

# 成功谈判技巧

## 关于专家

William L. Ury 博士是哈佛大学谈判课程的创始人之一，他与 Roger Fisher 合作出版了 *Getting To Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*。此书一经出版便成为发行 200 万册的畅销书，被译成 22 种语言。他的最新作品是 *Getting Past No: Negotiating With Difficult People*。

作为国际知名的谈判和解决冲突的专家，Ury 博士为公司总裁、工会领袖、外交官以及军方将领做过多次演讲。他的客户从 AT&T、IBM、American Express 到五角大楼和美国财政部。

作为哈佛法律学院核谈判项目的负责人，Ury 博士曾积极参与创建华盛顿和莫斯科削减核武器中心。他参与创建了由前总统卡特领导的国际谈判网 (INN)，并担任顾问。INN 致力于加强国际谈判进程，曾协助建设性地解决波罗的海、埃塞俄比亚、利比亚、苏丹等国的内部冲突。

我们的生活中有很多时间用在了谈判上，而多数的谈判是在持续的相互关系中进行的。努力争取想要的往往会面临破坏关系的危险，面对如此两难的境地我们进退维谷。

**成功谈判技巧** 课程以“原则性谈判”为基础，是一种强调协商问题有利面以达成令双方满意的协议的谈判方法。它阐述了通力合作并保持良好关系的重要商业原则。这种双赢的方法有别于传统上的那种“讨价还价”。因为在讨价还价的过程中，每一方都会坚持自己的立场，为其辩护直到双方达成一种妥协，这样的协议往往只是短期的，是一方赢一方输，而且是有损于双方关系的。

“原则性谈判”是一种含有五步策略的高素质谈判方法。它将面对面的冲突转变为肩并肩地解决问题。它简单、有效，且应用范围广阔。**成功谈判技巧** 无论是在商业还是在社交谈判中都被证实十分有效，尤其是在面临重大危机之时。

## 课程概述：

### 原则性谈判

**为何谈判？** 课程参加者经过回忆自己的生活中有多少决定是谈判后作出的、谈判的对象是谁以及谈判的频率将发现谈判是如此重要。参加者将进行简短的角色扮演，由此体会自身的谈判技巧。

**讨价还价游戏。** 在谈判中是要得到所有自己想要的还是保持长远关系？态度是强硬还是软弱？如此进退两难的局面会对谈判结果产生十分不利的因素。

**改变游戏规则：原则性谈判。** 谈判者的目标应该是有效地取得皆大欢喜的结局。达到这个方法即所谓的五步策略：

1. 把人和问题区分开
2. 焦点放在立场背后的利益上
3. 创造共同获利的选择
4. 坚持使用独立的标准
5. 发展你的 BATNA（谈判协议的最佳替补方案）

**策略应用。** 参加者在案例分析过程中应用五步策略，在实践中检验对所学理论的理解程度。

## 课程收益

学习完“成功谈判技巧”课程后，参加者将：

- 用基于概念的框架-谈判前、谈判中和谈判后所适用的一种语言和程序理解谈判。
- 采用一种新的谈判策略，使他们在追求自身利益时不必屈服或卷入对抗。
- 懂得如何去处理使用卑鄙手段或强硬姿态的人。
- 把自己看作深思熟虑、不断完善、得到满意结果的谈判者。
- 正直公平的谈判结果来自对多重想法和观点的赋予创造性的探索。
- 达成更多的令双方满意且付出行动的解决方案。
- 开诚布公地交流、信任以及从他人角度看问题的能力将改善长远关系。

## 难点问题

**原则性谈判的回顾。**“原则性谈判”的理论简单易懂，但如果不实践却很难真正做到。参加者不仅有机会在一个简短的谈判中练习使用这些策略，还可以在有疑问的地方提问。

**棘手的状况。**如果说对方拒绝谈判，坚持自己的立场，甚而攻击你，你将如何是好呢？本课程将教授参加者如何使用“j u j i t s u”的谈判技巧来躲避人身攻击而面对问题本身。如果对方拒绝就问题的有利点进行谈判，并且采用狡猾甚至卑鄙的手段，如：歪曲事实、威胁、过分要求、故意延期，你又将如何应对呢？本课程将提供你从容面对以上种种、沉着应战、按照原则继续谈判的特殊对策。

## 个人应用

**设计提议。**提议设计的技巧，包括如何准备、如何使提议有吸引力，什么方式提出提议易被接受，以及何时使用反提议。

**商业谈判案例。**参加者将“原则性谈判”与自己的实际工作相结合。观察员将给予协助，辅导师会提供辅导。

**工作岗位上的工具。**对内的谈判中，一个经理在帮助两人消除争端时，他的职能不光是调解者也是谈判者。对外的谈判中，销售人员有时会面对多方客户，但必须满足不同的需要。在劳资谈判中，需要满足不同的利益群体。参加者将学会辅助多方谈判的一种特殊技能。

## 课程细节：

### 课程长度

1 - 2 天

### 教材

学员手册、Roger Fisher 与 William Ury 所著 Getting to Yes、谈判草稿本、工作辅助卡

计算机软盘作为课后策略制定的工具

### 辅导材料

辅导员手册、辅导员信息指南、幻灯片和挂图、录像带

### 适用对象

中级管理、销售、劳工关系