

<<50個問題吃定所有對手>>

图书基本信息

书名：<<50個問題吃定所有對手>>

13位ISBN编号：9789571352718

10位ISBN编号：9571352713

出版时间：2010-9

出版时间：时报文化出版企业股份

作者：史蒂夫·巴毕茨基(Babitsky, Steven),吉姆·曼桂威提(Mangraviti, James J. Jr.)

页数：328

译者：黄贝玲

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>

## <<50個問題吃定所有對手>>

### 前言

前言 二十四歲的賴瑞是一名電工學徒，也是退役的越戰軍人。有一次，他在波士頓一幢三層樓高的屋子上安裝戶外照明設備，因為倚靠著的欄杆突然斷裂而摔落地面。

賴瑞在下墜途中撞到曬衣繩，跌斷了脖子，被送到醫院動手術。

幾天後，醫生告訴他，傷勢導致他肩膀以下永久癱瘓，四肢再也無法動彈。

出院後，負責他一切醫療照護的職災保險公司，將他安置到安養中心的一房一廳無障礙公寓裡。

保險公司每星期支付他二十三歲的妻子一百五十美元，請她二十四小時照顧賴瑞。

他妻子為了照顧他弄得身心俱疲。

一年後，她和賴瑞離婚，嫁給他最好的朋友。

賴瑞孑然一身，缺乏穩定的照顧，身心每況愈下。

賴瑞向法律事務所尋求協助。

一位年輕的律師前往賴瑞居住的地方拜訪他，他的現狀令律師難過到當天再也無心回辦公室上班，甚至感到身體不舒服。

接下來三年，這名剛從法學院畢業的律師，代表賴瑞向保險公司爭取理賠。

期間，律師爭取到一輛身障專車、無障礙住家、二十四小時的醫療照護，甚至還爭取到一筆能讓賴瑞一輩子衣食無缺的豐厚和解金。

賴瑞搬到氣候比較溫暖的南加州，全天候照顧他的護士也和他一起搬過去，三十五年來，他過得既健康、又快樂。

直到如今，他和那位幫他爭取權益的律師依舊是好朋友。

向保險公司爭取到和解金之後，賴瑞要律師靠近他的輪椅，然後輕聲在他耳邊說：「史蒂夫，你拯救了我的人生。」

故事裡的年輕律師，就是我，本書筆者之一史蒂夫·巴畢茨基（Steve Babitsky）。

那是我第一次意識到有效協商的力量，以及協商能讓人的一生產生多大改變。

這次經驗激發出我的熱忱，決心要培養協商技巧、並將技巧傳授給他人。

另一名和我一樣畢業於波士頓法學院（Boston College Law School）的年輕律師吉姆·曼桂威提（Jim Mangraviti），於一九九三年加入我開設的教育訓練中心，是我非常看好的後進，也是本書及其他幾本書的共同筆者。

我們一同經營全國知名的習克訓練與顧問公司（SEAK, Inc.）。

書中許多例子與故事，都是直接或間接取材自我們過去幾年接觸的個案。

我們希望這本書能幫助各位透過有效的協商，大幅改善自己的生活。

出版本書的目的是要改變大家看待協商、面對協商的態度。

許多人害怕協商，是因為他們多半不善於協商。

透過本書提出的五十個問題，各位將可以輕輕鬆鬆獲得更好的協商結果。

協商既是避不掉的現實，也是為自己與家人爭取應得權益的基本方式。

協商是日常生活不可或缺的一環，小到電話帳單，大到商場上的往來都得運用到，你根本無從避開。

唯一的選擇是：學會善加運用協商技巧，否則就只能等著承擔苦果。

這本書將教導各位如何增強協商的功力。

大約十年前，我們兩人親眼目睹一次糟得嚇人的協商，這件事更加深了我們協助客戶提升協商技巧的決心。

當時我們人在夏威夷，替一群醫師上我們公司規畫的課程。

和我們在一起的是一名年輕的基層醫師，既沒有高收入、也不富有，是一個靠死薪水度日、已經有四個孩子的父親。

我們就叫他泰德好了，他的夢想是有朝一日退休後能住在夏威夷。

午餐時，他請我們陪他去看附近一間待售的公寓。

午餐時間有一小時。

## <<50個問題吃定所有對手>>

泰德和我們開車前往那棟公寓大樓，看一間兩房的房子，房仲也在。

泰德反覆不斷地說他有多愛這間房子，說他知道房價會上漲，當然也沒忘了說他多麼希望退休後能住在夏威夷。

那名房仲（那時想必已經開始流口水了）告訴泰德，同類型的房子只剩下這間了，有對夫妻幾個小時後就要來下訂金，房子開價二十五萬美元。

我們目睹的協商過程如下： 泰德：我真的想買這間房子，價錢有得談嗎？

房仲：沒辦法。

泰德於是打電話給他太太，問她急用的支票戶頭內還有多少錢，然後要她將支票簿快遞過來。

接著，他讀也沒讀就簽了好幾頁房仲提供的空白文件（裡頭甚至沒有具體說明他買的是哪間房子、價格多少），短短三十五分鐘，就照對方開的價錢買下那間房子。

我們三人回到上課地點，完全無法相信我們剛剛看到的過程。

這簡直令我們目瞪口呆，一個聰明如醫師的人，怎麼會這麼不懂得協商？

他怎麼會那麼好騙，相信房仲口中那對夫妻會回來付訂金？

他怎麼能讀也不讀，便不假思索簽下那幾頁空白的法律文件，不先請律師看過？

任何人只要略懂一些基本協商技巧（別把底牌攤在檯面上、營造優勢，還有問對問題），都可以輕易替這筆交易省下數萬美元。

回到上課地點後，泰德告訴大家，他剛剛利用午餐時間買下一間房子，馬上又有兩、三位醫師跑去看還有沒有別間房子可以買！

就是這個時候，我們倆深切體會到，確實有教導高學歷者如何談判的迫切必要。

最近發生的幾個事件，讓這層體會再度獲得印證：只要看看楊致遠在二〇〇八年，打算把雅虎賣給微軟時的糟糕表現就知道了。

他出售公司的笨拙策略與手法，是典型協商失敗的例子，你可以從中看到，不懂協商可能會出什麼差錯。

二〇〇八年五月，微軟執行長史蒂夫·鮑默爾（Steve Ballmer）向雅虎當時的執行長楊致遠提議，要以大約五百億美元的價格收購雅虎。

楊致遠回絕了，他堅持要五百五十億美元。

等了幾個月未果之後，鮑默爾受夠了，乾脆將五百億美元全數撤回。

協商失敗不僅讓楊致遠丟了執行長一職，更讓雅虎因而損失了大約二百億美元。

我們經常可以從新聞上看到像雅虎這類備受矚目的購併案，不過，協商是不分規模大小的，是每個人日常生活的一環。

夏威夷公寓大樓事件之後，我們決定採取行動。

公司的訓練課程與顧問服務，馬上加入面對面協商訓練這一項，協商訓練包括持續的教育課程、企業內部訓練，以及一對一協商技巧輔導。

我們還共同出版了兩本暢銷書，暢談醫師可以如何提升協商技巧。

本書五十個問題依據的概念，係源自我們為全美數千名專業人士所進行的訓練，我們從這些訓練中了解到兩件事： 許多聰明絕頂的人都不善於協商。

懂得協商的人不僅在財務、事業上更勝一籌，生活也過得比較好。

協商是一門藝術，複雜不易懂。

一般而言，你得投入多年的努力，才有機會成為一名傑出的協商者。

但是，只要有人教你該如何協商，多數人還是可以快速、輕鬆地學好協商實務。

這正是本書的目的，我們要讓協商技巧變得更容易學習、也更容易應用。

這本書汲取我們二十多年來教授協商技巧的經驗，再精煉成五十個問題，任何人都可以快速學習、立即運用。

我們的概念是要協助各位了解箇中訣竅，快速、輕鬆地增進協商功力。

這正是這本書的精髓：可以快速上手、且明顯有效的協商建議，因為各位只要學會在適當的協商情境下，提問這五十個問題，便可以運用自如。

最棒的是，我們的問題適用於任何協商場合，從購屋、購車，到各式各樣的商場交易，甚至還能幫助

## <<50個問題吃定所有對手>>

各位向電信公司或有線電視公司爭取更優惠的費率。

每個協商過程，往往都會運用到不只一個問題。

每次講授協商技巧的課程，總免不了會有學員希望我們列出最適合在協商中運用的問題。

這是他們在上課之餘，最想「外帶」也最重視的收穫。

理由很簡單也很有吸引力：只要懂得問最恰當的問題，馬上就能讓你的協商功力大增。

本書中所列的問題，是非常實用的，我們自己隨時隨地都在運用。

事實上，當我們向編輯描述這本書的概念時，我們相信自己掌握了協商的關鍵點。

而編輯也告訴我們，他們親自嘗試運用我們所建議的問題，獲得的成果都不錯。

我們努力將這本書，設計得讓讀者能容易上手、也能快速閱讀。

每個問題都以約四至五頁的篇幅詳加說明，並特地於每個問題的結尾，以【怎麼運用】單元做快速摘要，再以【怎麼回應】單元讓各位了解，如果有人有在協商過程對你提出類似問題，應該如何回應。

當然，這些罐頭答案只是簡單的原則，各位應該依據自己當下面對的協商狀況，做出適當的回應。

我們希望各位能從這些罐頭答案中，了解到以下重點：第一，只要你有備而來，再難回答的問題往往也都會有令人印象深刻的答案——有時候還會是令人極難忘懷的答案；第二，沒有所謂「完美答案」這種東西，一些棘手的問題甚至不存在任何好的答案；第三，你永遠可以選擇迴避問題或答非所問，千萬別認為自己有義務完全照著對方期待的方式回答。

協商的新手通常最難做到最後一點，他們可能會認為不配合對方是不禮貌或不恰當的。

但是經驗老到的協商者都知道，不以對方想要的方式回答協商過程中的諸多問題，沒有什麼大不了，這是很稀鬆平常的。

我們之所以要加入罐頭答案還有一項原因，就是這些答案可以協助各位進一步了解協商過程。

當我們分析為什麼某些回應方式比較恰當時，也等於針對許多協商策略、戰術與觀念，提出我們的評論。

我們覺得，以具體的問題與答案為背景來加以評論，可以讓各位更全面體會到，協商過程中許多錯綜複雜、瞬息萬變的微妙之處。

我們將這五十個問題歸納為十個類別，每一類都會有一小段簡短的引言，除了扼要闡述協商理論，更希望能協助各位將該類別裡的各項問題串連起來。

我們絕對相信，最擅長協商的人將最有機會成功。

我們真心希望，這本書能讓各位立即、顯著地提升協商技巧，並在事業和生活上雙雙獲致成功。

## <<50個問題吃定所有對手>>

### 內容概要

會問，你就贏！

只要懂得運用問題，不論要：打探底細、找到作決定的人、先發制人、限制對手空間、拉高自己姿態；還是要：把餅做大、爭取漂亮價格、突破僵局、順利成交、攻破對方心防，必勝武器就在你手裡！

問題，是策略性的進攻，也是攻擊性的防守

客人：最近生意怎麼樣？

（探聽資訊）店員：不好做，景氣不好。

客人：是喔&hellip;&hellip;這個要1,000元？

議價空間有多少？

（爭取價格）店員：買3組的話，2,500你可以接受嗎？

（把餅做大、定錨效應）客人：你知不知道，你競爭對手的價格比較低？

（建立優勢）店員：這要看你要的是品質還是價格？

（保護價格）客人：當然都要，2,400可以吧。

你有沒有想過，如果你不接受會流失我這個客人？

（心理戰術）店員：這樣吧，如果你刷卡，2,400加3%手續費是2,472元。

不如付現，算2,450，價錢我們各退半步，怎麼樣？

（打破僵局）客人：好，成交！

學會50個問題，隨身攜帶本書附贈的「問題」小手卡，攻守利器隨時在手，要什麼，就有什麼！

本書特色：1. 將協商技巧精煉成10大類、共50個問題，任何人都可以快速上手、立即運用。

2. 每個問題結尾，都有【怎麼應用】單元，做簡要的理論與實務說明，另有【怎麼回應】單元，讀者可以將罐頭答案，變化應用於自己面對的情況。

3. 隨書附贈「50個問題」小手卡，讀者可以隨身攜帶，隨時活用協商技巧，事業、生活雙雙成功。

## <<50個問題吃定所有對手>>

### 作者簡介

史蒂夫·巴畢茨基 (Steven Babitsky) 史蒂夫·巴畢茨基曾任人身傷害訴訟律師20餘年，並曾任Kistin, Babitsky, Latimer & Beitman事務所執行合夥人，現為訓練機構SEAK公司總裁。

吉姆·曼桂威提 (James J. Mangraviti, Jr) 吉姆·曼桂威提畢業於波士頓學院 (Boston College)，並取得該校法學院法學博士學位，曾任訴訟律師，專長為人身傷害及保險相關法律，現為SEAK公司副總裁暨總顧問。

巴畢茨基和曼桂威每年會訓練數百名各界專家，並透過SEAK為專家證人開設的定期課程、受邀演講，以及客製化的專家證人訓練課程，為企業、機關團體和政府機構授課。

兩人開辦了多個互動式研習會，主題包括專家證人的作證技巧、交互詰問、專家報告寫作等。

譯者簡介黃貝玲曾任資誠會計師事務所 (PwC) 《資誠通訊》雜誌主編、遠擎管理顧問股份有限公司《電子化企業經理人報告》雜誌主編及特約編輯顧問、大橡股份有限公司《電子時報》網際網路產業研究員。

目前則與美商麥格羅希爾、李茲、遠流、梅霖、《經濟日報》、《企業經理人雜誌》、《管理雜誌》、臺大進修教育部等機構建立長期合作關係，擅長書籍／報告／文章之翻譯、英審、潤稿，以及專案研究、採訪記錄整理等工作。

<<50個問題吃定所有對手>>

書籍目錄

- 前言第一類 探聽資訊 問題1 你是從哪裡知道我們的？  
問題2 最近怎麼樣？  
問題3 你什麼時候要敲定？  
第二類 找對的人 問題4 我想解約，該找哪一位？  
問題5 你有沒有充分授權可以作決定？  
問題6 能不能和你主管談談？  
第三類 先發制人 問題7 能不能在開會前寄封電子郵件給我？  
問題8 我先擬好議程寄給你，好嗎？  
問題9 能不能碰個面，當面聊聊？  
問題10 我們能不能放下過去，只談未來？  
問題11 你是重視團隊合作的人嗎？  
第四類 定錨效應 問題12 X元你可以接受嗎？  
問題13 你最多付過多少錢？  
問題14 可不可以告訴我價格大概是多少？  
問題15 你清楚業界的標準嗎？  
第五類 建立優勢 問題16 你準備要失去我們這個顧客了嗎？  
問題17 你知道只有我們能提供這項商品嗎？  
問題18 你有什麼備案？  
問題19 你要不要我推薦別人給你？  
問題20 如果這次談得成，你想我們未來會帶給你多少生意？  
問題21 你知不知道&hellip;&hellip;？  
(暗示資金吃緊) 問題22 你知不知道你競爭對手的價格比較低？  
第六類 把餅做大 問題23 我們要不要一起想辦法把餅做大？  
問題24 我們要不要先試一陣子看看？  
問題25 假如我們&hellip;&hellip;如何？  
(拉長合約期、增加訂單) 第七類 有利價格 問題26 議價空間有多少？  
問題27 你要的是品質還是價格？  
問題28 你想要有錢還是有名？

## <<50個問題吃定所有對手>>

### 章节摘录

第一類 蒐集隱藏資訊 協商能否成功，通常和你能蒐集到多少確切資訊有直接關係，包括對方的目標、期限及手邊有什麼替代方案等。

舉例而言，如果你能判定對方的時間緊迫，也不知道有什麼其他方法可以解決，你在這場協商過程中便能占盡上風。

要蒐集有用的資訊，有個極其有效的方法，便是問對方以下幾個看似無妨的問題，這些問題可以幫各位從對方口中套出寶貴的資訊。

問題一 你是從哪裡知道我們的？

資訊就等同協商的力量。

在協商過程中，你能蒐集到的資訊愈多，便愈占上風。

「你是從哪裡知道我們的？」

是高段的、零風險的問題，賣家應該隨時把這個問題掛在嘴邊，以便獲得一些資訊。

「你是從哪裡知道我們的？」

這句話的用意，單純是為了讓潛在顧客開口說話。

這個問題本身是開放的，鼓勵對方海闊天空地回答。

你的協商對象通常會脫口說出可能對他們不利的資訊，例如別人如何向他們推薦你、他們目前的狀況、他們為什麼急著要談成交易等。

問「你是從哪裡知道我們的？」

的一大好處是，完全沒有風險。

這麼問絕對不會冒犯對方，聽起來也很單純，就像是在閒聊。

毫無疑問，問這個問題不會有壞處。

銷售產品與服務的人應該經常問「你是從哪裡知道我們的？」

我們發現，只要問新的潛在顧客：「你是從哪裡知道我們的？」

對方幾乎都會回答。

理由很簡單，這個問題聽起來很單純，感覺上也很合理，你的協商對象沒有理由不回答。

經驗豐富的協商者回答這個問題時或許會小心翼翼，但你還是可以從答案中嗅到一些蛛絲馬跡。

「你是從哪裡知道我們的？」

的另一項重要好處是，可以幫助賣家追蹤不同行銷活動的效果。

假設你在某家報紙刊登一則廣告，只要有人打電話來詢問你提供的服務，便可以問他們：「你是從哪裡知道我們的？」

如果有幾個人回答，他們看到你刊載在某家報紙上的廣告，你就會知道那則廣告是有效的，之後或許會考慮繼續刊登。

反之，如果沒半個人提及那則廣告，你便可以考慮不要再刊載那則廣告。

如果你能在問了「你是從哪裡知道我們的？」

之後，繼續追問一些問題，將會讓問這個問題的觸角更加延伸。

你的協商對象一旦回答了一個問題，便可能繼續回答接下來的問題。

對話會順著這個方向進行，而你的協商對象也就展現出他們願意回答問題的態度。

後續提出的問題能不能問得恰到好處，就看你是否仔細聆聽你接收到的回答了。

這一切的目的都是希望，能讓你的協商對象透露出些你不知道的資訊，包括他們為什麼打電話給你、他們的情況、時間表、遇到的問題、編列的預算，或任何其他足以幫助你提升優勢的訊息。

讓我們看看以下的例子吧。

我們最近接到一位在聯邦政府機構上班的人來電，想請我們幫忙訓練他們的員工。

協商過程如下： 潛在顧客：你好，我希望貴公司能為我們



## <<50個問題吃定所有對手>>

### 媒体关注与评论

ECFA主談人，國貿局長 黃志鵬 「在後ECFA時代，台灣將逐漸走向世界，世界也將逐步走進台灣，未來國人與世界公民接觸增加，彼此協商的機會也會倍增，面對此一趨勢，我們亟需重新看待協商這件事情，而時報文化選在此時出版《50個問題吃定所有對手》一書，正是大家所期盼適時而為的好書。

」

## <<50個問題吃定所有對手>>

### 编辑推荐

- 1.將協商技巧精煉成10大類、共50個問題，任何人都可以快速上手、立即運用。
- 2.每個問題結尾，都有【怎麼應用】單元，做簡要的理论與實務說明，另有【怎麼回應】單元，讀者可以將罐頭答案，變化應用於自己面對的情況。
- 3.隨書附贈「50個問題」小手卡，讀者可以隨身攜帶，隨時活用協商技巧，事業、生活雙雙成功。

<<50個問題吃定所有對手>>

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>