

溝通與談判技巧

郭育志

<http://www.speakr-kuo.com>



講綱:

壹、溝通的基本現象

貳、說服力的基礎

參、說服的技巧

肆、協議是人際關係的關鍵

伍、談判的原則與技巧



壹、溝通的基本現象



一、基本假設

放諸四海皆準的人性



1

溝通時需要別人回應，
否則會心理不高興



2

地圖不等於疆域



3

當下言行都是最佳選擇，而且有正面意圖



4

每個人都認為自己最重要,不容許被批評或否定



5

溝通的意義在於得到的
回應，而不在於說什麼



6

物以類聚



7

如果不呼應別人，他就
會堅持己見



二、呼應



1

找出共同點



2

回應



3

呼應肢體動作



4

呼應說話



5

呼應信念及價值觀



6

呼應情緒



7

士為知己者死



8

傾聽



9

複誦



10

讚美



貳、說服力的基礎



影響說服力的因素

1. 獎勵與懲罰的能力
2. 造成別人的心理壓力
3. 個人特質
4. 專業
5. 一致性
6. 幽默
7. 可信度
8. 語言的技巧



參、說服的技巧



1

設定目標



2

克服不安



3

以身作則



4

二選一



5

反問



6

垃圾邏輯



7

回答“是的”問句 ARC(AFFIRMATIVE RESPONSED CONDITIONING)問句



8

說故事或譬喻



9

告訴你一個秘密



10

第三人稱說服



肆、協議是人際關係的關鍵



1

人際關係建立在協議之上



2

了解別人的期望及要求



3

讓別人了解自己的期望及 要求



4

協議是退讓的藝術



伍、談判的原則與技巧



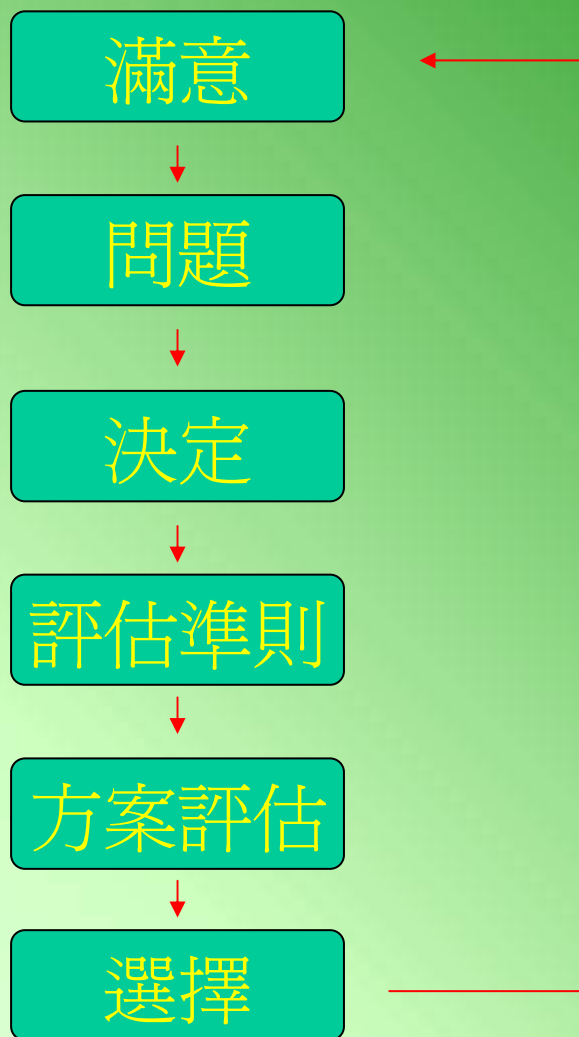
一、了解需求(及欲求)

1. 馬士洛的需求理論

- ① 生理需求
- ② 安全需求
- ③ 社會需求(被歸屬、被接納)
- ④ 自尊的需求(感覺被尊重、重要)
- ⑤ 自我實現的需求



2. 需求的產生



3. 需求的原因

- ① 追求快樂
- ② 逃避痛苦



4. 強烈的需求

- ① 性愛
- ② 愛情
- ③ 名譽、權力、金錢、強烈的願望
- ④ 音樂
- ⑤ 友情
- ⑥ 以精神結合的智囊團
- ⑦ 社會性的迫害
- ⑧ 自我暗示
- ⑨ 恐懼
- ⑩ 麻藥藥、酒精



5. 物以稀為貴
6. 創造差異化
7. 不要透露自己的需求，有需要的是弱者
8. 找出對方的需求
9. 談判會發生是因為別人有你想要的東西且你有別人想要的東西，所以雙方都有壓力



二、價值觀

1. 價值觀是一種評估輕重緩急、優先順序的評估準則
2. MUST VS. MUST NOT
3. 如果.....,那就...
4. 對不同的事，不同的人就有不同的價值觀



三、行爲模式(參考附件一)

1. DISC

對事

謹慎型(Conscientious):

目標談判有序

做好

D掌控型(Dominance):

目標勝利

做完

慢

和好相處

快

被稱讚

S穩定型(Steadiness):

目標妥協

I影響型(Influence):

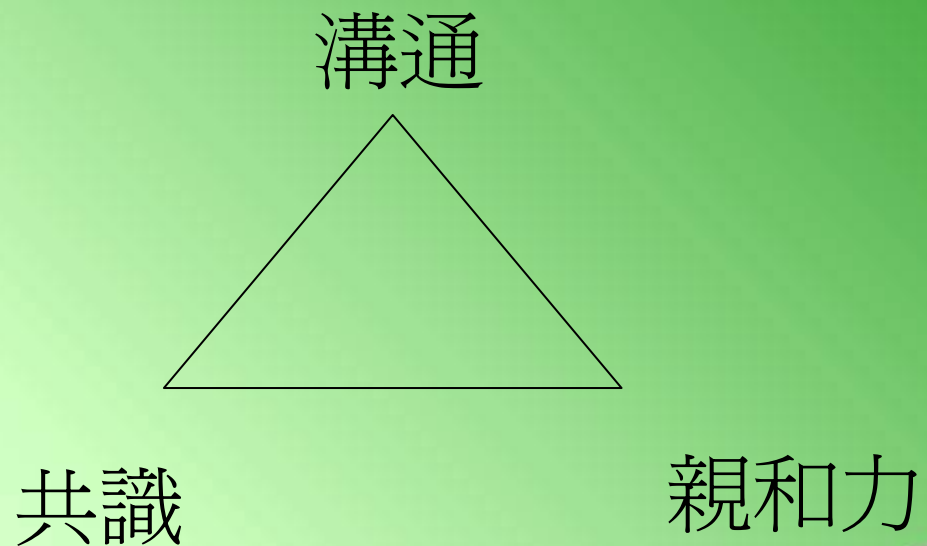
目標影響對方

對人



四、讓對方有安全感無敵意

1. 表現不自在
2. 讓對方可以說“不”
3. 溝通三角形



五、從對方的角度思考

1. 了解對方要什麼?
2. 對方的價值標準為何?
3. 問，你就會得到



六、找出對方的痛處

1. 小問題不處理
2. 大問題才會處理



七、談判的步驟

1. 準備
 - ① 決定最終明確的目標(想獲得什麼)
 - ② 提供更多的選擇方案
 - ③ 做好充分的準備，要求什麼及讓步什麼
 - ④ 要不斷的溝通交流，要去了解對方的需要，什麼是他的最高優先級、中等優先級、最低優先級
 - ⑤ 蒐集資訊，選擇對自己有利的資訊及減弱對手的資訊
 - ⑥ 對方提問問題的回答
 - ⑦ 決定人選，領隊、好人(能為對方想)、壞人(為己方設想)、強硬派、總結者
 - ⑧ 決定議程



2. 提案

① 提出對方風險越小的提案越容易成功

3. 討論

① 避免暴躁

② 避免心灰意冷

③ 避免生氣

4. 還價

5. 結束



八、談判的助力

1. 正當頭銜(規定的力量)
2. 獎賞的能力
3. 懲罰的能力
4. 堅持原則(道德、法律的力量)
5. 領導的魅力
6. 專家及權威
7. 資訊的掌握
8. 情境



九、談判的壓力

1. 時間的壓力

- ① 在時間壓力下人會變得有彈性
- ② 別讓對方知道你有時間限制
- ③ 80%的讓步都在最後的20%的時間內達成
- ④ 事先將所有細節講明，不要留待事後再說



- ⑤ 談判越久越容易讓步
- ⑥ 除非有選擇否則不要陷入時間壓力
- ⑦ 保持耐心
- ⑧ 就壞就收，不要在浪費時間和金錢



2. 資訊的壓力

- ① 對方想要什麼?他的價值觀為何?這東西對他有多重要?有時間的限制嗎?
- ② 了解越多，壓力就越小
- ③ 別怕承認無知，別太自信
- ④ 別怕問問題
- ⑤ 發問的地點影響很大，盡量找對方放鬆的地點問
- ⑥ 問與對方有交易的人或公司
- ⑦ 問同儕團體



3. 談判破裂的壓力

- ① 對方需要的程度多少?必須在對方有慾望後才使用
- ② 要有隨時就走的準備
- ③ 要貨比三家
- ④ 真的走人時要有白臉在場



十、提出好問題

1. 問題
2. 煽動
3. 解決



十一、專注行爲

1. 結果不可控制，要專注在可控制的行爲
2. 動作對了，結果就容易出現



十二、放空自己專心聽

1. 不期望
2. 不假設
3. 不多話
4. 不露需要



十三、談判的信念

1. 談判有規則可循
2. 對方說“不”只是讓你站在開放的談判立場
3. 就事論事，別被對方的言行影響情緒
4. 裝傻就是聰明



十四、談判高手的特質

1. 發掘更多資訊的勇氣
2. 比對方更有耐心
3. 有開高價格的勇氣
4. 追求雙贏局面的正面態度
5. 願意當個好聽眾



十五、提出要求時機

1. 當一個人最脆弱的時候提出要求最容易得到答應
 - ① 成功的時候
 - ② 失敗的時候
 - ③ 信任的時候



十六、談判技巧

1. 獅子大開口
2. 對半法則
3. 不接受對方的第一次提議
4. 表示驚訝
5. 以退為進
6. 沉默的力量



7. 黑白臉
8. 給我最好的價錢
9. 高層全力單位
10. 駱駝進帳棚
11. 交換條件
12. 讓步愈來愈小



十七、讓步的禁忌

1. 同幅度讓步
2. 別在成交前慷慨讓步
3. 別一次全盤讓步
4. 別爲了成交而先做小折扣
 - 應該逐步縮小讓步的幅度
 - 最後"掌握時機"略施小惠促使成交



十八、處理人質危機或生氣的人

1. 先查明他的要求，問你要我做什麼？
2. 察明狀況，尋得更多資訊
3. 尋求妥協



十九、談判總結

1. 可以「想要」，不能「需要」；有需要的是弱者
2. 讓對手是談判中唯一有安全感的人，然後卸下心防
3. 談判最危險的錯誤：就是搭救對手
4. 從對手的觀點、思考出發，快速進駐對手的世界



5. 結果不可控制，要專注在可控制的行為舉止
6. 談判系統最強大的動力－提出好問題
7. 「怎麼說」比「說什麼」重要
8. 把自己放空，不存期望，不做假設，不多話，便不生需要



9. 談判最大的挑戰是:保持呵護態度,但找出對手的痛處
10. 時間、精力、金錢與情緒是談判的「預算」，要壓低自己的預算的同時，拉高對手的預算
11. 找出真正的決策者
12. 建立議程可發現自己的處境，實行議程可以改善處境



二十、如何對付業務員

1. 對業務員不要表現熱心
 - ⌘ 你的第一個反應，應是否定的
 - ⌘ 提出不可能的要求
 - ⌘ 不要接受第一個提案，讓業務員哭，這是最好的技巧
 - ⌘ 總是告訴自己”還可以做得更好”



6. 總是強調你不是老闆(無法做主)
7. 智慧思考—讓自己像個白癡
8. 不要做任何讓步，除非得到相對的回饋
9. 不要忘記，我們必須得到最多的資訊有關你對手的個性及他的要求
10. 別忘記，百分之80的收穫來自最後談判部份



9. 總是準備停止談判
10. 不要被對手識破你的需求
11. 傾聽

