

# 沟通与谈判 (现场内容会有所增减)

## 序言

## 沟通篇

### 第一节 总述

一个人的成功，20%靠专业能力，80%靠人际关系

### 第二节 沟通能量密码

心态正能量三大密码：

- 1 焦点密码：注意力=事实
- 2 动作密码：动作创造情绪
- 3 定义密码：ABC 法则

### 第三节 四大认知工具

一 心中图像法则：

二 动作密码 1 揭秘身体语言密码：

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

2 识破谎言的七个动作：

三 SMCP 性格图

SM

四 1+1 模式：提出问题+解决方案

1 1+1 模式综述

- 1) 造钟不要报时
- 2) 西游记的启示
- 3) 汇报工作说结果  
请示工作说方案  
总结工作说流程  
回忆工作说感受

2 幸福六等

### 第五节 萨提亚模式五种沟通

- 一讨好式、
- 二指责式、
- 三超理智、
- 四打岔式、
- 五一致性

## 第六节 卡耐基沟通模式

### 一 真诚+智慧

听到领导说的我才想到，站在领导的身后想在领导的前头；

### 二 婚姻爱情沟通艺术

男人来自火星，女人来自金星；男人最看重\_\_\_\_\_，女性最看重\_\_\_\_\_。

### 三 有一定道理，我理解你说的，同时

做真诚的成熟人，不做天真的实在人；假话全不说，真话不全说；

## 第七节 神奇的摄心术

### 一 惯性机器人

二 摄心术三步法 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

## 第八节 最有效的说服术

### 一 扑克牌暗示术

### 二 杯子法则

### 三 AB 法则

### 四 男人说事业=

### 五 玩笑的背后体验丝丝本我；

### 六 用你们代替你

## 第九节 中国式沟通法则

### 一 . 倾听

1 吸引别人注意最好的方法是什么？——

2 教练技术三点请听法——教练技术导师培训的沟通工具

3 实战练习

### 二 模仿

1 语言

2 语速

NLP \_\_\_\_\_

NLP 视听触分类

3 肢体

4 眼神-右手右边对

## 6 呼吸

三 认同 合一架构 陪他上楼，扶他下楼

## 四 赞美

1 赞美是成熟的表现

2 不要轻易批评指责抱怨

- 1) 全然的了解就是全然的宽恕
- 2) 格局决定结局
- 3) 好处

3 如何批评

- 1) 三明治 前推后及 前赌后截
- 2) 对事不对人：过程与结果
- 3) A 慷慨赞美 吝啬批评 当面赞美 背后批评

B 基层不说真话要理解 鼓励身边说真话：

- 一个人不说真话是性格问题
- 一群人不说真话是领导问题
- 所有人不说真话是制度问题

C 不能事前鼓励事后打击

4 赞美的具体方法

1) 具体

- 2) a-b 除了……就是
- 3) 弱强
- 4) 听到见到得意，把爱说出来，把赞美说出来-
- 5) 主动打招呼-背后含义眼里有你

6) 只有你-

7) 似否定实肯定

5 各年龄段的沟通

## 第十节 天堂之路

### 谈判篇

#### 优势谈判

有些人生来就注定不会成为平凡人，而如果这个人曾经与总统大选、中东和谈、国会弹劾案等重大事件联系在一起，那就更不会与平凡沾边了！这个人就是罗杰·道森！

罗杰·道森是美国总统顾问、内阁高参、地产公司总裁、美国 POWER 谈判协会首席谈判顾问、畅销书作家、教授、演讲大师、谈判训练大师……没有人知道他到底有多少头衔。

政治高参 罗杰·道森：

“他直视着我的眼睛，说，‘罗杰，如果你支持我，我会坚持。’我说，‘有我在呢，总统先生。’”多年以后，罗杰·道森回忆起 1996 年美国大选最重要的一场电视辩论，依然历历在目。面对来势汹汹的共和党人罗伯特·多尔，克林顿犹豫了，是罗杰·道森让克林顿重新回到讲坛并赢得了选民的支持。

众所周知，罗杰·道森是前美国总统克林顿的首席谈判顾问，在其长达 8 年的总统顾问生涯中，经历了众多著名的历史事件，包括 1996 美国总统大选、巴以和谈、巴尔干冲突、莱温斯基性丑闻案、美国总统弹劾案等。

一般认为，在美国政治谈判领域，有两座高峰，是会让任何妄想超越的后来者都胆战心惊的。一位是联邦调查局反恐谈判顾问赫布·科恩，而另一位，就是罗杰·道森。

本课程融合了罗杰道森体系，科恩体系，以及黄卫平，林伟贤，李力刚等谈判课程的优势，快速，显效，实战，有效。

### **双赢优势谈判的理念和要诀**

谈判决定不是一场只有你输我赢的零和游戏，不是剑拔弩张完全对立的生死决斗。

#### **什么是双赢又是谈判：**

所谓双赢优势谈判就是要运用相互有效的谈判策略和技巧，使双方各自获得想要的利益。或使双方都有赢的感觉。而不是谁输谁赢，或者双方都输。

#### **谈判是一种科学**

进行优势谈判就像下棋，有一套遵循的游戏规则。依据这些规则，就能预测对方的反应，进而采取适当的措施，达到双赢的目标。所以说：谈判是一种科学，并不只是一种临场反映的艺术。

#### **谈判要运用策略**

进行优势谈判，初期与对方接触时，要运用开场策略，用精心的策划以奠定成功的基础。随后要运用中场策略，在双方的互动和内外的压力中，维持谈判的优势。最后要运用首场策略，使双方各自获得想要的利益或是双方都有赢的感觉。

#### **谈判的开场策略**

1. 大胆开口的要求
2. 决不轻言接受首次开价
3. 大惊失色（后退三步）  
后退三步，大惊失色，往往会令对方跟着让步。
4. 避免对抗性谈判
5. 心不甘情不愿（做个不情愿的买方或卖方）
6. 讳莫如深（钳子策略）  
讳莫如深：记得要说：“你的条件不够好（你的条件必须更好一点才行）”

#### **谈判的中场策略**

1. 应对没有决定权的对手（请示上级）
2. 服务价值递减（无形的服务难见其价值）
3. 绝对不要折中  
差价均分的谬误：设法使对反主动提出差价均分的建议，再无奈的同意，对方会有获胜的感觉
4. 意见分歧的处理（僵局）暂置问题  
在现实情况下，陷入僵局是很少发生，大部分只是意见分歧
5. 陷入胶著的处理（困境）做调整  
沟通等于财富：一个人的成就高低，跟他的沟通能力成正比。
6. 死胡同的处理-引入第三方

#### **谈判的收场策略**

1. 白脸-黑脸策略

谈判双方有两人或两人以上时，得小心对方在运用黑脸白脸的策略。

2. 逐步蚕食（蚕食法）
3. 每况愈下（如何减少让步的幅度）

最好的降价方式是一开始提出合理的让步，然后逐步缩小让步的幅度，使对方了解这是最佳的交易条件。

4. 收回条件
5. 略施小惠（欣然接受）

### 谈判原则

1. 让对方首先表态
2. 大智若愚（装傻为上策）

运用大智若愚，可以划界谈判对手的敌意，开启双赢的成功大门。

3. 千万不要让对方起草合同

起草合约不假手对手;草拟合约时，可图利己方一些细节，使对方在签约时，只有修改条文的狭窄空间。

4. 每次都要审读协议
5. 分解价格

数字游戏：谈判时，要尽量将金额细算，变成愈小的单位愈有利，感觉上真的钱好象变得比较少。

6. 书面文字更可信
7. 集中于当前的问题
8. 一定要祝贺对方

向对方致敬道贺：谈判结束后，永远要以致敬贺喜代替炫耀。

### 谈判压力点

1. 时间压力

把对方拖在谈判的泥潭中越久，最后对方越有可能就范。

2. 信息权力（咨询是有价值的资产）

3. 随时准备离开

随时准备掉头就走:在所有形成谈判压力的因素中，掉头就走最具杀伤力。

4. 烫手山芋

协商谈判时，对方将自己的问题丢给你，成为了烫手山芋。

## 附：心灵魔术

一猜出对方心中所想的数字魔术

二瞳孔的秘密

三国学鬼谷子识人术实战体验

四绝对震撼客户成交的心灵诱导术



丁巳欣老师主持的《中国中央电视台 DVD 系列》

- 第一集 读心术
- 第二集 求同术
- 第三集 圆通术
- 第四集 赞美术（上）
- 第五集 赞美术（下）
- 第六集 叙事术
- 第七集 开场术
- 第八集 执行术
- 第九集 归因术
- 第十集 宽心术
- 第十一集 辨真术
- 第十二集 敬人术