啊！

乔治看清了住宅的情况之后，就从那扇淡褐色的大门前面走过，来到附近的杂货店，再打探情况。只要有助于他深入了解那位常务董事本人及他的家庭的情况，他都尽量在住宅附近打听、询问，以便获得更详细的资料。调查工作结束后，乔治就开始追踪那位常务董事本人了。

为了弄清楚关于对方的一些细节问题，乔治锲而不舍地追踪下去。这种调查似乎跟做间谍一样，要对准客户进行全面的调查和了解，然后有准备地去拜访，可见此过程的认真和辛苦。但是最终的结果很让人满意，就是乔治又赢得了这样一位大客户。

在“世界上最伟大的推销员”乔·吉拉德看来：“客户就在你身边，对任何一位推销员来说，只要你能够真诚地为顾客服务，留心每一个细节和问题，相信你一定能把冰块卖给爱斯基摩人。”

出奇制胜

直接击破对方劣势面，可以使对手再也爬不起来。在中国古代的巨鹿之战中，将领项羽以五万楚国军队迎战40万秦军，项羽命令把锅和船都全部砸烂，以闪电一样的速度扑向巨鹿，截断秦军的粮道，使对方庞大的队伍失去粮食供给，结果溃不成军，最后楚军一举击败20万秦军，另外20万秦军就地投降。经过这次战役，项羽在各路起义军中确立了领导地位，秦王朝再也没有能和起义军队对抗的能力了。

pdf下载网 http://www.i8788.com



我们手里有什么谈判的筹码

情景再现 >>>

叙利亚是亚洲西部的一个小国，阿拉伯联盟里的一员。近年来，其执政党与反对派的矛盾日益尖锐，成为国际社会关注的一个热点。

扎哈伊是来自于联合国特派的一名非武装军事观察员，他与他的同伴们一起，试图了解并帮助这个国家走出内部危机。他和他的几名同伴被部署在霍姆斯省，该省隐藏的宗教斗争暗流非常汹涌，从一些当地平民们日常的生活习惯上就可以明显看出他们的信仰分为两个派别。

一天，扎哈伊和他的同伴们准备出城兜兜风，缓解下近日来的工作压力。在经过修建于森林一侧的路边时，他们遭到了袭击。子弹击中了车身，但并没有对他们造成伤亡，袭击者见状立即转身逃跑。观察员们立即发动汽车追赶。尽管袭击者熟悉地形，但距离仍然渐渐被拉近。

袭击者逃进了一个村庄，观察员们驱车追了进去。眼见逃不开追捕，三名蒙面的袭击者闯入一幢居民楼，用土枪劫持了村里的一名儿童和一名妇女，要求与观察员们进行谈判。

pdf下载网 http://www.i8788.com

富有谈判经验的扎哈伊被临时推选为谈判专家，与袭击者进行谈判。袭击者们宣称，扎哈伊他们必须交出自己的车辆，供他们离开，否则他们就枪杀这两名人质，并且毁灭这个村庄。毕竟观察员只有四人，且没有精准打击的武器，若是起了冲突，很有可能造成更大的伤亡。

听到袭击者们的要求后，扎哈伊与同伴们讨论。来自五湖四海的观察员们来到叙利亚的目的是为了观察调停，而不是制造更多的杀戮。所以他们绝对不能坐视袭击者伤害这对母子，这是最根本的条件。虽然他们对袭击者深恶痛绝，但苦于没什么好的方法，只得满足袭击者们的要求，但是车上的物资却不能给他们。

最后，袭击者驾驶着观察员的车扬长而去。虽然没有将他们抓获，但观察员的使命毕竟是维护和平，他们告别村里的母子，徒步返回部署地。

看起来，观察员们吃了大亏，被武装分子袭击了不说，连车都被人开走了。的确，袭击者们挟持了人质，手里拥有了相对于观察员们来说足够多的筹码。而且观察员们并没有先进的武器，等于说在谈判筹码上就丧失了一城。

在说服中，拥有足够多的筹码，的确可以大大提高说服效果，但我们要告诉你的是，谈判中并非没有筹码便一无是处，说服才是最廉价的征服。

比如，案例里的这种危机时刻，绝大多数人都会觉得观察员们在谈判中失去了主动，其实不然。

因为，我们要明确谈判的目的是什么，只有明确了这一点，才能更好地说服别人。

在袭击者们眼里，信仰不同的异教徒与猪狗无异，杀就杀了。但是作为和平使者的观察员们，其本职工作就是带来和平与安宁，一切说服行为、谈判目的的基本出发点就是如此。成功解救两名人质，完成根本的谈判目的，并不吃亏，这是当时最好也是最正确的做法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI说服术 >>>

了解自己和对方拥有的筹码

谈判的本质便是双方筹码的交换，也就是说你的手中有对手想要的东西，对手同样掌控着你所需要的东西，整个谈判的过程都是为筹码的交换作准备的。在决定与对手进行谈判之前，就需要清楚地检视彼此的筹码有哪些，将这些筹码归类划分。大致可分为：哪些是Must，哪些是Want，哪些是Give。也就是说，所有的筹码都可以归类我必须要拿到的部分，可要可不要的部分和可以用来让出去的部分。

而具体的筹码及其作用可从以下几个方面得出：

1. 金钱

金钱，对于谈判双方来说都是首要的筹码，关键看在谈判中占据的比重如何。如果运用得当，金钱可以说是无敌筹码。

2. 信息

在当下这个信息爆炸的时代，谁掌握了更充足的信息，谁就拥有了相对更多的筹码。需要注意的是信息具有时效性，掌握了有用的信息一定要及时拿来交换，否则时效期过了，便一文不值。

3. 专业知识

当下很多以高新技术为核心的公司，通常会有拥有某种专业技能的人员以技术入股的形式来参与到公司的发展中。对于公司来说，需要的是技术，而对于技术人员来说，需要的是股权和技术带来的增值利润，所以双方就拥有了筹码交换的条件。这与公司内部员工的薪水和员工本身所创造的价值基本对等的情况是一个性质。

4. 人力资源

人力资源包括体力劳动、脑力劳动和社会资源。比如，搬家公司销售的是体力劳动；IT行业销售的是脑力劳动；工程招标案，销售的不仅是工程，更有社会

pdf下载网 http://www.i8788.com

资源、人脉关系等。

5. 空间资源

空间，顾名思义就是所拥有的地理位置，例如店面的位置、建筑的位置、公司需要租赁的活动场地等等，这些都是可供交换的筹码。

6. 名誉

一个好的名誉是谈判的最佳名片，生意往来，名誉价值千金。银行的大笔贷款通常会批给信誉好的企业或个人。

7. 渠道

在销售行业，渠道便是成功的王道。国美在面对上游供货商时，为何能够如此有底气，强势地压价？就是因为国美有强大的销售渠道，消费者认同这些渠道，就算供应商非常不满种种高额的费用，也不得不选择国美。

8. 行为

伊朗与英国在外交风波中，英国以伊朗发展核武器为由要求伊朗停止这种行为，否则就采取措施严厉制裁。这就是行为作为筹码的作用。无论是个人还是组织，都能够把行为作为谈判的筹码拿来运用。

以上这八种筹码基本上涵盖了我们能够拥有的所有筹码分布，在谈判中，让对方相信你拥有哪些他们迫切需要的筹码，诱使对方主动与你交换，这才是筹码所体现的价值。

如何使用筹码去说服

谈判是一件拿自己的筹码与对方的筹码相互抵消的战斗，“知己知彼，百战不殆”，是中国春秋时代著名军事家孙武所说的一句话。他不是谈判专家，但是他认为只有认清自己与对方所拥有的筹码数量，才能开展一系列后续工作，取得最终胜利，这样的思路，其实和谈判专家的思路是一样的。如果你连对方肆无忌惮所依仗的筹码是什么也不知道，那即使强行开展谈判工作，肯定也是以虎头蛇尾收场。

拥有筹码，并不一定就能取得胜利。还需要通过合理妥善的谈判来说服对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方。但不可否认的是，拥有足够多的筹码，可以相对大幅度提高我们的说服效果。那么，我们该如何更好地使用手里的筹码去说服对方呢？一个有效的方法就是，要尽量把话题往筹码上面引。

C总，听说你们公司的B产品销量很不错啊！

哪里哪里，一般般罢了。你们公司的A产品才是业内销量冠军呢。

在类似的客套话中，不知不觉地就把谈判话题转移到了筹码上面。然后通过你们公司的销量冠军A产品作筹码，使得对方形成一种潜意识——人家的产品的确强，我们公司不如人家。在这种潜意识的客观引导下，从而提高了说服的成功率。

透过现象看本质

筹码有明暗之分，对方也不会轻易地让你知晓他的筹码，来把握他谈判的路

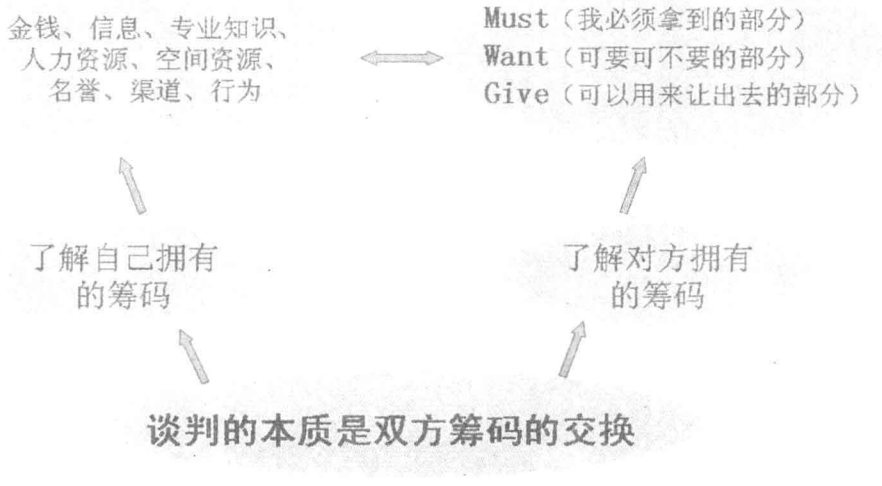


图4：谈判的本质是双方筹码的交换

pdf下载网 http://www.i8788.com

线。一名穷凶极恶的犯罪分子的筹码并不一定就是他手里的武器，走投无路的绝望多半才是导致他敢于直接破坏法律的最终原因。而谈判专家通常都会从更深入的地方去看待问题，家中病危的双亲、嗷嗷待哺的幼儿等，这些真正的筹码没准就能成为压垮歹徒的最后一根稻草。如果你能通过其他渠道了解到急于和你谈判，以拓展销售业务的某公司其实已负债累累，急于还款，那么你谈判天平上的筹码则会重重地压过对方。

筹码不够该如何说服

有些人片面地认为，手头上的筹码不足，便丧失了谈判的资格，从而在谈判中畏首畏尾，轻易被人说服，草草了事，其实这是不对的。换位思考，如果你筹码全无，完全没资格谈判，那么对方为什么还会找你谈判，想要说服你呢？

也许你自身拥有隐藏的筹码，只是你自己不知道罢了。假如你的公司真如你想象中那么不堪，那么对方完全不需要和你谈判，直接收购你的公司便可。既然大家坐下来谈判，他想要说服你，那么你就有了与对方一谈的底气。

pdf下载网 http://www.i8788.com



双方各自谈判的目的

情景再现 >>>

边境城市卡莱克西科位于美国加利福尼亚州，与墨西哥接壤。虽然地处美墨边境，但它的地理位置却并没有得到毒贩们的青睐，一直以来，当地的治安问题并不突出。

这一天，当地的警察局得到消息，有一个毒品走私团伙傍晚将从墨西哥秘密走私少量毒品到卡莱克西科，在当地周转之后，贩往旧金山和圣何塞等城市。这一消息得到了当地公安局的重视，他们抽调警力，在黄昏来临之前就埋伏在了情报里的毒品交易地点周围。

太阳下山之后，一辆面包车颤巍巍地驶进了交易地点。过了片刻，行动组长一声令下，行动组的成员们破门而入，准备将这些可恶的毒贩们抓个正着。

想象中的人赃俱获场面并没有出现，因为行动成员们发现，正在进行走私活动的毒贩的人数远超情报提及的人数。面对比己方多出一倍还有余的毒贩，行动成员们的枪集体哑了火。

pdf下载网 http://www.i8788.com

正在交易的毒贩们也没有想到如此隐秘的交易会被警方抓个正着，但他们随后发现警察的人数远远比不上他们枪支的数量。

此时现场的气氛异常凝重。

僵持片刻之后，曾经担任过FBI谈判专家的托马斯警长认清了当前的形势，他要求与贩毒头目进行谈判。

托马斯警长清楚地认识到，以己方这点人手，想端掉这批毒贩，无异于痴人说梦，他必须对同事的生命负责。而对方头目也不敢轻易与警方交火，毒贩火拼数十名警察这样的超级大案，事后必定会遭到州里毁灭性的打击。

各自认清形势，且了解对方的谈判目的之后，这次谈判过程就简单了。在双方都不愿将事情闹大的前提下，毒贩们作出让步，他们交出部分毒品，并任由警察离去。

警察们的职责是维护社会治安，但这并不代表就该无脑地以卵击石。毒贩的目的是为了求财，通常情况下，他们也不愿意主动挑衅警方。所以在双方都不愿意大动干戈的前提下，谈判专家就应该发挥他们应有的作用。

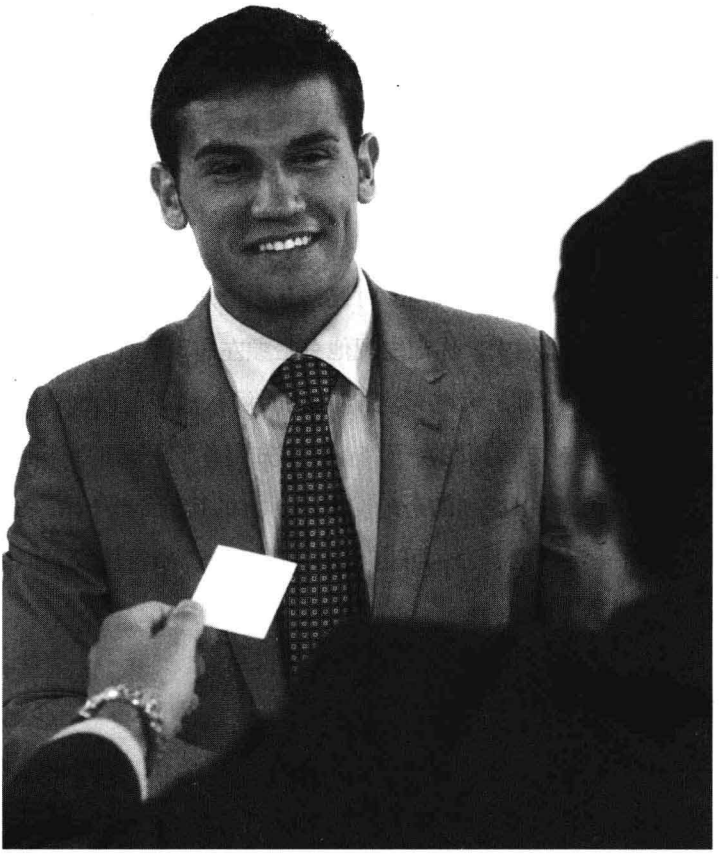
每起谈判案例里，双方都在互相较劲、互相试探对方底线、互相明确对方谈判目的和未亮相的底牌，只有在你了解对方谈判目的的前提下，你才能围绕这一前提展开谈判。

毒贩们的目的肯定不会是想消灭警察，他们只想获得走私毒品带来的高额利润。如果冒险吃掉这队警察的话，付出伤亡不提，引起当局和联邦的重视，他们绝对会遭到毁灭性的打击，这与他们的根本目的不符。警察原先的目的是抓捕走私毒贩，维护社会环境，可是当他们发现面前毒贩的战斗力远超己方的时候，哪怕是再愚蠢的人，也会考虑一下自己当下的处境，绝对不会再死守着原本的目的不放。其实此时警察们的目的已经悄然转变成了如何安全地撤离出这批毒贩们的攻击范围。所以谈判的目的，并不一定就是一成不变的。

在谈判中，有时会被对方故意布下的漏洞给吸引，从而忘却自己谈判的根本

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判时双方要试探对方底线和未亮相的底牌



⊙ 探明对方的谈判目的，就能把握住他的谈判思路，就能很好地提防谈判当中对方提出的种种论点，增加己方的说服力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

目的。谈判时你要谨记，你谈判的目的是什么。是为了说服对方，说服对方接受你的报价，说服对方放弃正在进行的犯罪行为，说服对方认可你、赞同你、执行你的方案。

所以，当你在谈判的时候，有时会需要巧妙地掩饰下自己的谈判目的。知道你的谈判目的，自然也就把握住了你的谈判思路，使你处处受制于对方。假如对方一开始就知道了你谈判的目的，那么他会下意识地提防你谈判当中和此相关的种种论点，降低谈判效果，增加说服难度。

FBI说服术 >>>

了解对方真正的谈判目的

有时一个客户代表，在找你谈判的时候，起先说是对A类型产品的经销权感兴趣。但是在实际谈判的过程中，你却发现他总是顾左右而言他，在谈A类型产品的时候，他总是兴趣寥寥，而在谈到B类型产品的时候，他却是兴致勃勃。

其实，A产品只是对方谈判的幌子，业内都知道你们公司的A产品销路好，价格也很稳定，没有什么可以谈判的余地。原来对方的目的是B产品，B产品在某些地区的市场上具备一定的竞争力，可以和知名厂商的产品相抗衡，但是大家却都还没有发现这个商机。

换位思考对方的谈判目的

如果一个歹徒单纯想洗心革面的话，那他早就自首了，绝对不会在一群警察的包围下，还镇定自若地要求谈判专家与其谈判。那么，他的目的到底是什么呢？在警察看来，一个只有一把管制刀具的歹徒，被一小队警察包围在某个狭隘的区域内，几乎没有了其他犯罪的可能。但如果通过换位思考，分析下对方的目的，想必会对缉捕工作更有帮助。假如那是个穷凶极恶、杀人如麻的变态杀人犯，他高呼谈判专家入内，没准就是想鱼死网破，拉个垫背的。而里面如果只是个初犯，因为某些特殊原因走投无路的普通歹徒的话，无论是出于人道主义还是

pdf下载网 http://www.i8788.com

行动安全因素考虑，了解对方的谈判目的之后应该能更好地解决当前情况。

在谈判的时候，有一家公司的代表表现得非常急躁，几次三番地要求早早签定协议，并不惜为此多出让1个点的利润。此时你发现了其中的诡异之处，通过对方公司近期的表现换位思考才了解到，原来该公司在其他一个项目上出了问题，亏损了巨额资金，现在急于通过其他渠道调动资金应急周转。于是你把握住了对方谈判的根本目的，不急不慢地陪着对方兜圈子，最后对方迫于奈何，只能任由你在原有的价格基础上再多拿到3个点的利润。

通过对方的谈判目的来说服对方

1984年秋，根据双方合同规定，我国从某国一次性进口了6000辆号称“天皇巨星”的载重汽车，供货方对这种汽车给予了高度评价，称其为世界一流水平。国内投入使用三个月后，很多省市纷纷反映汽车存在严重的质量问题，例如铆钉松动、车驾断裂等等问题不一而足。为此，我方相关人员及时与出口国代表进行交涉。

没想到在与对方的谈判过程中，对方代表矢口否认车辆存在质量问题，一再坚持说他们提供的车辆已经全部通过质量验收，是完全合格的产品，并且在本国及其他国家从来都没有因为质量问题而被起诉或者引起任何纠纷。不仅如此，对方还一口咬定车辆之所以出现上述情况，完全是由于我国公路质量不过关，才造成他们提供的车辆频频出现一系列看似质量有问题的情况。对于这种现象，必须由我方全部负责，他们根本没有任何责任。我方代表当然不认可对方的狡辩，这种情况直接导致谈判陷入僵局。

为了打开谈判的局面，我方谈判代表针对对方否认质量有问题的观点一直在思考，怎样才能让对方停止无理的狡辩。想来想去，我方代表认为还必须从对方想要达到的目的着手。对方一再抵赖，无非是想要掩盖汽车本身在制造过程中出现的一系列不合理设计等问题。于是，我方

pdf下载网 http://www.i8788.com

代表派专业人员详细审查了他们的汽车设计图纸。经过仔细的研究，我方代表终于发现了漏洞，找到了维护我方利益的有力证据，随即我方代表向对方提出两个问题：第一，双方合同规定，这批汽车是专门针对中国市场的特殊需要设计的。中国公路路况较差，所以对方在设计和生产汽车时应当加强有关承重部位，然而设计时却恰恰相反，非但没有加强，反而还减弱了相关承重部位，这是绝对不应该出现的低级错误。那么既然合同规定汽车质量要针对我国路况，那对方以我国公路质量差这一理由来申辩便是不成立的。第二，如果对方不信守承诺，只看利益，执意不肯承担失误造成的损失，那么我方便会将此事公之于众，让对方在全世界的客户都知道他们这种极不道德、缺乏诚信的做法。这样对方将在国际市场上丧失最重要的信誉，造成的损失将难以想象。最终对方在种种证据之下承认了错误，我方成功地维护了自己的利益。

明白对方谈判的目的，就能知晓对方每一个行为的动机，就能发现对方的漏洞，从而维护己方的利益。

pdf下载网 http://www.i8788.com



虚拟的谈判场景，调整谈判策略

情景再现 >>>

乔·纳瓦罗在刚进入联邦调查局时，他的教官曾经这么对他说过。

“嘿，乔，这个世界上的犯罪分子层出不穷，随着科技的进步，他们的花样也越来越多。虽然你的笔试成绩是98分，但是你能保证你在今后生涯里遇到的每一起犯罪都能恰好和你的教科书上的案例吻合吗？”

“我想这很难，长官。请问我该怎么做！”乔迅速而有力地回答道。

“听好了，新人，下面这些话我只会和你说一遍。在你即将面临或正在面临或正在调查一场犯罪时，你要结合你所知道的所有细节和证据，然后把它们恰到好处地用到现场中去。”

“能说详细点吗，长官？”

“打个比方，比如你突然接到一则电话，通知你到第九大道上去处理一起劫持人质的事件，你该怎么做？”

“我会以最快的速度赶到现场去，并在路上准备好所有可能会用到

pdf下载网 http://www.i8788.com

的道具。”

“很好，但是光是这样，你看上去更像是一名称职的警察，而不是FBI的一员。首先，你要尽可能多地了解这场劫持事件的背景。比如，劫持者和被劫持者是谁，劫持者的要求等等。然后模拟谈判场景，根据有可能发生的意外调整谈判策略，你必须要在赶到现场之前就准备好十个以上的营救方案，而不是赶到现场之后再像无头苍蝇一样问东问西，你明白你的身份吗，新人？”

“明白！先生。就是说在条件允许的情况下，每次行动之前都要尽可能地，就像是战争之前的演习一样，模拟行动场景，准备行动计划，是吗？”

“差不多就是这样。因为你很难保证在正式行动开始之后，犯罪分子还会给你充足的时间去筹备方案。你必须在行动之前，就尽量确保这次行动万无一失。”

FBI的谈判专家们，在有限的时间里必须筹备十余种行动方案，确保在行动的时候，不会因为临时出现的意外而打乱原本的布局。

普通的说服和谈判准备过程，并不会像FBI的行动那样紧凑。但是在正式谈判前模拟一次正式谈判的场景，确实可以有效地帮助我们了解和准备双方谈判时可能会出现的意外情况，及时调整谈判策略。

通过模拟谈判场景里的谈判对象，我们可以从另外一个角度审视自己，这种视角是全新且全面的。有时你看不清庐山的真实面目，那是因为你身在庐山之中，所以怎么看都是云里雾里。如果是在山外的话，就可以清楚地看清山峰的外貌。

到了正式谈判的时候，因为已经对谈判时可能会出现的各种话题都有了准备，对各种可能会出现的状况有了防备，不假思索地说出口，给对手一种你已经胸有成竹的感觉，提高说服的效果。

把自己代入到谈判时的场景里，根据自己掌握的信息和资料，如果当时谈判的对象是自己，自己是否能够做得更好？自己是否能够通过有限的资料和谈判对

pdf下载网 http://www.i8788.com

象的语气表情，来揣摩出他当时的心理变化和心理价位？这些都是一名善于谈判的人所需要做的练习。

这项工作，应当是在正式谈判之前，准备好谈判对象资料之后进行的。假设“我”是我的谈判对象，如何利用我现有的资源来更好地说服“我”来与我合作，配合“我”实施我的计划呢？这些，都需要事先模拟谈判场景，根据谈判情况调整谈判策略。

FBI说服术 >>>

重视对手，才能说服对手

虚拟的谈判场景，虽然会尽可能地模拟谈判对手的思维，但是你毕竟代替不了真正的他。所以有的时候，虚拟化的谈判场景，因为过多地充斥了自己的主观思维，所以就不能完整客观真实地反映出谈判情况。也许在你的主观意识里，这个报价相对于市场价，已经是一个很合适、很优惠的价格了。但是在对方的认知里，这个价格远远没有达到他的心理价位，他觉得你的诚意不够，还不足以真正打动他。毕竟你是你，你不可能仅凭资料就完美地把握谈判对手的每一个心理变化，所以，在模拟谈判场景这个战略层面上可以蔑视敌人，但是在真实谈判时布置的战术上必须要重视敌人。

对手是客观存在的，我们不能因为对手阻碍了自己的脚步便躲避对手，而是应该正视这种矛盾，去主动应战，说服对手。对手可以是敌人，也可以是良师，因为你可以从与对手的交锋中汲取好的经验和有利的因素，再结合自身的优势，使之成为自己克敌制胜的法宝。所以，逃避对手和轻视对手都是不对的，唯有重视对手，运用辩证的观点，分辨出哪些是需要借鉴的，哪些是值得警示的，吸取对手失败的教训，力图避免步其后尘，这才是真正的胜利。

通过虚拟的谈判场景了解自己

一份主管部门下达的文件，由负责与主管部门联系的部门接收，交由部门负

pdf下载网 http://www.i8788.com

责人；部门负责人转交办公室文员，办公室文员再转交办公室主任；办公室主任阅览后，交由分管该文件指定整改范围的经理；分管经理阅览后提出整改意见，交由总经理助理；总经理助理根据总经理的时间安排，将文件交由总经理批示；总经理批示后，交由董事会审核，董事会审核后确认无误，再逐级下行回相关部门整改。

有的时候，甚至连你自己都难以想象，合同怎么会突然主动找上门来呢？其实这就源于平时自己不够了解自己。在办公室主任看来，自己公司的内部行政效率，简直慢到可以和乌龟相媲美！看起来自己公司的行政效率无比繁琐，其实绝大部分公司都是遵循着这个套路来的。大家都喜欢化妆之后才出门，谁会把自己蓬头垢面的一面展示给别人看呢？所以，有时通过模拟对手的心理，反而有助于你更好地了解自己。原来我们公司在业内的口碑还不错呢，尤其是某系列产品，区域竞争力很强，只是缺少宣传而已。这些都是自己不容易看到，却可以通过其他人的视角观察轻易发现的现象。

如何及时调整谈判策略

绝大部分经销商，都是通过市场价从你这里拿货，你从来没有考虑过会为某些供应商提供特殊待遇。但经过模拟谈判后，营销部门了解到，A地区的供应商地处偏远，在物流渠道上耗费的开支要比其他供应商多出40%左右。而且由于本公司产品在A地区市场知名度很小，A地区的供应商还要花大力气开拓市场，按市场价给予的出货价对他们来说几乎是入不敷出。于是及时研究通过调整，在市场价基础上，额外给予A地区供应商3个点的利润，既稳固了合作关系，又可以坐收A地区新开发市场的丰厚利润，可谓是一举两得。所以在这方面，及时调整是重点，倘若策略调整不够及时，那么连模拟谈判场景这一行为本身的目的都无法达到。

联合国气候谈判再次陷入僵局，相信很快便会有谈判策略的调整行为。那么，让我们来看看之前的谈判陷入泥潭的时候是什么样的策略调整拯救了会议呢？国际气候变化谈判是政治上的审时度势能力的体现。回顾当时的《公约》和

pdf下载网 http://www.i8788.com

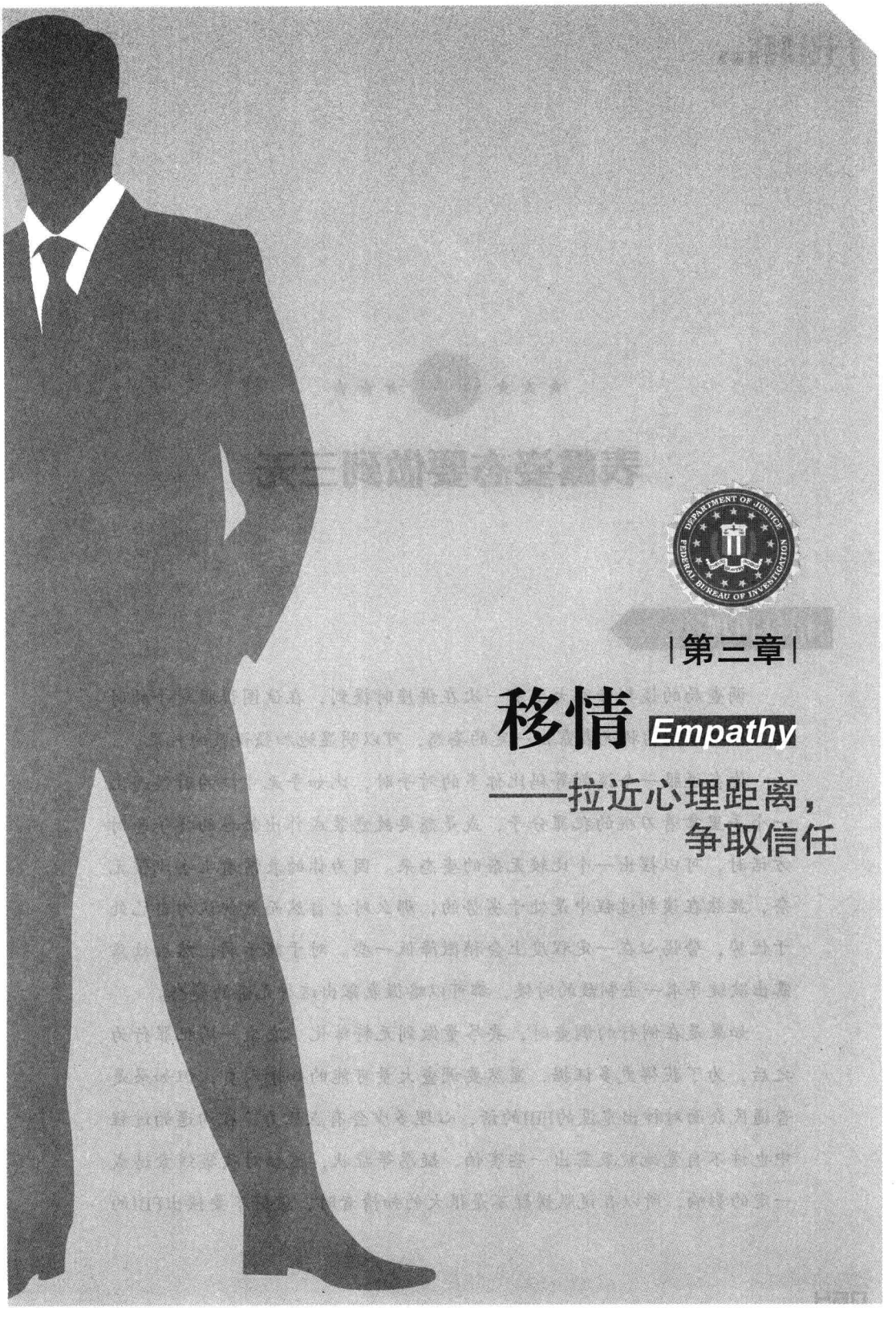
《京都议定书》下的气候生态环境，现在的谈判格局已经发生了翻天覆地的变化。在长期的气候变化谈判会议中，已经形成了发达国家和发展中国家两个阵营，巨大的意见分歧让谈判陷入僵局，而且这个矛盾短时间内很难调和。但是谈判依然要进行，两大阵营之间的沟通交流、合作与协商依然要推进。

为了加快气候变化谈判的进展，实行了减排联盟的策略调整。也就是说目前已承诺减排的国家资源组成联盟，来制定新的规定和准则，以此来推动减排。而那些不承担《京都议定书》第二承诺期的国家以及对气候变化行动不积极的国家将被拒绝入盟。在减排联盟的基础上，逐步扩大联盟的成员和规模，达到团结大多数，鼓励极少数，最终实现全球共同减排的目的。这便是根据谈判场景及时调整谈判策略所带来的积极效应。

pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com



|第三章|

移情 Empathy

——拉近心理距离，争取信任

pdf下载网 http://www.i8788.com



表露姿态要做到三无

情景再现 >>>

调查局的谈判专家大卫有一次在讲座时提到，在试图说服对手的时候，根据谈判的状况表露出一定的姿态，可以明显地加强说服的效果。

你在说服一个谈判筹码比你多的对手时，比如手无寸铁的时候遇上一个手里拿着刀棍的犯罪分子，或是想要故意装成作出牺牲的样子套对方话时，可以摆出一个比较无奈的姿态来。因为你的表情看上去比较无奈，显然在谈判过程中是处于劣势的，那么对方自然而然就认为自己处于优势，警惕心在一定程度上会稍微降低一些。对于想示弱，然后故意露出破绽寻求一击制敌的时候，都可以略微表露出这种无奈的姿态。

如果是在例行的调查时，要尽量做到无特殊化。发生一场犯罪行为之后，为了获得更多证据，显然要调查大量可能的知情人员，但如果是普通民众面对神出鬼没的FBI的话，心理多少会有点压力，在沟通的过程中也许不自觉地就表露出一些害怕、疑惑等症状，这会对收集线索造成一定的影响，所以在说服嫌疑不是很大的知情者时，最好不要摆出FBI的

pdf下载网 http://www.i8788.com

架子来，不然也许会收集到一些主观上受到影响的信息。

在通过表露姿态增强说服力的时候，切忌太过夸张，失去控制。稍稍露出一点无奈的表情，给对手一种胜券在握的感觉，对手自然容易露出破绽。如果你把姿态放得实在太低，完全不像是同一个层次的谈判对手，那么反而会适得其反，引起对手的警惕。“嘿，那小子装得和孙子一样，不停地拍我马屁，莫不是想套我的话？我才不会上当呢，哼哼。”

要是给穷凶极恶的罪犯一种你只是一个穿着FBI制服的普通人的感觉的话，也许反而会助长他的嚣张气焰。

通过对大卫博士表露姿态的几点要领的分析，我们得出了三点原则，用中文归纳刚好可以称为“三无原则”。

1. 无奈

无奈，是一种示敌以弱的行为，它在很多时候可以麻痹对手，使对手心神处于松懈状态，更容易暴露出破绽，被人说服。比如，明明自己没什么困难，但是摆出一副无奈的样子，口口声声说自己很困难没条件，那么对方总不好意思再强迫你接受他的条件，然后自己趁机提出要求，对手反而倒过来成了被说服的一方。

2. 无殊

无殊，是一种广泛的谈判姿态，有时在说服对手的时候，你要给他一种你对他并没有搞什么特殊化的感觉。毕竟谈判对手的身份有高有低，而且谈判时的目的也不尽相同，让他们觉得自己并没有受到特殊的不公正待遇，是尊重他人并且说服他人的广泛基础。

3. 无度

无度，这一概念用得一直比较多，无论是在说服时的心理暗示，还是漫天要价时的虚张声势，抑或个人姿态的表露，都不可太过于无度，超出普通说服的范围。对手们可不会觉得，一个表情超级夸张，夸张到做作的人，会是一个合格的谈判对手，对于此类型的说服，心底抵抗的想法估计也会异常坚决。过犹不及，

pdf下载网 http://www.i8788.com

可以很完美地形容这一论点。

FBI说服术 >>>

适当表露姿态，让人看清立场

在谈判的时候，立场问题是一个很重要的因素。有时为了混淆视线，使对方摸不清你的底线，可以站在一个模棱两可的立场上。但有的时候，对手需要你表露个姿态，表现下立场，如果大家根本不是同一路人，志不同道不合，那么谈下去也只能是浪费时间。

表露姿态，必须要让人看清立场。欲语还羞这种拖泥带水的姿态是要不得的，这样的含糊其词，也可能令对方摸不清虚实，然后处处小心谨慎，令谈判始终无法进入到实质性的阶段。因为并不是每一场谈判都是需要遮遮掩掩的，摆到明处来说，有时会令说服效果更加卓有成效。

依然是上文中提到过的联合国气候变化大会的例子，奥巴马在讲话中称，美国在三方面始终坚持立场：第一，全球所有经济主体都要开始减排行动；第二，建立一个信息透明的审核机制，保证减排承诺的兑现；第三，满足前两个条件，美国才会提供资金来帮助发展中国家和不发达国家来适应气候变化。谈话很清晰地表露了姿态，也就是说，想要得到美国的援助资金，就必须在可实现、在组织控制下全球发展中国家进行强制减排行动。表露姿态，让人看清美国的立场，同样提出条件，给发展中国家以警醒。这就大大地增强了美国在谈判中的气势，起到主导作用。

“三无”是说服中的晴雨表

在说服的过程中，除了言语之外，观察对手的面部表情变化也是异常重要的参考因素，所以在说服的时候，适当表露些姿态，可以更好地渲染说服的效果。假如对方的要求太高，你口头上说自己无法承受，希望对方能适当降低要求，看上去是一副妥协的口吻，但表情却是一副笑嘻嘻的样子，估计无论是谁也不会当

pdf下载网 http://www.i8788.com

真。但如果说话时是一副比较无奈、愁眉苦脸的样子，至少表情和语气表现得一模一样，对方可能就会觉得，是不是自己的要求的确是太高了一点，令人无法承受。使你在随后的讨价还价中，占据更多的主动。

通过“三无”姿态增强说服力

即便谈判中的双方地位差距甚大，一个是总经理，一个是普通的业务员，但如果在说服的过程中，通过表露一定的姿态，也可以相应地增强一些说服力。比如一名普通业务员在面对面与总经理谈判时，表现出一副不慌不忙，尊重而不敬畏的姿态，就会给总经理一种暗示，他见过的大人物多了，你只不过是其中一个而已。然后在接下去的谈判中，业务员表示自己曾经和多家知名企业合作过，与这些企业的高管都有着一定程度的业务往来和感情联系。这样就会在无形中提高你的地位，地位高了，自然说的话也就更有说服力了。其实只不过是一个小小的表情，但是如果能巧妙地和话语相配合，反而给人一种高深莫测的感觉。

pdf下载网 http://www.i8788.com



倾听，让对方觉得你愿意接受

情景再现 >>>

在线人的举报下，FBI一举拿下“潜伏”在美国多年的一名高级间谍。据FBI所知，该国间谍和所有高层都是单线联络，其任务交接和碰头十分隐秘。而且，FBI已经掌握了一个该国间谍高层领导的嫌疑名单。

审讯一开始，这名间谍在FBI强大的审讯压力下，滔滔不绝地交代了很多信息，当然，都是些无足轻重的过失情报。谁都看得出来，他是在拖延时间。

当FBI开始深入询问一些问题时，他开始采取避而不答的策略，和FBI周旋。当询问到他的上级是谁时，这名间谍沉默了。此后，任审讯员如何试图和他沟通，他总是保持沉默，好像变成了一个哑巴。

这时，一名老资格的FBI审讯员被请了进来：“我很欣赏你的做事风格，不过采取不合作态度是不明智的。想必你也知道，你之所以坐在这儿，正是因为你们组织其他成员的关系。让我猜猜看，给我们提供线索的那位朋友，也许是代号‘猎鹰’的尼克尔·卡林斯？听说他和你的关

pdf下载网 http://www.i8788.com

系并不好……”

听到‘猎鹰’的名字，该间谍抬起头来，沙哑地说道：“你们竟然连猎鹰的资料都有？”

“当然，我们还知道猎豹曾经因为经费的问题和你吵过一架，山猪的办事效率很低，经过他手上的情报总是需要一天以上……”

说到这里，审讯员微微往前倾，继续压迫地说道：“猎豹那个小气鬼，甚至连日常的开销都无比吝啬，你们暗地里都说他简直比那些资本家还讨厌，是吗？”

“既然你们什么都知道了，那还问我干什么？”

“不，我们想听你说。虽然我们已经观察猎豹很久了，也有足够的其他证据来指证他，但是我们觉得，如果是从你这儿得到证据的话，效果会更好。”

“猎豹他简直就是个混蛋，……”

“那么猎鹰呢？……”

就这样，一个间谍组织的内部情报，就在审讯员和间谍之间那看上去稀松平常的聊天中，慢慢地浮出了水面。

有时，我们希望对手说话，因为他们说得越多，我们就可以从他们的话语里掌握到更多的信息，然后再通过这些从他们那里得到的信息，反过来说服他们。最怕的是对方三缄其口，摆出一副死猪不怕开水烫的架势来和你抗争到底。面对这样的情况，想办法引诱对方说话，是解决问题的关键。

很多人会有这样的经历，朋友之间有点不愉快的小矛盾，不是什么大事，无伤大雅，只要说开了，就会和好如初。但是却偏偏各自死要面子，谁也不愿意先说出口，有时听到别人说起对方，也会突然沉默。随着时间的推移，久而久之，便形同陌路。而实际上，只要其中有一方开口说句话，哪怕是再普通的话——今天天气不错啊，A，你觉得呢？——这样的礼节性用语，双方之间的隔阂就会冰消瓦解。

pdf下载网 http://www.i8788.com

倾听是一门艺术，如果在谈判桌上的时候，你能想办法让你的谈判对手滔滔不绝，把你当成多年不见的老朋友一样，像个话篓子般说个不停，那么你就离说服他不远了。哪怕你在谈判桌上压根没说上几句话。

在社会关系中，往往会有这么一个潜规则。如果是在一个以社会地位分明的聚会上，滔滔不绝的一定是其中地位较高或是声望较高的人；如果是普通朋友间的聚会，那么唠叨最多的，通常都会是那些玩得比较开，和朋友比较合得来的人。

因为在潜意识里，倾听他人的话语，是尊重他人的表现，无论是在何种场合。既然对方觉得你尊重他，能接受他的意见，那你们之间便会拥有一层隐形的亲近关系，有了这层亲近关系，你的说服也将变得无往而不利。

FBI说服术 >>>

倾听是一门艺术

倾听是一门艺术，那些善于说服别人的人，肯定也是善于倾听的人。因为倾听他人的话语，可以让你更大程度地了解他的观点和心理活动，这是一种直接性的信息获取，比任何一种间接的渠道调查来的都更加可信。

而解决事情的关键，便是你是否对这件事有着足够的了解。说服也是一样，对方似乎滔滔不绝，掌握了谈判的主动性，但实际上在他众多的话语里也许已经暴露了足够多的信息。或是你给予他一种错觉，觉得一切都尽在他的掌握中，当一切尽在掌握之后，人总会有一种急于炫耀的欲望。不论是朋友聊天还是对手谈判，先让对方说个尽兴，这是一种礼貌风度，也是一种获取信息的谈话手段。

听人说话是社交场合中一件很重要的事情，从某种意义上说，这也是一种礼貌，是对别人的一种尊重。而且，越是仔细听对方说话，越能鼓励对方说得精彩动人，同时自己也获益匪浅。

所以，在别人说话的时候，你应静静地听着，不时加以回应，如点头或者微笑，在对方没有讲完前不去打断他，那么你将非常受欢迎。

值得注意的是，你不能一边听，一边却胡乱地去想别的心事，从而把别人的

pdf下载网 http://www.i8788.com

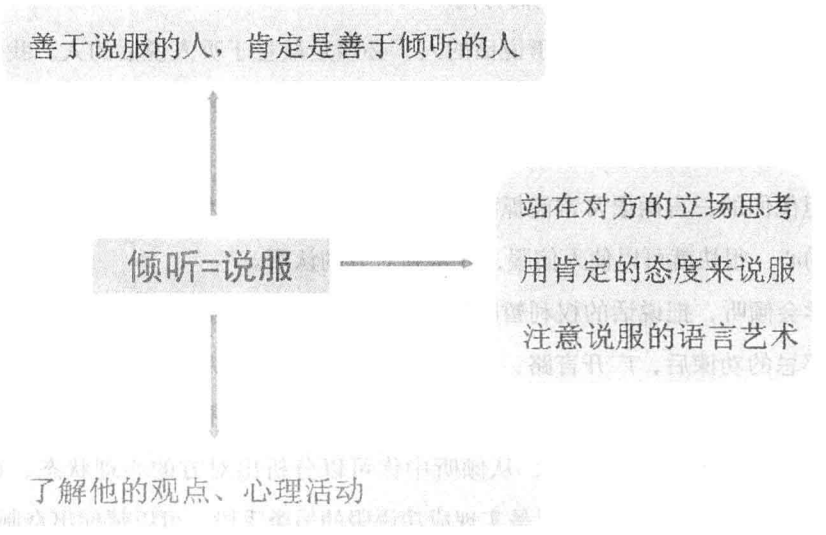


图5：说服过程中正确运用倾听示意图

话都漏掉了。你要用心去听，把注意力放在对方的身上，抓住他的每一句话，甚至关注他讲话时的态度和神情。你最好能够在事后准确地复述出对方所讲过的话，连对方用什么语调，说话时做了些什么手势，你都能记得清清楚楚。

有许多人误以为在听人说话的时候自己没有什么事做，所以总觉得无聊，不耐烦听别人讲，一定要别人停口，自己来讲才痛快。这些人并不知道，在听人说话的时候，其实是有许多事情可做的。

第一，谈话的目的是为了增进双方的了解，而喜欢听别人说话，就是深入细致地了解对方的重要手段。所以，我们在听人说话的时候，必须仔细地把握对方说话的内容，以及他的声调和神态所流露出来的心情。有时，对方说得很清楚，听来就比较容易理解；有时，对方的话说得很不清楚，零乱或者含糊，曲折或者闪烁，这时就需要细心地一面听，一面加以分析、整理和揣摩。

第二，在我们听人说话的时候，同时还可以有一段思考的时间，以便整理我们自己的想法，并使用恰当而明确的词句表达出来。当你清楚地了解对方时，你就容易寻找到适当的词句来表达你自己，你的话也就容易引起对方的兴趣，而你

pdf下载网 http://www.i8788.com

也就容易把谈话引到你所希望的方向。

这就是为什么一个最善于说话的人，必须是最善于听人说话的人。我们经常看到那些很会说话的人，总是先倾听别人说话，用微笑，用点头，用看似随意的问话，鼓励别人畅所欲言，而他们却静静地倾听，到了一个合适的段落他们才开口，但他们的三言两语常常能抓到要点，牢牢地抓住别人的注意力，深深地打动别人的心，很快就可以使人信服，并得到对方的认可。

学会倾听，把说话的权利暂时转让出去，你会得到别样的沟通效果。齐威王听从邹忌的劝谏后，广开言路，齐国从而得到大治；唐太宗李世民虚心听从魏征等人的建议，开创了贞观之治。倾听使一个人能够与周围的世界保持接触，与对手友好交流沟通，重要的是，从倾听中你可以分析出对方的心理状态、行为标准，甚至下一步的决策。倾听是实现成功说服的另类手段，可以帮你出奇制胜。

让对方觉得是出于自愿

你是否对自己的想法比别人给你提供的想法更有信心？如果不是，那你为何要将自己的意见强加于他人呢？如果你的意见确实正确，事实终会证明这一点。如果你的意见不对，你非得强加于人，别人要么不大愿意接受，要么接受后对别人产生不利的后果，那你的意见不成了一种罪过吗？所以我们何不采取一种更好的策略：只向他人提供自己的看法，而由他人自己最后得出结论。

没有人喜欢被迫购买或遵照命令行事。如果你想赢得他人的合作，就要征询他的愿望、需要及想法，让他觉得与你合作是出于自愿。

美国第28任总统伍德罗·威尔逊，恃才傲物，对别人的意见根本瞧不起，要么不采纳，要么不理睬。许多人都觉得他是“一扇老橡木做的门”，任何新鲜的意见都会被毫无例外地拒之门外。

但有一次，威尔逊单独召见豪斯，豪斯看准机会，尽自己所能，清楚明了地陈述了一个政治改革方案。由于精心研究过，自认为切实可行，说得也理直气壮。然而，豪斯还是得到了和其他人相同的命运。威

pdf下载网 http://www.i8788.com

尔逊当即说："在我愿意听废话的时候，我会再次请你光临。"但是，数天之后的一次宴会上，豪斯很吃惊地听到，威尔逊总统正在把自己数天前的建议公开发表。这件事启发了豪斯：原来总统不愿意第三者在场的时候，才"接受"别人的意见，且私底下即使被说服了，还要装作不承认，这可能是一切伟大人物共同的特点吧，因为他们总认为自己比别人要高明许多。

通过这件事情，豪斯先生学到了把意见悄悄"移植"到总统心中的办法。如果总统对他的计划感兴趣，然后就会把他的计划作为总统自己的"天才构思"而公之于众，使总统觉得是他本人想出了这个好主意，这就是最好的进谏办法。

1914年春季，豪斯奉命赴法国做外交上的接洽。出发前，威尔逊表面上同意了豪斯的计划，但是态度极其谨慎，离正式批准还差得很远。豪斯到巴黎后不久，给总统寄回了同法国外长的谈话记录。在信中，豪斯把经总统谨慎同意的计划，说成是"总统的创见"，并热烈赞扬说，这是"天才，勇气，先见之明"。看了信，威尔逊总统毫不犹豫地正式批准了这个计划。计划的顺利实施，不仅给两国带来巨大的利益，而豪斯也为自己实际发挥的作用由衷地高兴，威尔逊也更加喜欢豪斯，对他更加倚重。豪斯也从来不表示某项计划是他想出来的。豪斯曾说："我不愿意说那些计划是我的创造，我的计划充其量只是一粒种子，它要长成参天大树必须有空气、土壤、水分和阳光，而总统就是这些条件。公平地说，把种子变成大树的是总统，我只不过把种子种在总统心中。"

整个威尔逊执政期间，豪斯这种简单而有效的"种子移植"的策略对威尔逊的影响，比当时所有政治家加在一起的影响都大。有人开玩笑说："豪斯发明了'思想试管婴儿'，威尔逊则是这次伟大试验的母体。"

记住，我们所碰到的许多人，都具有像威尔逊一样的性格。

pdf下载网 http://www.i8788.com

运用技巧说服对方接受你的意见

众所周知，在人际交往中，良好的表达能力往往能够使人际关系变得相当融洽，可是在表达的过程中，难免有一些观点与对方的不相同，如果这时处理不好的话，会对人际关系造成程度不一的破坏。因此，拥有一定的沟通能力和说服技巧成为了维持良好人际关系的重要法宝。下面就来为大家推荐一些比较实用而自然的说服技巧以供参考。

首先，站在对方的立场思考。在与对方观点存在分歧的时候，也许单纯的说服并不能解决问题。其实这个时候未能说服成功的因素并非没有表达清楚，而是表达的态度问题，因为说服者与被说服者都是站在自身的立场，当然会有分歧冲突，那么试着彼此换位，说服和沟通将会变得简单起来。

其次，用肯定的态度来说服。无论是朋友之间还是上下级之间，都是需要肯定来作为友好关系的升温剂的。比如，上级在下属非常忙的时候加派任务，这本来就是不合理的要求，如果上级此刻还一副严肃冰冷的面孔，那么可以想见下级的意见会有多大。假使在派工作的时候，上级这样说："我知道你非常忙，可是这件事情真的很重要，只有交给你我才能放心。"这样一来，既能让对方不能够拒绝，又能够让下级心甘情愿地为上级工作。用肯定的态度去说服，双方都能够感到愉快。

最后，一定要注意说服的语言艺术。根据经验而言，注重说服气氛，让对话变得轻松，这样的说服往往会取得良好的效果。

上述这些说服技巧可以说每天都能够发生，同样一件事，不同的说服技巧，可以毁掉你辛苦建立起的人脉，也可以让你收获热情轻松的人际关系。

pdf下载网 http://www.i8788.com



搜索共同兴趣点，跟他成为“趣友”

情景再现 >>>

多莉坚决不承认钻戒是她偷的。

在雇主提供的资料上，谈判专家发现了一个有用的信息，多莉是迈克尔·杰克逊的忠实粉丝，曾经在他的现场演唱会上激动过头昏过去。

“好吧，多莉，虽然你不承认是你偷的，但是你是本案第一嫌疑人，还是必须得在这儿呆上一段时间。你说你很喜欢杰克逊？我们来聊聊他吧。”

“好啊，聊些什么。”听到杰克逊的消息，多莉马上变得兴奋起来。

“他后天就要在体育馆开演唱会了呢，噢，我的那张票都快被我揉烂了。”

“天哪，他要来开演唱会？我怎么不知道？我必须去，票在哪里能买到？”

“时代广场那儿有一家代售处，我昨天经过那儿的时候，还看到那

pdf下载网 http://www.i8788.com

里排队排得长长的。”

“噢，天哪，快点结束吧，我得赶快去排队买票。”

“同样作为杰克逊的粉丝，我倒是盼望你也能亲自去聆听他的天籁之音，不过作为一名称职的谈判专家，我必须遗憾地告诉你，这场演唱会离你很远。”

“为什么？难道你们想无限期拘留我吗？这是犯法的行为！”

“不，按照本州的法律，对于有重大嫌疑的嫌疑人，受害者有权提出延长拘留时间的要求，而你，正是本案第一嫌疑人，所以我估计你参加不了演唱会了。”

“天哪！不过是一枚破戒指而已，根本值不了几个钱，只不过是造型独特一点罢了。”

“噢？如果你能提供对破案有帮助的证据，那么你应该还能赶上杰克逊的演唱会。”谈判专家不紧不慢地说道。

“好吧，我说，那天在打扫主人卧室的时候，我无意中发现的，当时只是觉得造型独特，拿过来看了看，忘了还回去而已。事后连我自己都忘了这事，主人现在提起，我觉得被我藏了那么久，说出去会有嫌疑，反正他也不确定是不是我偷的，于是我就装作不知道。那戒指还不如我丈夫送我的那枚值钱呢，我压根没必要偷它，现在被我保管得好好的，没有拿去卖掉。”

原本一起可能会不了了之的失窃案，就这么在谈判专家的兴趣攻势下告破了。

作为一名杰克逊的超级粉丝，不能亲自去参加他的演唱会，那简直比坐牢还要痛苦。正因为这样，得知多莉的兴趣和事迹之后，谈判专家利用杰克逊将要开演唱会的信息，成功诱使多莉说出了真相。

多莉认为自己私藏了主人的戒指，如果说出去会对自己不利，于是她始终把牢口风。而谈判专家利用多莉喜欢杰克逊这一切入口，先是故意和她谈论杰克

pdf下载网 http://www.i8788.com

逊，然后再谈到演唱会，最后谈到她不能参加这一情况。一步步地突破多莉的心理防线，成功说服多莉说出了戒指失窃的真相。

利用对方的兴趣爱好，以此话题为跳板，展开谈判，在过程中慢慢利用对方的兴趣爱好接近对方，成为对方的“趣友”，用不同于原有的，更加亲近的身份展开说服，能够起到事半功倍的效果。

拉近心理距离，争取信任，是谈判的关键步骤。中国人在社会上，讲究的是一个人情。既然大家聊得来，有着相同的兴趣爱好，那就是“好朋友”。那么在朋友之间，即使是严格要求也可以稍微放宽松一点，产品在最底价上再额外地适当低2个百分点，这些都是可以好好谈、可以合作的事了。

FBI说服术 >>>

兴趣爱好可以拉近双方的距离

无论是普通的交流，还是严谨的业务谈判，都并不一定就要把气氛搞得异常严肃、冷冰冰的。毕竟谈判的目的是为了寻求建立或改善人们的关系，合适的谈判气氛，可以使双方处于更加轻松、融洽的氛围当中，更有利于建立或巩固新的合作关系。在谈判开始之前，或是在谈判中适当的时候，穿插一些小小的题外话，比如，相同的兴趣爱好，或是一个幽默笑话，可以调节紧张的谈判气氛，缓解谈判人员的心理压力。假如在谈判的时候，有一方态度不好，或是盛气凌人，或是委曲求全，这样的谈判，很难获得什么实质性的进展。

生活中其实每个人都有自己认为得意的事情，在你看来，这件事情本身也许并没有多大价值，但在他本人看来，这件事却是一件值得终身纪念的事。你如果能预先打听清楚，在有意无意之间，很自然地讲到他得意的事情，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其他不如意的事情，在情绪正常的情况下，他一定会高兴地听你说的，当然此时说服他就容易得多了。

你在说服他的时候当然要注意技巧，表示敬佩，但不要过分推崇，否则会引起他的不安。关于他的得意事，要慎重提出，从正反两方面阐述，使他认为你是

pdf下载网 http://www.i8788.com

他的知己。

到了这种境地，他自然会格外高兴，甚至会亲自向你讲述，这时你应该一面听，一面说几句表示赞赏的话，如此一来，即使他是个孤傲的人，也会变得和蔼可亲。你再利用这个机会，稍稍暗示你的意思，进行试探，作为第二次进攻的基点。当然，你若想一举成功，除非对方与你素有交情，又正逢高兴的时候，而且你的谈吐又是很容易令人愉悦，否则千万不要存此奢望。

不过，对方得意的事情要从哪里去探听呢？你可以试着在你的朋友之中找一下是否有与对方存在交往的人，如果有，向朋友探听当然是最容易的。如能留心报纸上的新闻或其他刊物，平日牢记关于对方的得意事情，到时便可以应用。此外，随时留心交际场合中的谈话，在这种时候谈到对方得意的事情，也是很平常的。但是必须注意，对方得意的事情，是否曾遭到某种“打击”而被大家否定，如有这种情形，千万别再提起，以免引起对方不快。

对方在高兴的时候，你的请求易被接受；在对方不高兴的时候，虽是极平常的请求，也可能会遭到拒绝。比如对方新近做成了一笔生意，你称赞他目光精准，手腕灵活，引得他“眉飞色舞”，乘机稍示来意，也是好机会。

还要注意的是，当你提出请求时：第一，要看时机是否成熟；第二，说服过程中要不卑不亢。过分显出哀求的神情，反而会引发对方藐视你的心理。尽管你的心里十分着急，但说话和表情还是要大方自然一些，并且要说出为对方着想的理由来，而不应是只为你自己打算。

无论是朋友还是对手，彼此或多或少都会存在某些“共同意识”，也就是共同的兴趣爱好。所以，在谈话过程中出现不同意见的时候，作为说服者应该敏锐地把握这种共同意识，以便于求同存异，拉近与对方的心理差异，进而达到说服的目的。其实说服活动本身就是要想办法去拉近与对方心理之间的距离，而共同意识的发现常常会增加双方的认同感，最终达到接近对方心理的目的。

志同道合可以使说服更有成效

志同道合是兴趣爱好的进阶形态，在原有基础上，更加崇高，更加富有意

pdf下载网 http://www.i8788.com

义，也更加容易说服别人。比如，两个人有着相同的兴趣爱好，都是喜欢拉小提琴，二人约好，若干年后，一起登上国家大剧院演出，那么就可以算是志同道合的朋友了。如果单纯只是兴趣爱好，小提琴随便拉着玩，人家三天打鱼两天晒网，你劝他好好练琴，对方却根本并不在意，反而觉得你管得太多。如果是志同道合的朋友，为了同一个远大的目标或理想而奋斗，互相鼓励激励勉励，那么你的说服分量便会重得多，对方也会更加重视，因为你们是志同道合的“同志”。那我们来举一个例子来看看如何用“志同道合”来说服对方放弃自己原有的要求。

比如，有人说：我不做销售，销售好辛苦、没出息！

问：你为什么认为销售好辛苦、没出息？

答：当然啦！我看到那些销售员像无头苍蝇似的每天到处乱窜，又黑又穷，讨厌死了！

问：你未来想成为成功的人，是吗？

答：是的！

问：你认为成功的定义是什么？

答：有自己的房子，车子，还有一定的存款。

问：怎样才能让自己成为你认为的成功者呢？

答：努力工作以后当老板。

问：努力工作就会成功吗？

答：不一定，要方法正确。

问：你现在有方法吗？

答：还没有。

问：在现在成功的人中有80%的人是做销售出来的，20%是靠专业技能成功的，是不是？

答：是的！

问：你有什么让自己取得成功的专业技能吗？

答：没有！

pdf下载网 http://www.i8788.com

问：也就是说你要当老板只能通过做销售来实现，是不是？

答：是的！

问：只有做销售才能了解市场，了解销售的步骤和过程，才能以后管理和训练自己的团队，是不是？

答：是的！

问：你是想成功，还是一定要成功？

答：一定要成功！

问：一定要成功是不是一定要做销售呢？

答：是的！

问：从什么时候开始呢？

答：现在！

这就是说服的艺术，不直接反对他人的不正确观点，而是发掘正确的观点和此人目的的相关性，从而将此人所想要达到的目的来倒推出需要作出的正确行为。志同道合，轻松说服！

兴趣爱好是一面镜子

通过他人的兴趣爱好，你可以一定程度上了解他人性格；通过企业发展方向的“兴趣爱好”，你可以了解这家企业的企业文化、经营理念。如果是一位体型肥胖，不是很擅长运动的朋友，他说他最近的兴趣爱好是打篮球，那么你就可以从减肥、运动等方面入手，合理地说服他；如果一家企业的目的是打造成地区范围内的龙头型企业，那么可以从对方的竞争对手这里入手，通过对该企业竞争对手的信息、政策、数据的调查，来更有依据地说服企业负责人。

兴趣爱好只是具体的表现，而一个成功的说服者所要做的是，从对方的兴趣爱好中提取有效信息来为我所用。不要小看对手的爱好和禁忌，因为往往是一个小细节导致了成功与失败。

pdf下载网 http://www.i8788.com



“想当初”，跟对方一起回忆经历

情景再现 >>>

杜罗特和威廉，当初是在同一期培训班里毕业的。当时的二人，无论是体能还是理论或是实践考核，都是培训班里的佼佼者。即使是最苛刻的教官，都很难挑出他们的缺点，班里其他同学都称他们二人是FBI的未来之星。

加入FBI后，二人的命运发生了很大的变化。杜罗特因为屡立功勋，一帆风顺地当上了地区负责人；威廉却在工作上遭受到了一连番的挫折，郁郁不得志，不到三十岁，就离开了这个他曾经无比热爱的岗位。

多年以后，杜罗特破获了一起间谍案，令他没有想到的是，间谍组织里的其中一名成员，竟然就是曾经志同道合的好友威廉！这让他无比吃惊，他连夜亲自负责审讯，想知道在这个昔日天才的身上，到底发生了什么。

“威廉，二十多年以后，没想到我们会是在这样的场合下见面……”杜罗特一脸唏嘘。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“杜罗特，你一路上是顺风顺水，可我呢？即使离开了这儿，他们也不放过我。”威廉悲愤地说道。

“威廉，告诉我，告诉我在你身上发生了什么。我简直不敢相信，你竟然成了这个样子，难道你忘记了我们当年在毕业典礼上所发过的誓言了吗？想当初……”

“够了，别提那些过去的事了。你完全无法想象，在我身上发生了什么……”

“你不是威廉……当年的威廉是个意气风发，为民请命的好同志！你不是威廉，你只不过是占据了威廉躯壳的魔鬼！”

“不，请别这样说……”威廉用手遮住脸颊，痛苦地说道。

“不，我必须要提。想当初，你和我怎么说来着，你说要为了这个国家，贡献自己的光和热。你说你永远都会是正义的化身，维护人民的利益，可现在呢，你都在干些什么！”

“杜罗特，我……”

“告诉我，威廉，你都干了些什么。一切还来得及，我们还年轻，你还有未来，你还有足够的时间去变回那个曾经的你，那个为国为民的你，威廉！”

“我，还来得及吗？好吧，我说……”

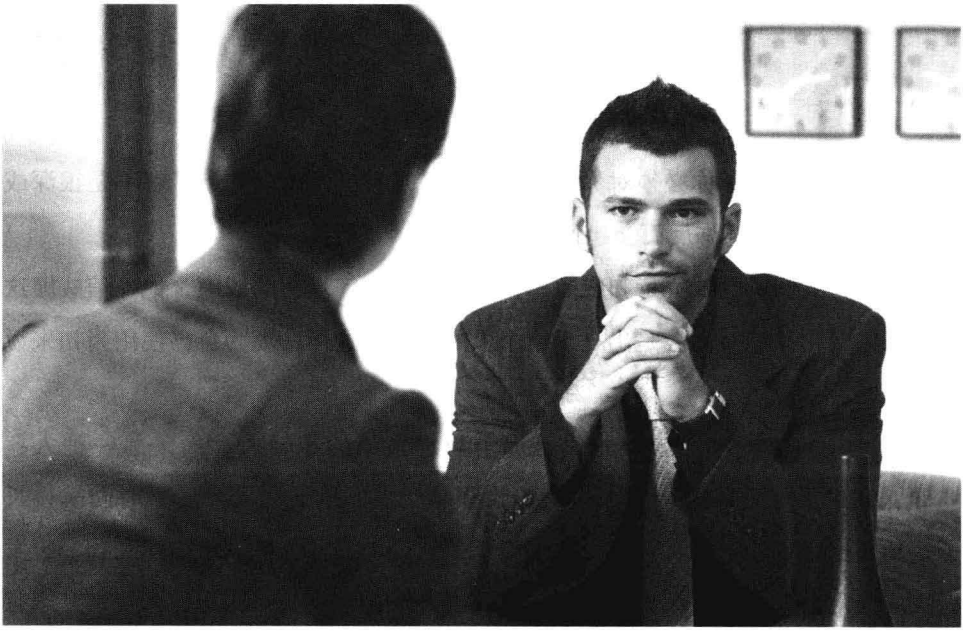
杜罗特和威廉，曾经是同一届培训班的高才生。如果一切正常发展的话，二人都将会在岗位上做出卓越的贡献。但是命运总是让人捉摸不透，同样优秀的两个年轻人，经历却是如此不同，实在令人唏嘘。

可喜的是，在昔日同窗好友杜罗特的说服下，威廉变回了过去的那个威廉。但是，同样杰出的威廉，为什么被杜罗特寥寥几句便给说服了呢，这一切便是那句“想当初”的作用了，这个话题让威廉除掉了戒备心理。

作为当初最杰出的两名学生，杜罗特和威廉是志同道合的莫逆之交。年轻的他们充满了理想，即使之后的人生经历再坎坷，年轻时的理想只会被埋没在心底

pdf下载网 http://www.i8788.com

和对方一起回忆“当初”，而不是滔滔不绝



共同回忆过往，唤醒对方沉睡在心底的宝贵记忆，就能打开对方心灵上的枷锁，拉近双方的距离，从而说服对方。

pdf下载网 http://www.i8788.com

深处，而不会彻底消失。正是因为杜罗特太了解当年的威廉了，他才有信心说服他。虽然这些年威廉走上了相反的道路，可是从威廉的话语里可以得到信息，威廉昔日的理想不曾消失，只是因为不幸的遭遇才走上歧途。杜罗特与他共同回忆经历，怀念当初的理想和信念，唤醒这些沉睡在威廉心底的宝贵记忆，打开如今他心灵上的枷锁，从而说服威廉，使他变回那个从前的威廉。

FBI说服术 >>>

你对“当初”是否足够了解

在说服的时候，你必须对你们的当初有着足够的了解。如果了解不是很深或是比较片面的话，也许反而会起到相反的效果。

比如，案例里的杜罗特和威廉，杜罗特足够了解当初的威廉，他确信威廉这些年来的变化，绝对不会是出自于他个人的本意。这样，就为自己使用当初来说服威廉提供了条件。

相反，如果当年的威廉并不是那个精忠报国的年轻人，而是另一种人：“嘿，我进入联邦调查局，不过是想找些刺激点的乐子罢了。后来时间呆得长了，觉得这里也不太好玩，于是就觉得腻了。后来别国的特工组织找到我，想发展我成为内线，我一口答应他们了。当内线又好玩又刺激，比当什么谈判专家有意思多了。”

如果对方的“当初”并不是你想的那样，那么你反而会搬起石头砸自己的脚。所以你必须对对方的当初有足够了解，才能使用当初来说服对方。

“当初”不一定适用每个人

有时候，形容一个人用“八面玲珑”一词，证明每个人给人看到的一面都不一定相同。比如，有个朋友，和你在一起的时候，遇到一些街头乞丐，总会掏些身上的零钱给他们，你认为他是个乐善好施，关心他人疾苦的人。可能在另一些人看来，他这是做样子，死要面子的行为。所以在说服的时候，你必须得注意到

pdf下载网 http://www.i8788.com

这方面，不要把正确的例子用在错误的人身上。

> 你当他是热心肠的人？其实他最小气了！当初和我们在一起的时候，他都是故意做给我们看的，死要面子。哎，你连这人这么浅显的伪装都看不出来，我和你没什么共同语言了。

如果用错例子，那么反而会给人带来不恰当的印象，适得其反，所以这个例子，不是对每个人说都管用的。

在“当初”适用的情况下，可以采用以感情打动对方的方式。因为大多数情况下，你进行说服的时候，很大程度上可以说是被对方的感情所征服。感情是沟通的桥梁，要想说服对方，就要渡过这座桥，才能攻破对手坚固的心理城墙。善于运用情感技巧，动之以情才能让整个说服的过程更加打动人。所以，说服别人时，如果能够做到推心置腹、动之以情，让对方有一种遇到知己的感觉，那么说服力会大大增强。一场功利性的说服行为转化为不抱任何个人目的，没有分毫不良企图，纯粹是为了对方的切身利益着想的行为，试想，这样的说服如何不成功？

“当初”已是当初，听我说才会有未来

使用“当初”“回忆”这些词组的时候，总会让人一阵唏嘘。可是，一旦用不好，反而会令人陷入往事的回忆中，无法自拔。所以在说服的时候，要注意把握尺度，不能一再地把话题纠缠在“当初”，要适当地说些今后。比如，当初虽然他们没有在一起，或是在人生道路上选错了方向，但如今的你完全可以给他指引一条正确的方向，让他形成一种潜意识，虽然当初犯了错误，但是听了你说的话后，发现未来还是光明的。营造出这种潜在的氛围，才能更好地说服对方。因为你提及对方的当初，是映衬他现在的不如意，和不如意的现在比起来，光明万丈的未来，才是你说服对方的最有效倚仗。

“当初”的使用要有度，适当引用能够达到与对方的情感共鸣，但一味使用

pdf下载网 http://www.i8788.com

一不小心就弄巧成拙。把握尺度，在恰当的时候跟对方进行美好的回忆，在说服目的快要达到，己方利益即将实现的时候，就要将目光引向现在的合作和将来的发展上来。

pdf下载网 http://www.i8788.com



分享各自在事件、人物上的看法感受

情景再现 >>>

坐在桌子另一端的疑犯小心谨慎地回答着FBI谈判专家的问题，生怕说出一点儿纰漏。

事实上，当时他还不是那次谋杀案的主要嫌疑人，因为他有充分的证据证明自己当时不在现场，言语中也表现得非常恳切。

但是他对面的那名谈判专家依然不依不饶，不停地问他问题："假如让你去杀一个人，你会使用枪吗？"疑犯耸了耸肩，露出一副不以为然的表情。

提问仍在继续："假如让你去杀一个人，你会用刀吗？"疑犯又耸了耸肩，还是摇了摇头。

最后，那名谈判专家问："假如让你去杀一个人，你会使用艾迪森家的碎冰锤，趁他不注意时用力敲击他的后脑，在用完后小心地放回去并仔细地擦掉指纹吗？"

这时，疑犯的表情就完全不一样了。当他听到碎冰锤和犯罪过程

pdf下载网 http://www.i8788.com

时，眼皮明显地耷拉下来，像是在掩盖什么。这位谈判专家立刻明白了其中的含义。从那一刻起，这名嫌疑人就成为该案件的第一嫌疑人。

这里所说的碎冰锤便是本案中的作案工具，但这并不为人所知，大家只知道艾迪森后脑被人开了瓜，可能是被一种钝器敲击导致的。但这名嫌疑人显然知道作案工具是什么，在听到作案工具后有明显的表情变化。这位谈判专家的主要目的其实是想观察嫌疑人在听到作案凶器名字时的反应，据此推断他是不是凶手。根据该嫌疑人的表情变化，谈判专家进一步描述了作案过程，从嫌疑人的后续表情变化上得到了肯定的答案。后来经过调查，证明他没有被冤枉，他就是杀人凶手。

在听到自己作案工具的名字时，罪犯会本能地产生异常反应，而身经百战的FBI谈判专家们是绝对不会错过这些反应的。

此种刑侦手段在FBI的审讯过程中屡试不爽，帮助谈判专家们破获了不计其数的案件。谈判专家们先是在审讯嫌疑犯的过程中，故布迷阵，说一些不着边际的话语，趁嫌疑犯神经松懈之时，突然抛出案件当中的重要环节，比如作案工具、作案时间等，借此观察嫌疑犯的面部表情。在突然听到作案工具或是作案时间、地点等信息后，出于人的本能反应，绝大部分人这一瞬间会表现出如低头、眨眼、呼吸急促等反应，善于观察人类面部表情变化的FBI谈判专家，便从中得到他们想要的信息。得到这些信息之后，说服，自然就变得轻而易举多了。

分享各自在人物、事件上的看法感受，以此来观察对方，获得有用的信息，然后根据具体情况去说服对手。

如同上文中的FBI刑侦过程，谈判专家们通过与疑犯们分享作案的细节内容，以此得到有利的情报。这便是一种简单并行之有效的分享法。在日常的说服当中，我们也可以使用此类手法，来更好地达到说服的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI说服术 >>>

分享对事物的看法的目的是什么

有时，谈判比较仓促，对方不请自来，当个不速之客，你压根没有作好谈判的准备，比如，收集对方信息，整理己方资料等。当你热情洋溢地邀请对方进入会议室时，此时的你对对方一无所知，只知道对方是来自某地区某企业的某负责人，连他们公司主打的产品，来找你谈判的目的等都弄不清楚。

这样的谈判，简直无法进行。你不知道对方谈判的目的、价位，也还没做好准备工作。如此一来，在谈判当中，你就容易被牵着走，成为被说服的一方。

这种情况下，你就可以通过一些小手段，比如分享法，从对方对相同事物的看法上，获取有用信息，争取反客为主，将被动的说服转化为主动说服。所以，分享一定要建立在双方具有明确目的的基础之上，有目标有意义的分享才能够收到效果，否则只是徒劳无功罢了。

通过分享法得到的信息说服

> 这个产品我知道，是挺不错的，尤其是在B地区的市场上表现特别火爆，全国有名，但是在当地的零售价被挤压到十五元每公斤，这在我们这里简直不敢想象，如果按这样的价格卖，那么连十二元的成本价也赚不回来。

谈判开始之后，你发现对方对某产品似乎兴趣十足，连连追问该产品的相关信息，但却并不点明，只装作是无意中的好奇。此时，你也可以适当地，用某些不经意的口吻，透露一些加工过的信息。

此时，你就可以观察对方的表情，当对方听到十二元的成本价这一信息的时候，是否有明显的表情变化？如果是眉头微皱，那这个价格也许超出了他的心理

pdf下载网 http://www.i8788.com

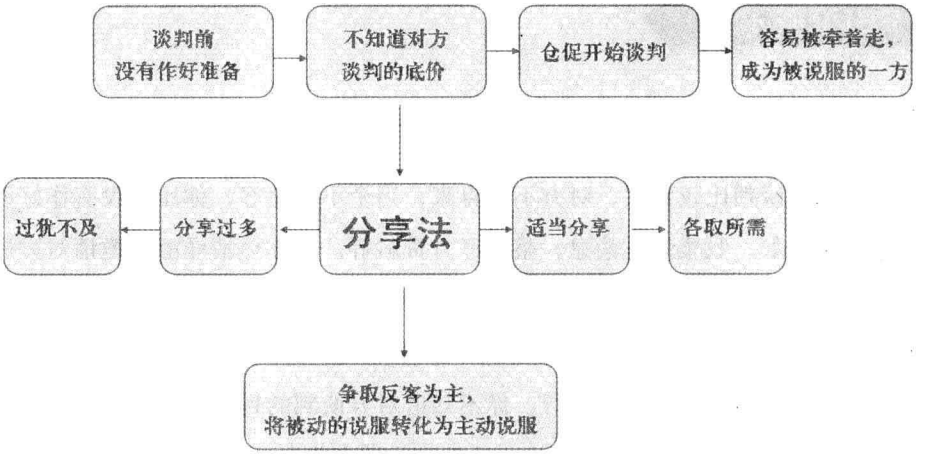


图6：使用分享法要掌握一个度

预期，稍微高了一点。

通过对方这些表情变化，得到有用的信息，为接下去进一步的说服准备一个合适的心理价位。

通过分享得到的信息在过滤之后就要达到为我所用的目的，再利用与对方分享的信息来增加谈判的砝码，增强己方的说服力，这才能够达到分享的意义。

切忌过多分享

分享事物看法的目的是为了得到相关的信息，拉近自己与对方间的距离，使双方处于一个共同的谈判阵营上面，而不是把双方的距离弄得更尴尬。适当的分享可以让你获得对方的信息，过多的分享反而会令你的说服效果大打折扣。比如，在一次谈话里，你从头到尾都在分享，举各种例子，绝口不提自己的看法和意见。这么做只会令对方摸不着头脑，认为你与他交谈不够诚意，给人一种顾左右而言他的感觉，最后使谈话在不和谐的气氛中草草结束。

分享是美德，是友好感情的表达，但凡事都有度，一旦不顾他人的心理感受，凡事不分巨细地分享，这便是过度表现。在使用分享法的时候，始终要记得，分享是为了获取信息，拉近距离，本质上是为了更好地说服对方。

pdf下载网 http://www.i8788.com



与对方站在同一阵营上谈话

情景再现 >>>

塞恩是一名酒鬼，他不学无术，每天无所事事，靠着政府的救济金活着，但那点救济金根本无法满足他的酒瘾。在大骂政府抠门之余，他也经常去便利店等地方暗偷明抢，因为数额不大，他屡次得逞。

一天傍晚，他怀揣折叠刀具，来到一家便利店，乘雇员不注意，从货架上拿起数瓶酒后拔腿就跑，雇员发现后连忙追赶。刚巧有两名在附近巡逻的警察路过，他们很快注意到了二人的举动，并加入其中。

“前面那位先生，请停下来接受检查，否则我们就不客气了！”

看到警察加入进来，塞恩开始慌不择路。长年酗酒掏空了他的身体，警察和他的距离越来越近。眼见就要坐实抢劫的罪名，塞恩愈发恐惧，恶向胆边生，掏出折叠刀具，劫持了路边玩耍的一名儿童。

“你们不要过来，再过来我就和这孩子同归于尽！”塞恩掐着孩子的脖子，对着警察挥舞着刀具说道。

“先生，你这样是在犯罪！”一名警察严肃地说道，他试图上前去制服塞恩。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“别过来！”塞恩稍一用力，小刀在孩子的脖子上划出一道口子，“我再说一遍，你们必须放我走，否则今天谁都不好过！”

“冷静，先生。我也很喜欢喝酒，说实在的，你拿的两瓶酒值不了几个钱，这点金额我们甚至都懒得起诉你。但是如果是劫持并且故意伤害他人的话，你将有可能面临终生监禁，然后你的余生将再也喝不到一滴酒。你还很年轻，也许能活到90岁，你可以想象一下，你接下去的60年都将和酒绝缘，在那么漫长的生涯里，你绝对连一滴酒都喝不到。天啊，作为一名品酒师，我简直无法想象那样的生活，那将比一枪结束我的生命还要残酷。”

听到警察的这番话，塞恩的意志似乎有点动摇，握着刀柄的手也不自觉地松开。

“砰！”警察抓住机会，果断开枪击中了塞恩的手臂，趁机上去制服了他。

这只不过是一场普通的犯罪行为，为什么也会被FBI关注呢?

的确，这只是一场普通的犯罪行为，而正因为其普通和普遍性，合理妥善地将它处置妥当，才是学习该案例的原由。

塞恩只不过是个无业游民，偶尔犯了酒瘾去偷瓶酒喝。像这样生活在底层的民众，任何一个国家都有很多，但是他遇到警察追捕，惊恐之下，破罐子破摔，危及他人的生命安全，这便是一件值得警惕的事了，因为联邦调查局同时也肩负着维护社会治安稳定的职责。

值得注意的是，在对峙的时候，那名警官一针见血的话语才是成功解决这起案件的主要因素。塞恩虽然在面临追捕的时候破罐子破摔劫持人质，但其本质还毕竟只是一个普通人，无法做到在劫持人质的时候仍无比镇静地与警察谈判。

你喜欢喝酒，其实我也喜欢。所以我才好心好意地劝说你，因为大家都是同一类型的人，站在同一个阵营上，我也不希望你以后彻底告别美酒。

那名警官通过对塞恩兴趣爱好及其个性的了解，以自己品酒师的业余身份与

pdf下载网 http://www.i8788.com

其站在同一阵营上劝解说服，看上去好像是发自内心的关怀，其实是抓住塞恩心神失守的刹那，分散其注意力，然后一击制敌。

FBI说服术 >>>

让“自己人”告诉你更多

通过了解谈判对象的性格爱好，或谈判目的，投起所好，从相同的角度一起帮助对方考虑问题，看上去就好像是自己人一样，可以减少对方对你的防范，增加谈判的成功率。

“是吗，你也觉得那项新法案糟透了？哎，没办法，谁叫我们都是纳税人呢。嘿，FBI咋了？FBI其实也不过是个上班拿工资的地方，和一般的公司没啥两样，只是听上去神秘一点罢了。该操心那些的是上面的领导，我们反正只管给他们跑腿。他们从来不会在意使唤我们的时候我们在做什么，比如正在约会，正在做着美梦，噢，一个电话你就必须过来，该死的……其实和你们公司没什么两样，是吧？那么请你再重复一遍，保罗被杀的时候，你正在做什么？”

“啊？当时……当时，我正在洗澡，不，我刚洗完澡。”

有时在调查陷入僵局，面对一个接受过一定的反刑侦训练的对手时，FBI谈判专家通过转移话题，或投起所好讲些“自己人”的话题时，趁对方心神稍微松懈，突然单刀直入，重新抛出原有的问题，从而攻破对方坚固的防守壁垒，达到自己的目的。

将“自己人”变成“利益共同体”

既然我们已经是自己人，那我们商谈的那份合同，也就成了自己人的合同了，和自己人签订一份合同，难吗？经商的本质是为了什么？赢利！双方签订合

pdf下载网 http://www.i8788.com

同的目的也是赢利，大家都是自己人，自己人会让自己人亏本吗？当然不会，那绝对是合作共赢的一件事。

“张总真是爽快人，以后我们两家在A地区结成商业联盟，互相帮助，一起把产品做大做强，把B公司的产品全挤出去。”

“好说好说，咱们都是自己人嘛。”

将己方的利益和对方的利益捆绑起来，使得自己与被说服的一方共同达成利益共同体，站在同一个阵营上考虑问题，才能更好地说服对方。

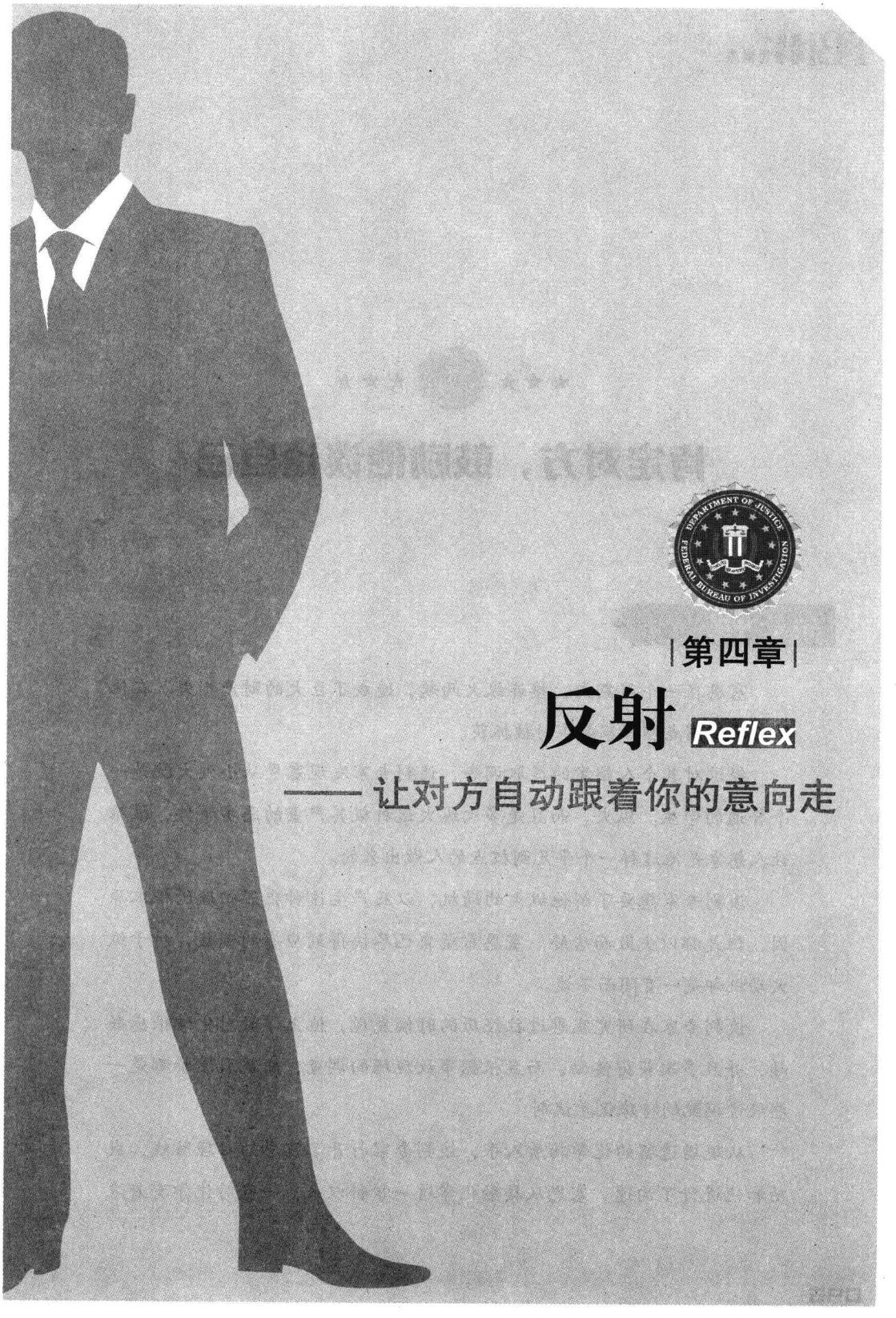
利益共同体，顾名思义是指双方或多方在经过理性估算的基础上以不同的方式结成的类似利益联盟式的共同行动体，互利共存是这个共同行动体中利益不同的双方或多方联合在一起的动力所在，利益关联的任何一方为了谋求己方的利益，都不能不在一定程度上保护和顾及其他方的利益，不能不维护他们之间的利益关系。现今很多谈判双方最终会达成一个利益共同体，在所属的行业或互补的行业形成互利互惠的局面，这也是一种成功的谈判模式。

“自己人”的本质是为了说服

在谈判中，合作双赢是谈判的基础和目的，不管任何时候，都不会脱离这个基本点。有时大家谈得很愉快，自己人嘛，谈着谈着就谈得远了，甚至谈到一些损害对方利益的东西，这个时候对方可不会拿你当自己人了。当然，所谓的自己人，同一阵营，这一切都是为了说服对方的需要。自己必须清楚地认识到这一事实，在兜圈子的时候，万一把自己都兜了进去，那就得不偿失了。打着自己人这一旗号，最终目的还是为了更好地说服对方，千万不能把这当成无止境的索求，毕竟亲兄弟还明算账呢，何况只是区区自己人之间的谈判说服。

所以说服者要认清，所谓自己人的本质都是为了说服对方为己方创造更大的利益，而非其他。在运用自己人的手段时，切记要明确目的，不要迷失在自己人的假面下，从而丧失了对对手的警惕。

pdf下载网 http://www.i8788.com



第四章

反射 Reflex

——让对方自动跟着你的意向走

pdf下载网 http://www.i8788.com



肯定对方，鼓励他谈论自己

情景再现 >>>

塞恩在一个星期内，接连纵火两起，造成了巨大的财产损失。在他第三次试图点燃一家超市时被抓获。

经过对其个人档案的提取调查，谈判专家发现塞恩从小到大就是一个普通的学生。纵火，而且是多次纵火这种极其严重的恶劣事件，很难让人想象是他这样一个平凡到极点的人做出来的。

谈判专家想要了解他纵火的动机，以及产生这种犯罪心理的根本原因，但是都以失败而告终。塞恩希望自己尽快得到应有的制裁，对于纵火动机却是一直闭而不谈。

谈判专家在研究塞恩过往经历的时候发现，他上学时对化学很感兴趣，并且多次获得奖励，而且根据事故现场的调查，发现引燃物都是一些经过调配的特殊化学试剂。

从现场遗留的化学物质入手，谈判专家打开了塞恩的心理防线，成功和他进行了沟通。塞恩从接触化学这一学科以来，一直对化学有着浓

pdf下载网 http://www.i8788.com

厚的兴趣，但是因为其他条件制约，他却没能在这方面得到发展。

谈判专家肯定了塞恩的这个兴趣爱好，然后向他询问纵火时引燃物的来源。塞恩滔滔不绝地向谈判专家讲解起了各种分子式和元素的组合排列，并说明这些引燃物都是他从市场上购买的一些普通试剂。经过他的调配，这些普通试剂成了一种燃烧性特别强的化学试剂，然后在纵火案里被他当成了纵火工具。最后他自信满满地表示，如果他之前能在化学方面得到系统的培训和教育，绝对会成为一名了不起的化学家。

经过一番交谈后，谈判专家确定了塞恩的纵火动机。因为得不到他人的认同，而且现实当中生活不如意，于是塞恩就萌生了一种报复社会的心理。当他把那些调配比例近乎完美的化学试剂点燃的时候，心底得到了畸形的满足与快感，从此便欲罢不能。

像上述这个案例，塞恩因为自卑和厌世，通过调配心爱的化学试剂纵火来宣泄他的不满情绪。面对谈判专家的审查时，他把自己关闭在无比悔恨的心情里面拒绝和他人沟通。

像塞恩这种心理上有缺陷，对自己内心深处的想法避而不谈的人，谈判专家已经见识过不少了。对于这类人群，要打开他们的心理防线，然后才能进一步进行深层次的沟通。而肯定对方，就是一种很好的语言诱导行为。

谈判的时候最怕的是什么？最怕的是没有什么话好说。但既然大家没什么话好说，为什么会坐到一起谈判呢？这时候就需要想办法开启谈判的第一步，俗话说：“万事开头难。”既然不知道说什么，那就让对方说说自己吧，一般来说，人们都不会拒绝表现自己的爱好。在对方表述自己的时候，你可以通过一些肢体动作，肯定对方的论述，鼓励他谈论自己。这既表明了你对对手的尊敬，拉近了双方的距离，又是谈判中的一个小技巧，可以化解陌生人之间谈判的隔阂。

打开话闸子，就等于开启了成功的第一步，鼓励对手谈论自己，让对方自动跟着你的意向走，才能掌握说服当中的主动。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI说服术 >>>

通过诱导的方式进行

你想要进一批货，刚好有个朋友得知，他可以帮你牵线搭桥，联系另外一个负责批发的朋友，这样获得的价格可以比批发价更低。在朋友的介绍下，你们坐到了同一张桌子上，却发现对方好像不是很善于交流。在朋友的提示下，得知对方曾和某大型区域供应商合作过，你从这方面入手，希望能从对方这里得到一些和大企业合作的经验。在你的诱导下，对方侃侃而谈，从产品的质量到生产源头再到销售渠道，说得非常通透。而你也向对方提出一些销售方面的问题，双方一同讨论，互相交流经验，气氛融洽，最后建立起了良好的合作关系。

诱导是有一定风险的，但是通常风险也代表着机遇和利益。通常谈判高手在商务谈判中，会诱导对手做出让步行为。说服者会强调对方将会获得什么，由此大大增加与对手谈判与交流的机会。

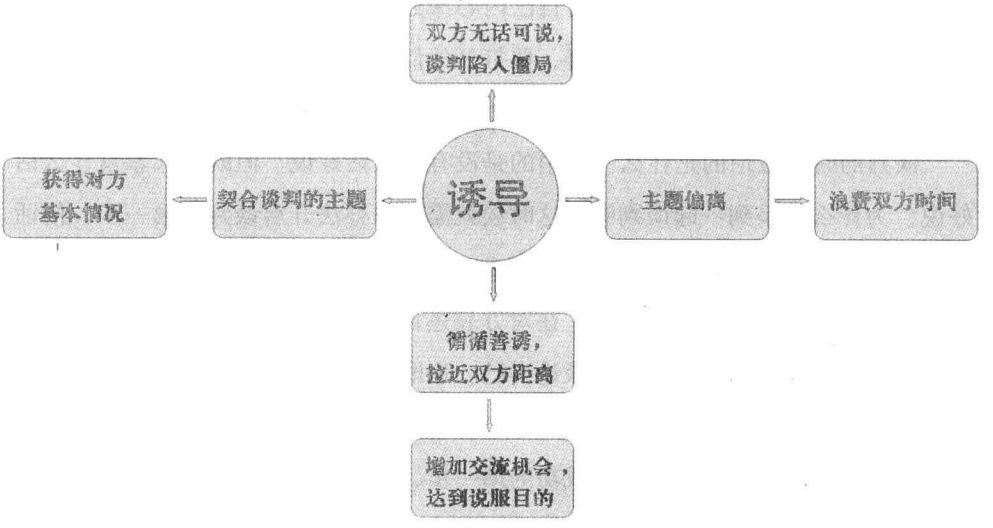


图7：诱导法正确使用注意事项

pdf下载网 http://www.i8788.com

试想，假如你在两年前花了50万美元买了栋公寓，不久前你想要去交易市场把房子卖掉，标价59万美元，但你实际的心理预期却是57万美元。有买家出价56万美元，这个出价已经比你刚开始买的时候赚了6万美元，但相对于你目前的预期亏了1万美元。显然，两种方式都是正确的。但在面对从盈亏角度选定的选择时，会出现截然不同的个体差异。有的人认为自己赚了六万美元，而有的人却认为自己亏了一万美元，这些个体差异就会间接影响到我们的决定。如果卖家将买家的价格定性为六万美元的盈利，那么就有可能接受这个价格卖出房子。这就是诱导的力量，通过对方的心理活动进行诱导，从而在谈判中达到自身的目的。

有时在谈判中，有一方不是很放得开，这样容易使谈判陷入僵局，不欢而散。此时可以从对方的优点入手，循循善诱，诱导对方谈论一些业务方面的经验、知识，在沟通中拉近双方距离。

谈论观点要契合谈判主题

在你的诱导之下，对方不知不觉和你聊了很多，都是一些涉及到谈判主题的业务知识。通过这些业务知识，你了解到了对方的一些基本情况。而对方也因为和你都是圈子内的人，有着共同的话题，聊得很投机。通过一番沟通交流后，双方对对方都有了一定的了解，谈判进展得很顺利，说服也很成功。

不会有一场无缘无故的谈判，每场谈判都会有着特定的谈判目的。在诱导对方谈一些值得肯定的话题的时候，也要尽量契合谈判的主题，无论是从谈判信息上的获取还是谈判的严肃性考虑，都最好不要偏题。如果是一场关于合作购销的谈判，你和对方大谈特谈国际局势、金融危机，主题偏离得厉害，不但浪费时间，也会给对方一种浮夸的感觉。

因此，谈判初始便要明确主题和观点，摒弃掉毫无意义的沟通，直奔主题或围绕着主题进行谈判，才能够增强己方的说服力，从而达到说服目的。

肯定对方是为了说服对方

不辞辛劳地循循善诱，构造一个良好的谈判环境，交流一些与谈判有关的话

pdf下载网 http://www.i8788.com

题，最终目的还是为了说服对方，完成谈判目标。在之前与对方的交流中，你们已经建立起了良好的谈判氛围，在对方表述自己的条件、目标、要求时，你都予以肯定，并表示这些都是应该的，本来就该这样做。这样的话，在对方看来，你们可以称得上是有着共同目的、共同要求的战略合作伙伴。在此基础上，你适时地表露一下自己的观点，说服对方接受你就并不是一件难事了。

比如，你想要说服一个朋友抽出时间陪你去学开车，开始他不大情愿，觉得现在没什么必要，自己也没车，条件不是很成熟。不过这位朋友很喜欢旅游，经常会和大家讨论自己去过的一些地方，你就可以和他多聊聊一些关于旅游方面的话题。这时候你可以向他表示，如果有了驾驶执照，可以自己开车去很多地方游玩。即使没有私家车，但在很多情况下也能处理一下旅游中常见的突发情况。这么一来，朋友就会觉得拥有一张驾驶执照的确是件挺有必要的事，最后欣然答应陪你一起去参加驾驶执照考试。

在有分歧的问题上肯定对方的能力，巧妙地使对方的“不”变成“是”，这个说服的技巧主要在于对对方某些固有的优点给予适度的赞扬，以使对方得到心理上的满足，使其在较为愉快的情绪中接受你的劝说。

pdf下载网 http://www.i8788.com



对他说的话表示尊重

情景再现 >>>

在调查一起交通肇事逃逸案时，谈判专家遇到了一个小小的麻烦。当时现场只有一名目击证人，他是一名白发苍苍的老人，患有一定程度的老年痴呆，而且精神上也不是太正常。

因为老人对严肃的刑侦机构有着一定的心理恐惧，口供录制便安排在他家里进行。即便如此，面对身着制服的谈判专家，老人还是前言不搭后语，一会说是宝马车撞的，一会又说是丰田车撞的，语无伦次。

对于这种情况，谈判专家也是十分头疼，老人就好像小孩子一样，稍微指点一下他的错误之处，便闹腾个不停。录了一个下午，莫名其妙的信息收集了一大堆，大多都是无用的。

而后经过讨论，谈判专家们决定摒弃原有的僵硬式拷问语气，改为把老人当成自己的孩子一样对待。

此后再录口供，谈判专家们都把自己当成幼稚园的老师："艾德森大叔，您刚才不是才说是个十字路口吗？怎么又换到格林大街上啦？那

pdf下载网 http://www.i8788.com

可是T字型的弯道呀。”

“噢？是吗？你这么一说，好像的确是在十字路口发生的呢。可是到底是奔驰还是别的什么车撞的，我实在想不起来了。”

“没关系，您慢慢想就可以了，我这有几张各种车的标志照片，您看一下，能不能认出来。”

“好吧，这个看上去和三角裤衩一样的标志，好像不是呢，我已经很久没有穿过这种类型的裤衩了，还有这个看上去好像……”

“大叔的想象力真不错，但您还记得那天晚上您看到的车的标志，到底是像小裤衩呢还是像别的什么？”

“噢，年轻人，不要着急，我这不是正在想嘛。唉，现在我有点口渴了，你稍等一下，我先去喝杯水，这样应该有助于我唤醒脑海深处的记忆……”

“好的，大叔先休息一下吧，要是您能想起来，那可是帮了受害者家属的大忙呢，他们一定会无比感谢您的，上帝也会乐意看到这样的善事。”

“哈哈，是吗？那等我喝完这杯水，一定好好想想那晚到底是不是那条小裤衩闯的祸。”

像上文里那个神智不太清醒的老人，你用严肃的态度和他沟通，肯定得不到你想要的。在他们这类型人的心底，对于很多事物都没有了一个界定，随心所欲，经常让人摸不着头脑。但不管是什么类型的人，你只有充分尊重他的性格和意见，拉近双方的距离，才能更好地说服他。

谈判是一种涉及两方以上，以寻求建立或改善相互之间的社会关系的行为协调过程。狭义的谈判专指正式场合下的谈判，广义的谈判可以包含一切协商、交涉、商量、交流等行为。而不管是哪一种谈判，尊重他人才是达成合作关系的前提，然后才是协调谈判中的矛盾与分歧，最后达成共识，改善关系。

更何况人无完人，有的时候说错了数字，把文件弄错了，这些的确是瑕疵，

pdf下载网 http://www.i8788.com

但如果因此抓住错误的数据不放，反而会让人觉得你小肚鸡肠，不是一个合适的合作伙伴。说服说服，想让对方服你的话，必须先学会尊重别人，一个不会尊重别人的人，对于某些错误斤斤计较的人，肯定不会让人觉得心服。

FBI说服术 >>>

尊重别人是说服的前提

谈判是一个人与人之间互动的过程，所以一些人际交往的经验也可以在这里适用。无论你是想说服一个人，或者只是交一个关系浅薄的朋友，其前提就是尊重他人。

尊重，是一种高尚的美德，是个人内在修养的外在表现。尊重他人是一种文明的社交方式，更是顺利开展工作、建立良好的社会关系的基石。谈判也属于社会关系的范畴之内，而并非一定要强调谈判时紧抓对方的口误与笔误不放。尊重他人，把双方放在平等互利的位置上进行交谈，才是说服他人的第一前提。

“生于忧患，死于安乐”，过于安稳的生活容易使人滋生惰性。这种惰性会蚕食你的进取心。所以，为了远离惰性，超越对手就成了我们的目标，这在各行各业都是适应的。因为对手的存在，我们会感到危机，我们要想生活下去，我们就要奋斗，就要创新，也正是因为对手，我们才越来越完美。

在北方某大城市里，诸多电器经销商经过明争暗斗的激烈市场较量，在彼此付出了很大的代价后，有张、李两大商家脱颖而出，他们又成为最强硬的竞争对手。

这一年，张为了增强市场竞争力，采取了极度扩张的经营策略，大量地收购、兼并各类小企业，并在各市、县发展连锁店，但由于实际操作中有所失误，造成信贷资金比例过大，经营包袱过重，其市场销售业绩反倒呈直线下降。

这时，许多业内外人士纷纷提醒李：这是主动出击、一举彻底击败

pdf下载网 http://www.i8788.com

对手张，进而独占该市电器市场的最好商机。李却微微一笑，始终不曾采纳众人提出的建议。

在张最危难的时机，李却出人意料地主动伸出援手，拆借资金帮助他顺利过关。最终，张的经营状况日趋好转，并一直给李的经营施加着压力，迫使李时刻面对着这一强有力的竞争对手。

有很多人曾嘲笑李的心慈手软，说他是养虎为患。可李却没有丝毫后悔之意，只是殚精竭虑，四处招纳人才，并以多种方式调动手下的人拼搏进取，一刻也不敢懈怠。

就这样，李和张在激烈的市场竞争中，既是朋友又是对手，彼此绞尽脑汁地较量，双方各有损失，但各自的收获却都很大。多年后，李和张都成了当地赫赫有名的商业巨子。

面对事业如日中天的李，当记者提及他当年的“非常之举”时，李一脸的平淡：“击倒一个对手有时候很简单，但没有对手的竞争又是乏味的。企业能够发展壮大，应该感谢对手时时施加的压力。正是这些压力，化为想方设法战胜困难的动力，进而在残酷的市场竞争中，始终保持着一种危机感。”

没有压力，人的潜能就会逐步退却，人的动力就会慢慢消退，生命的机能就会不断萎缩。最终，人的事业消沉，生活散漫，人生越来越暗淡。

对手就是我们的竞争者，我们生而为人，每个阶段都有对手，那么请尊重对手。尊重对手，同样是一种捍卫己方利益的手段。

尊重是礼节性的，而非强迫性

尊重他人，可以反映出你个人良好的精神面貌，这点并不局限于谈判之内，所有人际交往都必须以尊重他人为前提。在谈判的时候，尊重他人，亦是对自己的尊重，是对所要谈的合同协议、业务关系的尊重。但如果对方并不接受你的尊重，反而将你的尊重当成可以任意践踏的东西，那么我们也无须刻意忍让。俗话

pdf下载网 http://www.i8788.com

说：“以直报怨，以德报德。”一味地妥协忍让，并非就能让对方高看你一眼，相反他们还会觉得此人软弱可欺，从而助长对手的嚣张气焰。

比如，在商务谈判的时候，一方是地区级的大供应商，一方不过是小代理商。大供应商店大欺客，买卖爱做不做。你一味恳求，好话说尽，在对方眼里却只是弱者的呻吟。相反如果你理直气壮，和对方据理力争，这样争辩，给人一种你胸有成竹的感觉——没准这家小店有着其他的秘密渠道呢。如此一来，对方到时反而可能会高看你一眼。

尊重对方错误的地方

错误并非完全不可取，俗话说：“失败是成功之母。”没有失败，哪有成功！他人失败的经验，对你来说反而是一笔宝贵的财富，认真吸取，就能避免犯下与对方相同的错误，从这方面看，若是对手肯坦白地和你分享他曾经的错误，那么他一定是把你当作自己人、合作伙伴看待，完全是一种值得亲近的行为。

比如，学习差的学生能够花昂贵的学费上私立学院，便有许多人言谈中对这类学校的学生有诸多的看不起，进行刻薄的评价，这也是毫无意义的行为。成绩差确实是私立院校学生不足的地方，但你若换一个立场好好想想，学生既然能够舍弃收费低廉的公立学院就读于私立学院，一定会有他的优势。对照人家，找一下自身的不足，而后改进，不就是自己在上进吗？所以，尊重对方不足的地方，对自身也是一种警示，更能督促自己上进。

比如，在谈判的时候，谈到对手曾经的一个决策失误，他坦然承认，并且大方地表述自己曾经错误的想法，希望大家引以为戒，这里面确实有值得我们虚心学习的地方。如果此时你哈哈大笑，接连讥讽对方曾经犯下的如此低级错误，哪怕是脾气再好的朋友，没准也会恼羞成怒，和你闹翻。这时候别提说服了，能接下去谈判就已经很不错了。所以说尊重对方的错误，便是尊重宝贵的经验教训，这并不局限在说服与谈判方面。

pdf下载网 http://www.i8788.com



间接指出错误

情景再现 >>>

比利曾经是调查局一名资深的谈判专家，有一次在随同行动处长外出谈判的时候，发现处长拿的竟然是一份有纰漏的文件，而且糟糕的是，处长已经就错误的案例展开了滔滔不绝的分析演讲。

文件是秘书准备的，处长对某些专业方面的知识自然不甚了解。在不清楚的人看来，这些政治家们的讲话都是一个套路，只有比利才知道，今天谈判的主题压根不是这个。

此时处长却正谈得尽兴，要是当面指出文件里的纰漏之处，无异于当场扇了处长一个耳光，非但置自己于不利地位，更会让谈判对手笑掉大牙。于是比利仔细回忆文件里使用的案例和数据，试图用一个相对委婉点的口吻间接指出文件里的纰漏之处，免得处长下不来台。

“之前一位格兰芬特谈判专家曾向我们提出过一个建议，这个建议对于我们改善审讯条件，预防犯罪的工作有着极其重要的影响，因次我来到这里的目的也是希望我们两家机构能够加强合作，共同在打击犯罪

pdf下载网 http://www.i8788.com

的问题上……”

处长一边演讲，一边环顾四周，阅读众人的反应，此时比利连忙给处长使了个眼神，把头伸过去，悄悄地提醒处长道：“秘书把文件放错了，今天讲的应该是我手里这份《联合加强打击跨国贩毒的合作计划》。”

看到比利小心的举动，处长虽然奇怪，但已有了心理准备。待听到比利叙述的错误情况后，老谋深算的处长接过文件，不动声色地把刚才那份文件合上，打开比利递过来的那份文件继续侃侃而谈。只不过谈论的内容已经从预防犯罪方面延伸到了联合打击贩毒方面，其中的衔接异常顺利，如行云流水，不知情的人，只当是比利他们准备了两份文件呢。谁也没有想到开始的大谈特谈原来全是无用功，都是某个粗心秘书放错文件造成的结果。

处长事务繁忙，无法做到事无巨细，何况案例向来都是秘书准备的，对于这些小环节，处长一般很少过问，却不料今天差点出丑在这个小环节上。对着一份弄错案例的文件做足了表情，声情并茂地表述了那么久，幸好比利处置得当，间接指出纰漏，没有闹出笑话。

不管是在商务谈判，还是说服别人，又或是处理日常分歧的时候，总是难免会有纰漏之处。哪怕你再仔细，再一丝不苟，也不可能表现得像计算机一样完美，何况连计算机都有被病毒感染的风险。

而面对他人的错误时，应该怎么做呢？在指出他人错误的时候，语气一定要委婉，用一种合理、妥善的方式，要不然反而会把事情弄砸。如果是自己不小心说错了话，打个哈哈、开个玩笑、避重就轻地一笔带过去就好。要是别人不小心说错了话，可以通过其他话题间接地指出来。

“对了，你不是法律专业毕业的吗，怎么突然想起来去考教师证？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“噢，说错了，是去参加司法考试呢，不好意思，不好意思。”

如果不是很重要的场合，用这样的口头语言间接指出错误就可以了。相互尊重，是人与人之间友好交往的基础。如果你妄图通过批评对方显示你的高明和优越，你是不会受到欢迎的。委婉地说出对方的错误，让对方觉得这是他自己发现的错误，这会使对方更加容易接受。不想让对方觉得你在以指出他的错误为乐，最好的办法莫过于用平和的语气间接地指出来。否则当你找出一条理由来指出对方的错误时，对方一定会找出10条理由来反驳你。所以，千万不要让对方产生这种抗拒心理。

FBI说服术 >>>

在指出错误的同时植入说服

威廉姆斯在参加面试的时候，面试官把他的食品监测与管理专业错说成了药品监测与管理。

威廉善意地说道：“面试官先生，我的专业是食品监测与管理，不是药品。不过我平时自学能力比较强，在学校的时候也选修过药品监测专业，因为食品监测和药品监测在很大程度上相通，所以我对一些化学合成的食品添加剂也比较了解。”

威廉这么一说，既缓解了面试官说错专业的尴尬，又从另一方面透露自己善于自学，对于其他相关知识也有一定的了解，可谓是一举两得。

因为是对方说错在先，所以你在指出对方错误的同时，顺便附带植入一些有利于自己的说法，这样对方在接受错误的同时，也易于接受你的看法，增强你自身的说服力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在恰当的时候指出别人的错误

我们只要在恰当的时候指出对方的错误，并且同时注意维护对方的自尊，就容易收到很好的效果。这是十分符合人的本性的——正因为我们没有办法改变人性的弱点，所以只有使自己所做的事情符合人性。

那些聪明的人总是会想方设法这么去做，因为他们知道这样做的效果比直接指出对方的错误要好得多。

科尔太太请了几位技术非常好的工人盖房子。头几天，他们总是把院子弄得乱七八糟，到处都有木屑。一次，等他们结束了一天的工作后，聪明的科尔太太不露声色地叫来她的孩子们，让他们把木屑处理干净，堆到院子的角落里。

第二天，工人们来了之后，她非常高兴地对工人们说；“昨天你们把院子打扫干净了，我非常高兴，老实说，这简直比以前还要干净。”

听到这些话后，那些工人十分高兴，以后都把木屑堆在院子的角落。

试想一下，如果科尔太太摆出一副雇主的姿态傲慢地指责，那些工人会怎么样呢？他们会毫不犹豫地换另外一份活儿的，因为像他们这么优秀的建筑工人毕竟很少。

发现对方犯了一个明显的错误时，为了使对方能够尽快地改正，于是你好心地对他说：“看，约翰，你刚才说的有这样一个错误……”

你满以为他会感激你，但是结果却让你很意外，甚至让你感到不可思议——他坚决不承认自己犯了错误，更不用说感激你了。

你没有必要因此而责备对方，这种事情太常见了，几乎每个人都会有这样的毛病。当别人指出自己的错误，尤其是直截了当地指出的时候，一般人似乎都受不了。他会因此而产生一种让人觉得不可思议的力量，正是这种力量迫使他拒绝接受你的批评或指正，即使他明明知道你是为他着想。

pdf下载网 http://www.i8788.com

心理学家指出，这种强大的力量中有很大一部分是自我认同感在起作用。当自己所相信的东西被怀疑或否定之后，每一个人都会产生一种焦虑，甚至感到自己的安全已经没有了保障。结果是，他会本能地拒绝承认自己的错误，即使他可能认为你说的是对的。因此，当你想要说服一个人，让他明白自己的错误的时候，千万不要直接指出对方的错误。选择一个恰当的时机，用一个合适的方式，你会收到更好的效果。

指出错误时要委婉

犯了错误，的确是需要指正出来，但并不是所有的错误都是需要刻意被指出来的。

两个星期前布置的工作计划，至今没有完成，经理在发火的时候错把两个星期说成了两个月。此时你连忙向经理表示，工作计划布置下来才两个星期，不到两个月呢。原本你说这番话的目的是想指出经理的口误，但说的不是时候，却给人一种想要推卸责任的感觉。在错误的时间强调一件正确的事，反而会让人觉得犯错的人其实是你。

在恰当的时候指出别人的错误，才能让别人正确地接受自己的错误。如果时机选择不当，刚好是在别人心情不好的时候，你反复在他耳边强调他前段时间的疏漏之处，唠唠叨叨，他想不对你发火都难。这种行为不是说服，而是落井下石。

我们一直在强调要间接地指出错误，不能太直接。因为你若想说服别人，就要处理好你们之间的关系，在处理关系的时候应当小心翼翼。太过于激进、心直口快的人，虽然没什么恶意，但一般太过于直接的人，在交际中会比较吃亏，不利于说服。

“老李，你那批货到底什么时候发呢，咋还没到呀？”

“急什么，都在装车了，今天人工紧张，明天一早就给你发过去。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“哎，我说你不是说今天就发吗，咋又拖一天，是不是把我上次看好的那批优质货给了别人，把剩下的二手货给我了？”

“你这是说的什么话，有你这么诋毁别人的吗，还让不让别人做生意了！明天把你这批货发完，回头咱就把账结了……”

有时候，太过于直白地指出别人的错误，反而会把错误扩大，最后造成一种无法挽回的局面，所以在指出别人错误的时候语气和用词必须委婉。

pdf下载网 http://www.i8788.com



欲语还休，引起对方兴趣

情景再现 >>>

警方布下了天罗地网，准备一举捣毁一个黑社会势力的窝点。根据密探提供的信息，这个黑社会势力存在多年，地下仓库里存放了大量枪械弹药，如果强行攻击，可能会造成一定的伤亡。

这天，黑势力在与另一个黑势力的械斗中获得了胜利，以老大为首的诸多高层人士前往一家被占领的酒吧举行庆祝活动，临走前留下了一名得力干将看家。

警方得到消息后，决定趁机捣毁他们的老巢。看家的黑帮成员虽然不多，但警方还是希望能尽量减少不必要的损失。来自联邦调查局的特派专员摩根先生自告奋勇地表示，他可以尝试说服这些黑帮成员离开这里。

摩根伪装成一名刚投诚不久的小弟，见到了查尔："查尔先生，是老大派我来见你的，他说……"

"噢？老大让你来找我，他让你转告些什么呢？是不是和菲尔那小

pdf下载网 http://www.i8788.com

子有关？”菲尔是负责接收新地盘的负责人，一直和查尔有矛盾。

“老大让我过来喊你一起去乐一乐……”

“乐一乐？乐什么？你把话说清楚一点。”

“菲尔先生不让我说。”

“混蛋，菲尔不让你说，我让你说你敢不说？乐一乐，乐一乐？难道老大他弄到了墨西哥那边的上等货？”想到这里，查尔拍案而起。他染上毒瘾多年，普通的毒品已经提不起他的兴趣，只有那些高纯度的毒品才能满足他旺盛的需求。

摩根当然不知道他们内部的问题，只是装成欲语还休的样子，似乎因为某些人的关系，不好直接把话说出口。他这么做，反而引起了查尔的兴趣，当他猜测到可能有一批高纯度海洛因在等着他的时候，激动得不能自已。

“既然是老大派你来通知我的，我现在就过去，菲尔那小子也无话可说。哼，菲尔那小子总是背着我吃独食，这次也是，还好老大英明神武，看我不好好教训他。”说完，查尔连忙随同几个心腹一起离去。

得知消息之后，警方趁机攻入了这个盘踞多年的黑势力窝点，一举将他们连根拔起。

一群有着武装的黑恶势力，即使警方决意将他们铲除，那也不是一件容易的事，可能要付出一定的伤亡代价。像这样大多数黑帮人员外出庆祝的情况，实在是少之又少，更难得的是谈判专家摩根先生三言两语就把留守的负责人诳了出去，更是这场行动取得成功的关键之处。

可是为什么摩根先生从头到尾都没说上几句话，就能忽悠走别人呢？明明没有说些什么，但却让对方觉得你已经什么都说了，这就是谈判专家的语言魅力。尤其是在说服别人的时候，有时话不用说完说全，就可以起到奇妙的效果。因为通过你的语气和表情，自然会给对方一种心理暗示。一旦对方陷入了你布置的语言陷阱，就会不由自主地把这个语言陷阱给完善下去，一步步跟着你的意向走，

pdf下载网 http://www.i8788.com

最后彻底落入你的圈套之内。

FBI说服术 >>>

欲语还休的内容要引起对方兴趣

欲语还休是一种交流时的状态，给人一种你内心有顾虑所以才不想表达的感觉。那么到底是什么顾虑呢？是不是和这次谈判有关？这样就会给人一种猜想，然后渐渐进入到你所希望的那种状态。

“本来那件事上个星期就已经谈妥了，可是因为她的原因却……算了，不说了。”

“她？她知道了那件事？怎么可能，那可怎么办？”

“我也不知道该怎么办才好。”

“既然她都知道了，我们就快点把这件事给完成吧，要不然麻烦会特别多，上次谈的那个方案来不及上就算了，先把手头上的事了结了吧，回头我就把钱汇给你。”

欲语还休的内容，必须是涉及到谈判双方，最好是对对方影响比较大的一项事物，这样才会促使对方尽快地作决定，接受你的说服。

欲语还休最好配合其他动作

有时光靠说话，渲染的力度还不够，通过一些其他的动作，比如摇头、叹气、看表等小动作，可以起到加强语气的效果。比如，一场谈判耗时已久，对方已经基本认可你提出的条件，却始终无法作出决定。此时刚好你的手机响了起来，电话那边另外有约，于是你口头上说道：“稍等一下吧，我有事在忙，大概……再说吧。”一边说一边看一下手表。这样对方就会明白，你还有别的事要忙，得赶时间，必须要尽快作决定了。这样的动作恰到好处，把你想要表露的信

pdf下载网 http://www.i8788.com

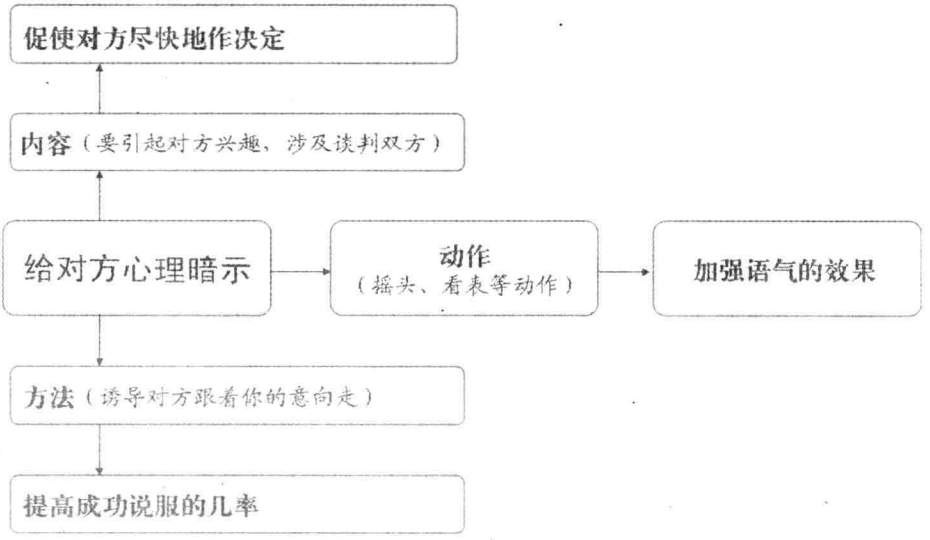


图8：心理暗示三要素的使用方法

息通过半句话传达给了对方，敦促对方尽快作出决定。

让对方自己说服自己

通过欲语还休的方法，诱导对方跟着你的意向走，最后对方很可能就会被自己说服。

“张总，你看别的谈得都差不多了，最后关于这个产品的定价，您怎么看？”

“产品的定价嘛，当然就是按照市场价来了。”

“可是市场价的利润太薄，市场实在难做啊。”

“市场价的利润薄，那怎么会是市场价呢？按市场价卖，其实对于我们来说也很难的，毕竟我们这一行的成本和税收方面都是……”

“可是别人都不是这样定价的。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“别人不这么定价？难道他们的比市场价还低？不会啊，这个产品的成本一直都很高，我们公司都是从那些比较可靠和比较优质的原材料基地进口的，而且因为采购量比较大的关系，供应基地那边才给的我们一部分优惠价，按理说在市场上的同类型产品里面，我们这个绝对可以说是最低价了。”

“同类型产品里的最低价？那换句话说比你价格低的肯定不会和您的是一个类型了。可是两边报的类型都是同一款，为什么那边的价格就比较低一点呢？也许他们那边的原料稍微次一点……”

欲说还休就是想办法让对方自己说服自己，对于对方提出来的要求，我们要表现出很迟疑的样子，尽量让对方自己否定自己的观点。

pdf下载网 http://www.i8788.com



伪装不小心把信息说漏了嘴

情景再现 >>>

深夜的街头，一声尖啸划破了长空，一名夜班归来的女性被人抢走了挎包。

刚好在附近巡逻的强森看到了这一幕，他连忙追赶了过去，抢劫者试图依靠蜿蜒纵横的巷子甩掉强森，不料强森对巷道的熟悉出乎了他的意料。

眼见不能甩掉强森，抢劫者决定把他带到同伙那边。敏感的强森发现抢劫者不再故意带他兜圈子了，便悄悄按下了怀揣的通讯装置的按扭。

没过多久，强森追到了一处废弃的院子，刚一进去，就出来两个人堵住了来路。

“噢？看来你们早已有所准备？”强森不慌不忙地说道。

“我平生最讨厌你这种多管闲事的家伙了，今天我们要好好教训教训你。”把强森引到这儿来的抢劫者气势汹汹地说道。不过说归说，他们却一直站在角落，只是围着强森不让他走。

pdf下载网 http://www.i8788.com

看到这群人的阵势，强森心里明白对方是把他当成了警察，怕他手里有枪。不过一般调查局里的工作人员巡逻时，是不带枪的。眼见这群人颇有点投鼠忌器的味道，强森故意说道："你们这些社会的渣滓、流氓，即使今天我没来得及报警，但我也要用我的这双拳头维护正义！"

"哈哈哈，你一个人在我们四个人面前还想维护正义？你当你是超人？"听到强森说他没有报警，几个流氓哈哈笑着，打消了心底的顾虑，他们通过眼神交流，慢慢接近强森，决定给强森一个难忘的回忆。

"你们四个人想欺负我一个人？这可是群殴，是违反治安条例的，等我报了警，警察将会拘留你们！"

"原来你不是警察啊，那我们就更没什么好怕的了，何况我们又不是没有教训过警察。这个社会上要是像你们这样多管闲事的人少一些就好了！"听到强森示弱的语气，流氓们更加嚣张了。

"好吧，既然你们已经把该说的话都说了，那么下面就没你们什么事了。"

说完，强森关上了录音装置，把四个流氓制伏后送到了警察局。

你想要让对方说出你想听到的话，按你的想法来，那么该怎么做呢？对方不可能按你的想法来，他有着自己的思路。既然这样，你可以通过语言来扰乱他们的思维，让他们按你说的去做。

即使强森大发神威，一口气把四个流氓全部制伏，但是只有其中一人有抢劫行为，其他几人什么事也没干，便奈何不了他们。而强森故意在他们面前示弱，装成一副楞头青的样子，打消了他们心底的顾虑，得到了他们围殴的证据，最后一举将他们绳之以法。

强森所选用的方法就是故意泄露信息，给对方一个"软弱无害"的形象，果然流氓们上当了，这给之后的智擒策略成功打下了基础。伪装成不小心把信息说漏了嘴，把这些经过加工、刻意捏造的信息告诉对方，影响对方的判断，让对方跟着你安排的步骤来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“范总，是杨森制药公司的电话。”在范总的授意下，秘书故意在对手面前说了这句话。

“你就说我在开会，先让杨森的人等一等。”范总故意做出一副惊慌失措的表情。

“范总和杨森的人也有联系？”谈判对手惊讶道，杨森公司是他们的竞争对手。

“当然没有了，我们只会和你们一家合作。”范总笑着打起了马虎眼。

故意让秘书犯错，在谈判对手面前泄露己方和对方的竞争对手之间的合作关系，从而达到心理上的威慑作用，让对方捕捉到一点信息又无迹可寻，只能疑神疑鬼，引起他们的重视的同时又不敢轻举妄动。

FBI说服术

明白什么样的信息说漏嘴才有效

在伪装说漏嘴之前，你必须知道什么样的信息说漏嘴才有效，因为并不是所有的信息说漏嘴都能够起到效果。

如果是一场谈判，你必须要判定故意说漏嘴的信息是否关系到此次谈判，以及是否和在座的人员相关，而且是否与谈判进程中的敏感点密切相关。

以商务谈判为例，竞争对手、原料上涨、物流环节等，都可以成为你故意说漏嘴的信息，只要这些信息能够帮助你更好地赢得本次谈判，那就可以使用。

如果是日常生活中的沟通，那么可以故意说漏一些息息相关的信息，比如物价上涨、医疗卫生、子女教育、邻居不礼貌等等。这些信息乍看之下和沟通交流无关，但是这些生活琐事，反而更容易拉近双方间的距离，帮你取得对方的信任，从而说服对方。

比如，作为一名行政人员，你想要对老板表示忠心，却故意将顶头上司的缺

pdf下载网 http://www.i8788.com

点和不足说漏嘴，这便是不明智的做法。如果你的信息只是小事情，无法掀起大风浪，那么无论老板是否维护你的上司，都注定了你以后没有好日子过。而如果你的信息能够彻底将顶头上司置于死地，再也无法翻身，那么试想，有哪个老板会重用反咬一口的人呢？所以，这种信息就要憋在心中，万万不可说漏嘴。

所以说，在说漏嘴之前，合理妥善地筛选出一些比较适合说漏的信息很有必要。你要考虑到是什么样的信息，才能够打乱对方的步骤、颠覆对方原有的惯性思维，让胜利的天平倾向于你。

伪装说漏了嘴

如果你是故意透露信息给对方，反而不会引起对方的重视，没有伪装说漏嘴来得更有效，所以“想办法”说漏嘴很有必要。谈判的双方一般相对会比较了解对方的脾性，如果是一个性子比较急的人，在谈到某些关键性的问题上，一时“心急口快”，不小心说了出去，想必不会有人怀疑。如果对方对你比较了解，且自己不是心直口快的类型的话，可以安排一名其他角色来完成这次伪装。比如，在谈判的时候，秘书突然进来打扰，或是一个嗓门大到能让对方听到的电话，这些都可以帮助你把你想要对方知道的信息“合理”地告诉对方。

“小刘，最近怎么都没见你去家里玩儿？”小刘的婆婆笑着问道。

“哦，阿生很久没回家了，等他回来我们一定会去看您的。”正打算离婚又不愿撕破脸的小刘自然地回答道。

“什么？他怎么会很久没回家？怎么回事啊小刘，没听他说出差啊……”小刘的婆婆果然疑心起来。

“啊……没有，没这回事，是我最近……是我工作太忙了，您千万不要怪他，那下次再聊了，再见！”

小刘慌乱地挂掉电话更加让她的婆婆坚定了自己的疑虑——难道儿子有了外遇？事情解决得很顺利，婆婆坚定地站在了小刘的一方，认定小刘受了委屈。

pdf下载网 http://www.i8788.com

装作不经意间透露信息给对方，反而会引起对方的重视



⊙ 合理妥善地筛选出一些比较适合说漏的信息，然后装作不小心说漏了嘴，能够打乱对方的步骤、颠覆对方原有的惯性思维，让胜利的天平倾向于你。

pdf下载网 http://www.i8788.com

小刘最终没有离婚，挽救了自己的家庭。

无论是FBI谈判专家、商业谈判精英，还是日常生活中的普通民众，都可运用这个方式来占据主动，从而实现说服。

用说漏嘴的信息说服对方

为什么要把信息说漏嘴？根本目的还是为了说服对方，所以除了筛选合适的信息之外，还要作好应付对方接下去表现的准备。说漏嘴的信息只不过是第一步，如果不能合理地安排每一步的套路的话，哪怕说漏嘴的信息再惊人、再重要，也难以达到应有的说服效果。

“对了，说到下个月的工作安排，听说你们办公室的主任要辞职了？”

“主任？哪个主任？”

“就是那个女主任呗，你连你们办公室主任都不认识？”

“怎么可能！你听谁说的？”

“满大街的人都知道了，估计就你们办公室自己的人还不知道吧，听说下面那几个都已经开始活动了。”

“是这样？不可能啊，我们这里怎么可能一点风声都没有，虽然已经好几天没见她人影了，可听到的消息是说她请假了啊。”

“我也是听我们经理说的，要不你跟我去打听打听？其实我们经理一直都蛮看好你的，他一直说……”

“好，我这就去拜访一下你们经理。”

确定自己的说服目标，在打算“说漏嘴”之前在心中把过程模拟一遍，从怎样说，说什么，什么时机说，到最终成功地说漏嘴而达到自己的目的。注重技巧性和周密性，才能让你在说服道路上越走越顺。

pdf下载网 http://www.i8788.com



通过问句暗中把握实际走向

情景再现 >>>

在审查一名嫌疑犯的时候，谈判专家问道："直到案件发生之前，你都一直与被害人在一起，而且也亲眼看见有个人拿手枪狙击被害人？"

"没错。"

"你站的地方离他们近吗？"

"大概六米左右吧。"

"不是三米左右的距离？"

"不！距离六米左右，或者更远。"

"是在视野开阔的草原上吗？"

"不，是在森林里。"

"什么样的森林？"

"桦木林。"

"时间是在八月，所以桦木的树叶长得很茂盛吧？"

pdf下载网 http://www.i8788.com

“相当茂盛。”

谈判专家把案件中使用的手枪拿给他看：“你认为这把手枪是当时使用的那把吗？”

“看起来很像。”

“你能看见被告开枪的姿势，枪管样式以及其他情况吗？”

“是的。”

“案发现场距离布道会场有多远？”

“大概五百米左右。”

“光线在哪个方向？”

“在布道会场的牧师讲台旁边。”

“有五百米那么远吗？”

“是的，而且我已经回答过了。”

“那么，在案发现场，你是否看见凶手或被告人拿出手机之类的东西？”

“没有！哪里还有空拿出手机？”

“那你是怎么目击枪击案件的？”

“借着月光，还有布道会那边的投光。”

“你在晚上十点看见枪击事件，在桦木林里，离灯光有五百米远，你看得见手枪的枪管，看得见凶手开枪？而你距离凶手六米远所看到的一切都只靠着月光和灯光？”

“是的，之前已经说过了，我全都看见了。”

谈判专家从大衣的口袋里掏出一本蓝色封面的天文历，然后慢慢翻开，把其中一页当成证据：“案发当晚月亮直到翌日凌晨一点才会升起，你怎么会借着月光和五百米外的微弱灯光看清楚整个枪击事件呢？”

联邦调查局通过心理实验得出结论，一个人把谎话掩饰得再好，也受不了长

pdf下载网 http://www.i8788.com

久而重复的提问，这也就是疲劳战术的由来。

无论是谁，在接受一系列提问的时候，刚开始都会回答得很完整、很妥善。但几十分钟，几个小时过去之后，重复提问同样的问题，回答者很难保证能够一直回答得正确、无误。这是人的一种普遍心理状态，尤其是在处于弱势且被提问的时候。

因为在人的潜意识中有这样一种认识，一直在提问的，肯定是处于强势的一方，是交流中的主导者；而被提问的一方则要不停地组织答案，检讨是否回答得妥善，丧失谈判中的主动性，从而疏于防备。

如同上文中的例子，被审讯的嫌疑犯面对谈判专家提出的诸多问题，很难有充分的时间去思考如何回答，只能根据脑海里的场景不停地应付。当调谈判专家为他设下陷阱时，来不及考虑便踩了下去，最后被一系列的证据和自己的证词给击倒。

通过提问暗中把握主动，因为你提的问题和讨论话题有关，在对方看来这并不是什么值得深思熟虑的事情，但就是在这些不值得深思熟虑的问话里面，提问方处处掌握主动，从对方的回答里掌握了一大堆足以说服对方的信息。

FBI说服术 >>>

第一次说谎理论

在FBI里，有一个第一次说谎理论。意思是一个人准备了很久的谎言，在第一次说的时候，会说得特别自然，就好像是真实的一样。但是说过之后，潜意识里对这个谎言的印象就会慢慢淡去，因为这不过是一个编织出来的虚假信息。FBI的谈判专家们在审讯的过程中，充分利用这一点，当一个嫌疑人说过一遍谎言之后，谈判专家们便不再追问，转而了解其他的一些信息。随着时间的推移和脑海里充斥愈多的其他问题，当谈判专家再度问起之前说谎的那个问题时，大多数被审讯者一时间难以自圆其说。

所以，为了探测真相，FBI谈判专家通常会利用这一理论，接连不断地在前一

pdf下载网 http://www.i8788.com

个谎言问题上询问下一个问题，嫌疑人在说了第一次谎之后就要圆接下来的无数个谎，说着说着自然就漏洞百出了，因为那毕竟是毫无准备的谎言。

通过问话掌握主动

通过问话掌握谈判中的主动，成为谈判中的实际主导者。一般在谈判当中，都会有一个主导者，他可能是谈判的发起人、现场级别最高的领导、业内最具权威的专家等。如果双方的身份都差不多，那么通过大量提问，可以帮助你掌控现场的主动。

作为提问较多的一方，可以有更多的时间去思考如何说服对方。而被提问的一方，则过多地把精力投入到思考问题当中，只能被动地接受说服。长此以往，那念头里原本坚定的执念也会慢慢被对方说动，在不知不觉间就被对方说服，这就是掌握谈判主动带来的好处。那么，作为一名说服者，要如何发问才能得到想要的结果？提问是否有技巧可循？

首先，谈判时发问的方式共八种：

1. 澄清式发问；
2. 强调式发问；
3. 探索式发问；
4. 间接式发问；
5. 强迫选择式发问；
6. 证明式发问；
7. 多层次式发问；
8. 诱导式发问。

其次，不应该发问的问题有四种：

1. 带有敌意的问题；
2. 有关对方个人生活、工作方面的问题；
3. 指责对方品质和信誉方面的问题；
4. 为了表现自己而故意提问。

pdf下载网 http://www.i8788.com

及时发问能够明确谈判双方的主题和目标，更加清晰地了解对方的意图和行为，从而加深对对手的了解，增加自己的说服砝码。

问话要专业

发问是有其特定的要诀的，提问需要注意的地方在于以下九个方面：

1. 预先准备好问题，以期在恰当的时候提问来收到意想不到的效果；

2. 在对方发言时，不要打断对方，而要一直倾听对方把话说完，然后再有理有据地提出问题；

3. 避免提出那些可能会阻碍对方妥协让步的问题；

4. 如果对对方的答案不够满意，不要急切地一再发问，要有耐心地等待合适的时机；

5. 可以将一个已经客观存在的，并且答案也是清晰明了的问题提出来，考验一下对方的诚意，以及处理事物的态度；

6. 注意发问语气，避免以法官的态度来询问对方，也万万不要问起问题来就接连不断；

7. 提出问题后应当闭口不言，耐心地等待对方作出解答；

8. 要抱着诚恳的态度来提出问题；

9. 注意提出的问题句式应尽量简短清晰 。

提问的目的是要让对方长期处于思考状态，从而无法过多地去考虑如何说服的问题。既然这样，我们提问题就要遵循两点：一是要符合专业，如果你提一些莫名其妙的问题，什么风花雪月、明星娱乐，完全脱离谈判主题，那可不行，毕竟这不是茶话会，而是一场严谨的谈判；二是边际性，虽然提的都是一些业内的问题，但在业内这个尺度内，必须要足够边际，让对方在思考这些边际问题的时候无暇顾及真正重要的问题，被你拉着绕圈子跑。

暗中把握，主动说服

提问的最终目的还是为了说服对方，所以在暗中把握、主导谈判的时候，也

pdf下载网 http://www.i8788.com

要尽量主动向对方灌输一些自己的观点，从而达到说服对方的目的。

比如，在一次业务谈判上，你一边就业内的体制改革和如何惠及民生这些大道理向对方展开提问，一边又表述己方在相关领域的无私奉献和突出贡献。在不知不觉中，把己方的优势观点植入对方的观点之内，从而让谈判对手接受你的观点，接受你的说服。

假设你想改变一个人做某一件事的方法，当你将新方法推荐给他时，他不一定愿意采用你的新方法，他会感觉还是老方法好。如果你是他的上司，你可以下命令让他改变工作方法，也可以下命令让他做别的事情。但是，如果你那样做了，除了会挫伤他工作的积极性之外，什么好处也得不到。说服总比强迫好，即使你是上司，也不例外。

为了使别人更容易接受你的意见，要引导别人客观、实事求是地检查他自己的情况，以便于你指出他的不足。

当你发现了他的弱点的时候，你就可以用这个弱点来说服他。当他明白那确实是他的弱点的时候，他就会敞开胸怀接受你的建议。当你想说服某人接受你的观点时，最好是先让对方开口说话，让对方替他自己的情况进行辩护。这样，对方说着说着就不可避免地要暴露出他的弱点，你可以用这些弱点攻破对方的防线，但最好还是让对方发现他自身的弱点。

怎么才能让对方透露他的观点呢？不妨向对方提出一些主要的问题。为了帮助你尽快掌握这种方法，让我们来听听一家大公司的企业关系部主任谢利·贝内特女士是怎么说的。

“如果我的一个新计划或者一种新思想遭遇到一个雇员的阻挠，我总会想方设法听听他的意见，”贝内特女士说，“他的意见总能给我一些提示，让我找到向他发问的方式。因为他在谈话中，会多多少少暴露出一些弱点，实际上，他也知道这些弱点，但这些弱点对我是大有帮助的。我请他把反对理由的要点再考虑几次，然后通过询问他还有什么其他想补充的以发掘更多的情况。通过询问一系列的问题，我能够得到他

pdf下载网 http://www.i8788.com

认为是重要的各种情况。在宣布我的主张之前，我要告诉他我对他的观点很感兴趣。一开始我让他多讲话，但绝不能让他操纵这次对话。我要通过提问来控制形势，我越问，他的话就会越少，到后来就会张口结舌。这样，我就完全掌握了主动权。如果你想确保你的思想方法战胜他的思想方法，你就让他发现他自己的弱点，那样他就会心甘情愿地接受你的观点了。”

你也可以像谢利·贝内特女士那样做，让说服对象先发表他们的看法，这样，他们就会暴露他们的想法，你也就会发现他们的想法中弱点。当他们在谈话中意识到他们的想法不成熟时，就会更愿意接受你的观点。

用向对手发问得出的解答来攻击对方，所谓：“以子之矛，攻子之盾。”找到漏洞将对手困死在死胡同中，增强己方的气势，从而达到说服目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com



提供虚假的选择余地

情景再现 >>>

调查局捣毁了一个间谍组织，但是在行动前走漏了消息，只抓获了一名来不及撤退的特工，其余特工都已四散逃逸。

“你应该知道他们的下落，因为所有资料都是你亲自销毁的。”谈判专家查理盯着这名特工的眼睛说道。

“非常遗憾，这位先生，因为事发紧急，我根本来不及了解那些资料，便全部销毁了。”特工无奈地说道。

“你足足有十分钟的时间来销毁那些资料，作为一名临危受命的特工，无论是出于自身还是组织，我相信你都会记下一些真正有用的东西。”查理胸有成竹地说。

特工沉默，采取不合作态度。

“像你这样的情况，我见过很多。他们满以为自己情况特殊，组织上一定会安排后手，争取引渡回国。可惜这样的人实在太多了，多到数不胜数，而且并不是每一个安然撤退的人都会感念你的恩德的。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“这样吧，我代表组织给你一个机会，你只要告诉我你们曾经从我们这儿获得过哪些情报，哪怕是些过时的情报，我们都可以给你一个引渡回国的机会。要知道，你们组织里并不一定是所有人都希望你安然无恙地回去的。”

“你这是什么意思？”特工沙哑地问道。

“没什么意思，给你多留一个选择的余地而已。你可以等，等你们政府出面和我们谈判，谈判你到底值不值得你们政府付出那么大的代价引渡你回去，不过这个谈判时间也许会有点长，也许是五年，没准是十年。你也可以告诉我们从我们这儿曾经获得过的情报，那些曾经的、过期的情报，这并不会给你的简历抹上多少污点，然后我们会和你们的政府稍微接触一下，然后接受他们的条件。这个过程可能要几个月，但最多不超过半年，你就可以回去和你的妻子还有两个孩子团聚了。”

“你……容我再想想吧。”

一个原本打算誓死守节，用沉默、不合作的态度去接受命运的特工，却被谈判专家攻破了心理防线，这是为什么？

没有选择的余地并不可怕，可怕的反而是可供选择的余地太多。作为一名落到敌对势力手里的特工，可以选择的正确道路只有一条，那就是等待组织上的救援。即使这个等待的时间非常漫长，也总好过在异国他乡的无限期监禁。

特工的想法早已被谈判专家查理摸了个通透，正如他所说，绝大多数被逮捕的特工都是这么应对的，谈判专家自然也拥有一套成熟的应对方法。那就是给他们多一份选择的余地，哪怕是一份虚假的选择余地，只要它能比他们原来的余地更好一些，就会在他们的心底种下一个念头，动摇原来所坚持的信念。

比如，特工原来是想坚持到组织救援的到来，虽然这很困难也很遥远，可是他只有这样一个选择的余地。但是查理却给了他另一个选择的余地，那就是通过透露曾经的情报来源来换取当局对他的释放。

透露那些曾经的情报来源，又有什么关系呢？也许那些渠道早已经作废了，

pdf下载网 http://www.i8788.com

也许他还没来得及全部销毁资料，被当局抢救回去一部分，这些都是说不准的事，何况只是透露一些过期的情报而已。

趁特工心理动摇的时候，查理再赶紧拿出第二份说辞，拿特工的家人诱惑他。虽然前面提供的选择是虚假的选择，但是特工的家人却是真实的诱因，通过这样假假真真的选择，影响对方的判断，动摇对方的信念。

说服并不是一个拘泥于某些套路的过程，谈判专家的招数千千万万，根据特殊人群的特殊性格使用特殊的谈判手法，正是谈判专家无往而不胜的根本原因。

FBI说服术 >>>

不患寡而患不均

给对方提供一次额外的选择机会，在多出了选择的余地之后，反而会给对手一种紧迫感，这时对手会更容易被说服。

有时在选择的时候，最怕的不是没有选择，而是没有获得平等的选择机会。比如，你告诉合作的商业伙伴，给他的价格是市场价的70%，但是给另一个人的价格是65%，因为另一个人的规模大、渠道多。这样一比之下，合作伙伴就会觉得自己比较吃亏，就不乐意了，通过一番交谈，最后你答应也给他一样的65%的价格，而实际上你给另一个人的价格是60%。这就是运用每个人都不希望吃亏，希望能获得和别人一样均等的选择机会的心理，巧妙地说服别人的例子。

给对手提供虚假的选择余地，并非毫无道理的行为，而是从心理上给对手以选择，而实际上对手毫无选择，只能够向着我们所希望的那个方向走。没有余地的选择也被称之为“霍伯森选择”，由来是因为霍伯森先生是一家马社的老板，他给予顾客选马自由，让顾客可以自己选择想要租用的马，但条件是，顾客只能够选择租用离马棚门最近的一匹。

这是让人无奈的选择，这种选择的实质是通过在可供选择的不同答案中，在自由选择前，加一个前提，也就是说使选择者只能选择唯一可能的答案。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有余地才有说服

正如标题所说，提供选择的余地，才会让人难以拒绝。比如，有一名游客想参加东南亚五日游，但五日游的话只有一种游览线路，价格也比较固定，很难吸引到游客。此时你向他推荐一款六日游的方案，在原有的基础上，加入了新加坡一日游，而且因为新加坡最近正在搞一个旅游节的活动，现在过去既能获得不少优惠，又可以体验到许多平时难以体验到的元素。这样一来，游客就有些迟疑了，本来他只打算是五日游的，但是六日游优惠如此之多，让人难以拒绝。相反如果你只是单纯地向他推销五日游的方略，很可能无法让他满意，但因为多了一份六日游的优惠选择，让游客很难在相对优惠但超出规划和不算优惠但在计划之内这两种选择之间作出选择。在有余地的选择之下，原先的那份唯一的选择看上去也会显得水涨船高，因为那是“计划之内”的东西，让客户不知不觉地跟着你的意向走，这样无论客户选择哪一个方案，都算成交了。

在经济谈判中，余地表示着让步或妥协。也就是说这种余地留不留，留多少，什么时机留，都是说服者自行决定的。所以，把握好留有余地的度，在恰当的时机可以用这一点余地争取到对方的合作。

虚构到以假乱真才能说服

虽然说提供额外的选择余地，可以更加有效地引导对方的思维，控制谈判节奏。但有时对方已经作足了准备，考虑到各种因素，确实是除此之外再无选择余地了。面对这种情况，我们可以提供一份虚假的选择让对方去选择，干扰对方的判断。不过在提供虚假选择余地的时候，切记不能太过失真，只有比原先的选择稍微多些余地，以假乱真，才能收到最好的效果。

警察包围了一群毒贩，毒贩们深知这次走私的数额巨大，一旦被抓，难逃死刑。警方绝对不可能和他们妥协，于是他们负隅顽抗。但此时警方这边的谈判专家却告诉他们一个消息——戴罪立功，缴获其他毒贩手里的毒品，可以获得一定程度上的减刑，功勋显著的，甚至可以免

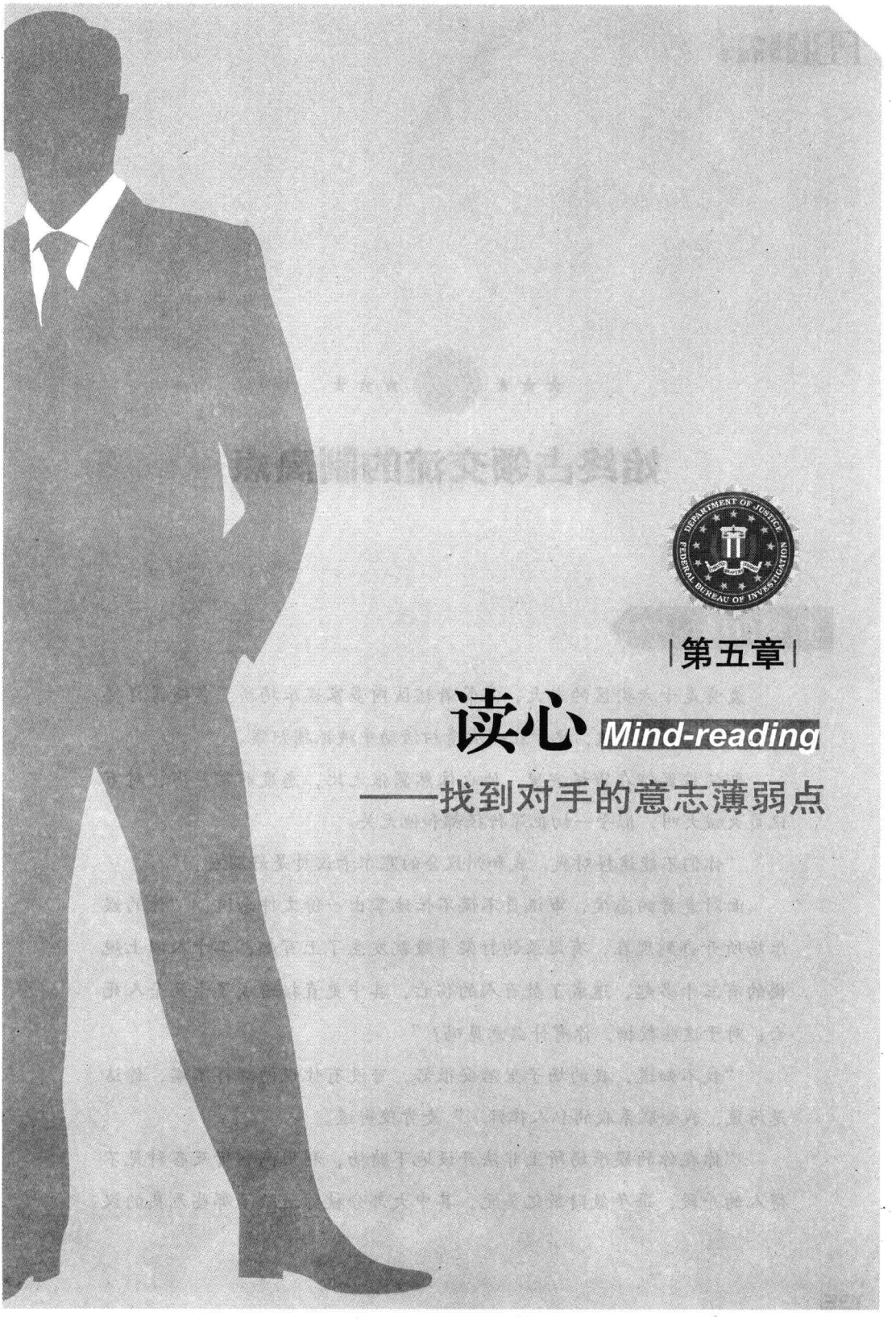
pdf下载网 http://www.i8788.com

于被起诉。

听到这个消息，原本团结一致的毒贩们心神大乱，纷纷把怀疑和警惕的目光投向了同伴。趁毒贩们松懈和内乱之即，警方一举突入，将他们擒获。

如果说交出毒品能减刑，那么毒贩是肯定不信的。但是谈判专家成功编造出来的这份足以以假乱真的虚假选择余地，却成功地影响了毒贩们，使原本凝聚的集体变成了一盘散沙。

pdf下载网 http://www.i8788.com



第五章

读心 Mind-reading

——找到对手的意志薄弱点

pdf下载网 http://www.i8788.com



始终占领交流的制高点

情景再现 >>>

麦肯是十六街区的老大，掌管着辖区内多家娱乐场所。黄赌毒样样他都涉及，无恶不做，终于在一次清扫活动中被抓捕归案。

即使被羁押在审讯室里，他也依然嚣张无比，态度非常恶劣，对审讯员大喊大叫，似乎一切犯罪行径都和他无关。

“你们不能这样对我，我和州议会的塞尔卡议员是好朋友。”

面对麦肯的态度，审讯员不慌不忙地拿出一份文件念道：“你的娱乐场所开办到现在，有记录的打架斗殴就发生了上百起，二十人以上规模的有三十多起，造成了数百人的伤亡，其中更直接造成了十几个人死亡，对于这些数据，你有什么意见吗？”

“我不知道，我的场子里治安很好，可没有你说的那样不堪，你这是污蔑，我会联系我的私人律师。”麦肯狡辩道。

“你在你的娱乐场所里非法开设地下赌场，利用高利贷及各种见不得人的手段，每年敛财数亿美元，其中大部分被你送给了那些无良的议

pdf下载网 http://www.i8788.com

员们，在他们的庇护下，你的罪恶赌场无时无刻不在令那些无辜者的家庭家破人亡。”

“那不过是一些闹着玩的小玩意罢了，客人们自己意志不坚定，喜欢玩大的，我们这些做生意的总不可能不让客人们玩吧。”麦肯辩解说。

“根据我们的调查，每年最少有数百公斤毒品被你的娱乐场所买进，并经由各种渠道流出去。这些肮脏的东西除了为你带来巨额的利润外，严重地腐蚀了我们的国民素质，尤其是损害了青少年的身心健康！甚至在你的唆使下，有相当一部分毒品流进了学校！”审讯员痛心疾首地喝斥道。

“这……这些都是我的属下们干的，我不是很清楚，我回去一定会好好惩罚他们的。”麦肯慌乱道。

“回去？你还会有以后吗？以上罪名全部成立的话，你最少会面临一百年以上的监禁！”审讯员正气凛然、一字一句地说道。

“噢，我的天……”麦肯瘫倒在凳子上。

原本气焰嚣张的黑道老大，为何如此之快就被审讯员击破了心底的防线？那是因为他始终处在交流中的弱势地位。

在交流中，占据一个至高的位置，居高临下的话语，对于你的对手会起到一个心理压迫的效果。熟练使用这样的说服方法，可以轻易地攻破对手的心理防线。

麦肯原本无比嚣张，有恃无恐，张口闭口就是他的那些议员朋友、私人律师……视审讯员如无物。而审讯员不为他的那些背景所动，因为他背后站着的是法律和国家，在这些至高无上的存在面前，麦肯所倚仗的那些“好朋友”完全不堪一击。

审讯员的每一句话，都会占据一个名义上的制高点。打架斗殴危害社会、赌场令人家破人亡、向青少年兜售毒品……这些行为为法律所不容。审讯员能够准

pdf下载网 http://www.i8788.com

确地点出这些事情的危害，更证明他手中有着足够详细的证据，连他那些“好朋友”都帮不了他。随着审讯员居高临下地念出一段又一段的话，如同法庭上庄严的宣判，麦肯的心理防线彻底崩溃了。

FBI说服术 >>>

如何登上交流的制高点

在谈判中，占领交流的制高点，掌握谈判的主动权，是谈判的关键，而这二者其实也是有着异曲同工之处。占领交流的制高点，从另一角度看就等于是掌握谈判的主动权。那么如何登上交流的制高点呢？这个问题可以从谈判主动性的角度来考虑。

首先，要从心理上将谈判看成双方之间的一种友好协商活动。其次要认识到谈判双方之间的利益关系，是互助合作而不是敌对关系，其中人际关系是实现双方利益关系的重要基础和保障，因而谈判中一定要恰如其分地处理好人际关系。再者，谈判人员要有长远的战略眼光，将眼下与未来结合起来，把谈判的重心放在本质问题上，应该避虚就实，而不是将沟通时间浪费在非实质性问题上。最后，必须从心理上认为谈判的结果双方都是胜利者。做到以上这几点，那么你便占领了谈判中交流的制高点。

想要掌握主动，最好有所倚仗，这也是你能否占据制高点的关键。如案例里的审讯员，倚仗的便是至高无上的法律，在法律面前，任你后台是州议员还是王牌律师，都必须服从法律。在这样的交流下，凭借着“制高点”的压制，任何敌人的心理防线都将变得脆弱不堪。

狐假虎威式说服

你想要掌握谈判的主动，占领交流的制高点，必须有所倚仗。这个倚仗可以是实际上存在的东西，也可以是一件虚构的事物，或是沾上某些事物的光，对于这种情况，用中国的一个成语来形容非常贴切，那就是“狐假虎威”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

狐狸一边利用老虎的影响力占据制高点，另一边再凭借自己巧舌如簧的口才，说服了一批又一批的对手。在现实生活中，我们也可以借用那些值得倚仗的事物，占领交流中的制高点，掌握谈判的主动性。

比如，公司今年进行了房地产招投标工作，工程部经理直言：做工程就是做关系，就是做人脉，就是这个道理。房地产采购要的是价格，还是面子形象，还是其他的，这个要经过试探才能知道，而这个试探则是考验人脉关系的。

让对方在被动中接受说服

正因为我们自己占据着交流的制高点和谈判的主动权，那么相对而言，对手便处于被动了。为了更好地说服对方，达成我们的目的，我们必须始终让对方处于被动的状态中，不能给予他太多的思考的机会，让他在被动中接受我们的说服。

“我觉得这个药实在是贵了一点。”

“不，您不应该这么认为。您买药的目的是为了摆脱病痛的折磨，是为了更好的健康生活，在这些东西面前，这点价格算什么呢？”

“可是我觉得那款药比较好，只是这款药价格的三分之一，而且疗效挺类似的。”

“先生，并不是这样的。药虽然属于商品，但是它不能用一般商品去定义。虽然这款药稍微贵上那么一点，但是您看说明，这款药只需要两疗程就可以了，而另一款却需要三个疗程。药价虽然有差距，但是治疗时间的差距却是更大，您觉得是时间更值钱呢，还是美分更值钱呢？”

其中，需要注意的一点是，千万不能轻视处于被动地位的对手，要坚持自己的既定战术，与对方耐心地周旋，就算占据极大的优势也不能够降低警惕，直至达到自身的目的为止。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★★★ ★★★

捕捉对方的不同情绪

情景再现 >>>

“很抱歉，我知道你很生气，我刚才问了一些让你难堪的私人问题。但是作为谈判专家，这是我的工作。坦率地说，我刚认识你，但是不能确认你讲的是不是都是真话。这件事非常严重，如果你不能据实以告，我就无法找出事情的真相，而你也会一直受到我们的‘关照’。假如你是案子的目击者，你能再说一遍案发当天你在家中看到的一切情况吗？”FBI谈判专家山姆对眼前刚刚发了一通脾气的德维打起了感情牌。在这期间他始终强调自己“掌握了一些情报”，从而让对方心有顾虑。事实上，FBI对该案件几乎一无所知，除了确认疑犯是两个年轻人之外。

“好的，那天起床后，我闻到邻居家传来一股汽油味。之后，我就看到两个年轻人跑向路边的汽车，然后疾驰而去。”

“你确认是两个人，而不是其他目击者所看到的三个人吗？”山姆故弄玄虚。

“绝对是两个人，两个年轻人跑向汽车。给我留下最深印象的是，

pdf下载网 http://www.i8788.com

他们一个穿着红色上衣，一个穿着绿色上衣，具体的款式看不清楚，其他的我就不知道了。”听到山姆说的有关其他目击证人提供的证据，德维停顿了一下，还是据实说道。

“可是你的窗户距离案发现场并不是很遥远，为何你无法记住更多的细节呢？”山姆故意不解地问道。

“是的，距离的确不是很远，但是我刚才有提到我是刚起床，所以当时眼睛还很朦胧，看到的东西也很模糊，只能大概看出他们衣服的颜色。”听到山姆的怀疑，德维连忙解释。

到目前为止，山姆已经向这名所谓的目击者问了许多与案子相关的问题，其中许多是他故意说错的烟雾弹，根据德维在听到错误证据和正确证据时的不同反应，山姆几乎可以确定，凶手便是德维。

通过捕捉对方听到不同信息时的不同情绪反应，可以了解对方对这些信息的看法，看穿对方隐藏的真相。

毫无疑问，上面案例中山姆的提问好多是幌子、烟雾弹。他的真实目的是想通过德维在听到这些证据时的反应掌握德维更多的心理活动，依此判定德维到底是否凶手。

有时故意放的几个烟雾弹，因为对方不知道虚实，而且作案后在接受审讯时普遍心理紧张，不知道你是否已了解了这些具体信息，从而在跟你沟通时非常谨慎，管牢自己的嘴巴，不透露那些你需要的重要信息。孰不知，这样的姿态已经彻底将其出卖，谈判专家表面上是通过一些错误证据说服对方，其实早已经通过对方的面部表情和语气神态等方面确定了其身份。

FBI说服术 >>>

用烟雾弹刺激情绪

如果是正常的交谈，很难引起对方的情绪波动，所以在必要的时候，可以稍

pdf下载网 http://www.i8788.com

稍要些特殊的手段来刺激对方的情绪。比如，抛出一个虚假的信息，如果对方因此心虚，顺着你的话说下去，那么反而中了你的圈套。假如对方否定了你提供的虚假信息，那么你可以顺其自然地询问其否定的原因，了解对方的真实情绪。

“下个星期国家就会出台新的房屋政策，手里还有房产类股票的赶紧抛吧。”

“什么，不会吧，你哪得来的消息，可靠吗？”

“当然可靠了，我二舅的同学的老丈人说的，我们反正都已经抛完了，咱是好朋友我才告诉你呢。”

“谢谢你的提醒啊，我赶紧去抛。”

“没关系，能帮你挽回不少损失吧？”

“那是，我手里捏了好几千手呢。”

“好几千手？天啊，你不是早就和我说你要戒股的吗？”

在无法用正常的途径来得到对手的信息时，偶尔放出烟雾弹来打乱对方的阵脚，迷惑对手的神经还是很有效的。当然，这要看运用的时机和对象。从你放出烟雾弹的那一刻开始，仔细地观察对手的情绪和行为变化，就能得到有效的信息。

捕捉对方“不同”的情绪

在刺激对方情绪时，对方会表现出各种情绪波动，而我们则应该捕捉其与常人不同的那些特殊情绪，这里面才有我们能否说服对方的关键信息。通常在得知消息的一瞬间，对方会突然间涌现出大量的情绪波动，比如迟钝、难以置信、愤怒、懊悔、失望、开心等等，根据我们提供的刺激信息鉴定，判断里面是否有我们想要得到的不同情绪。比如，听到窃贼被抓的消息，大多数人都会表现出欣喜、高兴的情绪。但如果是窃贼的同伙，那表现出的情绪肯定是恐惧、害怕，怕被同伙供出。我们就要善于捕捉这种特殊情绪，利用这些情绪达到我们的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

情绪并不完全是指面部表情，还有肢体行为等所表现出的内心或激烈或平静的情绪。

在一次股东大会上，谈论到前段时间疯传的资金链断裂问题时，一名小股东注意到董事长手中握着的打火机在同桌子角进行高频率的摩擦，而且那只手还微微颤抖着，可看向董事长的表情，正在平静地微笑着来解答大家的问题，一切正常。

虽然没有证据显示企业资金运作出现问题，但这名小股东还是相信自己的直觉，为求心安卖出了手中的股份。果然，不出几日，传出企业资金巨额亏空，宣布破产，债权人无法拿到应得的钱。

而那名小股东却躲过一劫。

情绪里隐藏的说服信息

在对方暴露的不同情绪里，肯定有我们可以用来说服对手的信息。在对某些事物的反应上，不同的人的表现也是不同的，尤其是在和对手谈判的时候，对方的情绪变化，更应在我们的考虑之内。

“金先生，那件事情你考虑得怎么样了。”

“不要急，这是一件大事，我们必须经过详细的商讨才能确定下来。”

“可是三点钟有一场拍卖会，马上就要开始了，这次拍卖会非常重要，里面可是准备拍卖一件卢浮宫珍藏的雕像呢，我们老板势在必得，命令我必须买下来。”

“噢？雕像？卢浮宫的？是哪一款？”金先生好奇地问道。

“是一款名为‘拥抱’的雕塑，金先生。”

“什么？这种名家的作品，怎么可能出现在拍卖会上，可靠吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

金先生震惊道。

“既然是拍卖行过手的，信誉度应该蛮高的吧，我也不是非常确定。”

“好的，这样好了，我和你一起过去，你刚才说的那件事情我现在就签下来。”金先生道。

这是明显的借力打力，用另一件事来迫使对方迅速作出决定。也就是说，情绪里隐藏着说服信息，就看你有没有能力去发现。上述例子中的金先生是个收藏爱好者，很显然主人公已经得知了这个信息，那么如何快速说服金先生，从而签下协议呢？恰当的时候提出另一件能够让金先生情绪很高且又很急迫的事情，那么金先生一定会迅速签下协议。

pdf下载网 http://www.i8788.com



解读相互矛盾的信息

情景再现 >>>

虽然FBI很少会去主动抓小偷，但是他们还是会接到许多类似于审讯惯犯的任务。

约翰是一名惯犯，屡教不改，但是他的偷窃行为非常奇怪，他是个有着正当职业收入的工人，而且他只偷那些存钱的储蓄罐。

面对审讯员的审讯，约翰极力回避，探员大卫猜测，约翰可能存在一些心理方面的障碍，比如强迫症一类的问题。

为了从对方口中套取信息，大卫走进了审讯室，和约翰礼貌性地打过招呼之后，他开始讲起自己过去的一段经历："小时候我想买一辆当时最帅气的山地自行车，可是那辆自行车实在太贵了，于是我就开始攒钱，把平时积攒的零花钱都放在一个存钱罐里面，按照那个速度，只要8个月，到了年底就能拥有一辆属于我自己的山地车了。

"可是把所有的零钱都放在存钱罐里，就没有多余的零钱去购买那些美味的糖果了，对此我很苦恼。于是我就参考银行贷款的方式，每当我想用钱的时候就先从罐子里拿一点，然后再主动帮助父母或邻居做一

pdf下载网 http://www.i8788.com

些家务，把罐子里消耗的钱补上。可是钱越用越多，家务却并不一定每个星期都有，随着时间的推移，我的储蓄罐里的钱反而越来越少。你的储蓄罐是不是也是来不及还才会被抓呢，约翰？”

听到这里，约翰抑制不住自己的心情，眼泪夺眶而出。大卫见状连忙询问道：“约翰，方便告诉我你的储蓄罐里的钱是怎么丢的吗？”

在大卫的引导下，约翰说出了自己童年的经过。当时他的家里非常贫穷，除了必需的生活开支外，多余的零钱都被母亲放在了一个储蓄罐里面。有一次母亲觉得身体不舒服，想去做一次身体检查，而罐子里的钱却被贪玩的约翰拿去买玩具了，剩下的不够做一次全身检查。于是母亲也没在意，结果过了半年，竟然被检测出来患了绝症，不久就去世了。约翰后来非常愧疚，见到别人家的储蓄罐，就会下意识地从里面偷些钱出来，即使是成年之后有了安稳的工作收入，也无法改掉这个陋习。

得知真相后的大卫帮约翰请了一名心理专家作辅导，解开了他纠结在心底多年的愧疚之情。

这不过是一则很普通的故事，里面却蕴含了不同寻常的道理。

约翰是一个有着正当职业收入的工人，生活并不拮据，但为什么却屡偷不改呢？而且偷的是储蓄罐这样特殊的东西。审讯员大卫对这种行为颇感疑惑，结合自己童年的经历，猜测约翰的童年想必曾经受过某种创伤，从而有了这样一个心理强迫症。在他的开导下，约翰说出了自己的故事，让大卫了解了案情的真相，并在大卫的帮助下，一劳永逸地解决了这一问题。

FBI说服术 >>>

信息为什么会相互矛盾

信息指的是那些有意义的内容，比如谈判对手的信息，关于谈判目的的信

pdf下载网 http://www.i8788.com

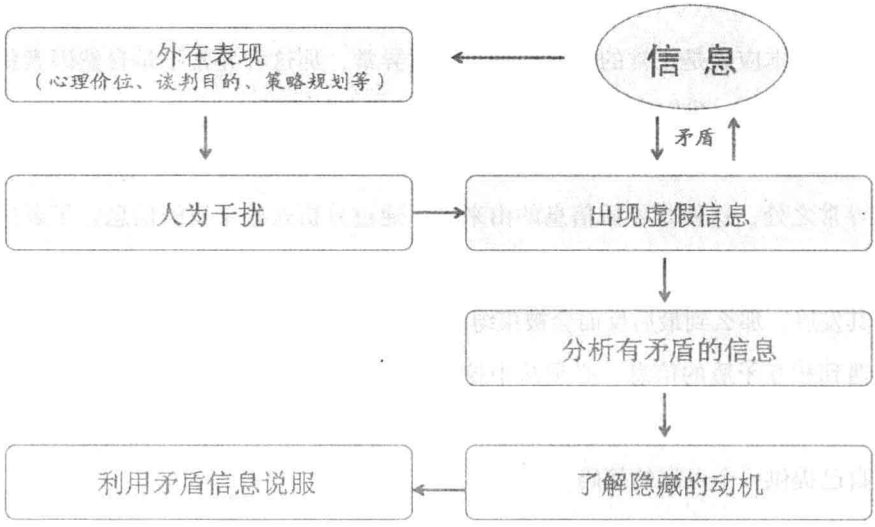


图9：信息与虚假信息相互关系示意图

息，这些都是信息外在的表现形式，它是你从外界获取的，是关于某些事物状态的表现。而外在的信息，也可能因为人为的干扰，使其呈现出虚假的属性，在你看来那便是一条相互矛盾的信息。

但即使是矛盾的信息也有着其自然或是人为的成因，所以我们需要了解的是这些信息为什么会相互矛盾，是不是我们的对手想刻意给我们制造些错觉来影响我们的判断呢？

了解信息的来龙去脉，在传播中经过了多少次的加工，是我们能否读懂矛盾信息的关键所在。如果是因为对方刻意为之，使信息变得矛盾，则应该引起我们的警惕，判定这矛盾的信息里是否有对我们不利的东西。

在我们日常生活中经常会有互相矛盾的事情，如何看待这些矛盾并且根据这些互相矛盾的信息你要选择如何去做，就需要运用机智的头脑去具体问题具体分析。当然最终结果要对己方有利。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如何解决矛盾的信息

一个原本应该是正常的情况却变得矛盾异常，那这种异常不是自然因素就是人为因素引起的，我们这里主要考虑的是人为因素的影响。

如果是在人为因素的影响下被外力改变其发展路线的话，或多或少都会有些不同寻常之处，这便是矛盾信息的由来了。通过分析这些矛盾的信息，了解这其中到底被做过哪些手脚，才能更好地说服对方。如果对于矛盾的信息不闻不问，任由其发展，那么到最后反而会被束缚住手脚。

遇到相互矛盾的信息，必须从中挖掘出二者之间的关联。不了解，那便连说服的资格也没有，如果能彻底弄清楚矛盾信息的缘由，反而可以在说服对方的时候为自己提供一个可靠的筹码。

使用矛盾的信息说服

不管怎么样，勘破那些互相矛盾的信息，了解其中隐藏的猫腻，最后还是为了谈判和说服对手，那么该如何使用这些矛盾的信息反过来说服对手呢？

“近段时间以来，苹果的市场零售价是疯涨啊。”

“是吗，那我们种植户的出货价肯定也是水涨船高了？”

“很抱歉，我们的采购价比往年还要低上5个点。”

“这怎么可能，零售价涨了，采购价反而要低，这不是相互矛盾吗？”

“但事实的确是如此。”

“这里面肯定有问题……”

采购价走低，零售价升高，这是一个矛盾的信息。面对中间商对市场的强势控制，种植户也可以反过来利用他们哄抬、操纵物价的事实来说服对方，维护自己的切身利益。

pdf下载网 http://www.i8788.com



测量对方心理防线

情景再现 >>>

保罗因为涉嫌贩卖毒品，被FBI请进调查室。负责审讯的麦克智勇双全，是一个缉毒方面的能手。

“首先，我向你陈述一下你的罪行……”麦克有板有眼地读起手头的资料，同时他注意到保罗听到这些陈述，尤其是量刑部分时，显得有些局促。就凭这一点，麦克已经确定对方和毒品脱不了关系了。

“如果有人从哥伦比亚运输大量毒品到墨西哥边境，然后通过他们的秘密通道运抵美国达三年之久，你觉得这个人是不是罪无可恕呢？”麦克选择了一个主题。

“他可能是有苦衷的，有些事情，做了一次就不得不做下去。”保罗明显是在为自己开脱。

“说吧，你们是通过什么渠道得到毒品的？”麦克递给保罗一杯咖啡，平淡地说道。

“在我的律师没来之前，我不会再说一句话！”狡猾的保罗立刻采

pdf下载网 http://www.i8788.com

取不合作的态度。

“我再问一遍，你们是和谁接头的？你要知道，按你走私的数量，足够被判处30年以上的监禁。”麦克双眼直视保罗，一字一眼地道。

保罗有些局促地摇了摇头，还是不肯说。

经过几次重复询问，麦克转身离开了房间。保罗顿时长舒了一口气，终于摆脱了询问，不用再担心什么了。可没放松多久，麦克又来到他的面前，手里拿着一份文件：“现在我们已经掌握了你下面所有人的资料，他们愿意指证你来获得减刑。如果你能提供下次的毒品交易地点，指证上家，我们同样会为你记上一功，也许这以后只需要坐几年的牢而已。如果在证据确凿的情况下你依然不合作的话，那么你可能面临最高长达80年的监禁！”

保罗刚轻松了没几分钟，就骤然面对这种高压，眼神变得躲躲闪闪起来，再也没了之前的淡定。

“天哪，80年，等你刑满释放的时候，已经是一个百来岁的老人了！”这一切都被麦克看在眼里，“上家是谁！说出来，你才有机会获得减刑！”

“杰森，是杰森……”保罗脱口而出，连自己都没有意识到。

一切办理妥当之后，麦克甩下手里的一叠文件，轻松地走出了审讯室。保罗拾起文件一看，傻眼了：这只是一堆废纸而已！

谈判是以某种利益的满足为目的，建立在人们互相需要的基础上的一种社会关系的表现。既然牵涉到利益相关的东西，参与谈判的每一方都会有着其相应的心理底线，也就是最低利益价位。

而在上述的案例里，审讯员麦克步步为营，不断地通过语言提问来测量保罗的心理防线。而保罗的心境也根据麦克不同的提问不断地发生微妙的变化，并且体现在言行举止中，将自己的心理防线暴露出来。当麦克最后拿着一叠伪装成资料的废纸，用80年的监禁及下家的指证向保罗发动说服的时候，心理防线已经彻

pdf下载网 http://www.i8788.com

底被麦克掌握的保罗回答了麦克的提问。

FBI说服术 >>>

测量对方心理防线

你要想方设法测量出对方的心理防线，为后续的说服提供动力。心理防线是每个人心底最隐私的秘密，通常它不会表露在别人面前。无论是谈判也好，交流也罢，总会有个目的在里面，而一般的目的都会有一种具体的表现，比如产品的价格是多少，对方允诺的政策福利等。于是在谈判的时候，每个人都会有着自己的心理价位，在说服的过程中通过对对方心理价位的试探，可以得到对方的心理价。

“这个价格比之前的是优惠了许多，但是比我们的期望值还是稍微高了一些。”

“不行，这已经是我们最低的价格了。”

“那么我想我们没什么好谈了。”

“呃……这个价格的确已经是我们这里最低的了，但如果你还是不满意的话，我们可以利用我们的平台帮助你们宣传，这是我们最后的让步了。”

“这样也行，那我们谈谈具体的宣传策略吧。”

不同的顾客有不同的需求，有不同的担忧与疑虑，产生不同的购买欲望。因此，在没有准确测量客户的心理价位之前，不能用千篇一律的方法去激发所有顾客的购买欲望。用层层递进的方式测量对方的心理防线，当探测到达一个临界点时，一切测量手段就应该停止了。

突破对方的心理防线

假如你是一名推销员，当你面对形形色色的潜在顾客时，如何突破对方的心

pdf下载网 http://www.i8788.com

理防线让他完成购买行为呢？我们将顾客按照难易程度分为十种类型，接下来就要根据每种类型的特点进行心理攻防战了。

1. 唯唯诺诺的顾客

对你的任何介绍、建议都点头同意，丝毫没有自己的见解。其实这种顾客是打定主意不购买的，他想要用不表态的行为来尽快结束你的介绍，让你死心。而如果你想要拿下这类顾客，就要在他再次点头同意时，直截了当地问："你为什么决定不买？"在顾客疏忽大意的情况下，攻其不备，顾客会因被你看穿了想法而失去辩解能力，从而说出真正的想法。

2. 装内行的顾客

此类顾客一般比推销员表现得还要专业，面对这种顾客，作为推销员你不能够打断他，相反要让他彻底发挥，并且做出受教的样子。当他进入状态的时候，抓紧机会问"既然您了解得那么详细，一定是非常想要购买的人了，那您打算买多少呢？"用他自己的态度来攻破他的内心，你的推销时机到了。

3. 金牛型顾客

此类顾客的特点是不停地说自己有钱有权，不停地强调只要他想他就能买下很多。面对这种顾客，你千万不要揭穿他的真面目，应当附和他，给予他筹措资金的时间。

4. 完全胆怯型顾客

此类顾客非常害怕推销员，经常由于躲避推销员而觉得无法停下来好好看看产品。这种类型的顾客是非常害怕被别人询问私人问题的，作为推销员，你应该避开私人问题，谈工作或者是他人的事，缓解他们的紧张感，再开始推销。

5. 稳定思考型顾客

此类顾客细心，善于思考，并且能够认真分析。面对此类顾客需认真谨慎，不能够漏掉他的一句话，要诚实地介绍产品，采取保守的推销方式。

6. 冷淡型的顾客

买不买都无所谓的类型，不喜欢推销员对自己施加压力，很自我。那么，此刻推销员应该做的就是引导他的兴趣，引起他的好奇心，让他主动进行询问，这

pdf下载网 http://www.i8788.com

样就可以开始大力推销了。

7. “只是看看”型顾客

此类顾客是所有顾客中最容易接受推销的顾客，他们态度虽然是否定的，但对推销员的抵抗能力很弱，只要推销员不太狂热，介绍合理，他们对性价比高的交易一般不会抵抗。

8. 好奇心强型的顾客

此类顾客是冲动型购买的主力军，通常没有目的，但什么都好奇，感觉合适的随时会购买。对于此类顾客，推销员必须设法让他们感觉，购买这件产品是一个难得的机会，错过了就再也没有了。

9. 人品好的顾客

谦逊有礼又喜欢聆听推销员的介绍，但讨厌强制推销行为。面对此类顾客，推销员只需中规中矩就好，不可有丝毫施加压力的倾向。

10. 素质低疑心重的顾客

此类顾客会怒气冲冲地质问产品的功能，质疑产品的价格等等。你需要做的就是缓解他们的心理压力，用缓慢的语气热情地服务，让他们放下戒心，从而突破心理防线。

根据对方心理价位说服

这种说服手段一般在审讯员审讯的时候用得比较多，面对绝口不提犯罪事实的嫌疑犯，审讯员先是通过对其个人资料的了解和语言交流的试探，测探对方的心理防线。然后趁对方不注意或是顾左右而言他之时，施以雷霆一击，一举突破对方的心理防线，趁对方还没反应过来之时便说服对方，得到你想要的讯息。

另一种说服策略便是根据对方的心理价位制订说服计划，慢条斯理地说服，这种一般适用于比较温和的交流或是谈判，在商业谈判中用得最多。

在谈判中，一方的心理价位是最高的机密，如果事先便被对方摸清，那么一切的准备都等于是做了无用功，在谈判中处处落于下风。在谈判时你为了掩护真实的谈判目的，在谈判中不停地打幌子、放出烟雾弹，而这一切举动在对方看

pdf下载网 http://www.i8788.com

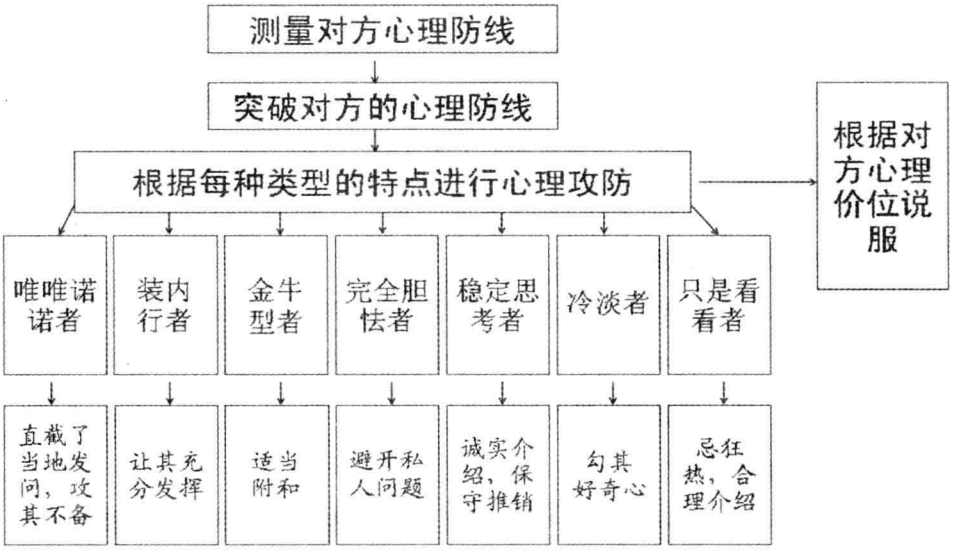


图10：不同性格的人及其说服手段展示

来，却是欲盖弥彰，因为你无论如何掩盖，你的心理价位已经彻底被对方掌握，主动权已在敌手。俗话说：“不打无准备的仗。”摸清对方的心理价位，就等于在说服中抢占了先机，大大提高你的说服力。

pdf下载网 http://www.i8788.com



看出对方意念波动

情景再现 >>>

邻居的珍贵收藏品被偷了，曾经有过犯罪前科，并且至今仍然游手好闲的多恩被认定为第一嫌疑人。

面对审讯，多恩一副满不在乎的样子，审讯员向他了解案件，他都是一问三不知，摆出一副老油条架势来。看来多恩是有恃无恐，自认为把事情做得天衣无缝，必须要给他施加一些压力才行。

“算啦，既然你不知道就好，反正也不是什么值钱的玩意。”审讯员故意装作随意地说道。

果然，在听到这番话后，多恩的身体极其隐蔽地颤动了一下。

“没事了，我送你回去吧，摊上这样一个邻居，换成我也受不了。成天装出一副考古学家的样子，收集的不是残次品就是赝品，这次被偷了个赝品还大惊小怪的，哎。”审讯员继续刺激道。

听到这番话后，多恩的呼吸都变得急促了。

“嗯？小伙子怎么不说话呢，因为被传唤到局里还在不开心吗？很

pdf下载网 http://www.i8788.com



⊙ 对方在你的刺激下，一时之间意念波动得厉害，无法有效地整理出一个清晰的思绪来应对。而这个时候，正是说服对方的好时机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

抱歉，我们也是实在没办法，你的那个邻居太能闹了，为了点小事浪费我们那么多人力资源。”

多恩脸上露出一副比哭还难看的表情，勉强地说道：“不怪你们，你们也是职责所在嘛。”

“好啊，小伙子，谢谢你对我们工作的理解，一会我上门给你赔个不是，顺便再去你那个邻居家了解了解情况。哎，这种小事，我们实在是不愿受理了，可是谁叫我们拿了纳税人的钱呢。”

“哈哈，不用了，你们忙就先忙着好了，协助调查是我们每个公民的义务嘛。”听到审讯员有上他家拜访的意图，多恩连忙干笑着拒绝了这个“好意”。

根据多恩话里的表现和身体上的反应，当局最终确认多恩的犯罪嫌疑最大，最后经过排查，找到了那件失窃的藏品。

面对顽固的对方，通过其他言语干扰对方的固有思维，看出对方的意图，再根据得到的情况成功说服对方。

犯罪老手、有着多次前科的多恩面对审讯员的审讯，满嘴油腔滑调，显然已深得被审讯的要领。面对这种情况，审讯员改变策略，故意透露虚假信息，干扰对方的固有思维，看出对方不寻常的意念波动，最终确定多恩就是偷窃者。

对于那些试图隐瞒事实的人，我们可以向他们提供虚假信息，顺其自然地询问其被隐瞒的原因，试探他的意念波动。事实上，通过这样的交流方法，很多人还没等我们主动去说服，就已经在不知不觉间把自己知道的一切都暴露出来了。而根据他们暴露的隐瞒事实，说服也就会变成一件相对轻松的事了。

“塞亚，你并不是一个小气的人，为什么却对你的孩子如此吝啬？”

“吝啬？我哪里吝啬了，我做的一切还不都是为了他。”塞亚鼓着气说道。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“他只是一个孩子，在某些事情上你对他的要求太高了。”

“孩子怎么了，我们成年人工作那么辛苦，孩子就不该多承担一点责任吗？”塞亚随口一说。

“可他是你的孩子啊，他这么小就干那么多活，你不心疼吗？”

“我心不心疼和他又没什么关系，他做了什么事，我才懒得管呢。”塞亚不屑一顾地说道。

根据塞亚说话时的语气和神情，朋友判断可能塞亚和孩子的关系有点问题。经过了解，原来这个孩子是塞亚的妻子和前夫生的，难怪塞亚对他如此冷漠。知道这一点后，朋友根据《婚姻法》和《少年儿童保护法》里的法律条文，说服了塞亚。

FBI说服术 >>>

如何让对方意念波动

通过对方的意念波动，得到一些对方隐瞒的信息，从而说服对方，这是说服他人的一个技巧。但如何让对方的意念产生波动，这是一件值得研究的事。你要从目的入手，因为你让对方意念波动的范围，最好和你的目的有关，这样才能根据对方的情绪变化来决定下一步说服的安排。

比如，你和对方谈论的是房租的问题，房主的报价和你的价格底线完全达不到一致，可这套房子的确很适合你，尤其是它的装修风格。

“房东先生，我这个价格已经很合理了，我是交通局地铁规划所的，我可以透露你一个小秘密，过不了多久新的地铁规划线路将会经过这里，沿街的那些商业设施都会被拆除，到时候你的房子就算再便宜上三分之一都不会有人要的……”

pdf下载网 http://www.i8788.com

可以用不留痕迹的试探行为，来观察对方的意念波动，从而掌控对方的情绪波动规律，大大增强对对手的了解，强占先机。

如何看出对方意念波动

那么，当你谈论到了一些可能会影响到对方情绪的话题时，该如何判定对方是否有意念波动呢？可以从对方的语气、眼神、动作表现等方面入手。如果是听到了一件彻底颠覆对方观念的事情的话，其语气一般多少会受到一些影响，回复显得有些迟钝结巴。或者是对方的神态，也许会不由自主地微微张开嘴巴，迟迟合不拢。面部表情没准会突然显得呆滞，思维一下子反应不过来，楞上一小会才能接受这个事实。即使对方能很好地把震惊压在心底，但在吃惊的那一瞬间瞳孔会放大，如果你盯着他的眼睛看，他会情不自禁地转移视线，并快速地连眨几下眼睛。所以在你抛出重磅消息的同时，一定要仔细观察对方的一举一动，根据对方的反应确定接下来的说服方法。

敏锐的观察力和感知能力，足以让你看出对方的意念波动。但这些行为都不是一朝一夕可以练成的，要在生活中养成善于观察的习惯。

说服意念波动的对方

对方在你的刺激下，一时之间意念波动得厉害，无法有效地整理出一个清晰的思绪来应对。而在这个时候，则正是我们的意识大举入侵对方的脑海，说服对方的好时机。

“不……不会吧，麦克经理也参与了那起掺杂非法有机饲料的案子？”

“何止参与呢！麦克经理他本人就是案子里的主犯之一，不知道多少掺杂过的饲料通过他的渠道流出去呢，这回看来肯定有不少公司要因为他受到牵连呢。”

“啊？那……那些和麦克合作过的公司可该怎么办？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“我也不清楚，反正我们这里提供的饲料绝对没问题，如果你急用的话就先拉几车过去用着……”

“行……可以，谢谢啊。”

通过当下的一个消息，透露给对方两个信息：麦克的饲料不合法，继续使用会有问题；自己公司的饲料没问题，而且还可以帮助对方渡过这一次难关。结果成功与对方达成协议。

pdf下载网 http://www.i8788.com



巧妙地给对方施加压力

情景再现 >>>

20世纪60年代，美国俄亥俄州地方高级法院受理了一桩颇为棘手的刑事案件。有人被控犯有杀人罪，FBI经过了漫长的调查取证，掌握了很多重要的证据，足以证明他杀人的事实成立。但是他的辩护律师不同意对他的指控，理由是：被害人的尸体一直没找到，法院根本无法认定所谓的被害人已经死亡。

案件进入了审判阶段，法庭对被告人是否有罪展开辩论。被告人的辩护律师站起来说道："法官先生，陪审团的女士们、先生们，有一件事会让你们大吃一惊。"他举起手腕看了一下手表，随即把目光转向了法庭的入口处，"再过一分钟，在本案中被认定已经死亡的被害者将通过这扇门走进法庭。"

法官和所有陪审团的成员一下子都惊呆了：什么，他没有死？他们全都把目光投向了法庭的入口，紧张地等待着那石破天惊的一幕。

可是一分钟过去了，那里什么也没有发生。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这时，辩护律师说："请原谅我开了一个小小的玩笑，这只是我虚构的一个情节，那个人并没有像我说的那样从这里走进来，但是你们刚才的反应证明了这一点，那就是你们并不能完全肯定那个人已经死亡。因此，基于这一点之上的所有指控都是不成立的。

法官和陪审团的成员们一下子陷入了极其尴尬的境地，他们一个个面面相觑，没有人能出来驳斥他的说法。是啊，既然你们确认他已经死亡，为什么还要朝门口看呢？难道一个已经死了的人能够走进法庭吗？

在当地的法律里，如果你没有确凿的证据证明被害者已经彻底死亡，所有基于此的指控都是无法成立的。因为你既然无法真正确认被害者已经死亡，即使你的杀人证据再充分、杀人动机与时间都很吻合，但是你始终无法用一个失踪的案情来制裁另一个人的杀人行为。

每个地区的法律都不尽相同，虽然被指控者有充分的杀人动机，但是无法寻觅到被害者的尸骸也使该案件久久无法尘埃落定。尤其是辩护律师还耍了一手，故意伪造消息，给在场的法官和陪审团成员施加压力。

"没关系，现在才三点钟，离开会时间还足足有一个半小时呢，哪怕只给我半个小时的时间来准备，那也足够了。"

"是吗，虽然理论上是这样。但是经理让我吩咐你去把他昨天留在分公司的那份签字的文件拿过来，下午开会他要用到。"

"噢，该死，这会儿到分公司来回将近要一个小时，而且这还是不考虑那些可恶的交通信号灯的干扰。那我根本就没什么时间准备下午的会议报告了！"

"这儿有一份我整理的会议报告，你可以顺便看一下，反正我说不说都无所谓。"

"实在是太感谢你了，我在路上会抓紧时间浏览的。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

巧妙地给对手施加压力，影响对方的判断，根据对方露出的破绽、暴露的信息，从而达到说服的目的，是一个常用的说服技巧。

FBI说服术 >>>

压力是一种心理暗示

给对方施加压力是一种心理暗示，心理暗示并不具备一锤定音的效果，它通常是持续地影响当事人的心理活动，左右当事人的情绪。

来自于B公司的商务代表肩负着一个重任，因为这是B公司第一次把业务拓展到A公司所在的地区来，意义重大。A公司的谈判代表在事先了解到这一情况后，决定利用B公司第一次到本地区拓展业务这一情况，给自己多多争取利益。

在谈判开始前，A公司的代表和B公司的代表闲聊了数句，A公司的代表装作不经意地向B公司的代表表示，A公司近段时间来效益不是很好，连维持本地区的销售都很困难，对于开拓外围市场兴趣不是很大。这就对B公司的代表造成了一定的压力，因为其此行的目的就是开拓市场，而A公司如今对区域外的市场兴趣泛泛。在这种压力的心理暗示下，B公司的代表为了争取到A公司的合作，让出了很多利润。

压力是人们在日常生活中常见的心理现象，适当的压力能督促自身进步，而当压力过大时，会让人整日生活在阴影中。控制压力，巧妙利用心理暗示，才能够成功地掌控生活。

如何巧妙地施加压力

在施加压力的过程中，牢记“巧妙”二字。因为在说服的过程中，每个人或多或少都会对对方抱有一丝警惕之心。如果在对方防备最为严密的时候直截了当

pdf下载网 http://www.i8788.com

地施加压力的话，必定会被对方觉察，难以起到应有的效果。

当你在公司认为自身所创造的价值已经远远超出所拿到的薪水时，要如何巧妙地向上司提出呢？此时上司派你做的案子已经到了尾声，这个案子非常重要，如果完成了就能够提升这季度的销售额，这时你可以告诉上司："等这个案子成功之后，我们可以去庆祝增长的利润吗？"当然，你的上司不是傻瓜，他甚至正在等你主动提出。

所以在施加压力的时候，必须把握时机，最好是在气氛相对轻松时提出，比如谈判开始前，用随意的语气说出，用一些客观的例子来影响对方，为后续的说服作好准备。

压力是说服的动力

给对方施加压力，是为了给我们的说服增加动力。如果只是普通的谈判，双方的利益都摆在桌面上，大家一目了然，看上去也不会是太令人心动的样子。而同样多的利益，在不同的时候给予，却会产生不同的效果。

"听说新出台的《企业卫生加工及安全生产管理标准》对于加工类型的企业影响很大啊，不少企业因为生产设备达不到安全卫生的标准被强制关闭生产了。"

"是啊，我们公司因为这个标准，大量购置了高技术含量的设备，才通过了这个规划的标准。"

"买那些设备一定花了不少钱吧。"

"那是，都是从国外进口的，上百万一台呢。"

"那你们的资金肯定很紧张吧，我们这个产品就多给予你们一些优惠政策好了。"

"这怎么行呢，太客气了，虽然资金不是很宽裕，但是采购还是没什么问题的，大家还是按市场价来吧。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

有压力才会有动力，有动力才能够在谈判中充满自信，把适当的压力当作说服的动力，用强力的说服坚守自己的利益！

pdf下载网 http://www.i8788.com

阻止对方在旧想法上停留

情景再现 >>>

一名被公司末位制度淘汰的员工，在索要工资无果且被当场奚落之后，突然掏出了口袋里的折叠刀捅向了经理，并胁持了另一名副经理。

在谈判专家到来之前，该员工胁持着副经理躲进了办公室，并将门反锁。谈判专家赶到现场之后，连忙与其展开了对话，尽量争取和平解决。

“没有什么好谈的了，反正事情都已经发生了，大不了大家一起死吧！”他的情绪很激动，即使是普通人也可以从他的语气上听出来端倪。

“不不不，你其实没必要这样。虽然你捅了他（经理）一刀，但是他无故辞退你，而且当众侮辱你在先，这在法律上是情有可原的，是属于激愤案件，没什么大不了的孩子。”谈判专家试图阻止该员工继续萌生这种一同下地狱的念头。

“我管他什么激愤不激愤！反正人已经死了，难道我还能逃脱制裁

pdf下载网 http://www.i8788.com

吗？”那名员工声嘶力竭地吼道，场面马上要不可控制。

“死了？你当他死了？其实他根本没有死啊，天，你的生理知识实在是太缺乏了，你捅的是他的右边，而心脏却是在左边。”谈判专家连忙把事情往好的一面说，虽然他也不知道被送往医院的那位伤者到底情况如何了。

“没……没死？”门后面传出惊疑不定甚至不敢确信的声音。

“当然了，你以为杀人是件那么容易的事吗？人体全身上下一共就那么几处要害部位，只有直接刺中而且是深深地扎入才会造成一刀致命的效果，何况你用的只是那种折叠刀具。”谈判专家轻描淡写地说道，尽量不再刺激该员工的情绪。因为他判断该员工此刻已经处于崩溃边缘，一不小心就要酿成大祸。

“呃……”门后面传出一阵阵沉重的呼吸声，可以让人联想到里面的人正处于极度激烈的心理斗争当中。

“根据我国及本州的法律，如果是激愤杀人且未遂，而且是受害者错误在先的话，处以2～5年的刑罚。如果是意图绑架，但绑架未遂，自首态度比较好的，也只有2～5年的刑罚，两者加起来顶多也就不到十年，如果态度比较好，比较配合的话，两三年就能出来了，这不是什么大事。”显然，谈判专家充分考虑到了激愤杀人这一心理原因对胁持者的影响，故意把判刑标准往低了说。

经过谈判专家与相关人员的一番劝诫，该名员工终于将经理放了出来，投案自首。

本案中的那名员工，先是遭到上司侮辱，一时情急之下犯下了错误，然后准备将错就错，破罐子破摔，后面胁持人质这起事件主要还是因为先前动刀的行为引起的。

正如谈判专家所说的，该员工缺乏生理知识，一见经理捂着伤口血流不止地倒下，便下意识地认为自己杀人了。认为自己杀了人，出于对法律制裁的恐惧，

pdf下载网 http://www.i8788.com

心慌之下才错上加错，胁持了人质。

从源头上来说，造成本次胁持人质事件的罪魁祸首还是事先那起激愤动刀事件，而正因为“杀了人”这个概念一直盘旋在其脑海里，才会有破罐子破摔的极端想法。

所以要打消他心底的邪恶念头，必须先阻止他在旧想法上停留，这才是成功说服的关键。谈判专家先是勾起他说出心底的想法，使其对杀人的恐惧达到顶点，然后再轻描淡写地装作不知情的样子告诉他受害者只是受了伤，并没有死亡这一情况，阻止其在旧想法上停留。最后在该员工心底最纠结的时候告诉他，其实这些并没有什么，你完全没必要为了这点小事而放弃人生，彻底打消他心底最后一丝同归于尽的念头。

FBI说服术 >>>

转移他的注意力

阻止他人在旧想法上停留，可以先从转移对方的注意力开始。要知道，想要劝说一个人彻底打消其原有的念头是一件很不容易的事，而且有些人对于别人试图影响他们有着很强烈的反感，阻止这样的人的想法反而会影响说服的效果。所以无论对方是什么样类型的人，先转移其注意力，这是潜移默化的第一步。

这一步里，你可以先从某些相关但相对更为边际化的话题入手。比如，你们聊的是子女的就业问题，你可以将其引申到教育方面，毕竟一个人受教育的水平的确可以极大地影响到其就业情况。然后再慢慢地告诉他，其实就业难这个问题并不单只你一家，从第一步教育起，全社会都已经开始面临这个问题了。从另一个角度，阻止其对就业的固有看法，将他的注意力转移到教育上面来，从而更好地说服。

分化那些顽固的想法

每一样事物都有着多方面的属性，即使是谈判的时候，谈判要求也是随时变

pdf下载网 http://www.i8788.com

化的，这就给了我们可乘之机，通过分化脑海里的其他想法来达到阻止旧有想法的目的。

在一场商业谈判里，不可能有一个完全清晰具体的价位，通常都是大致相当于这个价位就行了。比如你的心理价位是三块六一公斤，对方最低只能给出三块九一公斤，但是对方承诺可以帮助你在宣传方面下一些功夫，这样就从另一方面降低了企业的宣传成本，同样达到了预期的效果。就像这样，即使很难阻止对方的旧有想法，但是可以从其他的方面入手，先说服那些其他的伴生想法，从而达到影响主要的旧有想法的目的。

先接受你的想法，再慢慢接受说服

“提奥，怎么，你还没决定好吗？”

“是啊，毕竟以我现在的收入，如果要供养一辆汽车的话，还是有点压力的。”

“国际原油价格都已经是本年度的第三次大幅度下降了，你还在发愁什么呢？”

“对于一辆车来说，不仅仅只有油价是主要因素……”

“你平时也看海报，你应当知道正因为油价下跌，多家汽车零售店开展优惠促销活动，过了这段时间，油价再重新上涨就没那么多优惠了！听说一辆车最高优惠近五千美金呢，实在不行，我们就先去看看总成吧，要是没有满意的车型咱回头再考虑。”

“好吧，那咱就先去看看吧。”

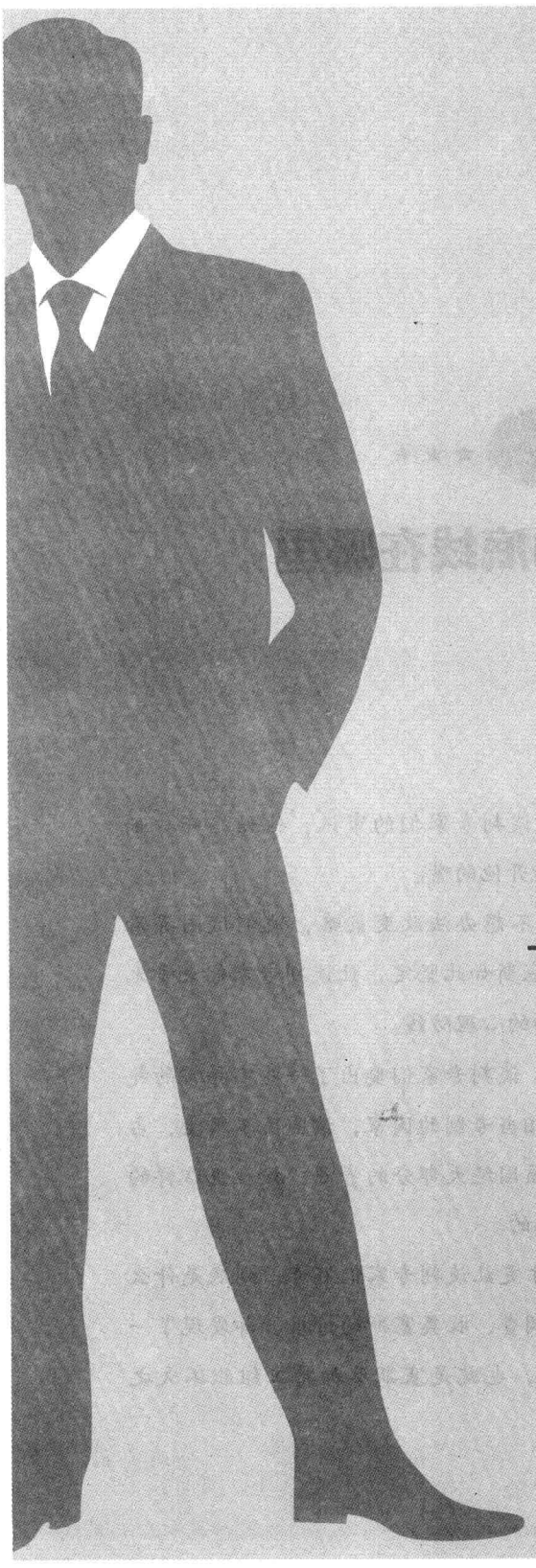
经过一系列的分化，转移注意力，最后让对手接受你的想法，接受你的说服才是根本目的。既然对方的旧有想法已经被分化，开始动摇，此时就要植入自己的想法，阻止对方继续停留在旧有的想法之上，接受你的说服。

pdf下载网 http://www.i8788.com



阅读心得

pdf下载网 http://www.i8788.com



第六章

建议 Suggest

——寻找利益契合点，提出方案

pdf下载网 http://www.i8788.com



弄清坚守的底线在哪里

情景再现 >>>

情报特工塞斯被捕之后，面对谈判专家们的审讯，他始终守口如瓶，谈判专家们用尽手段，都无法撬开他的嘴。

面对这种情况，谈判专家不得不想办法改变策略，他们试图弄清楚，是什么样的信念和心理能够让塞斯如此坚定，让谈判专家们束手无策。他们决定想办法从内部打开塞斯的心理防线。

通过了解塞斯所在的特工组织，谈判专家们嗅出了一些不寻常的气味。该特工组织来自于一个政治上相当专制的国家，该国民不聊生，占该国人口比例极少的贵族却掌控了该国绝大部分的资源，按理说这样的国家是绝对无法让民众为它誓死效忠的。

而正因为事实反差如此之大，才更让谈判专家们好奇，到底是什么样的信念支持着塞斯呢？他们继续调查，收集塞斯的情报，却发现了一件更加让人惊奇的事，在一年以前，也就是塞斯参加特工组织不久之后，他的所有家人都彻底失踪了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判专家们就好像发现了一个谜团一样，他们根据收集到的情报继续调查下去，最后发现塞斯的家人都生活在一处军营里面，出入都要取得军部的许可才行。而且不但是塞斯，这里有一个区域住的全都是此类特工的家属，也就是说，该国的特工在被派出执行任务的时候，政府通常会采取这样类似软禁的措施将他们的家人控制起来，已达到保证特工誓死效忠的目的。查到这里，谈判专家们才弄清了塞斯坚守的底线，他的底线根本不是什么崇高的为国为民的信念，而是单纯地为了保护自己的家人！

了解到这个信息之后，谈判专家们可以说是掌握了塞斯心理底线的突破口。根据塞斯身上存在的重大价值情报，调查局决定联合CIA，想办法将塞斯的家人全部营救到美国境内。

又一次徒劳无功的说服之后，调查局小心地安排了塞斯和家人会面，在见到阔别已久、安然无恙的家人之后，塞斯的心理防线彻底崩溃了。随后，谈判专家们毫不费力地说服了塞斯，塞斯把他知道的所有情报都透露给了调查局。

而事实证明，FBI谈判专家的这一步做得对极了！因为塞斯的情报，让FBI成功及时地阻止了国内即将发生的一个大灾难，这一结果也让FBI谈判专家从此更加重视在谈判的时候，弄清对方坚守的底线。

FBI谈判专家在说服对手的时候，一定会分析清楚对手坚守的底线到底是什么。如若盲目地进行说服，只会自乱阵脚，徒劳无功。上文中的赛斯自身是没有办法承认任何事情的，因为他明白，一旦他有了异动，他的家人便会处于危险之中，所以只好保持缄默。如果谈判专家简单粗暴地认定塞斯是为国尽忠，那么根本就不会有后面的重大突破。

家人的安全是塞斯坚守的底线，谈判专家之前的要求大大地突破了他的底线，所以无论怎样说服都是无效的。而当谈判专家搞清楚了塞斯坚持的底线后，在己方可接受并且可执行的范围内，满足了他的潜在要求，积极营救塞斯的家

pdf下载网 http://www.i8788.com

人，然后说服塞斯达到己方的目的也就顺理成章了。

FBI说服术 >>>

分析对手，探测谈判底线

在谈判中，为了保证己方目标的实现和遏制对手，谈判专家通常会仔细地分析对手，坚守自己的底线，探测出对手的谈判底线。那么要怎样设置自己的底线和分析出对手的底线呢？

首先，分析对手，本着利益最大损失最小的原则来设置己方的底线。这里所说的利益，包括人格、尊严、个体或者集体的经济利益。

其次，小心试探，考虑对手的接受范围。说服双方的关系应该成为一种双赢关系，对手可以满足自己的某种需求，而己方也能为对方带来一定的利益。只有实现双赢，才能成功地实现说服。如果只将己方利益扩大化，盲目过高地设置底线，只会让说服过程僵化，增强说服难度。所以，设置底线时，说服者一定要注意将己方利益和对方可接受范围相结合，在对方的可接受范围内充分实现己方利益。

确定合理底线，坚守or妥协

在确保底线设置合理的情况下，无论对手提出怎样的要求和条件，说服者都要尽可能地坚守底线。但是在说服过程中一味地针锋相对往往并不能起到好的效果，如果强硬坚持无法打开局面，那么就要考虑妥协了。当然，这里的坚守与妥协的意义在于，在底线范围内，说服者可以在坚守底线的情况下灵活妥协，但如果对手的要求超出底线，那么宁可说服失败，也不能够放弃底线。说服者一旦轻易妥协，那么换来的只是对手更加无理的要求。

坚守和妥协并用，才能够更好地说服对手。

要求高于底线，妥协换来利益

说服者要让自己的要求尽可能地高出自己的底线。虽然在整场谈判开始之

pdf下载网 http://www.i8788.com

前，说服者心中已经设定了自身的底线，而且在确定满足底线的目的一旦达到，自身利益将得以实现。但在说服的过程中，谁都不会轻易地亮出自己的底线，成功的说服者都知道，谈判通常是在互相交换要求和条件中开始，要想在坚守自身底线的前提下实现己方的最大利益，就要向对方提出超出底线的要求。简而言之，如果你想要你的产品卖到100元，那么你向对方报出的价格一定是150元甚至180元。

只有说服者提出的要求超出自身的最低期待值，也就是高于底线时，才能尽可能地获得最大利益。假如过早地提出最低期待值，那么你会失去主动权。不仅会失去获得更大利益的机会，更会让谈判双方陷入僵局。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★★★ ★★★

双方在什么地方的意见不一样

情景再现 >>>

乔治曾经是FBI情报部门一名优秀的谈判专家，在一次严重负伤之后，他从调查局退伍，消失在了众多同事们的记忆里。

直到几年后，在另一起涉及到跨国特工组织的案件里，谈判专家们才重新发现了这名老同事的身影。那些之前熟知他的同事们简直无法相信，曾经对着国旗庄严宣誓的乔治竟然成了跨国特工组织的一员，他曾经无比热爱着自己的祖国，现在他却要绞尽脑汁运用他在这个国家所学的一切去思考如何颠覆它，这一切真是太令人难以置信了。

经过谈判专家们的周密调查和部署，乔治终于在一次伏击中落网，面对曾经意气风发的老同事，大家都唏嘘不已，而他们迫切想知道，这些年在乔治身上到底都发生了些什么，到底是什么原因促使乔治走上了这条与自己的理想和信念背道而驰的路。

同事们希望说服乔治告诉他们他曾经面临的困难，他们可以给予帮助。面对那一张张熟悉的面孔，乔治冷笑不已，避而不谈。通过对乔治

pdf下载网 http://www.i8788.com

心理的判断，同事们确定乔治肯定在某些方面发生了一些令人难以接受的事，于是他们四处收集乔治退伍后的信息，终于弄清楚了乔治叛变的原因。

原来乔治在退伍之后，竟然遭到了他曾经毁灭过的一个犯罪组织残余的报复，乔治曾试图寻求相关部门的帮助，但想不到的是，犯罪分子竟然买通了内部人员。于是在犯罪分子和调查局内部的蛀虫联手之下，对乔治进行了一系列惨无人道的迫害，最后乔治走投无路，加入了对方的组织。

这一切变故都让曾经的同事们难以接受，他们派出曾经和乔治关系最好的一名同事前去说服乔治，表示他们已经知道了他所遭受的不公正待遇，他们一定会极力帮助乔治向犯罪分子讨回公道，另一方面他们则由衷地向乔治表示，希望他能揭发特工组织在国内的信息，尽量在刑罚上获得减免。

虽然乔治态度依旧强硬，并且屡屡嘲讽，“你们玩儿的那一套我都懂，该怎么办就怎么办，多说无益”，但在同事带来那位内部的蛀虫被绳之以法的消息后，并且传达了头儿非常重视他的事情，依旧在内部进行大力整顿，乔治渐渐动摇了，这才将所有的信息全部说出。其中，由于乔治本身就是素质极佳的探员，所以对组织内部的信息搜集非常详尽，提供了很多重要信息。

事实告诉我们，往往在看似不可调和的情况下，也有可以变通解决的办法。在说服与被说服之间，双方总是存在着种种的不同意见。作为一名说服者，如果你不能够成功地分析出不同的意见在哪里，那么你永远无法找到正确的解决方法，也就是说永远不能够成功地说服对手。

乔治投身恶势力，犯罪分子的威胁和伤害只是诱因，己方同事对自己的迫害才是最关键因素。很显然，乔治在诱因解决掉的时候并未松口，在最关键因素解决掉才被说服。这说明，找到与对方产生意见分歧的地方是多么重要，也可以说

pdf下载网 http://www.i8788.com

很多无功而返的说服会因为说服者注意到这个因素而成功。

FBI说服术 >>>

看清与对手的意见和分歧在何处

谈判双方的立场决定了整个说服过程一定是存在分歧的，因为说服双方代表着各自不同的利益。说服者想要成功说服对手，关键问题是如何解决分歧，那么，解决分歧之前，最重要的问题是认识与对手之间的分歧。

分歧产生的原因有四个方面：

1. 从客观事实上来说

说服双方产生分歧是由于对问题的认知不同，双方所感知到的信息不同，双方对事实的态度不同，又或者是双方对彼此所掌控的利益有不同的评价。

2. 从目标上来说

谈判双方对彼此想要达成的目标产生分歧，这种分歧可以是部门的绩效、月销售额、小组的既定目标，而且必定是利益集团内部的某个明确位置上的目标的分歧。

3. 从方法上来说

很多时候，谈判双方拥有一个共同的目标，但是在实现这种目标的时候，所选择的策略不同。

4. 从价值观方面来说

很多分歧点产生的根源在于谈判双方的道德观念不同，这种分歧同样会严重影响到对方目标和方法的运用。

了解到分歧产生的原因，那么说服者可以根据分歧产生的因素结合对手一系列行为特征来确定真正的分歧点在哪里。其中，分歧产生的因素包括，从对方得到的信息来分析，从对方的角色定位和身处的位置来分析，从对方提出的要求和自身的感性认识来分析。明白了分歧的原因，结合分歧产生的因素，说服者便能够迅速判断清楚双方真正的分歧点在哪里，从而找到对策。

pdf下载网 http://www.i8788.com

判断对方意见分歧点处于哪个阶段

说服者在认识到与对手的冲突和意见分歧点后，就要判断分歧处于哪一个阶段，从而采取不同的应对措施。一般来说，从谈判分歧的发展轨迹来看，分歧一共有五个阶段：

1. 预期阶段

谈判未开始之前，从说服双方了解到的信息来进行预期的分歧判断。

2. 已经意识到分歧存在，但没有充分表达出来的阶段

谈判开始时，双方互相试探对方的底线，在凝重的气氛中表达着己方的意见。

3. 讨论阶段

谈判双方互相提出要求和建议，秉着温和有礼的态度进行友好交谈。

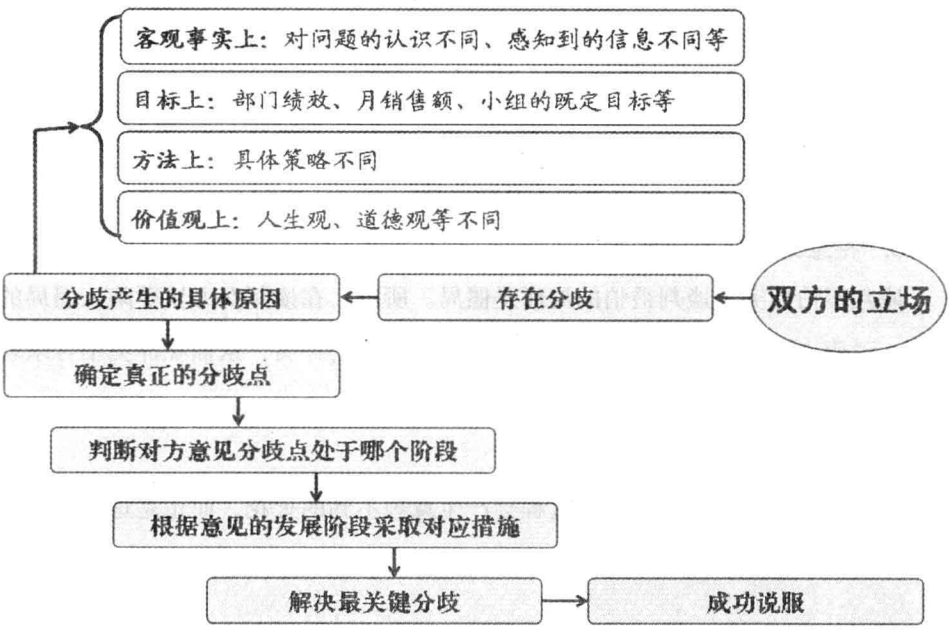


图11：双方最关键矛盾在说服中的重要作用

pdf下载网 http://www.i8788.com

4. 公开争论的阶段

在已经意识到明显的分歧时，各自坚持自己的底线，在要求的高度上进行争论。

5. 公开冲突阶段

谈判双方强硬地坚守自身的底线而不顾对方的接受程度，最终导致公开冲突。

根据双方意见的发展阶段来采取对应措施

中俄天然气谈判的意见分歧是价格，所以双方各不相让，只有压制意见，寻求一个双方都能够接受的方案来解决问题。根据意见客观存在的特性，成功的说服者通常会采用以下四种处理方式来结合具体情况作出应对：

1. 意见的避免

在愉快的谈判气氛下，本着友好合作的原则，能够避免的不是重要因素的分歧应当尽量避免，这样会赢得对方的好感，从而为自身争取到更大的利益。

2. 意见的压制

在对方意见强烈的情况下，说服者应当采取恰当的措施来遏制对方的情绪，有效地压制对方的意见，使己方处于有利位置。

3. 将意见演化为冲突

谈判不怕冲突，谈判最怕的局面是僵局。所以，在谈判双方快要陷入僵局的时候，说服者不妨试试，将双方有意见的地方演化为冲突，从而在冲突中寻求解决的方法。

4. 化意见为创造力

在双方意见的碰撞下，说服过程会产生意想不到的火花，而正是这种意见的存在，才会让说服者更有创造力。

pdf下载网 http://www.i8788.com



在双方能接受的范围内找到平衡点

情景再现 >>>

在C大街的外国人聚集区里发生了一起恶意的劫持事件，一名从亚洲过来的偷渡者，劫持了一家饭馆的老板，原因是该老板以某些极其无理的要求辞掉了偷渡者，并且试图拒发3个月的薪水。

面对这样的情景，谈判专家首先安抚了一下偷渡者的情绪，他向偷渡者表示，公正严肃的法律绝对不会对这样剥削劳动者的事情视而不管，他希望偷渡者能释放人质，在公平公正的环境下再好好地谈一谈关于薪水的问题。

眼见事情闹大了，警察、谈判专家，甚至某些装备特殊的人员也出现在了周围，偷渡者神情显得有些慌乱，拿着刀子的手也微微颤抖了起来。像他这样偷渡而来的外籍人员，即使拿回了那3个月的薪水，但相比偷渡过来的代价，这些钱依然是少得可怜。

望着偷渡者迟疑的面孔，谈判专家已经猜到了他的想法，毕竟他每年都要接触无数个类似的案例，对毫无安全感的偷渡者的心理再清

pdf下载网 http://www.i8788.com

楚不过。

“如果你是担心自首之后将会被引渡回国的话，我希望你不要太过于计较这个问题，因为无论如何，你毕竟不是我们美利坚的公民。自首的话，你可以取得宽大处理的机会，如果你顽抗的话，不仅会被遣返，而且会被以企图伤害美国公民罪起诉。回家和家人团聚或者被起诉，你自己决定吧。又或者，你想要做出某些举动来让周围的狙击手有用武之地。”谈判专家毫不在意地耸耸肩，好似这是一件再平常不过的事情。

听到谈判专家这番半是劝解半是威胁的话语，偷渡者神情更加恐慌了，他小心翼翼地观察着四周，生怕被一颗呼啸而来的子弹取走了性命，而心中却迟疑起来，回家和家人团聚，真的可以吗？

“我可以向你保证，我们尽量会在你能接受的范围内处理这件事情，你看可以吗？政府和你之间，都需要一个平衡点来解决这件事情。”谈判专家对着偷渡者比划道。

“那还不是得被遣送回国？”偷渡者嘶吼道。

“从程序上严格来说，这确实是必然的，但是你好好想一想，这难道不是一件我们双方都能接受的事吗？冷静下来，放下手中的刀，你的亲人都在盼望着你回去，你想想，他们如果知道你在美国是个罪犯，会怎么想？来，放轻松，放开手，对，让我们坐下来慢慢地谈，让我们一起找到一个平衡点来顺利地处置这件事……”

偷渡者最终松开了手，将手中的刀子扔了下去。在谈判专家的不断说服下，偷渡者终于慢慢接受了说服，虽然他百般不情愿被遣送回国，但是相比起长时间的拘役和有可能从窗口激射进来的狙击子弹，这也是可以接受的了。

在有分歧出现的时候，说服者想要成功地说服对方，就要在对方可接受的范围内寻求一个平衡点来入手。当说服者找到了这个关键的平衡点，那么，成功地说服对方也就变得顺其自然了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

例子中的谈判专家并未与偷渡者有过多的纠缠，而是直接给出选择。其实，这种选择也意味着毫无选择，无论怎样不甘心，偷渡者毫无意外还是会接受那个条件的。

FBI说服术 >>>

在与对手的博弈中准确判断

每一次谈判，就是一场与对手的博弈。要想做一个成功的说服者，就必须在与对手的博弈中能够作出准确的判断。其中，需要作出准备判断的内容包括：对手的行为特征和思维模式是什么，此次事件的诱因一共有哪些，对手可接受的心理范围在哪里，等等。当上述问题你全都找到答案的时候，整个事件的平衡点也就呼之欲出了。

在股市上，股票的价格和交易量是根据市场的反应和供需双方相互制约而达到的平衡计算得出。就像一个二维坐标，一条代表着正斜率的供给，一条代表着负斜率的需求，那么两条线交叉只有一个点，这个点就是供需平衡点。那么成熟的股民，就像是成熟的说服者，会根据这个平衡点去判断经济大背景和供需之间的关系，从而决定买进还是卖出。

在分歧与共同之间找到平衡点

案例一：

客户："这款汽车多少钱？"

销售人员："按照公司报价，这款汽车不能低于23万5千元，您可以选择一次付清，也可以选择分期付款。"

客户："这个价位可不低呀！前两天我看到xx处有一款车和这款车的车型和功能都差不多，但是价格却低了将近3万。"

销售人员："对不起，这真的是最低价。如果您觉得我们这个价位太高的话，您可以考虑选择其他车型，这款车的确不能低于这个价格了。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

在有分歧时，就要在双方可接受的范围内寻求一个平衡点来入手



⊙ 谈判的过程就是博弈的过程，要想最终赢得谈判，就要找到双方都能接受的那个平衡点。

pdf下载网 http://www.i8788.com

案例二：

客户："这款汽车要多少钱？"

销售人员："这款车目前的价位是50万元，当然如果您对它非常感兴趣的话，现在正好赶上促销优惠，可以给您打9折。"

客户："什么？为什么这么贵？就算是打了折也比其他同类车贵一半……"

案例三：

客户："这款汽车多少钱？"

销售人员："我想您肯定已经对市场上的同类汽车有了一些了解，那么您觉得它值多少钱呢？"

客户："大约是在20万元左右吧。"

销售人员："您说的这个价格的确是可以买到其他品牌的同类汽车，不过我们这款车的价位高了一点，在30万元左右，因为它是本周最新上市的，而且它的发动机采用了一种高新技术，性价比相当高，那么您有兴趣试驾看看吗……"

从平衡点出发攻破对手防线

从上述案例我们不难看出，虽然案例一的销售人员提出的产品价格较为合理，但他却丝毫没有考虑到客户寻求的平衡心理。当客户认为销售人员不留任何余地供其讨价还价之时，就会对接下来与销售人员的沟通失去兴趣，最终放弃购买。案例二的销售人员虽然率先提出了自己期望中的价格，但显然大大超出了客户可接受的范围，而且这个价格是完全背离市场行情的，这种行为会让客户理解为销售人员想要大捞一笔，从而对销售人员产生不信任，最终同样会放弃购买。

pdf下载网 http://www.i8788.com

只有案例三的销售人员巧妙地让顾客先提出自己期望的价格，最后又照顾客户的心理承受能力，尽职尽责地和客户展开进一步的沟通。

所以说服者在面临这种心理预期未知性较强的对手时，可以先采取试探措施，让对方主动说出自己的心理承受范围和期待值，然后再提出自己的要求，找到双方意见的平衡点，从而得到预期的利益。

pdf下载网 http://www.i8788.com



作出承诺，保证双方都能遵守

情景再现 >>>

“艾特先生，您到底考虑得怎么样了？”谈判专家平静地继续问道。

“谈判专家先生，我个人是愿意相信你们调查局的声誉的，可是你要知道，你要我指证的人实在是我得罪不起的人啊！”艾特先生苦笑着说。

“得罪不起？一个小小的黑帮老大就得罪不起，难道你能得罪起联邦最高的调查机构了？”谈判专家佯怒道。

“不，不，不。我不是这个意思，我的意思是，我怕遭到报复，对，我怕我把情报给你们之后，会遭到黑帮的报复。比起你们调查局来说，黑帮只不过是大象面前的一只小蚂蚁罢了，可是和黑帮比起来，我也是另一种意义上的小蚂蚁啊！”

“嗯，先生，我想我明白你的意思了，在此我郑重向你承诺，我们绝不会让任何人知道是你把情报透露给了我们，这样你放心了吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“不，我很放心，不，我想说的是，我对于谈判专家你个人是绝对信服的，但是有很多人亲眼看到了我进入调查局，而且他们很容易就会想到这些没多少人知晓的情报是我透露出去的。并不是你泄露不泄露消息的问题，而是从某种意义上来说，自从我踏入调查局之后，消息已经泄露了。”艾特无奈地说。

“那你说该怎么办呢？”谈判专家问道。

“既然先生问了，我就冒昧地提一个要求，我希望贵组织能够通过口头及书面的形式给我一个承诺，承诺我将信息透露给你们之后，如果黑帮对我展开报复行为的话，你们一定要尽力保护我的人身安全。”艾特一口气说完。

“这当然，艾特先生你完全不用担心，这在我们局的文件里是有规定的，关于举报人的人身安全问题一直是我们工作的头等大事。而且你提的相关要求也都是合理的，我们不会不答应，我现在就开始起草文件承诺书，你看怎么样？”

“那，那实在是太好了。”艾特激动地说道。

对谈判双方来说，承诺无疑是非常重要的。因为一旦承诺成了谎言，那么一个人的说服力会大大降低，以后没人敢跟这个人合作。对于一个政府或一个组织集体而言，承诺就代表着公信力和实力，如若不遵守承诺，那么这个集体的公信力便会丧失，赖以支撑的民意也会崩溃。所以，成功的说服者必须严格遵守承诺。而且，还必须能够要让被说服的对手遵守承诺。

例子中的FBI谈判专家就是如此，每一次谈判的结果，就意味着和对方达成了一种承诺。只有双方全部遵守，才能够最终解决争端。谈判专家代表组织遵守了保护证人的承诺，证人遵守了接受保护之后就要指证罪犯的承诺，并且双方互相遵守，谈判才得以圆满完成。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI说服术 >>>

敢于承诺、勇于遵守承诺

以西点军校为例，西点军校以培养军官而著称，但他们坚信培养的都是执行人才。西点军校认为，所谓优秀的执行者都是遵守承诺、讲求诚信的人。一个士兵接受了任务就意味着作出了承诺，同样意味着你要去努力克服困难来达成自己的目标。这也是我们作为一名优秀的员工所必须具备的关键素质之一。当我们接受上级的指示时，我们已经作出了一个承诺，接下来就是完成指令。同样的，我们答应了别人的要求，也是作出了一个承诺，如果不能完成便会损害自己的信誉。只要我们作出了承诺，就必须坚决努力地去遵守，否则也得不到别人的信任。

当然，承诺是相互的，根据对手的底线来确定对手的可接受范围，然后在对手能够接受的范围内要求对手作出基于双方共同利益的承诺。

以身作则，遵守承诺

双方作出承诺后就要遵守承诺，否则承诺一点意义也没有。

快要下班时，百事可乐公司总裁秘书接到市长邀请总裁卡尔·威勒欧普参加晚宴的电话，但是卡尔毫不犹豫地谢绝道："真的很抱歉，我已经答应女儿今天晚上要陪她过生日，我不想在女儿眼中是一个失约的父亲，希望您能理解。"

走出办公大楼，卡尔给女儿买了生日礼物，就驱车直奔市中心新开业的游乐场，妻子和女儿已经在那里等着他了。为避免外人打扰家庭聚会，卡尔和妻子都关掉了一切与外界联系的通讯工具，他们全身心地陪伴着女儿，享受着这个幸福的日子。

正当卡尔看着女儿吹灭生日蜡烛并开始切分蛋糕时，他看到了助理急匆匆赶来的身影。助理把卡尔叫到旁边，低声作着汇报。有一个非常

pdf下载网 http://www.i8788.com

重要的大客户，想在今天晚上与他见一面。

“但是，我已经先答应了女儿，今天一整晚都陪在她身边。”卡尔面露难色。

“这个客户的确没有提前约好时间，但他只在我们这里短暂停留一下，是临时决定要拜见总裁的……”助理认真而委婉地建议道。

怎么办呢？一面是期待和他相聚，正玩得开心的女儿和妻子，而另一面是等待约见的重要的大客户。卡尔没有再犹豫，转身告诉助理：“不用再说了，我觉得我还是应该留下来陪女儿，你快回去接待一下客户，一定替我转达真诚的歉意，再跟他约好时间，到时我会亲自登门拜访。”

“卡尔先生，您看您是不是先去……”助理焦急地提醒总裁，因为这个客户实在太重要了，丝毫不能怠慢，要不然他也不会在这个时候匆匆地找来了。“爸爸，您先去忙工作吧，谢谢爸爸陪我，有妈妈陪我一样很快乐。”女儿十分体贴地跑过来，催促父亲去见客户。

“不，我已经说过，我不想做一个女儿眼中失约的父亲。今天晚上，市长家的宴请和客户的约见当然都很重要，但我已经在一个月前向宝贝女儿许下的承诺更重要，任谁都不能改变我作出的承诺。”卡尔坚定的神情让助理打消了继续劝说的念头。

第二天早上，卡尔上班后做的第一件事，就是亲自打电话向那位客户道歉，谁料客户非但没有生气，反而由衷地感叹道：“卡尔先生，其实我要由衷地对你表示感谢，是您用实际行动让我记住了什么叫作一诺千金，我终于明白百事可乐公司兴旺发达的真正原因了。”

从此，卡尔和这位大客户竟然成了非常亲密的合作伙伴，哪怕在各自的公司一度遭遇最困难的时候，他们也不曾动摇对彼此的信任。

以身作则，推己及人。自己对承诺的遵守是最大的说服力，可以说不费一唇一舌便能够让对手臣服于自己的人格魅力之下，从而收到良好的说服效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com



用恰当的方式顺利结束谈判

情景再现 >>>

在芝加哥发生了一起抢劫案，这起抢劫案的重点是犯罪嫌疑人是一名警察。这种特殊人群的犯罪，在某些时候会移交到调查局进行审问。

谈判专家对这名警察进行初步调查后发现，该警察言行举止都很正常，完全没有什么异常。随后谈判专家又深入到他的工作地点对他的同事们进行调查，大家都表示平日里对他印象很好，根本没有人会相信他会去参与抢劫，按理说他完全没有必要这样。

谈判专家面对面地与他进行谈判，发现此人口齿伶俐，思路清晰，说起事来都是有条有理，每一步都说得很详细，但是唯独对案发当晚的情况，他自己也无法说出个所以然，而且不能提供有力的不在场证据。

即使这样，谈判专家也不能确定他是否真的参与了抢劫，因为受害者也只能表示当时看到的是一个穿着警服的身影，无法确切的说出抢劫者的相貌或体征。

在这种情况下，无论谈判专家给他施加了多少语言上的压力，他总

pdf下载网 http://www.i8788.com

是安然承受，最后谈判专家不得不结束谈判，表示并未获得确凿证据。

走出调查室，那名警察深深地吸了一口气，此时另一名身着警服的同事递过烟和火，他很自然地接过来并点燃，美美地抽了一口。同事随意地问道："审讯你的那家伙很难缠吧？这地方的人都说他是破案王。"

"就凭他？"警察得意地说道，"和我斗，他还稍微嫩了一点，我当年反审讯课的成绩可是A，这些饭桶根本抓不住我的把柄。"对着面熟的同事，他轻松地说道，缓解刚才审讯带来的压力。

"是吗？如果你反审讯课的成绩是A，那么根据你刚才所说的话，我觉得你依然无法彻底洗清你身上的嫌疑，看来我们得进一步调查你和受害者之间的关系了。"谈判专家关上了手里的窃听器，站在一旁镇定自若地说道。

谈判刚刚结束，可这并不意味着谈判的真正结束，而是意味着你需要更加谨慎地应对。在协议真正签署或者对方正式承诺前一秒，都不能放松警惕。上述例子中的警察便是如此，胜利的假象冲昏了他的头脑，使他在最后时刻放松警惕，从而被抓到一些不为人知的细节，最终一败涂地。

每一场谈判，成功的开始很重要，那么一个圆满的结束更重要。开始如果出现问题尚可补救，结束的时候出现任何差错都有可能让你满盘皆输，这就意味着你之前所做的种种努力都因为一个愚蠢的小失误而全都白费了。

如果想要成为一名成功的说服者，那么就意味着必须要学会用恰当的方式来结束整个说服的过程，以更好地巩固自己的说服成果。

例子中的谈判专家则是采取了在结束时假装让步的策略，使用这个策略的目的在于，让犯案的警察感到对方已经就之前讨论的问题作出了让步，从而达成他所希望的结果。但事实上，谈判专家最终让犯案的警察迷失了目标和最终目的，从而找出漏洞。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI说服术 >>>

控制谈判结束的节奏

一场成功的谈判必须是从头到尾每个细节流程都是可控的，就算偶有疏漏也在己方的控制范围内，可以及时调整与成功补救。

谈判准备，谈判代表要拥有良好的综合素质，妆容整洁，提前布置好谈判会场，注重谈判礼仪，作好对谈判主题、内容、流程的充分准备，计划好谈判目标和策略以及想要达到什么样的谈判结果。谈判准备做好之后，整场谈判下来会让对手觉得你是一个逻辑严密、思维清晰的说服者，侃侃而谈，不慌不乱，这对说服力的提升有很大帮助。

谈判初始，给对方的第一次印象非常重要，言谈举止要尽力营造出友好和谐的谈判气氛。自我介绍大方简洁，询问要客气，首先可选择双方都感兴趣的话题稍作沟通，放松气氛。其次，谦逊的姿态很重要。使对方感到被关注而避免让对方觉得傲慢无礼，此时的任务就是探测对方的底线和目标，注意观察对方的举止神态，并给予合适的回应。

谈判过程中，是谈判的实质性阶段，说服者要做到明确要求、诚信待人。在磋商、解决矛盾、提出要求等方面言辞不可过激，以免引起不必要的冲突。说服者应保持心平气和，本着求大同存小异的原则，就事论事，耐心冷静地进行探讨。处理方式要灵活机智，说服者要学会主动抛出话题，在实质性问题上保持客观理智。

谈判结束，签约或者达成共同的意向。说服者一步步按照既定流程，在每一个步骤进行控制，直至谈判结束双方达成书面或口头协议。所以，控制谈判节奏，是每一个成功的说服者都要会的。

达成一个明智的协议

谈判就像下一盘棋，需要一开局便占据主动位置。无论过程多么艰辛复杂，

pdf下载网 http://www.i8788.com

但谈判的目的最终还是要达成一个双赢的方案。然而谈判双方所处的位置决定了各自代表着不同的利益走向，想要最终达成明智的协议，就必须要运用强力说服手段。同样和下棋一样，强力说服的技巧运用也必须遵循一套规则，但不同的是，谈判时对手并不知道你的这些规则，只能预测你接下来的走向。开局让形势有利于你，中局保持己方的优势，终局利用己方的优势，将死对手，这便是强力说服方式的运用。

开局，抢占有利地位，为成功说服布局。为谈判留有周旋的余地，提出的要求要高于对方的预期。对对方了解得越少，提出的要求就要越高。理由有二：其一，你的假设可能会有误差，在对对方了解不深的情况下，或许他能够接受你的高价格；其二，如果你们首次合作，那么你在说服中所能作出的让步越大，就越让对手觉得你有诚意，也就能够促进协议的完成。反之，如果你对对手了解得越深，就越能调节你的要求，这时就需要你具备灵活的说服能力，让对方觉得就算是不太满意但双方还有继续商谈的必要。开局占优，就是成功了一半。

中局，稳扎稳打，保持优势。谈判进入中期，问题会变得更加清晰，双方的意见也更加的明确尖锐。这时，作为主动说服者，你就要保持稳定发挥，不能出现强烈的对抗性情绪。如果双方的意见冲突十分激烈，建议采用先退后进的方式扭转局面。任何时候对方要求你作出让步时，你也应该以同等的利益方式要求对方。这样既能遏制对方的无理要求，也能够保持己方的优势。

终局，互有退让，达成协议。强力说服高手深知一个道理，那就是让对方乐于接受的重要招数就是最后时刻作出一点小小的让步。尽管这种让步很小，但却是屡试不爽的招数。因为重要的不是让步的幅度，而是时机。为何不可以在一开始就直接让步让谈判快快结束呢？这便是想要让对方接受协议的重要缘由。如果你在整个说服过程结束之前便逐步退让，最后时刻你的手中便没有妥协与要求的砝码，交易的最后时刻很有可能改变一切。

作为一名成熟的说服者，应该明白强力说服技巧，便是能够掌控整场说服流程，直到最后一刻达到目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

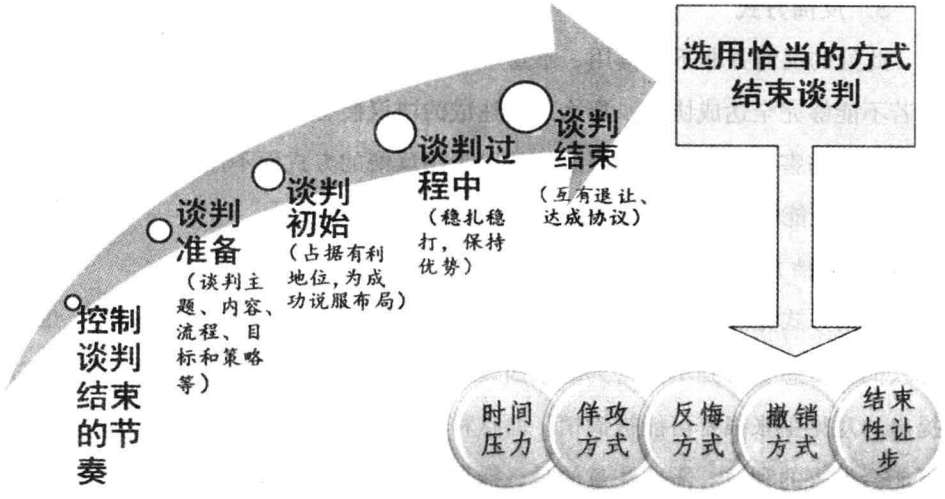


图12：结束谈判时的恰当方式

选用恰当的方式结束谈判

FBI谈判专家告诉我们，恰当的谈判结束方式有多么重要。有可能让你一败涂地也有可能让你起死回生。其中，根据不同的对手和谈判进程，说服者需要选用恰当的方式来结束谈判。下面就来介绍几种结束谈判的方式以供说服者选用。

1. 时间压力

这种方式分为主动和被动，说服者可以主动采取表示不可能与对方再次发生会谈的方式来给对方施加时间压力，但如果是对手采取了这种方式，切记不能够让对手迫使自身同意你所不愿同意的事情。

2. 佯攻方式

佯攻的精髓在于迷惑对方，当你主动对新的意见进行探讨之后，提出这个新意见的一方应该作出让步。这种说服策略会让对方从心理上认为自己应该作出让步，从而达成你的利益目标。此种方式需要注意的地方是要坚守自己的想法，以免迷失己方的目标。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3. 反悔方式

此处的反悔并非不守信用、不重承诺的意思，而是在谈判开始就明确指出，如若不能够完全达成协议，那么之前达成的协议便有权作废。如果后面的协议对己方利益伤害极大，那么说服者便可以采用反悔的方式而不用担心名誉受损。此种方式往往能够达到给对方施加压力以促成协议的效果。

4. 撤销方式

撤销方式竟然被用来结束谈判，完成交易。是因为人们的逆反心理，也就是说人们常常想要得到不能得到的东西，在这种策略下，谈判桌上正在讨论的对方提出的意见主张很有可能被撤销。而这种策略想要达到的目的是，迫使对方想到可能会失去的利益。需要注意的是，撤销方式在谈判即将结束、双方只剩下很小一部分分歧时尤为管用。

5. 结束性让步

通常来说，谈判越是接近尾声，说服者能够作出的让步就越小。而此前你所作出的让步应该每一次都建立在对方已有的让步之上。当你在某一问题上能够达到双方的接受范围内时，你应该采取结束性让步策略，从而得到双方的合理妥协。

适当的结束方式对一个成功的说服者来说尤为重要，但在选择何种方式之前，一定要具体情况具体分析，从开始到结尾，做一个说服过程的掌控者，做一个思路清晰的洞察者，最终的成功也会属于你。

pdf下载网 http://www.i8788.com



谈判结束后应有必要的对话

情景再现 >>>

“杰克先生，谢谢你对我们工作的支持，虽然你之前犯了一些错误，但是我们的本意还是希望你以后能努力更正这些地方，避免再犯类似的这些错误。”看着杰克在认罪书上签下自己的名字后，谈判专家客套地说道。

“谈判专家先生，我想请教一下，我这种罪行一般会被判处监禁多久呢？”杰克小心翼翼地问道。

“通常是监禁一个星期到十年不等，然后处以五千至一万美元的罚金，因为泄露国家机密的罪行也分好几等，对于像你这种在无意中犯下罪行的，最多也只有几个月的时间。”谈判专家解释道。

“几个月啊……”杰克一脸苦恼地说道，“如果我能提供一些和本案相关的有用信息，是不是能获得减刑呢？”

“噢？那要看是多重要的信息了。”根据杰克的神情，谈判专家猜测没准还能挖出案中案。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“当时我是在午休的时候上了一个私人论坛浏览业内新闻，然后接收到一封私人邮件，里面是高价向我们收购业内信息的通知。这点我已经和你们说过了，而且听你们说，那个邮件来源的地址已经被销毁了，是吗？”杰克支支吾吾地说。

“是的，我们的网络专家想通过这个地址追踪他们的具体位置，但是痕迹早已经被他们清除掉了。”谈判专家说得简洁明了。

“是这样的，我以前喜欢使用不同的帐号在论坛里和人聊天，我依稀记得我曾经的帐号里面也收到过类似的邮件，那是去年的事了，我想他们也许会疏忽一个去年的帐号也说不定。”杰克忐忑地说道。

“很好，这确实是一条有用的信息，如果能够根据你提供的帐号追踪到发件者的具体位置的话，不仅能彻底免除监禁的刑罚，甚至还有可能获得局里的协助调查奖！”谈判专家鼓励道。

“是这样吗？那快点吧，这是我的帐号，你们赶快去看看里面发件方的地址还在不在。”杰克连忙写下帐号和帐号密码，交给了谈判专家。

事实证明，在谈判专家事后的客套下，杰克提供的邮箱中还真的找到了犯罪分子的发件地址，从而将犯罪分子一网打尽。所以，谈判结束并非真的结束，如果细心挖掘，很有可能再次收获有利信息，从而促使双方再次友好合作。

无论是FBI谈判专家整日面对的犯罪嫌疑人、证人以及罪犯，还是销售总监带领着销售团队面对的一场场商务谈判，实质都是相同的，那就是寻求己方最大的利益。其中最大的利益包括和良好的对手持续的合作，而持续的合作则需要在每场谈判结束后进行有必要的对话。

FBI说服术 >>>

谈判结束后整理有效信息

谈判结束后对有效的信息进行整理，有利于说服者对对手资料的收集和认识

pdf下载网 http://www.i8788.com

的加深，从而在再次合作的时候，能够清晰地预判出对手的下一步将走向哪里，从而大大地增强自身的防御反击能力，最终将利益实现最大化。

每个说服者都有自己的信息整理方式，而下面会为大家推荐一个按阶段进行信息整理的方式。

1. 导入阶段

谈判双方参与者通过简单轻松的语言进行介绍，彼此熟悉，用来创造一个有益于谈判的良好氛围。

2. 概说阶段

谈判双方清晰简要阐述自己的基本想法、意图和目的，以求为对方所了解。

3. 明示阶段

根据上一阶段谈判双方表述的要求、观点和意见，特别是互相存异或有疑问的地方，谈判双方会就此进一步明确各自的利益、目标和观点。

4. 交锋阶段

谈判双方的目的都是为了获得己方所需的利益，自然就会有分歧，而分歧的激化就会导致对立的状态出现，这一阶段，谈判双方互相交锋，紧张交涉，讨价还价。

5. 僵局休局阶段

在激烈的交锋不能达成一致意见时，进入休局阶段，目的是让双方在休息过程中理清一下思路，平息一下自己的情绪，并为下一步的谈判商议对策。

6. 妥协阶段

交锋的结束，意味着寻求妥协途径时刻的到来。妥协阶段就是双方寻求让步，寻求一致，最终达成妥协。

7. 协议阶段

这一阶段，谈判双方经过激烈交锋和小心妥协，选择求同存异或求同去异，基本上或一定程度上在双方都可接受的范围内达到自己的目的，于是便拍板定案，各自在协议书上签字，合作愉快，握手言欢，谈判宣告结束。

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判结束后进行总结

在整理完有效的谈判信息后，需要对此次谈判的过程进行总结。谈判结束后进行总结的目的在于，加深对谈判步骤的理解，加深对对手的估算，得到经验和教训。每一个成功的说服者都应该有一颗善于学习总结的心，所以，结束后的总结尤为重要。那么如何来进行总结呢？可以从以下几个方面来进行。

1. 制订谈判计划

这是第一步，是基础工作。

2. 建立谈判关系

树立诚实守信的形象，让对方相信自己的诚意，并且努力用行动表现出来。

3. 达成谈判协议

在各自的意见表达中说服对方达成谈判协议。

4. 履行谈判协议

对对方遵守协议约定的行为应给予充分的、适时的、良好的情感回应。要清楚地知道，当我们要求别人信守承诺的时候，自己首先要信守承诺。

5. 维持良好关系

只有经常保持联系，才能有下次合作。

谈判结束后巩固关系，促成再次合作

成功的谈判结果是双赢，而谈判成功的前提还要看以下几个标准。

1. 要将此次谈判看成双方之间的一种协商活动，而不是你死我活的角逐。

2. 谈判双方之间的利益关系是一种基于互助合作上的关系，而不要当成敌对关系。

3. 人际关系是保障双方实现利益关系的基础，因此一定要处理好说服过程中的人际关系。

4. 参与谈判的人员要有一定的战略眼光，将眼前利益和长远利益相结合，抓住当下，放眼未来。

5. 谈判应当避虚就实，要在本质问题上多努力，而不是在非实质性问题上大

pdf下载网 http://www.i8788.com

动干戈，将精力集中在双方各自的要求和意见上。

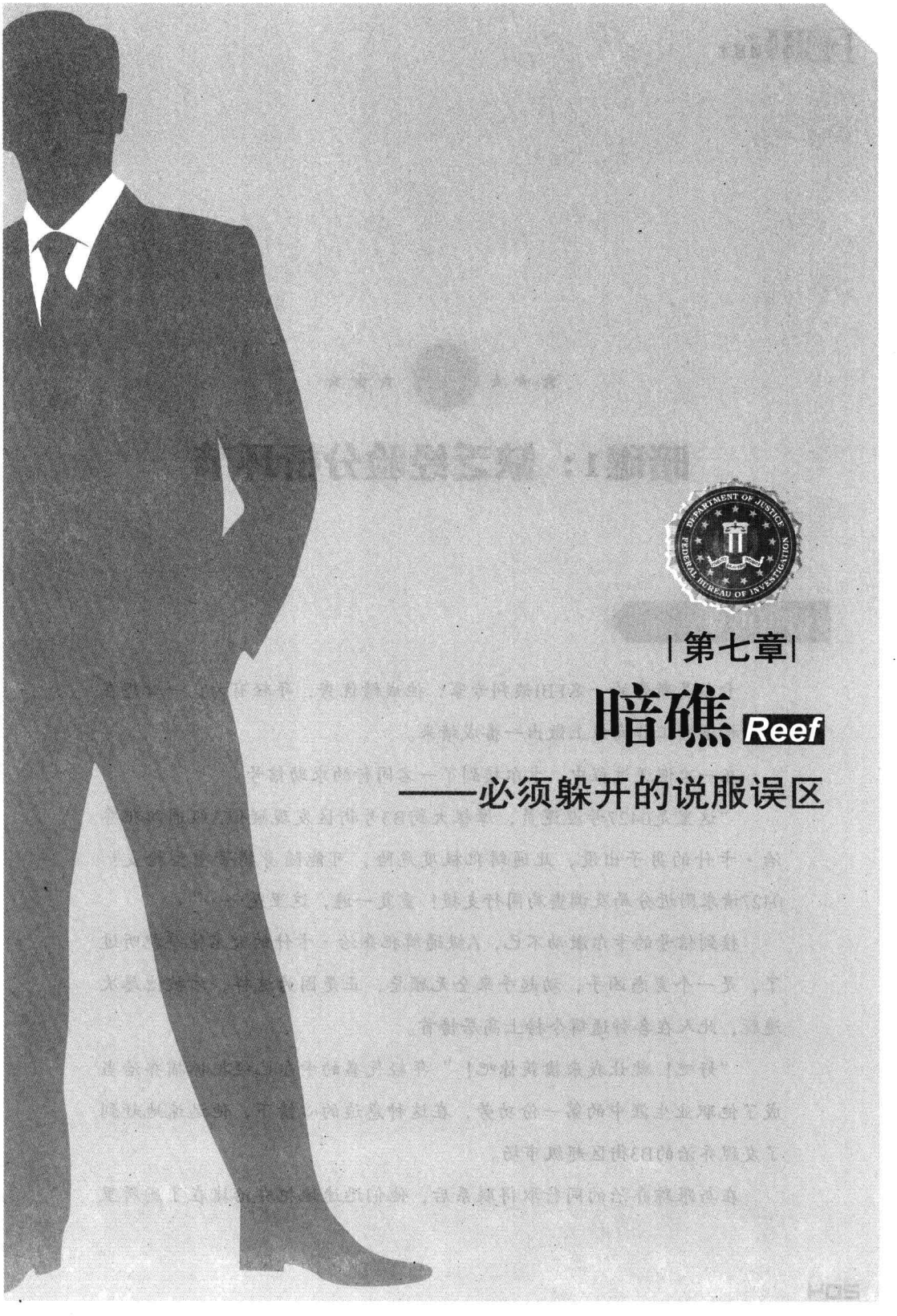
6. 谈判的结果双方都是胜利者。

如果谈判结束时，这场谈判包含了以上六点，那么说服者就需要努力地巩固双方的关系，努力促成再次合作，在持续良好的合作中，实现共赢。

pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com



第七章

暗礁 Reef

——必须躲开的说服误区

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁1：缺乏经验分析环节

情景再现 >>>

卡尔是新晋的一名FBI谈判专家，他成绩优秀，年轻有为，一心想在这份神圣的工作岗位上做出一番成绩来。

在一次巡逻过程中，卡尔接到了一名同行的求助信号。

“这里是0427号巡逻员，摩根大街B3号街区发现疑似A级通缉犯乔治·卡什的男子出没，此通缉犯极度危险，可能随身携带重型枪支！0427请求附近分局及调查局同行支援！重复一遍，这里是……”

接到信号的卡尔激动不已，A级通缉犯乔治·卡什的大名他早就听过了，是一个变态凶手，动起手来全无顾忌，正是因为这样，才被他屡次逃脱，此人在各种通缉令榜上高居榜首。

“好吧！就让我来擒获你吧！”年轻气盛的卡尔已经把抓捕乔治当成了他职业生涯中的第一份功劳，在这种急迫的心情下，他迅速地赶到了发现乔治的B3街区超级市场。

在与跟踪乔治的同行取得联系后，他们迅速地把乔治堵在了厕所里

pdf下载网 http://www.i8788.com

面。走投无路的乔治就好像绝大多数的警匪片里的犯罪分子一样，在发现被堵截之后，顺手劫持了一名人质。

案情顺其自然地发展下去，卡尔兴奋不已，他已经在脑海中模拟了无数遍的警匪对峙场景，在学校的情景模拟测试里他很少没有满分过。

“里面的乔治·卡什，听好了，你现在已无路可逃，如果你能放下手里的武器，投案自首，联邦会对你宽大处理。”根据往常的情景模拟经验，卡尔先是用无路可逃及宽大处理这两个说辞打击乔治的信念。

“哈哈，好吧，既然已经走到了这一步，那么人质还给你们好了！”乔治的话音刚落，一个男子踉跄着从厕所里被推了出来。

就在大家赶忙扶住该男子的时候，乔治躲在厕所里往外开了两枪，其中有一枪击穿了人质及谈判专家的手臂。

面对如此肆无忌惮的歹徒，谈判专家们连忙掏出腰间的枪支，瞄向厕所，不过过了好几分钟，里面都无动静。

几分钟之后，谈判专家们小心翼翼地闯进厕所，发现乔治早已从正在装修的通风窗口逃之夭夭了。

在谈判及说服的过程中，最怕的就是楞头青，一点经验分析的工作都没有做，上来就是照本宣科地背诵经典谈判案例对白。

世上的经典谈判案例数不胜数，但是无论从谈判的背景、对手、目的、性质等哪一个角度去寻找，你都很难找到两个完全相同的谈判案例。所以说，哪怕只是有一丝差异，你也不能不加修改地把另一场案例说服的过程复制到当前的谈判中来。

卡尔的确是一名成绩优秀的学生，他熟记各种案例的套路和细节，但这并不能代表他就能成为一名好的谈判专家。学校里的场景模拟，只不过是在规定的场景内用规定的语言套路去完成规定的任务，根本无法百分之百地模拟现实。在这里用一个成语来比喻，那就是纸上谈兵。

“纸上谈兵”的目的并不是让你用这些谈出来的经验去应对各种情况，而是

pdf下载网 http://www.i8788.com

希望在面对紧急情况的时候，你能够尽量把情况往“谈兵”的过程上靠。

你根本不知道乔治是多么的穷凶极恶，他可以毫无顾忌地对人质开枪，这样的对手是很少出现在模拟场景中的。所以面对这样的对手，就不能用正常的套路去对付他了，必须通过层层分析，制订一个妥善的抓捕计划，毕竟这样的歹徒破坏性实在太强了。而案例中的乔治，便是缺少了经验分析这一最重要的环节，一门心思地沉浸在职业生涯中的首次立功当中，把心狠手辣的乔治当成教科书上的一名普通歹徒。

经验分析环节是建立在说服之前的异常重要的准备工作，包括明确谈判的目的、了解谈判对手、分析对方心理价位等，这些都属于经验分析的环节，可以说这一环节是决定说服是否成功的关键所在。而案例中的卡尔，在接到情报信息之后，并没有第一时间去分析罪犯乔治曾经犯过的罪行，把抓捕行动当成教科书里的一场情景模拟演练，这才导致了说服的失败。

在乔治之前的案例中，枪杀人质，出尔反尔，对他来说根本就是家常便饭。面对这样的对手，不做好经验分析工作，一厢情愿地希望乔治能接受被包围之下的说服，却忽视了他杰出的反抓捕能力与丧心病狂的本性。没有重视说服之前的经验分析环节，才是这次行动失败的根本原因。

FBI说服术 >>>

经验分析是什么

经验分析是我们在谈判之前做的一系列信息收集、政策制订、谈判规划的统称，这是一种以求在行动开始之前尽量达到全方位了解对方，完善行动过程的环节。

比如，对方真实的谈判目的是什么，这是值得我们在谈判前便深思的事；如果能够了解对方的心理价位是多少，那么我们在制订说服方案的时候可以拥有更大的余地；对方负责谈判的是什么样性格的人，我们在面对此类对手时应该如何把握谈判的走向；对方手里的筹码到底有哪些，这关系到我们在谈判的时候该采

pdf下载网 http://www.i8788.com

取何种措施，是竞争性措施还是让步性措施……

以上这些情况，都是属于经验分析范畴之内的事，其实在专业的领域内，经验分析没有固定的定义。从字面上理解，经验就是指代所有的信息，分析便是从这些信息里提取出更有利于我方的元素。所以在这一环节中，我们要尽量做到多收集、多分析，最大限度地获取一切可以提高我们说服力的东西。

经验分析的方法

在获得经验，即了解信息、收集情报、发现线索之后，该如何根据这些经验来为我们提供说服力呢？这里列举几个常用的方法。

一般情况下，对比分析法是最常用、最简单的方法。通过拿自己与对方作对比，观察两者在组织结构上、资源分配上有什么不同，就可以看出明显的差别，得到有用的结论。俗话说不怕不识货，就怕货比货。将这些差别进行对照，发掘出这些差异背后蕴含的实质问题，这些便是双方之间的优缺点。利用这些优缺点的表现形式，达到更深入了解对方的效果。

SWOT分析方法。SWOT分析方法是一种企业战略分析方法，从使用类别看和本文没什么相关之处，但是其在分析方法过程中有着独到之处，在这里我们可以引用为谈判经验分析方法。该方法根据自身的既定内在条件进行分析，找出自身的优势、劣势及核心竞争力之所在。其中，S代表 strength（优势），W代表weakness（弱势），O代表opportunity（机会），T代表threat（威胁），其中，S和W是内部因素，O和T是外部因素。从经验分析的概念上来说，经验分析应该是在一场谈判开始之前，将所有在谈判中“能够进行说服的”（即组织内部的强项和弱项）和“有可能进行说服的”（即外部环境的机会和威胁）两个因素进行排列，从而达到有机组合的目的。

经验分析环节是说服的前提

在这里我们可以套用一个俗语，“知己知彼，百战不殆”，这是在中国流传很广、知名度很高的一句俗语。了解这句俗语意思的读者，在对照小标题的同

pdf下载网 http://www.i8788.com

时，想必可以明白我们接下来要讲的内容了。无论是哪一场谈判，其说服的前提都是基于经验分析的多寡。经验分析得到的信息比较多，那么在说服的过程中，可以使用制订的更完善的计划来应对可能发生的情况；经验分析得到的信息相对较少，那么你可能捉摸不透对方的心理价位和真实的谈判目的，从而造成说服无力。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁2：竞争性谈判

情景再现 >>>

梅肯斯被调查局派遣到边境一个贩毒团伙里当卧底，在调查局暗中支持下，梅肯斯“入门”不久便立下了好几个功劳，得到了团伙高层的重视。

这一天，梅肯斯被组织派遣到另一个贩毒团伙所在地洽谈业务。事先梅肯斯只当这也不过是一场寻常的毒品交易，但到了交易地点之后他才惊讶地发现，这竟然是一场军火交易！

如果只是毒品交易，通过接触交易的种种内幕，对于以后当局打击这些组织还是有帮助的。但如果是军火交易的话，那么事情就比较严重了，面对一个有着一定的军事武装实力的犯罪组织，即使是当局也要好好掂量掂量动手的代价。

必须想办法阻止这场交易！不能让犯罪团伙再装备更多的军火！梅肯斯立即想通了他在这场交易里应该扮演的角色。

交易之前，一如既往，各自先验货。如果不想办法阻止那一支支散

pdf下载网 http://www.i8788.com

发着金属光泽的枪支流入贩毒团伙手里，当局在未来的行动中必定会付出数以倍计的代价。

梅肯斯仗着自己是高层面前的红人，也凑上前去参与了枪支的检验工作。在抚摩一柄枪支的时候，他故意说道："这是HK-91吧？这种老式的枪你们也拿来凑数？"

对方见梅肯斯是陌生面孔，没好气地说道："当然是老式的了，难道你想要军队里服役的那些正规货不成？"

一看有人接过了茬，梅肯斯故意说道："我们可没胆子去打正规货的主意，不过既然是老款的货，价格上面自然也要有一些相应的折旧费了。"

对方皱了皱眉头，比划了一个六的手势说道："这样的价格已经是很优惠的了，每次出入境我们都要冒着极大的风险。"

"好吧，不管你们是如何出入境的，可是我们老大给我的最高价位却是……"梅肯斯用四根手指比划道，他并不清楚具体交易的内幕，反正他的目的便是想办法破坏这次交易。

"你，事先不是已经谈好了吗？怎么可能临时变卦？！"对方气恼地吼道。

"原本是谈好了没错，可是我们老大临行前收到了另一伙人的报价，这才吩咐我过来继续和你们谈一谈。"梅肯斯装神弄鬼地说。

"这不可能，这样的价格，除非是你们国内……"对方气急败坏道。

"具体我就不清楚了，反正我们老大是这么吩咐的，你看着办。"梅肯斯慢悠悠地说道。

在梅肯斯无中生有的竞争对手的干扰下，这次交易以失败而告终。事后梅肯斯连忙把这一情报通知了当局。

利用对方的竞争对手来打击对方，达成说服目的，这样的例子屡见不鲜。

pdf下载网 http://www.i8788.com

不管是虚构的，还是真实存在的，将竞争对手引入谈判，其本质是为了让我们用更低的代价去说服对方。单纯的双方谈判，双方你来我往，大家有什么招各自都熟得不能再熟了，谁也无法说服谁。而竞争性谈判，引入第三方或多方参与其中，影响谈判格局，达到以外部因素提升说服力的目的。

比如案例中的军火交易，双方之前业已谈拢，无论你如何干扰也无法破坏这个事实。如果使用谈判外的力量去影响这次谈判，一方面是代价太大，另一方面是时间紧迫来不及筹备。于是梅肯斯先生故意顺着既定事实，先是攻击对方的武器的质量，然后再引入虚拟的第三方竞争对手，从而完成了破坏本次交易的目的。

因为梅肯斯是老大面前的红人，在场的其他成员自然也不会怀疑他别有用心，何况他说的有板有眼，对枪支性能似乎也很是了解，大家只当确实有另一个合作商家在等待交易，对于梅肯斯临时中止本次交易他们自然也没什么异议。

在谈判的时候，适时将对方的竞争对手拉入谈判中，营造出一种竞争性谈判的氛围，用竞争对手消磨对方的意志，然后再进行说服，可以起到意想不到的效果。

FBI说服术 >>>

竞争性谈判的概念

首先，必须要有人才会有竞争，那么确保在双方之外，还要有第三方或是更多方的因素存在，才能够构成竞争性谈判的概念。

然后再是确定引入竞争对手，这一举动的根本目的是为了获得更好的谈判资源，通过多方竞价压低成本或是审核多方的资质，为己方取得更好的渠道。

竞争对手存在的意义是让对方觉得自己受到威胁，从而削弱对方的心理防线。所以所谓的竞争对手，可以是主观存在的，也可以是客观存在的，只要他能帮助你达成说服的目的就可以了。

如果只是滥竽充数的竞争对手，要注意把握高调和低调的尺度，免得因为过于异常的举动而暴露自己虚假的身份。如果是实实在在存在的两名竞争对手，在他们竞争的同时你又要注意控制场上的局面，不要因为自己的贪婪导致原本相互

pdf下载网 http://www.i8788.com

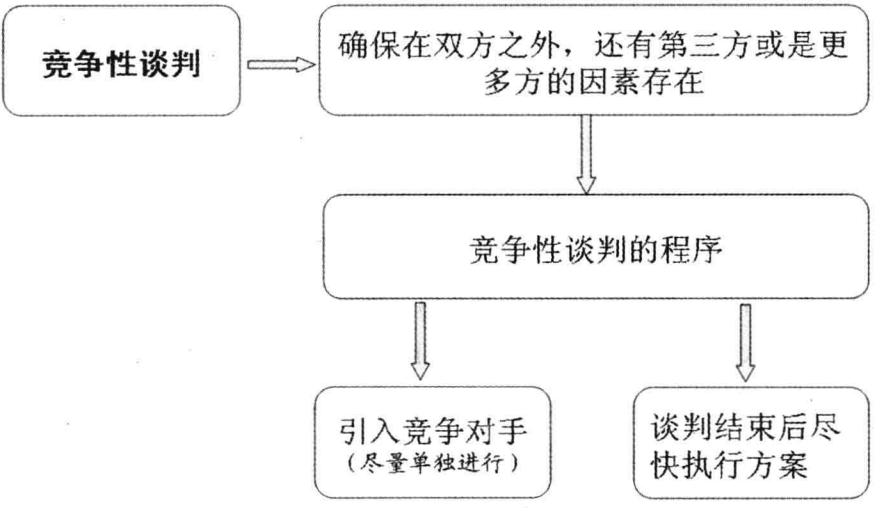


图13：竞争性谈判的正确运用过程及注意事项

竞争的对手变成同仇敌忾的盟友。

竞争性谈判的程序

必须是由三人或三方以上组成的谈判组织才算的上是竞争性谈判。

如果是竞争性谈判的话，与寻常的谈判套路又不尽相同，在考虑谈判对手的同时，更要考虑你的同行会不会暗中拖你后腿。

在谈判的时候，尽量单独进行，避免在谈判中透露给竞争对手有关谈判的技术资料、价格和其他信息，尤其是在涉及到实质性的谈判内容时，最好以书面形式递交谈判文件给对方，避免泄露信息。

始终无法与对方谈拢的时候，也可以适当地借用一下竞争对手的力量，借力打力，不要一味地与竞争对手进行恶性竞争，互利互惠才是谈判的根本目的。

谈判结束后，应当尽快要求对方在商讨后的规定时间内完成谈判中商讨的方案，避免夜长梦多，给竞争对手抢夺胜利果实的机会。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有竞争力才有说服力

在讨论一件物品的价值的时候，都必须谈到其竞争力。不管是人还是产品，必须在行业内拥有足够的竞争力，才有资格说服别人。如果是即将面临淘汰、没有竞争力的事物，连参与谈判的资格都没有，更无从谈起说服力了。

产品的竞争力可以体现在其价格、质量、服务等属性上，无论其中那一项占优，你在推广的时候，自然会有充足的底气。人和人之间如果想说服对方，那么必须得保证自己的说服有着足够的竞争力才行，竞争力不够说不动对方，那更不能指望对方服你了。能够赢得竞争的人或产品才会让人服，否则单纯地用语言来演绎一个个谎言，那只是说给对方听的笑话，却不是让对方服的道理。

所以在说服的过程中，要注意时刻表现自己的竞争力，哪怕是再微不足道的细节，哪怕只能增强自己的一丝竞争力，那也是为自己的说服力提供了一点助力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★★★ ★★★

暗礁3：让步性谈判

情景再现 >>>

在监狱的一次放风过程中，发生了一起令人哭笑不得的劫持事件。

一位狱犯，用一块打磨得异常锋利的石块劫持了自己的狱友，他激动地要求与监狱方进行谈判，因为他实在无法忍受他的狱友了。

“亨利，你这个混蛋，是谁允许你用石块对付自己的狱友的？”监狱长咆哮道。

“监狱长先生，我实在无法忍受他了，他的呼噜声奇响，而且经常能够响彻一个晚上，尤其是他还喜欢放屁，天知道那点面包和水为什么会在他的肠胃里变成如此剧毒的化学物质。我睡眠向来是很浅的，在他的骚扰下，我没办法得到原本美好的睡眠，甚至无法完成应有的劳动，我只能在放风的时候小憩一会，只为不影响劳动的质量。像我这样态度良好的犯人，监狱起码也要给我一点犯人的人权吧。”亨利大吐苦水。

“你是监狱长还是我是监狱长？你说改善就改善？要不要再给你弄间总统套房？”虽然不是什么大不了的事，但口头上监狱长还是必须维

pdf下载网 http://www.i8788.com

护监狱方的权威的。

“如果能不和他关在一起，我情愿每天多劳作两个小时，亲爱的监狱长，请接受我最卑微的请求吧。”亨利继续说道。

“是吗，如果是每天多劳作两个小时的话，倒也可以抵消多分配一间狱舍带来的资源浪费。”监狱长故意迟疑地说道。

“绝对不会浪费的，我保证会把我那间狱舍打扫得干干净净，最起码比其他的狱舍会干净得多，只要能保证我每天6个小时的睡眠，天知道我已经有多久没有睡过一个安稳的觉了。”亨利急忙说道。

“好吧，既然你这样苦苦相求，我们监狱也并非一个完全不讲人情的地方，即便你们是犯人，但也拥有相应的人权，我们监狱也愿意作出相应的让步，你先把他放了吧，但是对于你劫持狱友这件事的处罚却是坚决不能饶恕的。”监狱长从人权、人情、法理的角度为自己解释道，表示自己也是下了很大的决心才接受这个建议的。

听到监狱长肯定的答复，亨利连忙松开了架在狱友脖子上的石头。此时几个狱警连忙扑上前去，把亨利狠狠地按倒在地，但亨利脸上却是写满了不在乎。

在监狱里面发生劫持事件，无论是对普通的狱警还是对监狱长来说，都是一件大失颜面的事，这其中折射出的诸多问题我们暂且不去谈，只谈监狱长与“劫匪”亨利之间的谈判。

面对亨利那渺小到不能再渺小的请求，监狱长表面上还是装作一副迟疑再三的样子，并没有一口答应。虽然只是一个渺小的请求，但是为了维护监狱方的威严，不能轻易答应对方。因为若有了这样的先例，以后其他狱犯不满当下的待遇，照着样子再来一起劫持事件，威胁监狱长，监狱方的日子将不再好过。

所以在这起谈判事件里，哪怕对方的要求再怎么渺小，狱长也不能答应，直到劫持人质的亨利自己作出让步后，监狱长才表现出一副犹豫再三的样子勉强答应。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在说服当中，步步紧逼并不一定就能见效，适当地让步，反而可以从另一个角度完成说服的目的。

谈判需要双方不断让步，最终实现利益交换的一个过程。所以在这个过程中，尤其是在让步的过程中既需要把握时机，又需要掌握一些基本的技巧，也许一个小小的让步便会打乱对方的整个战略布局。

当然，在谈判中，草率让步和寸土不让都是不可取的。一些谈判者急于求成，没搞清楚让步的真实目的，最终的结果往往是将自己逼入绝境，而此时谈判对手却在静观其变中，等待机会。这种贸然的让步行为在业界是非常普遍的，这是一种极端危险的行为。不要以为你善意的让步会感动对方，使谈判变得更加简单和有效，这其实只是你一厢情愿的想法，而实际上却是恰恰相反，在你没有提出任何要求的让步下，对方会变得更加有恃无恐，肆无忌惮，并且还会想办法暗示你作出更大的让步，所以想以让步来换取对方的让步是绝不可能的。要记住：坐在谈判桌前的并不是朋友间的茶话会，谈判的核心是利益之争，因此，在使用让步策略时千万不可掉以轻心。

在本案例里，表面上让步的是监狱长，为了一个小小的狱犯做出了重大的牺牲，狱方的威严也不得不给人权、人情、法理让步。而实际的结果却是，原本劫持人质、掌握谈判主动性的亨利，在一点点的让步过程中，失去了谈判的主动性，反而承担了更多原本不需要承担的惩罚。

有时候，一直在让步的一方，其实只是打着让步的概念从另一角度展开说服，而一直在提要求的一方，已经陷入了让步方设置的谈判陷阱中，在各种语言陷阱的迷惑下，出让了许多利益。

FBI说服术 >>>

谈判为什么要让步

谈判，就是互相试探及争取的过程。在谈判中，让步是经常发生的。从某种意义上说，让步这一行为是谈判双方为达成协议而必须承担的义务。谈判双方必

pdf下载网 http://www.i8788.com



⊙ 在说服当中，步步紧逼并不一定就能见效，适当地让步，反而可以从另一个角度完成说服的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

须要明确己方所追求的最终目标是什么，以及为达到该目标可以或愿意作出哪些程度的让步。让步本身就是一种谈判策略，而并不是什么人际关系的体现，它体现的是谈判人员通过主动满足对方所需来换取自己所需利益的精神实质。

从谈判双方的利益属性来分析，可以大致概括为三种对话沟通的形式：第一种，谈判双方之间的利益目标几乎完全一致，通过谈判来协调双方的计划和行为方式，以期形成合力及相互的配合策略；第二种，谈判双方利益目标稍有不同，通过双方的谈判协调，在一定程度上满足双方的各自需要，形成利益上的互补；第三种，谈判双方利益目标相对立，通过谈判缓和相互间的对抗，继而寻找各自的利益目标。这三种利益协调、互相交换的形式都是建立在双方确实存在互相联系、拥有共同利益基础之上的。而且这三种利益交换形式都要求谈判双方尊重对方的利益目标，从双方共同利益出发，在一定程度上作出不同程度的让步。反过来的话，若是一味地坚持本方立场、利益目标和行为方式而丝毫不退让，那么谈判中的分歧就始终无法解决，对抗也始终无法缓和。即使双方利益目标一致，也会发生主要与次要、整体与局部、长期与近期等利益上的矛盾，导致谈判失败。

让步型谈判的原则

谈判是双方在不断的让步中最终达到价值交换的一个过程，所以在谈判让步的过程中，既需要把握一定时机，又必须把握一定的让步原则，在这个过程中草率让步和寸步不让都是不可取的。

第一，我们要进行有效适度的让步。在谈判中一般不要作无谓的让步，因为让步是为了表达一种诚意，有时让步是为了谋取行动上的主动权，有时让步是为了迫使对方在其他方面作出相应的让步。

第二，让步要谨慎有序。让步要选择适当的时机，尽量做到恰到好处，同时要谨慎提防对方在我方的让步里摸出我方的虚实和策略组合。

第三，双方共同作出让步。在成熟的谈判中让步应该是双方之间共同的行为，通常是由双方共同努力所达到的理想效果。任何一方先行让步可以，但在对方未作出相应让步之前，一般不应该再次让步。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四，每作出一些让步，都必须让对方明白，本方的这次让步是很不容易的，而对对方来说作出这种让步是完全可以接受的。

第五，对对方的让步，要期望得高些。只有保持较高的期望值，在让步中才有足够的耐心和勇气坚持下来。给对方一种错觉，在本次谈判中不作出一些让步是绝对不行的了。

说服那些“赚了”的对手

这里有个例子，你可以代表一家医疗器械销售公司跟某家大型医院洽谈业务，其中一款设备报价是800元，你的价格底线则是720元，因此你谈判的空间是80元。那么怎样让出这80元是值得探讨的，下面举的是几种常见的让步方式：

1. 给出底线反遭怀疑，步步紧逼让你难招架。一次性到位的让步方式。这种方法是一开始把所有的空间全部让出去，这种做法是极其愚蠢的。你轻易地让出如此大的空间，对方会认为你虚报价格，一定还有很大的让利空间，他还会在价格上继续步步紧逼，让你无法承受，导致谈判陷入僵局甚至破裂。即使达成了交易，对方也会怀疑你的诚意，从而影响到下一次的合作。

2. 小额渗透不实际，对手不买账。5元、15元、25元、35元递增的让步方式。刚开始的时候，如此小幅度让利对方肯定不会同意，会要求你再次让步，于是你分两步让出了15元和25元，但仍然被对方无情地拒绝了，为了得到订单，你只能把最后的35元全部让给了对方。这时你会如愿拿到订单吗？不一定，而且这桩生意将会变得很难成交，因为在你每一次让步后，对方都会觉得你在有意试探，并且保留足够多的底线价位，这样反而会使对方对你心生反感，在心理上产生戒备，即使你后面让出再多的价格，对方也会感到不高兴。

3、四平八稳的价格，对手摸透规律后更会痛宰你。20元、20元、20元、20元的报价方式。从表面上看这是一种四平八稳的让步方式，且每一次让步幅度都不大，谈判破裂的风险也相对较低。实际上，在各种形式的让步中，任何两次相同的让步都是不可取的。即使对方不知道你究竟能让多少次，但却了解每次20元的让步规律，在你最后一次让步后对方还会期待下一个20元。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4、先大后小刺激求成欲望，让对方觉得已砍到价格最底线了。40元、20元、15元、5元探底式让步。第一次让步需要一个比较合理的借口，而且要充分激起买方的谈判欲望。使用这种让步方式时最好在谈判中期不要轻易作出让步承诺，每一次让步的幅度都要递减，每一次让步的难度都要递增，并且要求买方在其他方面给予回报，最后的一次让步要让对方看出你异常艰难，认为已经超越了底线，这样对方才会对你彻底放心，从而促成交易。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁4：实质与关系的混淆

情景再现 >>>

一天深夜，一份关于近期内可能会有恐怖分子潜入当地进行恐怖袭击的报告同时放在了当地联邦调查局和警察局的办公桌上。

对于这起可能发生的案件，双方都非常重视，虽然他们的目的一样，都是维护美国的国家利益和社会安全，但在实际行动过程中，两个部门的行动方式却不尽相同。

欧利是这起行动的警察方面负责人，他在辖区内展开调查，对于近期入境的异地汽车、道上出现的生面孔等分别进行排查。

雪莉被调查局委派负责这起行动，不过同样在进行排查的过程中，他们与警方发生了一些小矛盾。在调查局的探员看来，这些警察一无是处，完全没有战斗能力，唯一存在的作用便是打草惊蛇，破坏他们的行动计划。

当地的警察对探员也不是太感冒，他们觉得这些探员整天摆出一副臭屁的样子，造谣生事、无中生有的本领倒是有一套，而且还很喜欢干

pdf下载网 http://www.i8788.com

扰他们的办案行动。一直以来，当地的这两个机构之间小摩擦不断。

雪莉是调查局里少有的女性领队，她非常期望自己能在这次行动中做出些成绩来，给那些大老爷们瞧瞧，于是她主动找上了欧利。

“欧利先生，我希望你们这些笨手笨脚的警察能够管好你们自己，不要阻碍我们调查局办案，要知道这次很有可能是恐怖袭击。而不是你们警察局与黑帮势力玩过家家。”雪莉不客气地说道。

“雪莉女士！你这是什么话，过家家？我们警察的职责是维护社会治安，可不像你们这些整天生活在黑暗中的人，专门造谣污蔑，逮捕公民。”

“造谣？你说我们FBI办案是造谣？你知道每年我们有多少同事牺牲在维护国家利益的行动当中吗？我们是这个国家幕后的守护者，而不像你们这些腐败的局长，整天躲在办公室里喝茶看报纸，调戏女下属。”

“好啊，你这还不叫造谣？请你注意自己的身份，女士，我这个局长不是你一个小小的行动组领队可以肆意污蔑的。”

“污蔑？我需要吗？谁不知道你们这些警察，只会拿纳税人的钱去花天酒地，如果说到国家利益的话，你们存在的唯一作用便是刺激服务行业的发展。”

“哼，我不想和你多说，请你约束好你的手下，不要再干扰我们的行动，我想你也没有足够的权利逮捕太多的民众。”

联邦调查局和警察局都有一个共同的目的，便是维护美国的国家利益和社会安全，虽然两个部门在行动中使用的手段与方法不尽相同，但是两个机构的行动目的毕竟还是殊途同归的。

不过有人的地方，就会有争斗，更何况是两个在职责和职权上相互有些交集的机构呢。虽然在大多数的情况下，调查局的地位要比警察局更高一些，但是同样涉及到关系社会稳定的问题时，警察局也不可能袖手旁观，所以便有了以上案例中的矛盾。

pdf下载网 http://www.i8788.com

两名负责人的目的都是为了调查有可能发生的恐怖袭击事件，所以在进行调查的过程中，两个职责相近的机构很容易发生矛盾。针对这些矛盾，两名负责人展开了谈判，可惜他们双方“公说公有理，婆说婆有理”，谁也无法说服谁，其实这是犯了在说服中把实质利益和关系利益混淆的错误。

谈判获得的利益一般可以分为两部分：一种是实质性利益，一种是关系性利益。实质性利益是肉眼可见，触手可及的，一分钱一分货，比如案例中的双方谁都希望是自己解决恐怖袭击的危机，从而获得实质性的利益。而关系性利益则是一种无形的利益存在，因为谈判这一行动本身便是双方互相让步、互惠互利的过程。如果案例中的调查局和警察局能够携手合作，共同进行调查，这样或许能更快地查明这起尚未发生的恐怖袭击，至少比各家自扫门前雪的效率更高一些。

在谈判的过程中，切忌将两种利益混淆，或是只重视其中一种利益而忽视另一种利益。打个通俗的比方，一瓶矿泉水其他商家卖2块钱，你告诉一位不知情的消费者是3块钱，这多出来的1块钱，便是你与消费者谈判获得的实质性利益，而消费者觉得你这里卖得太贵，以后都不到你这里买了，谈判中隐藏的关系利益便被你拱手让给了其他商家。

FBI说服术 >>>

薄利多销与厚利少销

薄利多销和厚利少销这两种生活中常见的概念，恰好可以从另一个角度说明实质性利益和关系性利益的性质。

薄利多销，除了是一种营销上的概念之外，也可以看作谈判当中关系性利益的体现。产品卖得便宜，顾客回头还会再来买，商家和顾客之间就结成了一种暂时性的利益关系。在说服的时候也可以借鉴薄利多销这种模式，在谈判中适当让利，巩固双方关系，维持长久的合作，更能体现一种可持续发展的战略。

厚利少销，更多的则是体现了一种着眼于近期发展的概念。有一句俗话叫“三年不开张，开张吃三年”，形容的便是这种情况。用在谈判当中，便是尽量

pdf下载网 http://www.i8788.com

争取本次谈判的利益最大化，削弱对方的收益，不计较长远利益的得失。因为谈判是一件互补双赢的过程，一方获得的利益高了，另一方获得的利益必然会下降。在这一次的谈判中，对方损失了过多的利益，那么想必很难再有第二次谈判了。

两种利益之间互补

谈判获得的利益主要是着眼于当下的实质性利益和放眼于未来的关系性利益，最完美的情况莫过于这两种利益之间互相互补。比如在说服中，死死地抱守着一丝利益不放，即使勉强说服对方，实现本次谈判的目的，但是将来对方不会再与你合作，你如果把在寻找另一个合作伙伴的过程中损失的时间和精力转换成有形的利益的话，也许会比你死守的那丝利益还要高一些。所以在谈判中，尽量要让两种利益互补，切忌为了当前的蝇头小利，丧失了未来长久的合作关系。当然，只看到未来的可观收益，而忽视当下自己所面临的一系列困难也是不可取得。

在论述谈判这个名词的时候，经常会提到双赢、互补这些概念。用双赢来解释两种利益之间的互补关系便是，若己方在谈判中赢，便是满足了己方当前的实质性利益需求，而同时对方也赢了，这样双方就为以后的长期合作打下了基础，也使己方获得关系性利益的收益。双赢、互补，才是一场成熟的谈判。

用另一种利益说服对方

文中关于双方间的双赢、两种利益之间关系的互补解释了那么多，但在具体的谈判过程中，其实很难尽如人意。

强森医药公司是一家跨国企业，庞然大物，它每进入一地的市场，都会在当地引起轩然大波。在强森公司面前，地方医药流通批发公司只不过是大象面前的一只小蚂蚁。

面对一家县城药品批发企业的代表，强森公司的代表眉头紧皱，因

pdf下载网 http://www.i8788.com

为对方开出的价位实在是太低了，比起那些成熟的药品批发企业来简直低得可怜。

批发企业的代表显然已经看出了强森公司代表的不满，他赶忙解释，他们报价低是有原因的，小县城地处偏远，交通不便，物流配送起来成本相对较高，为了维持企业的盈利，不得不压低给强森公司的报价。既然强森公司愿意进入当地市场，那么肯定是对县城里数十万人口的潜在市场作过调查的。而且当地只有一家合适的药品批发企业，其他的同行甚至还无法做到全区域配送，他表示这并非漫天要价，实是条件所限，但代表承诺，每年都会对条约进行修改增减，以后条件允许了，适当给强森公司进行补差。

强森公司的代表考虑到当前实际情况和未来的发展前景，最后还是答应了当地企业报出的低价。

所以，当对方始终计较于眼前利益的得失时，我们可以用另一种利益关系来说服对方。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁5：目光放长远，才能双赢互补

情景再现 >>>

丹尼尔和乔恩分属两地的调查局，在调查一起在两地都有分支机构的间谍案时，当局的领导指示二人所携的小队互相合作，各自发挥长处。

在两个小队联手之下，他们顺藤摸瓜找到了弗吉尼亚州的一处特工聚集点。经过几天周密调查之后，他们发现出入此地的特工身上都有携带枪支的迹象，如果强攻的话，可能会付出较大的代价，并且有可能引发周边的骚乱。

在临时的行动布置会议上，乔恩提出一个建议，那就是由丹尼尔所携的小队进行伪装，伪装成另一伙间谍，潜伏到这处特工聚集点，执行斩首行动。然后由乔恩小队从外围攻入，两支小队里应外合，彻底控制这处聚集点的所有特工。

对于乔恩的建议，丹尼尔基本赞同，但却有不同的看法。在他看来，弗吉尼亚是乔恩他们的总部，而且他们对出没于此地的特工们也比

pdf下载网 http://www.i8788.com

较熟悉，掌握的情报相对较丰富，应该由乔恩他们潜伏进去，丹尼尔自己则率领小队在外接应。

乔恩表示，虽然自己所携的小队成员确实早已掌握这处聚集点的部分情报，但正因为如此，他们和聚集点里的一些特工也打过照面，如果由他们潜入的话，很容易被特工发现，到时身陷重围，损失惨重，而且如果惊动了这伙特工，他们四散逃逸，日后抓捕起来会更加麻烦。

听到乔恩的解释，丹尼尔怒笑道："你的小队损失惨重是损失，我的小队损失惨重就不是损失了？何况你是弗吉尼亚当地的谈判专家，如果遇到什么危机，临危应变能力肯定也比我们这些外来的更强一些，反正我是不会让我的小队接受潜伏的任务的。"

听到这里，乔恩才明白，原来丹尼尔拒绝行动的原因是怕自己的小队遭到损失，于是他耐心地向丹尼尔解释道："虽然我们小队成员以弗吉尼亚本地人为主，但是这和临危应变关系不大，何况在平时的监视过程中，许多队员的样貌已经被特工们所熟知，如果由他们执行任务的话，任务被揭穿的可能性是极大的。相反，你们和特工并没有打过交道，如果由你们来潜伏的话，成功率会高得多，何况我们让你们伪装的那伙特工也是来自于你们那边，你们的口音相似，更方便行动。"

即使乔恩苦口婆心地解释，但是丹尼尔依然不为所动，最后他们只能重新制订一套新的方案。在制订新方案的过程中，他们损失了大量的行动时间。

谈判是一种建立在双方互惠互利、彼此合作的基础之上的组织行为，所有的谈判都是以双赢这个概念为前提的，即使在谈判中用花言巧语迷惑对方作出让步，迷惑的内容也必须对对方有利才行，不然怎么可能迷惑住人。

有时我们的谈判之所以僵持得太久，或在某些关键性问题上始终谈不拢，是因为我们各自都太过于重视自己的立场或原则，谈判中的双方各自都坚持自己的立场，将某项原则或立场视为谈判中必须坚持的条件。然而，在谈判的时候许多

pdf下载网 http://www.i8788.com

人并不一定了解，在谈判双方对立的立场背后，即使可能存在一定程度上的利益冲突，但实际上双方存在的共同且彼此兼容的利益是绝对大过于表面上的冲突的。

如同上文中的案例，双方谈判的共同利益点便在于捣毁这个特工聚集点，这是达成谈判的共识。但在这个共识的框架内，双方对于各自及对方应该承担起的责任却有着不同的认识。乔恩认为自己的队员不适合做打入特工内部的工作，希望由丹尼尔领导的小队承担起这份重担；而在丹尼尔看来，作为外地人，他们无法胜任打入内部的这一重任。在这关键性的问题上，双方无法达成互补的共识。

在谈判的时候，最为郁闷的事情就是遇上一个目光短浅的谈判对手。谈判本身是一件双赢互补的事，但遇上目光短浅的家伙，你却很难说服对方什么是双赢和互补，在对方看来，只有自己获得的实质性利益才是实实在在的，以后的事谁知道呢。

面对这样的谈判对手，我们就要告诉对方什么是双赢互补，什么是目光长远，然后再慢慢用这一概念说服对方。

FBI说服术 >>>

把目光放长远一点

在谈判当中，长远的目光很重要，我们不可能始终拘泥于现状，未知的未来才是努力拼搏的方向。在谈判中，为了对方故意流露出来的一点蝇头小利而大动干戈，不见长远未来的利益，这样的情况真的是太常见了。

1985年，英国牛津大学校方在工程检查后发现，有350年历史的学校大礼堂的安全性已经出了问题。20根由巨大橡木制成的横梁已经风干朽化，失去了支撑力，必须更换。由于那么巨大的橡木已经很稀少了，预估每根横梁要花25万美元，但也没把握能找到那么大的橡树。

正在校方焦头烂额时，园艺所负责人前来报告：在350年前，设计大

pdf下载网 http://www.i8788.com

礼堂的建筑师已经想到后代会面临的困境，所以早早请园艺工人在学校种植了一片橡树林。现在，每一棵橡树的尺寸都超过了横梁所需。

可见，只有长远的目光，才能获得长久的利益。

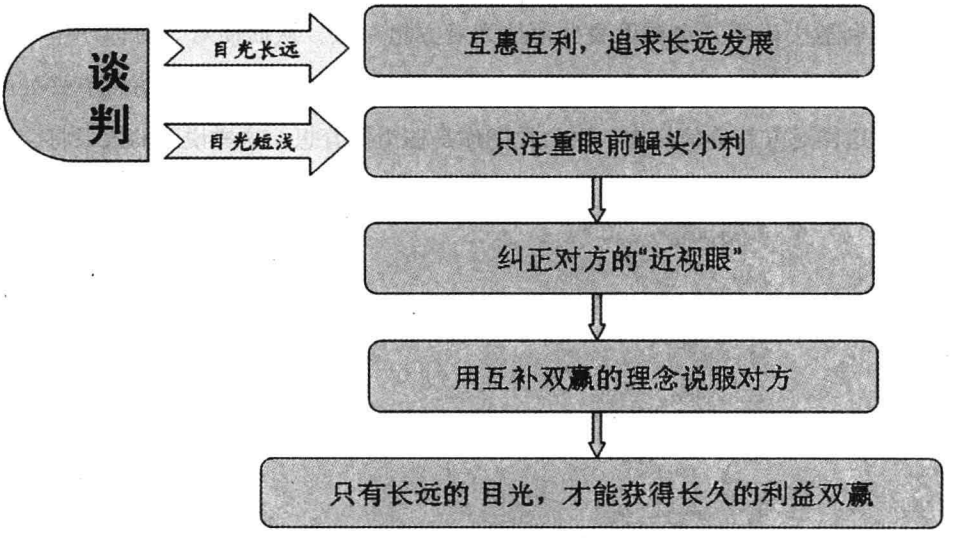


图14：谈判中纠正对方短视行为的常规步骤

想办法纠正对方的“近视眼”

谈判是一个双赢的过程，在既要照顾当前利益的情况下，又要考虑到未来的长远发展。如果双方都有着长远的目光，那还好说，但如果有一方有“近视眼”，那么谈判起来就要困难重重了。

所以，在谈判的时候，如果对方无法理会你的意图，不能了解长远目光的意义，你可以从一些事实出发，向对方阐述该方案执行的必要性。如果谈判的对方看待问题的方式和你不是同一个角度，那么想办法纠正对方的“近视眼”，给对方带上“眼镜”，将双方拉到同一个水准上，再用你丰富的经验去说服对方。

pdf下载网 http://www.i8788.com

用互补双赢的理念说服对方

你要让对方明白，互补、双赢是谈判的基础，这个基础是开启谈判的前提条件。虽然谈判的双方都有着自己的谈判目的，但是尽量把双方的目的往一起拉，建立交集，这样才能为说服对手提供助力。

要说服对方，就要考虑到对方的观点或行为存在的客观理由，不能只是为了自己的利益去说服，也要设身处地地为对方想一想，从而使对方对你产生一种“自己人”的感觉。在这样的情况下，让对方明白双赢是一个对双方都有好处的结果，这样对方就会信任你，更会觉得你是在为他着想，这样说服的效果将会变得十分明显。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁6：只有一个解决方案

情景再现 >>>

“关于该如何解决这个问题，我们来听听道森队长的意见。”

“咳……首先，我们并不能确认这伙人的真实身份。确实，他们都是通过各种渠道，或正规，或偷渡，或是通过其他一些借口什么的进入到我国的，但重点是，我们至今无法确认他们的真实身份。如果他们是其他国家派遣过来的特工，那么为了维护我们国家的安全，我们必须消灭他们。但如果他们只是一些互不相识的偷渡客而已，你们要知道，我们伟大的祖国繁荣富强，每年都有不计其数的偷渡客试图来这里淘金，即使这段时间人数多了些，但这也并不是一个不可接受的数字。当然，也有可能他们并不是什么偷渡客，也没有肩负破坏我国安全的使命，仅仅是一些走私者，或是携带了毒品什么的乱七八糟的玩意，这样的可能性也是极高的，虽然这样的人对于我国社会治安会有一定的影响，但是我觉得我们完全没必要为这些小人物太伤脑筋，这样的小事只要交给那些成天吃饱饭没事干的警察们去做就可以了。”道森滔滔不绝地说道。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“很好，先生，你说了这么一大堆，但最后你的意思还是，你无法确认对方的身份，所以更不用提他们可能潜在的破坏性了。也许他们只是希望到餐厅里去擦盘子赚些美分，如你所说，他们是这样的人的概率比较大。但你也并不能彻底保证，他们没有怀揣着一颗制造第二次911事件的祸心。对吗，先生？”听完道森的分析后，一位老者没好气地说道。

“呃……好吧，如这位先生所说，事实的确是这样，在这里我为我们的工作不力道歉。”道森诚恳地说道。

“道歉？道歉有什么用？你能对着911事件中死去的同胞们道歉吗？虽然我说的可能稍微严重了一些，但是先生，你现在肩负着的并不是一个轻松的使命，你必须彻底、尽快地将这批行踪诡异的入境人员的情况全部调查清楚。我们可不觉得每次都只能听到一个解决方案是努力工作的表现，我希望下次在你们的工作汇报上，能够多几份解决这批入境人员的方案，你可以办到吗，先生？”

“是的，先生，绝对没有问题，我保证下一次再汇报情况的时候，绝对不会只有一个解决方案，并且随同多份解决方案的还有一份清楚地记载这批入境人员详细资料的档案！”

“好的，道森队长，我们调查局需要的就是这种对完成任务一往无前的气势，我们期待着你的好消息。”

刚刚经历过911恐怖袭击之后，短时间内突然大量境外人员入境，引起了当地调查局的重视，这就是上述案例发生的背景。无论如何，他们都要调查清楚这批人员的详细资料，避免发生第二起类似的恐怖袭击事件。

因为调查的时间不够充裕，道森队长也无法给出全部的确切信息，只能根据目前所掌握的少量情报进行理论分析，至于解决方案，那更是无从说起，连信息都没有收集好，怎么提出解决方案？怎么说服在座的众位领导？

领导们想听的，绝对不是什么枯燥的信息数据分析，他们希望得到的是解决

pdf下载网 http://www.i8788.com

方案，是行动计划，是安全保证。你想要说服他们，那么你必须拿出切实可行的解决方案来，而且一个是不够的，必须要有几个听上去合情合理的解决方案，才能满足他们的要求。

在说服的过程中，如果只能提供一个解决方案，即使这个方案准备得再充分，也会有无法顾及到的瑕疵之处，这样就会让人觉得你的说服力不够，只有一个解决方案，怎么让人对比？如何让人挑选？所以为了说服对手，无论如何，即使是编，也要多编几套方案出来，即使编出来的方案看上去可行性比较差，但是它们存在的意义便是将原本的那套解决方案衬托得更加完美。

所以，这并不是一种掩饰错误、弄虚作假的行为。毕竟在几套解决方案里，经过对方的挑选，挑选出最合适的一个，比起原本只有一套最合适的解决方案，第一种情况会让对方觉得更加可靠，而且在其他几套不可行方案的衬托下，使你精心准备的最完美的那套说辞也变得更有说服力。

FBI说服术 >>>

什么是解决方案

解决方案其实是针对某些已经出现的，或者可以预期到近期可能会发生的问题、不足、缺陷、需求等，所提出的一个规范性的解决问题的笼统方案（建议书、计划表），而且同时要能够确保此方案有足够有效的执行性。它必须有着明确的对象，或者特定的施行范围或领域。

根据传统的概念来说，解决方案的目的就是解决问题，问题解决之后，它的任务便到此为止。但是，优秀的解决方案必须包含总结的要素：问题为什么会发生，是否还会再次产生，这种问题是否会导致其他的相关问题衍生，这个问题是否从侧面反映了其他的潜在问题，怎样避免一些可能出现的后续问题，本次的解决方案对我们来说有哪些经验值得学习，等等类似的思考。

解决方案并不局限于解决本此问题，它还应该起到避免相关问题出现的作用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

为什么不该只有一个

根据上面的名词解释，我们了解到，解决方案并不单纯是一个解决问题的任务，它还涉及到很多方面，比如对事件起因的调查以及未来如何更好地防范同样的问题再度发生等。为什么案例里的道森队长会遭到批评呢？原因是他只给出了一个解决方案，无法实际地解决领导们迫切需要解决的问题。因为在一个成熟的安防机制里面，如果出现特殊状况，必须采取大量措施，不仅仅要对入境人员进行排查，还应该包括社会治安漏洞的梳理。即使这些一连串的相关问题看上去是同一个事件，但是对于其解决的方案却不能只有一个，因为我们要考虑到这些入境人员的真实身份，如道森队长所分析的那样，各行各业都有可能，如果是单纯的偷渡者该如何对待他们，如果是贩毒者又要如何监视他们等，诸如此类的解决方案，不能单纯地以一个正在调查中来搪塞。

方案比较多的说服力

在这里我们强调，如果有能力的话，要提供尽可能多的解决方案。即使是如下级向上级汇报这样狭义的谈判里面，我们也需要足够多的解决方案。如果道森队长在汇报情况的时候，能够把每一种猜想以及其后续观察、对待方式、行动等列出来的话，那么想必政客们的表情也会轻松得多，因为他们需要的并不只是纯粹的对恐怖份子的排查，还需要看到调查局是否对有可能存在的潜在恐怖袭击有着足够快的反应能力，可惜强森的表现让他们失望了。

在说服的过程中，尽量多准备一些方案，可以十分显著地加强我们的说服力。同样的一个方案，如果是孤零零一份的话，那么对方可能会对其中的一些问题瑕疵提出要求。但如果是好几份方案放在一起的话，哪怕其他几份方案的可执行性非常差，但是在这几份方案里你那个精心准备的方案就会鹤立鸡群，更加显眼，让人觉得这是一份在众多方案中挑选出来的最佳方案，虽然有些许的瑕疵，但其可执行性却是不容置疑的。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁7：拒绝解释

情景再现 >>>

在例行的巡逻当中，格林意外地发现一名中年男子和局里那份黑名单里通缉多年的杀人凶手很像。眼见对方快步进入超级市场这种人流密集的地方，格林连忙将车停到停车场，快速地跟踪了进去。

不过也不知道是格林的动作慢了一些，还是那名中年男子发现了他的尾随，在格林进入超级市场后，便再也找不到那名中年男子的身影了。

格林不甘心，继续在超级市场里追查了好一会儿，才最终确定自己把对方给跟丢了，他懊恼地驾车回到了局里。

回到局里不久，他意外地受到了组长的一顿批评，原因是有人看到他把车停在超级市场门口，总是喜欢把属下往坏处想的组长自然认定格林是在巡逻途中开了小差。对此格林也懒的解释，那名中年男子只是长相疑似那名通缉犯，并不能确定便是通缉犯本人，何况自己在跟踪的时候竟然还把人给跟丢了，这对年轻气盛的格林来说是一个小小的打击，

pdf下载网 http://www.i8788.com

他自然拒绝把自己的丑事告诉组长。

何况即使是真的开小差去了一趟超级市场，也不是什么大不了的事，毕竟巡逻的时候也不可能一直都坐在车子里面，总得有上个厕所、买包烟、口渴这样的生活琐事缠绕着他们，调查局的探员是人又不是神，怎么可能彻底避免这些琐事呢。

正因为格林这么想，于是他也懒的解释，只当组长今天心情不好，发一通脾气，事情就过去了。但是却不料，几天之后，他从原本炙手可热的调查组被调到了一个成天坐冷板凳的后勤部。

经过格林多方探查，这才了解到，他跟去超级市场追踪嫌疑犯那会儿，发生了一起大案，组长连忙调集人手进行支援，但是有好几辆车的探员都开了小差，没有第一时间接受调令，造成了恶劣的影响，这也是组长把格林调到后勤部的主要原因。

格林恍然大悟，原来自己拒绝解释的行为，被组长当成了玩忽职守的重大错误。想到这里，格林连忙朝着组长的办公室走去，决定把一切事情都解释清楚。

一些年轻气盛的年轻人很容易犯这样的错误，面对外行人或是不明真相的外人，他们通常都懒的解释，表现出一付拒人于千里之外的架势，不愿意把话说清楚。在他们看来，要对这些外人把话说清楚，实在是一件麻烦事。

案例中的格林，正是犯了这样的错误。他的出发点是对的，他并没有开小差，而是发现了一个疑似通缉犯的嫌疑人，便立即停车跟踪过去，但追丢了。如果他把这件事情如实地告诉组长，那么就不会发生后来的郁闷事了。

在谈判中，千万要切记不能犯这样的错误。直截了当地拒绝别人，拒人于千里之外，彻底违反了谈判的本质。当你气势汹汹地结束谈判之后，对方可不会继续自讨没趣地上来纠缠。即使双方始终谈不拢，不想再谈下去了，也应该使用婉转的手段及语气把你的想法透露给对方，在和和气气的氛围下结束谈判。

我们全书的宗旨便是说服，对对方说，让对方服是书中一直反复强调的概

pdf下载网 http://www.i8788.com

念。但如果是拒绝解释这种行为的话，则是彻底地破坏了这样的谈判宗旨。在说服中，有些小技巧可以帮我们加强说服力，但是也有一些暗礁会破坏我们的说服效果，拒绝解释便是其中一个。

FBI说服术 >>>

拒绝解释给人留下看法

拒绝解释会很容易给人留下不好的看法，在谈判中，我们一定要尽量避免这处暗礁。因为谈判原本是一件互相体谅、互相包容的交际关系，大家都小心翼翼地互相测试、互相接近，试图寻找到一个能让双方都满意的方案。而就在此时，你直截了当地对对方的试探作出尖锐的拒绝回应，那么难免给对方留下非常不好的印象。

“金先生，贵组织的办事效率果然是高啊。”客户客套地说。

“高？哪里高了，一点也不高，在我看来，效率简直慢得和乌龟差不多，简直令人发指。”金先生怒气冲冲地回答道。

“呃……”面对金先生如此强烈的反应，客户一时反应不过来，顿时不知道接下去说什么好，谈判陷入冷场。

即使金先生的组织办事效率确实是低，也不应该如此拒绝客户的看法。过激的反应只会让人觉得你有失风度，并且有可能试图刻意隐瞒某些真相，使你辛苦建立在对方心目中的形象土崩瓦解。

婉转拒绝

经过一番谈判后，你发现双方在底线上确实没有交集之处，继续谈下去也肯定谈不到一块去。因而与其没有意义地消磨时光，还不如早点结束这场谈判，双方各自再整理一下本次谈判的收获及各自的看法，起码保留以后合作的可能性。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果是实在没有回旋的余地了，那么拒绝也要拒绝得干净漂亮，而且还要照顾到对方的面子，不能给对方留下一些不好的想法。

“看来张先生和我们在某些问题上达不成相同的看法呀。”

“是啊，我们有我们的苦衷，你们也有你们不方便的地方，这件事情实在是难办啊。”

“既然这样，我看时间也不早了，这次谈判就先到这儿，我们先去吃饭吧，张先生你看如何？”

“哟，不知不觉时间就过去了，我的肚子也有点饿了，那就先到这儿吧。”

双方都明白各自的立场，确实是谈不到一块去了，既然这样还不如好聚好散，以吃饭当借口是一件很自然的事。通常在中国式的谈判中，都是开始于饭桌之上，结束也是在饭桌之上。婉转地邀请对方前去用餐，既保持了风度，又是善意的拒绝。

拒绝之后留一扇后门

俗话说的好：“买卖不成仁义在。”这句俗语也适用于谈判中的拒绝场合。既然已经决定要拒绝对方了，除了使用婉转的方法外，还要想办法告诉对方，对于这次谈判失败是对事不对人。并不是因为双方的谈判技巧不过关、个人水平差等这样的主观因素，而是因为各自承担的价位底线没有交集，谈判始终无法进入实质性的阶段。

每一名合格的律师，在审判结束后，都会与对方的律师打招呼。无论双方之前在庭堂上如何使用各种激烈的语言攻击对方，都不会影响律师们在审判结束之后的互相问候。

“你刚才的辩解很棒，在开庭之前，我一直以为他会被判上30

pdf下载网 http://www.i8788.com

年！”

“谢谢，你的观察也很仔细，我刚才只不过说漏了一个单词而已，你就发现了我话语里的语言漏洞，我差点无法招架呢。”

每一位律师都知道，无论是什么样情况下的拒绝，都应该给自己留一扇后门，说不定哪天就会有用上这扇门的时候。

在谈判专家们看来，留一扇后门不仅仅是为自己，也是给未来有可能进行的第二次谈判作感情上的投资。

pdf下载网 http://www.i8788.com



暗礁8：谈判狂

情景再现 >>>

布鲁斯是一名执著的谈判专家。作为一名谈判专家，对案件有着异常的执著，这原本是一件好事。但太过于执著，却在某次行动里，给他带来了一些不必要的麻烦。

调查局收到了一份疑似特工的名单，因为调查局的特工在特工组织里的地位并不是太高，所以只能得到一份比较初步、信息不是很详细的名单。针对这份名单上列举的少量信息，调查局对某一街区进行了重点调查。

布鲁斯与一名同事来到一位中年妇人的家中。根据资料显示，该妇人未婚，没有子嗣，更没有亲戚朋友，常年累月都是一个人生活，有着一定的嫌疑。

在谈话的时候，布鲁斯始终对于妇人近乎与世隔绝的生活有着强烈的好奇，他从各种角度打探妇人的生活信息，但是妇人始终没什么表示。

pdf下载网 http://www.i8788.com

根据资料上的信息，该妇人在一次车祸中失去了所有的亲人，这次车祸对她的打击非常大，而且对她的精神状态造成了极其严重的负面影响，根据相关医学机构的鉴定，该妇人可能存在潜在的精神疾病。

布鲁斯却不这么认为，即使妇人确实是一名精神病患者，但他也必须把事情彻底、详尽地弄清楚。刚开始的时候，妇人的谈话还显得比较彬彬有礼，但是随着布鲁斯反复地提及那场使妇人丧失所有亲人的车祸之后，该妇人彻底爆发了。她使用一切可以使用的东西，向两名谈判专家进行疯狂的攻击。执著的布鲁斯认为，这只不过是妇人的一种伪装，目的是为了逃避他们的审问。于是即使在躲避攻击的同时，布鲁斯依然执著地反复向妇人追问那场车祸的具体情况。

终于，在事情进一步恶化之后，这边发生的事情引起了周边邻居的注意，他们发现平日里在电视上看到的英勇无比、为守护正义奋不顾身的FBI探员，竟然和一名妇女扭打在一起，这在当地造成了极其严重、极其恶劣的影响。

这次行动之后，布鲁斯便彻底被调离了调查组，他的异常执著被用在了情报分析上面。在高层们看来，一份份枯燥乏味的文件才是最适合布鲁斯的伙伴，而不该让他去反复无止境地做一个谈判狂。

有些人可能会在某方面特别执著，对于这种个性非常突出，追求尽善尽美，无视他人建议的人，我们称之为狂人。

从上述案例中，我们知道布鲁斯不仅是一个谈判狂，而且他对于其他某些方面也是充满了偏执。在这里我们并不清楚布鲁斯是不是一个全天候的偏执狂人，但至少我们可以确定，执著到近乎狂热的人有其优势的一面，而另一面则是破坏性。

我们对于一个执著地破解犯罪、维护社会治安的谈判专家充满了尊敬，但是如果执著到偏执的地步，那反而更容易引起许多不必要的麻烦。就像是案例中的布鲁斯，在调查的时候万分小心仔细是可取的、值得称道的行为，但是对一名只

pdf下载网 http://www.i8788.com

是有着初步嫌疑且精神不是太正常的中年妇女反复刺激，只为获得可能存在的情报，践踏了中年妇女的尊严及人权，这便是我们要警醒的一种行为了。

FBI说服术 >>>

偏执的谈判狂该如何定位

如同布鲁斯最后的安排，面对常人难以面对的枯燥乏味的文件，他的偏执不会影响到任何人，而且还能比其他人更胜任这份工作。

“对了，先生，刚才你有提及到曾经和另一个组织有过合作计划。”谈判专家的助手突然说道。

“啊，是的，但这已经是过去的事情了。”

“那么我冒昧地问一下，你在对待我们和他们两者的关系上，有什么不同吗？”助手不依不挠。

“这个我不是很清楚，因为当时的那个计划不是由我来负责的。”

“虽然是这样，但是我觉得既然我们现在谈到了这个计划，而且和我们今天正在谈论的东西有关，我们也是有必要了解一下那份计划的，您觉得呢？”

所谓人尽其用，每个人都有他合适的岗位，并不要因为某些性格因素而否定他人。如果是由布鲁斯一个人来主导谈判的话，他偏执的性格也许会毁掉这场谈判，但是如果充当谈判专家的副手，由谈判专家来制订适用于布鲁斯的谈判章程，在某些特殊的问题上由布鲁斯抛出自己的疑问，反复执著地提问，也许能收获意想不到的效果。

尽量避免成为谈判狂

什么叫尽量避免成为谈判狂？我们压根不是偏执的人啊。其实这样的想法太

pdf下载网 http://www.i8788.com

过于片面，本章我们一直强调要避免谈判上的一些误区，避免成为谈判狂便是其中一个概念。这里的谈判狂是一种狭义概念上的谈判狂，比如在谈判的时候，执著于某个细节，始终围绕着这个话题展开讨论，给人烦躁的感觉，影响谈判质量。

那么我们该如何避免这样的情况呢？首先在一些对方不感兴趣的话题上，尽量不要消耗太多时间和精力，一方面是浪费时间，另一方面是让对方觉得你并无诚意，始终在谈一些和谈判重点无关的事（哪怕在你看来这很重要，必须要谈）。其次，谈到重要的东西时，根据对方的表现，决定是直截了当地揭开来讲，还是继续委婉地试探。当然，即使是试探，也最好围绕着重点来试探，不要讲些云里雾里的东西，让人意会不了你的意思。最后，如果一切都挑明了，那么应当尽快、适时地表现出自己应有的诚意来，磨磨蹭蹭，对方没准以为你要中途变卦呢。

“以毒攻毒”，说服谈判狂

以上两个方法说的都是谈判狂是我们自己人的情况，但如果和我们谈判的对方恰好是一名谈判狂，该如何说服他呢？

“我坚信没有什么是不能谈的”，将谈判看成是作出决定的唯一方式，这是那些谈判狂常犯的错误却始终坚持的信念。在谈判中，判断与分辨哪些情况是必须谈判的，哪些是可以选择性谈判的，哪些是不适合谈判的，以及哪些是不需要谈判的，弄明白这些问题是非常有必要的。而对于谈判的狂热者来说，这些往往都会成为其逃避困难的借口。这种对于谈判的过度信仰，有时仅仅是谈判狂不想承担责任或逃避责任的一种表现。

从上文我们可以了解到，对付狂热的谈判狂，如果单从谈判方面入手，很难说服他们。因为他们考虑问题的思路和常人完全不同，他们擅长的是把对方的思路打乱，再用他们狂热的谈判经验去战胜你。对于这种情况，我们可以从谈判外破局，须知谈判只是众多决策方式中的一种，而不是唯一的决策方式。谈判提供了一种灵活、适应性强、利于找到整合各方利益的行动手段。因此，谈判往往是

pdf下载网 http://www.i8788.com

理智决策必不可少的前提。但是，如果不经思考整体情况而立即诉诸谈判又是非常荒谬的。

就是出于这个原因，我们可以采取其他的方法，用谈判桌外的谈判方式去说服谈判狂。比如，企业之间的恶性竞争、组织之间的利益纠纷、人与人之间的矛盾等等，这些都属于谈判外的因素，原则上我们建议谈判桌上能解决的问题尽量放在谈判桌上解决，但是面对谈判狂——这样一种本身不属于谈判桌的非理智的人——我们也不得不在说服的时候采取一些非必要的手段了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI教你超强说服术　权威图文解读版
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com

书名
前言
目录
第一章　FBI谈判专家的说服术
在FBI，谈判专家是先锋
说服是最低成本的征服
FBI为何如此重视读心
说服是一种综合战斗力
像FBI谈判专家一样去说服
第二章　情报——了解对方信息越多，越容易实现说服
这是一个什么类型的对手
对方过往在谈判中的表现
对方最强的一点和最弱的一点
我们手里有什么谈判的筹码
双方各自谈判的目的
虚拟的谈判场景，调整谈判策略
第三章　移情——拉近心理距离，争取信任
表露姿态要做到三无
倾听，让对方觉得你愿意接受
搜索共同兴趣点，跟他成为“趣友”
“想当初”，跟对方一起回忆经历
分享各自在事件、人物上的看法感受
与对方站在同一阵营上谈话
第四章　反射——让对方自动跟着你的意向走
肯定对方，鼓励他谈论自己
对他说的话表示尊重
间接指出错误
欲语还休，引起对方兴趣
伪装不小心把信息说漏了嘴
通过问句暗中把握实际走向
提供虚假的选择余地
第五章　读心——找到对手的意志薄弱点
始终占领交流的制高点
捕捉对方的不同情绪
解读相互矛盾的信息
测量对方心理防线
看出对方意念波动

pdf下载网 http://www.i8788.com

巧妙地给对方施加压力
阻止对方在旧想法上停留
第六章　建议——寻找利益契合点，提出方案
弄清坚守的底线在哪里
双方在什么地方的意见不一样
在双方能接受的范围内找到平衡点
作出承诺，保证双方都能遵守
用恰当的方式顺利结束谈判
谈判结束后应有必要的对话
第七章　暗礁——必须躲开的说服误区
暗礁1：缺乏经验分析环节
暗礁2：竞争性谈判
暗礁3：让步性谈判
暗礁4：实质与关系的混淆
暗礁5：目光放长远，才能双赢互补
暗礁6：只有一个解决方案
暗礁7：拒绝解释
暗礁8：谈判狂

pdf下载网 http://www.i8788.com