

<<交涉力>>

图书基本信息

书名：<<交涉力>>

13位ISBN编号：9789866948763

10位ISBN编号：9866948765

出版时间：2007-5-30

出版人：天下雜誌股份有限公司

作者：大串亞由美

页数：253

译者：許曉平

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>

<<交涉力>>

前言

「一年二百七十六天」的理由 「大串小姐，請你務必嚴格一點，不要手下留情。」經常在開事前會議時，企業的人事主管都這麼要求我。

老實說，不論研修、上課或事前會議，我一向說話都很明白乾脆，嚴厲的話也照說。我想從外表看來，我應該給人相當的震撼力，因為相較說來，我屬於「兇臉」型。儘管如此，還是有許多人上門說：「大串小姐，請你一定要來給我們上堂果斷式研修課……」我的顧客中，有不同業種和國籍的企業，也有不少是公家機關、社福團體和醫療機構。

我在一九九八年創業，剛好就在所謂的「金融恐慌」之後。在業界我是新手，規模也小，當然啦，一開始並不是一帆風順，但我從不覺得這些是不利條件。創業後不久，某大企業的人才培訓主管對我說：「選來選去，其他公司我們都拒絕了，大串小姐，就拜託你了。」當時，老實說我十分驚訝，心中一直思索是什麼理由，結果他說：「因為只有大串小姐你一個人，對我們提出問題。」

我連實際的業績都還沒有，當然也沒有名氣，更沒提出什麼冠冕堂皇的企劃。但是，為了解對該公司來說，什麼是當前最重要的事，我的確提出了許多問題，先聽他們說了很多，然後再思考自己能做什麼，最後才提案。

不論對誰、不論什麼場合，我從不拍馬屁、不謙虛作樣，也不苦苦懇求，該說的話，就一定說個明白。

曾經有些人模仿電視劇劇名，叫我「教室的女王」，大概是我說話太直接了當了吧。雖被稱為「女王」，但我可不在外表和容貌上與人較勁。

我也沒有可誇耀的學經歷或英文頭銜的資歷。

儘管如此，我一年上課二百七十六天，可見得大家都感受到，果斷式的交涉技巧確實有效。

因為上完我的課，大家的心情都很舒暢。

因為我自己實際在做，也實際地感受到這些：嚴厲的話直接了當地說出來，是果斷式；不需要徹底打擊、壓制對方，是果斷式；提出許多問題，是果斷式；不急不徐、平穩說話，是果斷式。

就因為做了這些，交涉才能順利推展——這就是果斷的效果。

交涉時的意見溝通，是決定生意成敗的關鍵。

順利的話，可以抓住好機會，成果良好，工作輕鬆如意；相反地，如果交涉不順利，不但增加額外的的工作，也容易搞壞人際關係。

例如專案管理、公司內的意見調整、上司的操控及員工的教育，樣樣都非易事；或是開發新顧客、銷售新產品、困難重重的價格交涉及應付顧客抱怨等，不少人也對這些事叫苦連天。

而果斷式意見溝通中，有明天起立刻用得上的道具。

不論一個也好、兩個也好，只要實際用用看，應該能確實感受到不同的地方。

如果按部就班地照本書的步驟做，不但難以啟齒的話能說得清楚，對方也會滿面笑容，而因為自己的心意能說得明白，自己也會笑顏逐開。

只要打造「明天還能夠握手」的關係，工作就能順利進行，幹勁一來，想挑戰的工作就會愈來愈多。

最初可能只是很小的實際體驗。

譬如說對難纏的對手輕輕地說：「不！

」（心裡還想著不要讓對方感到不高興！

）或是讓老是將口頭禪「不行，不行」掛在嘴邊的上司，改口說一句：「沒辦法，好吧。」

這些小小的成功經驗，就是讓你愈來愈擅長意見溝通的重要原動力。

接下來在各章中介紹的「道具」或「步驟」，也許你會認為：「唉呀，那種事我也會……」但是實際上課時，就會發現有不少人沒做到「那種事」。

例如「傾聽顧客說話」，每家公司的營業手冊中，一定有這麼一條，但是你的周遭有沒有應該傾聽對方說話的人，卻反而老是喋喋不休？

<<交涉力>>

或是「發掘顧客潛在的需求，運用在提案中」，這也是大家知道的商業基本常識，但是人往往不但沒有去發掘，還硬是把自己的想法推銷給對方，並一口斷定：「我認為貴公司需要這個！」

所以實際去實行基本常識時，你會意外地發現相當困難。

「那麼，該怎麼做才好？」

我的工作就是要回答這樣的問題，而且我不說辦不到的事情。

我沒辦法提高各位的專業能力，但在我一年兩百七十六天的課堂中，提供許多幫助工作順利進行的提示，以及進行商業溝通的基本工具。

也許有讀者會想：「大企業及知名度低的小企業，交涉方法應該不同吧！」

或是「日本企業和外商企業，溝通的文化不同，同樣的工具大概用不上。」

但實際上問題的根本，大家都一樣，不論是有經驗的主管或剛進公司的新人，應該好好利用的工具都一樣。

不論企業的國籍或產業，果斷式溝通都是商業人士必備的工具。

不論現在你在什麼公司、做什麼工作，也不論將來你跳槽到什麼企業或產業，甚至包括跳槽時的面試，果斷式的溝通技巧都必然有所幫助。

這是我生平第一次寫書，我也盡全力寫這本書，希望這本書能成為各位在日常生活中、在各種交涉場合中碰壁受阻時的「聖經」。

我將許多在研修中提供的道具，綜合整理後以淺顯易懂的方式呈現，希望讓讀者讀完後如同親自上過研修課一樣，認為這是很有一價值的一本書。

請盡量使用，希望你能讓很多人爽快地說：「好！」

」

<<交涉力>>

内容概要

15秒抓住對方，90秒搞定一切，想抓住客戶的「眼球」，馬上對你印象深刻，前15秒最重要！在日本經營管理顧問界譽有「教室的女王」的大串亞由美，傳授你：自我介紹的「十五秒演說術」、坐下來談後打動對方的「九十秒說話術」、讓對方點頭的果斷式四步驟、拒絕時用「三明治說話法」及爽快地拜託別人的六個步驟。

《交涉力》是大串首次嘗試寫作的心血結晶，傳授你適用各種情境的交涉招數 - 倘若你有過以下經驗：

1. 跟對方說得太強硬，本來交涉可以圓滿結束，卻一直談不攏。
2. 相反地，想說的話不能直截了當地說，唯唯諾諾地附和對方，最後空手而回...
3. 一坐上談判桌就緊張起來，腦袋裡一片空白。
4. 一直沒辦法說服上司，悶悶不樂地度過一天又一天。
5. 要訓誡部下時，不分青紅皂白就生氣，也不能好好聽部下說話。
6. 在重要的提案會上，用不得要領的方法說話，無法引起大家共鳴。
7. 朝會的三分鐘講話，每次都想說點受歡迎的內容，但事與願違，每戰皆敗。
8. 想拒絕別人，卻難以啟齒，因而惱恨在心。

看完這本書後，你可能產生這樣的變化：

1. 能注視對方的眼睛，有自信地說話。
2. 不擊倒對方，自己也不被對方打倒，能拿捏交涉的分寸。
3. 重要的地方，不會感覺不好意思，能從容、果斷地說話。
4. 面對難纏的對手，不怕說話時出現空檔，能冷靜地說話。
5. 不論對誰，不喜歡的就說不喜歡。
7. 希望部下或上司做的事，能對他們說出來。
8. 被拒絕，也不會過度難過，能繼續努力。
9. 重新審視與上司、部屬之間的關係，公司內部的意見溝通慢慢開始變得順暢。

<<交渉力>>

作者简介

大串亞由美（Ayumi Ohkushi） Globalink有限公司的CEO。
大學畢業後，進入日本HP，在HP十四年之間，他擔任人事部的雇用 教育、女性活性化專案領導、海外派遣經理、人事溝通經理、員工意識調查專案領導等職位。

一九九〇年，調派至美國加州HP總公司，參與人事部門的工作，並學習國際溝通。
其後，他歷經企管顧問公司，並於一九八八年創立Globalink，以「國際性規模的人才活用 人才培訓」為主旨，從異文化溝通、管理、待客販賣等，從事全方位商業溝通的企業、團體研修及人才培訓的顧問業務。

他的實際業績，包括連續五年、每年超過二百五十天的研修，在二〇〇五年更創下「一年二百七十六天」的紀錄。

主要的客戶包括香奈兒、三井不動產、Sony Marketing、日本甲骨文、京王電鐵、明治乳業、住友重機械、NEC SOFT、凸版印刷、新生銀行、虎屋……等許多知名企業。

<<交涉力>>

書籍目錄

第一章不擊倒對方，也不被對方打倒的果斷式談判，什麼是「果斷式」？

讓難搞的對手點頭，「果斷式」的目標是雙贏，不論是誰、從幾歲開始，都能提升溝通力，目標不是「會說話的人」，而是「讓人傾聽的人」，決定「My Goal」（自我目標）第二章改變第一印象的「十五秒演說術」打開對方的耳朵，為什麼剛開始的十五秒重要？

構成「十五秒」的五個步驟，打開對方耳朵的開場白，結語是下一次溝通的開場白，讓對方洗耳恭聽的自我介紹CASE #1 大串亞由美的十五秒自我介紹，提高好感的「四把鑰匙」，人為什麼會緊張？

第三章讓對方動心的九十秒超強說話技巧，為什麼是「九十秒」？

九十秒演說的六個步驟，九十秒演說前置作業CASE #2 大串亞由美的九十秒演說，九十秒演說的「七項規則」，WORK 擴展機會的自我分析CASE #3 大串亞由美的SWOT分析第四章取得成交的果斷式交涉術 - - 四個步驟邁向雙贏 1. 從「可以握手的地方」起步 2. 找出彼此雙贏的地方 3. 讓對方說話的「傾聽」與「詢問」 4. 即使不留記錄也會留在記憶中的尾聲第五章拒絕難搞的對手 - - 運用誠意、勇氣和技巧去改變！

反對時用「三明治說話法」，避免緊要關頭的推辭，積極否定的技術，爽快拜託別人的六個步驟第六章果斷式速成法——就從今天開始！

有技巧地傳達誠懇心情，做與不做，結果迥異，成為溝通達人的隨意抽取檢定表

<<交涉力>>

媒体关注与评论

1.政大科管所教授 李仁芳 2.東吳大學政治系教授、台北談判研究發展協會理事長、和風談判學院主持人 劉必榮 3.中華汽車總經理 黃文成 4.幼龍企管顧問總經理、卡內基訓練九種課程資深講師 黑立言

<<交涉力>>

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>