



### 锦囊一

谈判的开局阶段是指谈判双方在进入具体交易内容之前，进行相互介绍、寒暄及就谈判内容以外的话题进行交谈的那段时间和过程。谈判的开局阶段一般不进行实质性的谈判，而是只进行寒暄和讨论一些与谈判主题不相关的话题。



### 锦囊二

谈判开局是谈判的起点，它对谈判起着引导的作用，关系到能否取得谈判的主动权和控制权。良好的开局是谈判成功的一半。如果谈判开局处理不好，就会有两种弊端：一是所定的目标过高，会使谈判陷入僵局；二是谈判的要求太低，则会达不到预期的谈判目的。下面主要介绍一些谈判开局的策略。谈判的开局主要有以下五种策略：一致式开局策略、保留式开局策略、坦诚式开局策略、挑剔式开局策略、进攻式开局策略。

1. 一致式开局策略：是指谈判开始时，为了使对方对己方产生好感，通过“肯定”“协商”的方式，在谈判初期创造出一种对谈判“一致”的感觉，从而营造出一种愉快友好的氛围。

2. 保留式开局策略：是指在谈判开始时，对谈判对手提出的关键问题有所保留，不做明确地、彻底地回答，而是给对手造成神秘感，吸引对手步入谈判。

3. 坦诚式开局策略：是指向谈判对手陈述自己的观点或想法时，以开诚布公的方式为谈判打开局面。坦诚式开局策略比较适合谈判双方有着长期的合作关系，且双方对以往的合作都比较满意，彼此都比较了解，不用太多的客套，节省时间，减少了很多外交辞令，而是坦率地、直接地提出己方的观点、要求，反而能使对方对己方产生信任感。

4. 挑剔式开局策略：是指开局时，对对手的某个错误或某个礼仪失误严加指责，让其感到内疚，从而营造低调气氛，迫使对方做出让步的策略。

5. 进攻式开局策略：是指谈判方通过语言或行为来表达己方强硬的姿态，获得谈判对手对己方的尊重，从而制造心理优势，使得谈判顺利地进行下去。在使用进攻式开局策略时一定要谨慎，因为，在谈判开局阶段就是设法显示自己的实力，刚开局就使谈判处于剑拔弩张的气氛中，对谈判进一步的发展极为不利。



### 锦囊三

## 谈判开局氛围的营造

谈判开局气氛对整个谈判的过程起着相当重要的影响和制约作用。从某种程度上说，

控制了谈判的开局氛围，就控制了谈判对手。商务谈判开局气氛可以根据谈判气氛的高低分为高调气氛、低调气氛和自然气氛。

1. 高调气氛指谈判情势比较激烈，谈判双方态度主动、情绪积极，愉快因素在整个谈判开局过程中占主导因素。

营造高调气氛的方法有四种：感情攻击法、称赞法、幽默法、问题挑逗法。

(1) 感情攻击法。感情攻击法指通过某特殊事件来激发人们心中的感情因素，使之迸发出来，达到营造气氛的目的。

(2) 称赞法。称赞法指通过赞扬对方来削弱对方心理防线，调动对方的情绪，从而激发对方的谈判热情，营造高调气氛。使用此法时，应注意以下几点：

① 选择适当的称赞目标。选择称赞目标时应遵循“投其所好”的原则，选择对方引以自豪的并希望己方注意的目标。

② 选择适当的称赞时机。选择称赞时机要恰当，否则会适得其反。

③ 选择适当的称赞方式。称赞时要自然，不要让对方感到你是在奉承他，否则会引起对方反感。

(3) 幽默法。幽默法是通过幽默的方式消除谈判对手的戒备心理，让对方积极地参与到谈判中来，营造高调谈判开局氛围。采用此法时要选择恰当的时机，采取适当的方式，并且要收发有度。

(4) 问题挑逗法。问题挑逗法指通过提出一些尖锐问题诱使对方产生争议，使对方渐渐进入谈判角色。采用此法时多在对方热情不高时，类似于“激将法”。但是用此法时要慎重，要把握好火候，并要选择好退路。

2. 低调的气氛指谈判气氛非常严肃、低落，谈判的一方情绪十分消极，态度十分冷淡，不快因素构成谈判形势的主导气氛。在此情形下，谈判的一方应营造低调的谈判开局氛围。

如本方有进行讨价还价的砝码，但优势不是很明显，合同中某些条款也未达到我方要求，这时如果对对方施压，会让对方在某些问题上做出让步。在使用此方法时，会给双方造成较大的心理压力，谁的心理承受能力差，谁往往会妥协。因此，在使用此策略时，一定要有较强的心理承受力，并做好充分的准备。

营造低调气氛的方法也有四种：感情攻击法、沉默法、疲劳战术和指责法。

(1) 感情攻击法。感情攻击法与营造高调气氛的感情攻击法性质相同，都是以情感激发作为手段，但感情攻击法是激起对方产生消极的情绪，使谈判在一种低沉、严肃的氛围中进行，和营造高调气氛的感情攻击中方法刚好相反。

(2) 沉默法。沉默法是通过沉默的方式使谈判气氛降温，从而向对方施加心理压力。在此法中，沉默并非一言不发，而是尽量避免就一些谈判的实质问题发表言论。采用沉默法要注意以下两方面的内容：

① 要有合适的沉默理由。假装对某个技术问题不懂；假装不理解对方的陈述；假装对对方的失误的礼仪不满。

② 要沉默有度，进行实时反击，迫使对方做出让步。

(3) 疲劳战术。疲劳战术指使谈判的对手对谈判中的某个问题或某些问题反复陈述，

从心理和生理上使对方产生疲倦感，从而使对方降低热情，使对方做出让步。在使用战术时，应注意：

① 多准备些问题，问题要设计合理，能够使对方感到疲劳。

② 认真听对方的话，抓住对方的错误，从而迫使对方让步。

(4) 指责法。指责法指对对手出现的每个错误及某个礼仪失误进行职责，让对方感到内疚感，从而迫使对方进行让步。

3. 自然气氛指谈判双方情绪非常平稳，即不热烈，也不消沉。自然气氛较自然，无需营造。双方在此方法下谈判比在高调气氛和低调气氛中传达的信息要更真实、准确。

营造自然气氛应：

① 注意自己的礼仪，行为。

② 要多记、多听，切勿过早和对方发生一些争议。

③ 要多准备问题，询问方式自然。

④ 针对对方问题，能正面回答的一定正面回答，不能回答的要以恰当的方式回避。



### 锦囊三

实现以上策略需要一定的技巧，如下表：

谈判开局策略、技巧、应用对照表

策略	谈判气氛	应用场合
一致式开局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 高调气氛</li><li>● 自然气氛</li></ul>	征求对方的建议；对对方意见表示赞同
保留式开局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 低调气氛</li><li>● 自然气氛</li></ul>	在开局时对对手提出的问题有所保留
坦诚式开局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 高调气氛</li><li>● 低调气氛</li><li>● 自然气氛</li></ul>	适合于有长期业务关系的双方，开诚布公地向谈判对方陈述自己的观点和想法
挑剔式开局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 低调气氛</li></ul>	对对手的错误或礼仪失误时严加指责，迫使对方做出让步
进攻式开局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 高调气氛</li></ul>	对方在刻意制造低调气氛时