

<<列维奇谈判学>>

图书基本信息

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

## 前言

借助信息化，今天的人们见识了不少重大谈判。从旷日持久的多哈回合谈判，到绞尽脑汁的六方会谈。然而，谈判不仅仅是商家或政治家的专利。随着社会经济的日益发展以及人们的交往越来越多，谈判可以说是无处不在。且不说与小商贩讨价还价是谈判，连狭窄巷道里错车也是一种无声的谈判。一个人的谈判能力在很大程度上决定了他的工作成效和生活状态。因此，谈判能力毫无疑问是公认的非常重要、也是最难掌握的能力之一。在全世界的商学院里，谈判课从来都是趋之若鹜的一门课程。在许多通过“投点”进行选课的商学院里，学生们常常需要把自己几乎所有的点数都投上去，才有可能成功地选修谈判课。这从一个侧面也说明了人们对掌握谈判技能的迫切渴望。

谈判技巧之所以难以被掌握，主要有三点原因：第一，人们必须根据不完整的甚或不真实的信息做出决断，因而存在着很大程度上的不确定性或风险；第二，谈判是人与人之间旨在解决矛盾和处理争端的互动过程，每个人因背景与自身特质的不同，即使面对同样的条件与环境，判断和决策都会呈现很大的差异性，更何况对手的表现也在很大程度上影响我方的行为。因此，谈判的结果具有多样性和不可预测性的特点；第三，谈判是一个涉及社会、经济、文化和心理多方面影响因素的复杂过程，不仅需要理论学习，更需要旷日持久的实践积累。

众多学者与实践者针对谈判的理论与实践做了持续的研究与分析，出版了大批的著作与文献，也产生了一些大师级学者，罗伊·J·列维奇就是其中一位。列维奇是管理教育家和管理与人力资源教授，他教授谈判课程超过40年，编著过20多部著作，并发表了大量学术论文。

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

## 内容概要

美国300多所学校采用作为教材，其中包括加州大学伯克利分校、加州大学洛杉矶分校、南加州大学、马里兰大学、明尼苏达大学、得克萨斯大学、威斯康星大学麦迪逊分校等。全世界商学院中最受欢迎的课程，国际著名商学院谈判课程采用最多的教材借助信息化，今天的人们见识了不少重大谈判。

从旷日持久的多哈回合谈判，到绞尽脑汁的六方会谈。

然而，谈判不仅仅是商家或政治家的专利。

随着社会经济的日益发展以及人们的交往越来越多，谈判可以说是无处不在。

且不说与小商贩讨价还价是谈判，连狭窄巷道里错车也是一种无声的谈判。

一个人的谈判能力在很大程度上决定了他的工作成效和生活状态。

因此，谈判能力毫无疑问是公认的非常重要、也是最难掌握的能力之一。

在全世界的商学院里，谈判课从来都是趋之若鹜的一门课程。

在许多通过“投点”进行选课的商学院里，学生们常常需要把自己几乎所有的点数都投上去，才有可能成功地选修谈判课。

这从一个侧面也说明了人们对掌握谈判技能的迫切渴望。

谈判技巧之所以难以被掌握，主要有三点原因：第一，人们必须根据不完整的甚或不真实的信息做出决断，因而存在着很大程度上的不确定性或风险；第二，谈判是人与人之间旨在解决矛盾和处理争端的互动过程，每个人因背景与自身特质的不同，即使面对同样的条件与环境，判断和决策都会呈现很大的差异性，更何况对手的表现也在很大程度上影响我方的行为。

因此，谈判的结果具有多样性和不可预测性的特点；第三，谈判是一个涉及社会、经济、文化和心理多方面影响因素的复杂过程，不仅需要理论学习，更需要旷日持久的实践积累。

众多学者与实践者针对谈判的理论与实践做了持续的研究与分析，出版了大批的著作与文献，也产生了一些大师级学者，罗伊.J.列维奇就是其中一位。

列维奇是管理教育家和管理与人力资源教授，他教授谈判课程超过40年，编著过20多部著作，并发表了大量学术论文。

他曾任国际冲突管理协会主席，在谈判和冲突解决的教学与科研中贡献巨大，因此曾荣获组织行为教育学会授予的第一届“戴维·

布拉德福杰出教育奖”（DavidBradfordOutstandingEducator）。

我第一次接触列维奇教授的谈判专著是在1999年，是《列维奇谈判学(原书第4版)》的第二版。

在其后的若干次出国进修时，发现这《列维奇谈判学(原书第4版)》总是被推荐为教材或谈判课程（包括培训课程）的阅读书籍。

后来，我还阅读过他与同事合著的其他谈判专著，对列维奇教授以及他的著作有了很多了解。

他与同事合作撰写的Essentials of Negotiation和Negotiation是国际上著名商学院谈判课程采用最多的教材。

因此，听说《列维奇谈判学(原书第4版)》即将在中国出版的时候，我非常高兴并欣然接受邀请，为《列维奇谈判学(原书第4版)》中文版写推荐序。

我诚挚地向读者推荐《列维奇谈判学(原书第4版)》主要有以下原因，也可以说是《列维奇谈判学(原书第4版)》的特点：第一、阅读性好。

我开始阅读这《列维奇谈判学(原书第4版)》的翻译稿那天是北京奥运会的最后一天，当天有若干场决赛，比赛必定激烈异常、精彩纷呈。

但从开始阅读，我就被深深吸引，欲罢不能。

《列维奇谈判学(原书第4版)》沿用了列维奇著作的一贯风格，即从实际问题出发，引领读者由浅入深地、理论结合实际地学习、思考和体会谈判的理论体系和实际应用。

开篇有关乔？

卡特和苏？

卡特一天活动的杜撰案例反映的是我们工作生活所面临的实际情况，真实、自然、亲切、可信，很容

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

易引起读者的共鸣。

### 第二、读者群广。

无论是从事教学和研究的学者还是从事商业或管理实务的实践者，都能够从这《列维奇谈判学(原书第4版)》中获益。

《列维奇谈判学(原书第4版)》讨论很多谈判相关主题时，对学术界针对这些主题的研究文献做了很好的综述。

作者不仅介绍过去的研究取得的成果和结论，说明这些研究的设计局限性和结论的适用范围，还同时建议未来的研究应该深入的方向，对从事谈判相关研究的学者们有一定的启发意义。

另一方面，这《列维奇谈判学(原书第4版)》同时强调为读者提供实用价值，它使用生动的语言、顺畅的内容编排和贴近工作生活的事例，使《列维奇谈判学(原书第4版)》也适合实践者来阅读，读者全然不会有枯燥乏味、艰涩难懂的感觉。

因此是一本雅俗共赏的好书，既可以选做商学院谈判学课程的教材，也可以成为了解谈判，提高自身谈判能力的大众读物。

### 第三、覆盖面宽。

《列维奇谈判学(原书第4版)》前四章是谈判的基础知识和基本技巧，第五至八章介绍了谈判涉及的心理过程，第九至第十一章论及不同社会环境对谈判的影响，最后一章不仅对全书进行了总结，还为读者开出了深造的“药方”，内容几乎涵盖了谈判的方方面面。

这使《列维奇谈判学(原书第4版)》在同类书籍中脱颖而出，也是《列维奇谈判学(原书第4版)》多次再版，倍受欢迎的原因之一。

这《列维奇谈判学(原书第4版)》还有工具书的价值，值得收藏备查。

### 第四、实用性强。

书中大量的案例由作者进行源于生活高于生活的梳理升华，讲述了谈判的精髓在生活中的应用。

书中一个卖二手车的例子让我忍俊不禁。

原来我们生活中常说的“托儿”，就是谈判中用于误导对方的“替代方案”。

看来，学习了谈判技巧，我们就会对生活中的“医托儿”、“房托儿”等形形色色的“托儿”有所警觉，辨清什么是自己和对方的真正“替代方案”。

阅读《列维奇谈判学(原书第4版)》无疑会改善和提高读者的谈判沟通能力。

《列维奇谈判学(原书第4版)》最有特色的地方体现在它的第五、六、八和九章。

与其他谈判学书籍更多强调谈判理论和技巧不同，《列维奇谈判学(原书第4版)》把影响谈判各方的心理因素和社会因素做了较为透彻的。

我一贯认为，无论是沟通还是谈判，首先需要关注的是心态。

社会生活中我们不难遇见这种情况：谈判者单纯竞争与利己的心态往往会把本可以实现双赢的局面谈砸。

如果始终牢记谈判是有关各方共同寻求解决问题的方法，换位思考、摒弃偏见，就有可能发现谈判各方并非存在不可调和的根本冲突，就有可能“化干戈为玉帛”。

我建议读者认真阅读这几章，深入了解无形的心理活动和社会因素对谈判过程和结果的深刻影响，争取以积极与建设性的心态，认清谈判各方真正的诉求，采用适当的谈判方法和技巧，以努力达到“皆大欢喜”的结果。

概念和分析有了，方法与技巧有了，是否能够在社会生活中加以灵活运用就看我们的读者了。

希望《列维奇谈判学(原书第4版)》中文版的面世能引领众多的中文读者“把谈判进行到底”。

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

## 作者简介

罗伊·J·列维奇 (Roy J. Lewicki)，美国俄亥俄州立大学费雪商学院 (Max M. Fisher College of Business) 院长，管理学和人力资源教授，著有24部著作，并发表了大量的学术论文。列维奇教授曾担任国际冲突管理协会 (International Association of Conflict Management) 主席，以其在谈判和冲突解决教学领域所做出的贡献而荣膺组织行为教育学会 (Organizational Behavior Teaching Society) 授予的第一届戴维·布拉·德福杰出教育奖。

布鲁斯·巴里 (Bruce Barry) 美国范德堡大学 (Vanderbilt University) 管理学和社会学教授，其关于谈判学、影响力、权力与公平的研究见诸于大量的学术期刊和书籍。巴里教授曾担任国际冲突管理协会主席和国际冲突管理学院管理系主任。

戴维·M·桑德斯 (David M. Saunders) 加拿大皇后大学商学院 (Queens University) 院长，与人合著了若干有关谈判、冲突解决以及反映雇员心声和组织公平方面的著作和文献。他曾任教于杜克大学 (Duke University)、中国人民大学以及位于蒙特利尔和东京的麦吉尔大学 (McGill University)。

桑德斯教授目前是国际商学院联合会 (AACSB) 的理事会成员，欧洲管理发展基金会 (EFMD) 理事会成员。

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 谈判的本质1.1 本书阐述风格和方式简介1.2 乔·卡特和苏·卡特1.3 谈判情境的特征1.4 相互依赖关系1.5 相互调整1.6 价值索取与价值创造1.7 冲突1.8 有效的冲突管理本章小结第2章 竞争型谈判的战略和策略2.1 竞争型谈判情境2.2 基本战略2.3 策略性任务2.4 谈判中所持立场2.5 结束谈判2.6 硬式棒球法本章小结第3章 合作型谈判的战略和策略3.1 引言3.2 合作型谈判概述3.3 合作型谈判过程的主要步骤3.4 促成合作型谈判的因素本章小结第4章 谈判：战略与计期4.1 目标——制订谈判战略的依据和核心4.2 战略——实现目标的总体计划4.3 理解谈判的流程4.4 战略实施准备：计划过程本章小结第5章 感知、认知与情感5.1 感知5.2 确定框架5.3 谈判中的认知偏差5.4 应对谈判中的认知偏差5.5 情绪、情感与谈判本章小结第6章 沟通6.1 谈判中的沟通内容6.2 人们在谈判中如何沟通6.3 在谈判中如何改善沟通6.4 结束谈判时需要特别注意的沟通问题本章小结第7章 发现和运用谈判力7.1 谈判力对于谈判者的重要性7.2 谈判力的定义7.3 谈判力的力量来源7.4 应对谈判力较强的对方本章小结第8章 谈判中的伦理问题8.1 伦理困惑实例8.2 “伦理”的含义是什么以及为什么在谈判中非常重要8.3 谈判中会出现哪些伦理行为问题8.4 为什么要使用欺骗策略8.5 谈判者如何应对另一方的欺骗手段本章小结第9章 谈判中的关系9.1 已有理论的充分性以及为理解关系内的谈判而进行的研究9.2 在关系范畴内谈判管理的关键要素本章小结第10章 多方谈判与团队谈判10.1 多方谈判的实质10.2 管理多方谈判本章小结第11章 国际及跨文化谈判11.1 什么使得国际谈判如此不同11.2 形成文化与谈判的概念11.3 文化对谈判的影响：管理角度11.4 文化对谈判的影响：研究角度11.5 应对文化差异的谈判战略本章小结第12章 最佳谈判实践12.1 准备充分12.2 明确谈判的基本结构12.3 找出最佳替代方案并加以实现12.4 该暂时中止谈判时离开谈判桌12.5 抓住谈判的主要矛盾12.6 记住无形因素12.7 积极管理联盟12.8 珍惜并维护你的声誉12.9 牢记合理与公正密不可分12.10 不断总结经验教训译者后记



## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

## 章节摘录

第1章 谈判的本质 “气人！”

实在受不了了！

又趴窝了！

”张扬一边敲打着方向盘，一边踢着车门，一边喊叫着。

这辆十年的大众车已是第二次无法发动了，看来张扬上课又要迟到了。

张扬的管理学课程学得不好，已经不能再缺课。

意识到这辆车在最近的3个月里已经多次出现机械故障，这是最后一次修理它了，张扬决定卖掉它后再买一辆二手车，但愿再买的车能够让他一直用到毕业。

这一天下课后，张扬搭车去了附近的一家购物广场，这里有几家汽车修理厂和一个二手车销售市场。张扬对汽车一窍不通，而且认为也没有必要了解汽车，他所需要的就是买一辆可供他使用一年半时间的可靠的交通工具。

一家很大的国际航空公司濒临破产。

对恐怖主义的担心、“特价机票”航空公司如雨后春笋、燃油价格不断上涨使得这家航空公司面临着巨大的财务压力。

为了避免破产的命运，公司要和飞行员工会谈判，将飞行员的工资和福利降低800美元，这已经是两年来的第三次削减了。

由于遭到飞行员工会首席谈判者的断然拒绝，公司决定直接与航空公司飞行员协会官员商谈削减工资和福利的事情。

如果飞行员们不同意让步，其他工会，如空乘员工会、飞行机械师工会等，也不可能同意，那么破产就不可避免。

珍妮特和乔斯林是室友，她们合住一套一室一厅的公寓。

珍妮特是一名会计师，在一家很好的公司有着稳定的工作。

但是，她决定回到学校继续攻读MBA学位。

她已经被都市大学MBA晚班录取，目前正在上课。

乔斯林在一家广告公司工作，发展势头很好。

她的工作需要经常出差，而且要与客户打交道。

问题在于珍妮特晚上不上课的时候需要在房间里安静地学习，可是当乔斯林在房间时却总是要打电话，要么就是带朋友来聚餐，或者随时准备出去，或者晚上很晚才回来。

珍妮特已经对此感到很厌烦，正准备和乔斯林好好谈谈。

数千名反对政府政策的示威者请求在全国政治大会期间举行抗议活动。

这次大会将提名政府领导人连任。

警察禁止他们在会场周围举行示威活动，而是将活动地点定在了距离会场半英里远的一段破破烂烂的高速公路旁。

作为回应，示威活动的组织者要求允许他们在市内一个主要的城市公园里举行集会。

市政府试图阻止他们的抗议活动，因为公园最近刚刚由市政府出资重新美化过，担心大量的示威者将使这些工作于一旦。

双方都在争取通过谈判解决问题，但也不排除启用复杂的法律手段。

在寻求中东和平和永久巴勒斯坦建国的过程中，以色列领导人宣布有意从加沙撤军。

撤军意味着放弃以色列政府在加沙修建的定居点。

为了安置目前在这些定居点的居民，以色列政府批准在耶路撒冷附近修建新的定居点，但是修建新的定居点将侵占目前被巴勒斯坦占领的土地。

双方都谴责对方不守信用：巴勒斯坦说以色列违反了共同制定的已有两年之久的中东和平路线图计划。

中东和平路线图计划规定不扩大现有定居点。

以色列则表示持续不断的针对以色列人的巴勒斯坦暴力和恐怖早已将中东和平路线图撕得粉碎。

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

恐怖、暴力和定居点建设仍在继续，丝毫没有减弱。

作为今年商学院最优秀的25名毕业生之一，阿什利？

约翰逊很高兴获得了与一家大的消费品公司的第二次面试机会。

这家大公司邀请她到公司总部所在城市去面试，并且安排她住进了一家以优良的设施和服务而闻名全球的四星级酒店。

由于航班延误，她在面试的前一天晚上很晚才到达酒店。

面试当天早上7点半她便起来开始准备在8点钟和公司高级招聘人员共进早餐。

她走进浴室，旋转水龙头，结果水龙头掉了下来，浴室根本没有水。

显然，这是由于维修人员维修水龙头时切断了水源却没有恢复造成的。

如何应对这一紧急局面？

如何才能体面地去参加早餐会？

阿什利不免慌张起来。

这些事情是不是经常发生在我们身边？

这些都是谈判的实际例子，有的是即将开始的谈判，有的是正在进行的谈判，有的是已经结束但正在发挥效用的谈判。

这些例子都可以用来说明本书所要讨论的问题。

人们无时不在谈判。

朋友通过谈判来决定在哪里进晚餐。

孩子们通过谈判决定看什么电视节目。

律师在打官司之前通过谈判来解决合法索赔问题。

警察通过与恐怖分子谈判解救人质。

国与国之间通过谈判开放边境实现自由贸易。

谈判不光是老练的外交人员、顶级销售人员或者有组织的游说团，热心的鼓吹者的专利，它是每个人几乎每一天都要做的事情。

尽管谈判的重要性不总是像签署和平协定或者大的公司合并那样轰轰烈烈，但是每个人都要谈判。

有时人们谈判是为了得到新的工作这样大的事情，有时就是为了像谁来洗碗这样一些小事。

谈判之所以发生有这样一些原因：一是为了瓜分有限的资源，如土地、财产或者时间。

二是为了有一些新的产出，而这些产出是谈判各方都不可能独自实现的。

三是为了解决各方之间的问题或争端。

有时人们没有谈判，那是因为他们没有认识到他们已经处于需要谈判的情境中。

通过另辟蹊径而不是通过谈判来解决问题，人们可能不能实现他们的目标、不能满足他们的所需或者不能按照他们的意愿来顺利地解决问题。

也许人们认识到了谈判的必要，但是谈判却未能达到理想的效果，这是因为他们对谈判的过程认识不清和没有掌握谈判技巧。

读完本书之后，我们希望你对谈判情境有足够的认识，能够理解谈判的作用原理，掌握如何计划、实施和完成理想的谈判，最重要的是要能够取得最大的成效。

1.1 本书阐述风格和方式简介 在我们剖析谈判这一复杂的社会过程之前，有必要就我们如何阐述这一主题做一简单介绍。

首先，本书的术语使用十分谨慎。

对于大多数人而言，讨价还价和谈判的含义是相同的。

但是，我们在使用的这两个词的时候他们却是有区别的。

我们用讨价还价一词来描述竞争性、输赢性情境，如在家庭旧货出售、跳蚤市场或者旧车市场上的讨价还价。

而谈判一词则是指双赢情境，如谈判各方都在尽力找到双方都可接受的解决复杂问题的解决方案这类情境。

其次，人们认为“谈判的核心”是达成一致的互让过程。

虽然互让过程极为重要，但是谈判是一个非常复杂的社会过程，许多决定谈判结果的最重要的因素并



## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

不是在谈判期间出现的，而是在各方开始谈判之前就存在的，或者是这些因素决定了谈判的环境。在本书前几章内容中，我们分析了人们为什么要谈判、谈判作为一种冲突管理工具其本质是什么，以及人们为了努力达成一致而做出的主要互让过程。

在其余的章节中，我们分析了谈判中由于实质问题方面的差异、涉及到不同的人员、遵循的谈判过程以及谈判环境使得谈判态势变得更加复杂的一些情况。

第三，我们对谈判问题的深刻认识来自于三个方面：一是来自于我们本身作为谈判者所积累的经验，以及在我们的生活中每天都在发生的数不尽的谈判给予我们的经验。

二是来自于媒体，电视、广播、报纸、杂志和因特网。

这些媒体每天都在报道实际发生的谈判。

我们在本书中通篇都在引用来自媒体的谈判例子来突出重点，表达见解和讲述应用。

三是来自于针对谈判诸多方面开展的社会科学研究取得的丰硕成果。

在经济学、心理学、政治学、沟通、劳资关系、法学、社会学、人类学等领域进行的这些研究已经有50余年的历史。

各学科对谈判有不同的见解。

就如同盲人摸象那样，各学科在研究谈判要素上都有自己的理论和方法，而且都往往是强调了一面而忽视了另一面。

因此，对于同样的谈判事件和结果可能同时都在从不同的角度进行分析研究。

我们在阐述谈判问题时博采众长。

我们依然以几个谈判例子入手来开始本章的内容。

这些例子既有将要进行的谈判，也有正在进行的谈判，还有过去进行的谈判。

为了逐步加深读者对谈判基础的理解，我们将杜撰一个乔？

卡特和苏？

卡特夫妇不寻常的一天的故事。

在这一天中，他们遇到了许多大大小小的谈判问题。

我们用这个故事来突出三个重要的主题： 1.谈判的定义和谈判情境的基本特征。

2.理解相互依赖关系，即最容易导致谈判的一种人与群体之间的关系。

3.冲突的定义以及对冲突态势和冲突管理过程的探讨，这是人们利用不同方式展开谈判和管理谈判的背景。

1.2乔？

卡特和苏？

卡特 新的一天开始了。

吃早餐时，苏？

卡特问丈夫准备去哪里度暑假。

苏想报名参加大学校友会组织的远东之旅，乔却不愿意。

他不喜欢两周的时间都和一群素不相识的游客在一起，他希望远离人群，远离尘嚣，不受日程安排的限制，租用一艘游艇漫游在新英格兰海岸。

两人虽然没有争吵，但是显然他们的想法实在难以统一。

有些朋友通常采取分开度假的方式解决这样的问题，然而由于乔和苏都从事全职工作，他们认为还是应该在一起度假。

除此之外，他们也不敢确定两个孩子特蕾西和特德是否愿意和他们同行。

特蕾西很想参加体操夏令营。

特德则想留在家中帮助周围邻居收拾院子，一方面可以锻炼身体以参加橄榄球队，另一方面也可以挣点钱买辆小型摩托车。

乔和苏无力承担四个人同时参加夏令营和度假的费用，不用说如何解决他们不在期间谁来照看孩子的问题了。

乔在驱车上班的路上仍在思考着度假的事。

最令他感到头疼的是似乎没有一个好的办法来解决这个矛盾。

## &lt;&lt;列维奇谈判学&gt;&gt;

有些家庭矛盾可以通过折中的办法化解，但这次是要满足每个人的愿望，折中显然无济于事。还有些问题可以用抛硬币或者轮流坐庄的方法来解决，例如确定去哪家餐厅吃饭（乔和特德喜欢去牛排餐厅，苏和特蕾西喜欢中餐厅），但是对度假的问题采取这种方式似乎并不是明智之举，因为这次度假开销很大，而且对每个成员来说都机会难得。

再者，用抛硬币的方法会令输者感到运气太差，令赢者心怀内疚，无法让双方都满意。

穿过停车场时，乔遇见了公司采购部经理埃德？

雷恩先生。

乔是微瓦特公司（一家小型电动摩托车制造公司）工程设计部的经理。

埃德提醒乔，他们必须解决由乔所在部门的工程师引起的问题：工程师不经过采购部而直接与供应商联系。

乔知道采购部希望公司所有部门与供应商的联系都要通过他们，但是他也清楚工程师们出于设计目的急需技术信息，如果等待从采购部获取信息就会严重地影响工作效率。

埃德？

雷恩也了解乔对这个问题的看法，乔认为如果两个人能够真正地坐在一起好好商量，或许能够找到解决问题的办法。

乔和埃德都知道公司高层管理者的态度是希望中层管理者能够自己解决彼此之间的分歧，如果这件事闹上去，两人的脸上都无光。

乔刚进办公室就接到了一位汽车推销员询问苏是否想试驾新车的电话。

乔前一段时间一直在与这位推销员讨论购买新车的事情。

他看中了一辆进口豪华汽车，但是没有十分的把握认为苏会同意他的选择，他猜想苏会嫌它太贵。

乔对推销员的最新报价感到满意，但是想到也许还能让他在价格上再做出一些让步，于是便告知推销员苏的态度可能很勉强，希望以此来给推销员施加压力，迫使他降低价格。

乔刚挂断电话，铃声又响了起来。

这次电话是苏打来的。

苏是当地一家银行的高级信贷员。

她打来电话是向乔发泄对银行某些工作程序的不满。

苏对自己在一家办公自动化程度不高、官僚作风严重、不能及时响应客户需求的家族式银行工作而感到失望。

某些类型的贷款在竞争对手银行只需要三个小时就可审批完毕，而在苏工作的银行却需要一周的时间。

由于银行的工作效率低下和繁文缛节过多，苏失去了两笔眼看就要成功的大的贷款业务。

而且，这种事情发生的频率已经变得越来越高了。

可是，每当苏试图和银行高层管理者讨论这种局面时，却总是遭到他们的反对和一番宣扬传统价值观重要性的说教。

乔下午的大多数时间都用来开年度预算会议了。

他非常反感这些会议。

财务部的人走进会议室，专横地将每个人的预算砍掉30%。

接着是经理们无休止地争论，他们竭尽所能，想使一些新项目的资金能够保留下来。

乔善于与人打交道，甚至包括他不喜欢的人，但是和财务部那些趾高气昂、专横无礼且专门进行复杂计算的人打交道仍令他感到头痛。

他不明白最高领导者为什么看不见这些人的所作所为给工程部的开发工作带来了多大的危害。

乔自认为是通情达理的人，但是这些人的表现却使他不做出一点点让步。

他准备划出一条底线，不达底线决不罢休。

晚上，乔和苏参加了城镇自然保护委员会的会议。

自然保护委员会主要负责保护城镇的溪流、湿地、自然保护区以及其他生态环境。

苏是保护委员会的成员。

苏和乔都坚决支持对环境实行全面地保护和管理。

<<列维奇谈判学>>

今天晚上讨论的问题事关一家房地产开发公司。

这家公司申请排干一片沼泽地和一条小溪，用于建造一个大型购物中心。

所有的计划都显示出新的购物中心可以带来大量的就业机会和利润，镇财政收入也会快速增长。

目前他们所在的城市非常需要一个新购物中心来取代原来已经倒闭的几个购物中心，这样既可以解决大量失业人口的就业问题，也可以增加税收。

但是这个计划也可能对湿地及周围地区的生态环境带来无法挽救的破坏。

开发公司提出的初始计划存在很多严重的问题，因此委员会让苏看看能否有一个各方都可以接受的解决方案。

最后，他们选择了一个利大于弊的地点，并拟定了新计划。

但是现在苏同委员会中那些反对对湿地做任何改变的环境保护主义者发生了争执。

此外，申请的消息一经泄漏出去，甚至一些镇议会议员也决定加入到这场环境保护的争议中来。

当乔和苏离开委员会开车回家时，他们讨论着这几天各自的生活。

他们都认为生活很奇妙，因为有时问题可以轻而易举地解决，有时则变得错综复杂。

晚上睡觉时，他们都在思考当天可能会出现种种糟糕情形，同时为双方能够保持这种真诚、坦率的交流关系而庆幸。

## <<列维奇谈判学>>

### 编辑推荐

国际冲突管理协会前任主席列维奇教你谈判之道，世界商学院中最受欢迎的课程，谈判课程采用最多的教材，美国300多所大学采用，如加州大学伯克利分校、美国西北大学等，普及谈判知识、端正谈判心态、掌握谈判技巧，将共赢的谈判进行到底。

<<列维奇谈判学>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>