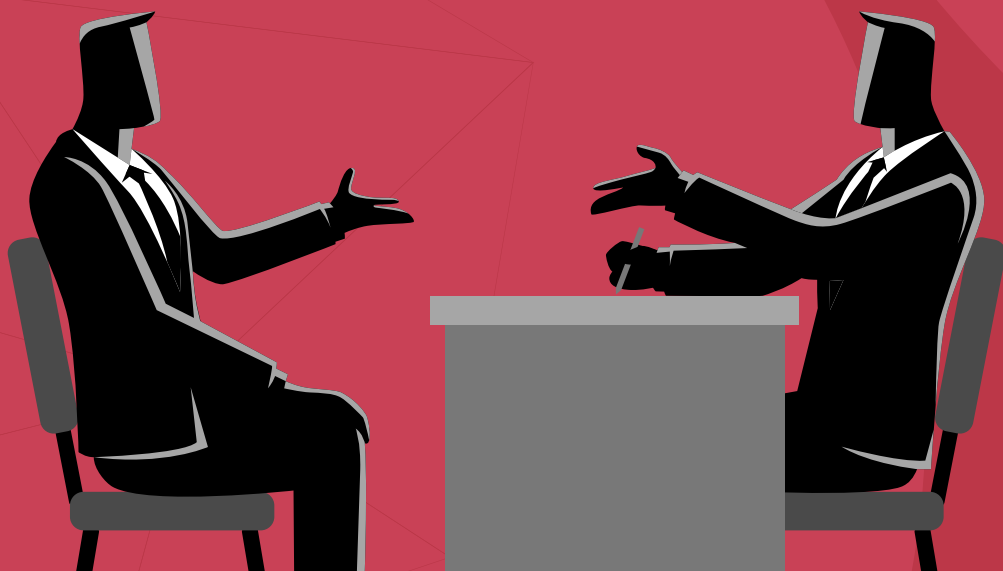


《FBI 談判協商術》

簡報製作：經理人月刊編輯部





你將學到的3件事

1 掌握談判陷入僵局的原因。

2 蒐集資訊、談判聆聽的技巧。

3 贏得價格談判的訣竅。



Chris Voss

克里斯·佛斯

- 在FBI任職24年，知名談判專家。
- 談判顧問公司「黑天鵝集團」創辦人及主持人。



Tahl Raz

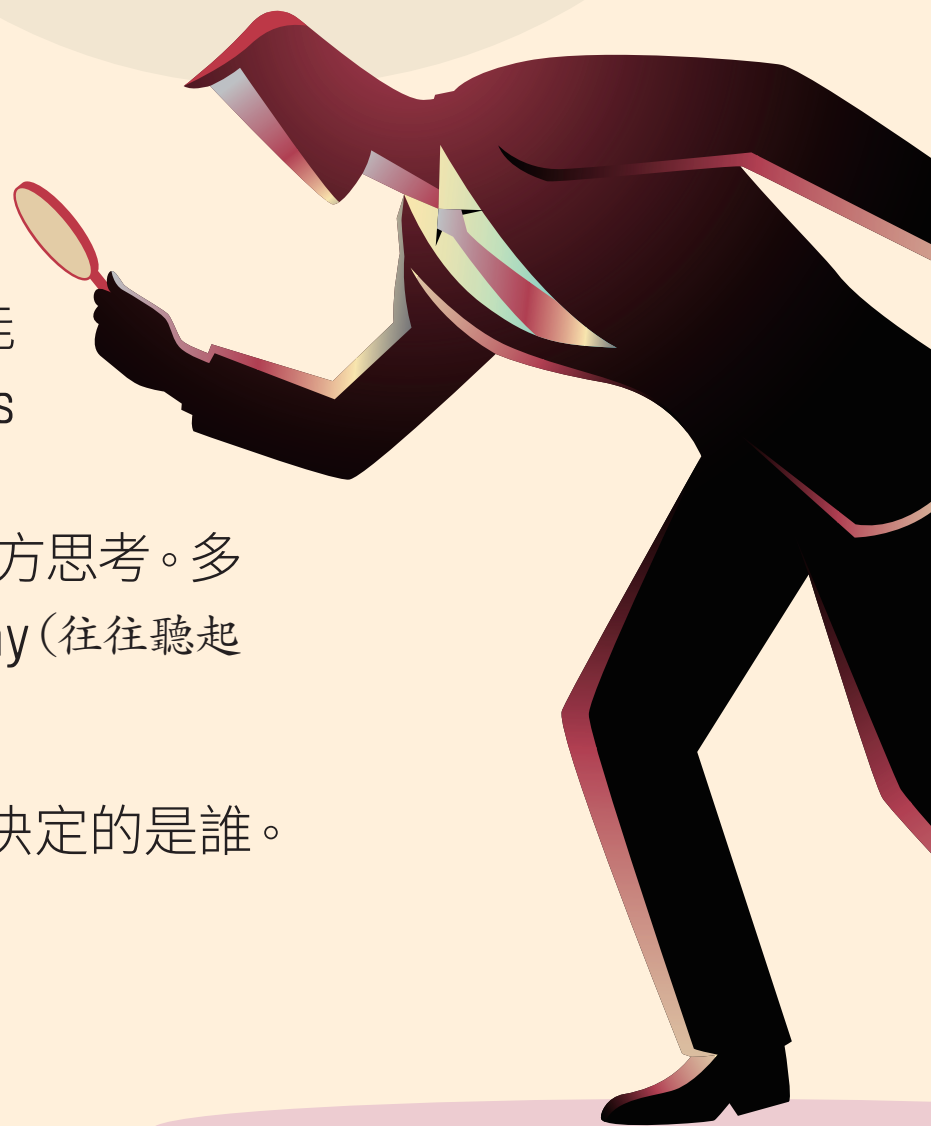
塔爾·拉茲

- 得獎記者與暢銷書作家。
- 著有《別自個兒用餐》。

蒐集談判資訊

詢問5W1H：避開問「是否」、「能不能」等讓對方可以簡單回答Yes和No的問題，而問Who、When、What、Where、Why、How，鼓勵對方思考。多問What和How，少問及謹慎問Why（往往聽起來很像指控）。

找出利害關係人：確認真正能做決定的是誰。



談判聆聽技巧

鏡像模仿

技巧性重複對方的言語、動作，拉近距離。

標籤

戰術性同理心，點出對方心情，讓他感到被理解。

清查指控

先一步點破對方擔心的事。



強迫推銷的Yes

Yes的3種含意：假意答應、確認、承諾。

推銷話術常會逼人說出一連串的Yes，讓人感到被強迫，而非真正願意。

如果想分辨並確認對方說Yes，是否代表真的願意，可以透過「3次法則」。當他說Yes時，提出可能會有的困難，詢問對方是否要這麼做，層層詢問，直到聽到3次Yes。



NO是談判的起點

**NO的功能：
真議題現形、接受決定、擁有選擇權。**

如何讓他人說NO

1. 激將法
2. 詢問不想要什麼
3. 問對方是否不方便

No



改變對方眼中的現實

1.不要妥協：「雙贏」是想要讓雙方都很開心，因此對方讓步一點就收手。但有時不需要，專注在「自己要獲得什麼」，才有可能得到。

2.最後期限：誰對最後期限比較急，誰就比較弱勢。

3.公平炸彈：暗示或表示現在情況不公，會讓對方想要替自己辯護。



價格談判技巧

1. 損失厭惡
2. 讓對方先出價
3. 給價格範圍
4. 尋找無價之寶
5. 給有零頭的數字

討價還價時，要有「挨一拳」的心理準備，意味著你前幾次出價，要預期對方會拒絕。

出價可用的艾克曼法：

目標價的65%→85%→95%→提出有零頭的數字。

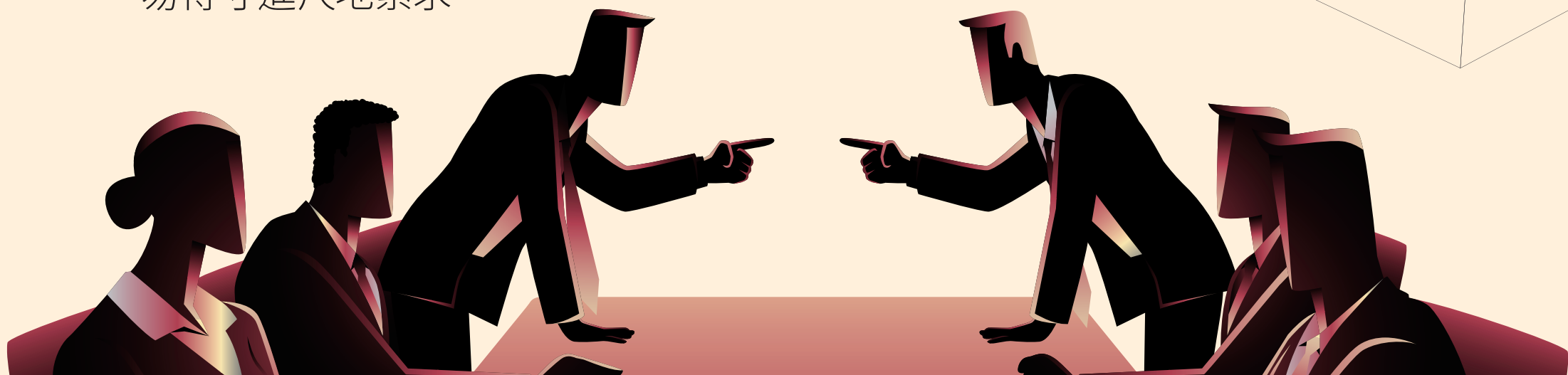


談判風格

1.分析型：認真、準備充足、有條理，喜怒不形於色。天生多疑，重視明確證據。

2.變色龍型：友善、愛交際、喜歡互惠，善於聆聽，但別人很難找出他真正反對的事。

3.強硬型：聚焦在目標，有話直說、咄咄逼人，容易得寸進尺地索求。



主題書籍



Buy Here

作者：克里斯·佛斯、塔爾·拉茲
出版社：大塊文化
圖片來源：大塊文化