



淘宝谈判学

关于谈判，很多人会说，我哪里需要谈判啊，我的产品和服务、价格是固定的，从来不谈价钱。这是因为你觉得谈判就是要向对方让步。很多人都是这么想的。然而，真的是这样的么？谈判并不是代表你要降价，你要听买家的，相反，谈判其实是为了不让步，谈判就是不让步的艺术。

这里讲一个《庄子·齐物论》中的一则寓言。宋国有个养猴子的人，很喜欢猴子，家里养了一大群猴子。他能了解猴子的意思，猴子也很会讨他的欢喜。养猴人宁肯减少自己家人的口粮，也要让猴子吃饱。但是过了没多久，家里就被猴子给吃穷了。这样下去大家都得饿死了。所以他打算和猴子谈判，限制猴子的食量，于是召集猴子们说：“分

给你们的栗子，早晨 3 颗，晚上 4 颗，够吃了吧？”猴子们听了，都站立起来又吵又跳地发脾气。养猴人很生气，自己都吃不饱来喂养你们，你们还不满意。可又怕猴子们不再顺从自己，于是养猴人灵机一动，又问猴子们：“分给你们的栗子，早晨 4 颗，晚上 3 颗，够了吧？”

同样是付出一天 7 颗的代价，但是猴子们这次却很满意，一个个都兴高采烈的。这个就是成语“朝三暮四”的由来。我们这里不谈这个成语是什么意思，其实这个故事是一个很成功的谈判例子，养猴人和猴子都得到了他们想要的，双方都非常满意。所以，通过这个例子我们了解到，所谓谈判就是通过协商，让大家都获得满意的结果，达成双赢。

有些人认为只有在做大生意的时候，解决国际纠纷的时候，才会用到谈判。这是不对的，人随时都在谈判，在淘宝里，当买家有意向购买的时候，就是谈判的开始，而基本上，每个来到你店里的顾客都应该是有购买意向的，不然他们就不会来。而在谈判的时候，不管规模是大还是小，不管你是在淘宝卖上万的贵重珠宝、世界名表，还是卖几块钱的发夹、面贴膜，都可以用到谈判，并且谈判的原则都是不变的。

买家会和你谈价格，和你谈运费、质量保障、售后服务等问题。如果你没有出色的谈判技术，就会产生很糟糕的结果。谈判是有一套规则的，运用这套规则，你可以让自己以最小的风险获得最大的利益，同时你的买家也会觉得自己赚了，他下次还会再次光顾。当然，这些手段，很多时候买家会用在你的身上，为了自卫，你也要学会这些技巧。看完本章以后，你可能会想起来，原来，昨天的买家就是用这样的方法跟我谈的，终于知道为什么他有办法让我降价了，结果运费也是我出，不满意还无条件退款。所以，学会谈判会使你的生意有个大的飞跃，不仅是卖出更多，而且以更高的利润卖出。接下来的几节我就来教你这些最好的谈判策略技巧。





5.1 谈判开局策略

高明的谈判是有一套规则的，就像下棋一样。如果你是高手，那么，对方就会跟着你的屁股后面跑，从对方的多次表现中，你可以知道他会做出什么样的反应。虽然不是每次都是这样，但是现在的谈判已经成为了一种科学。遵照一定的法则你就会掌控全局，获得想要的结果。

下过围棋的人都知道，下棋要布局，开场的布局能够让你一开始就占据主动，牵制对方。同样，在同买家接触的初级阶段，你也要精心策划，营造一种氛围，而你提出的要求和态度都是其中的一部分。开局策略的使用很大程度上决定着你最后是赢还是输。

5.1.1 开价要高于实价

现在我们谈谈在淘宝谈判初始阶段的第一个主要的原则，向买家开的价一定要高于你实际想要的价格。也就是说，你的产品的定价一定要高于你预期的定价，这是非常重要的，不然你永远达不成双赢的结果。我们的整个淘宝谈判学的知识，这个是最基本的，不然就没有什么谈的必要了。

美国前国务卿基辛格是最著名的谈判专家之一，他曾经说过，“谈判桌上的成效，取决于你是否有能力一开始就提出夸张的要求。”这是一个非常厉害的谈判技巧。为什么你的产品定价一定要高于你的预期目标呢？最关键的一个理由就是，这样能够创造一个对手能够赢的空间。如果你一开始就给出最低价，对方是不可能赢的。买家的欲望是没有止境的，他们不会管你卖的价格是多是少，他们只想要赢你，如果你不让他砍几块钱他们是不会放过你的。没有经验的卖家在设置价格或者谈判的时候常常会犯这样的错误。有经验的卖家就知道，报价一定要高于你的预期目标，然后再不情愿地往下降，让买家有赢的感觉。

谈判的时候，你的要求一定要高于你的预期。也就是说，你的产品定价一定要在你预期的价格上高一点，预留一些谈判的空间。为什么要这样做呢？



- 在淘宝里，开最低价不代表你卖的就多，这个在 2.4 节的定价里就有谈过，我们整本书都是这个思想，不要开低价，对你是没有意义的。千万不要有越低价就卖得越好的想法，就算你卖的很多，但是没有钱赚又有什么意义呢？在淘宝里，很多低价的产品都是质量很差的，所以有经验的买家是不会选择那些价格最低的，因为他们知道你为什么价格这么低，在他们眼里，价格低就代表着质量差。而没有经验的买家是不会搜索最低价的。所以你开低价的话永远是输家。
- 这个价格能够留给你一个谈判的空间。当买家和你谈的时候，你只能降价而永远不可能抬价的。当然并不是要你给出一个超高的价格，而是在你可接受的价格上面再高一些。你一定要让买家有和你砍价的可能性。如果你的态度是你爱买不买，不买拉到，那谈判就无法开始了。中国人是很爱面子的，买家没有一点台阶可以下，他的态度也只能是“那我们也没什么好谈的了”。
- 说不定对方就接受你这个价格了。因为并不是每个人都有这么多时间把淘宝从头翻到尾去找最低价的，他们没这么多时间去比较，他们觉得你的产品不错，价格可以接受，就会直接和你联系了。还有很多买家，他们甚至不会和你谈，直接就拍下了。我店里的产品应该都是算中上档次的，但是经常有人连招呼都不打就直接拍下产品付款。不要太奇怪，在淘宝里，这是非常正常的。
- 能提升你的产品或服务在客户眼里的价值，如果你告诉买家，产品的表面价格是这个，你可以打个折。对方对产品价值的评价马上就往下掉。这对于没有经验的买家的影响要大于对有经验的老买家的影响。比如笔记本电脑，同样的配置，索尼的就是要比联想的贵。比如神舟的卖 3000 元，索尼的卖 6000 元，你应该会选择神舟。但是如果索尼卖 4000 元呢？你或许就犹豫不决了。因为虽然配置都是一样的，里面的芯片等配置都没什么不同，但是现在只相差 1000 元，也许选择索尼也是个不错的选择。为什么名牌要比普通的品牌价格要贵一些呢？因为人们相信，价格贵的产品，质量一定会好一些，即使事实上差别是非常细微的。而且价格贵的产品会让你感觉更好。同样一根皮带，你告诉别人 1000 元，和告诉别人 100 元买的，那个感觉是完全不一样的。所以，要价高能够提高你的产品或服务的外在价值。





- 如果对手很好胜的话，能够避免谈判陷入僵局。有很多买家自认为是谈判高手，他们跟你谈判就一定非赢不可，他们一上来就杀气腾腾，目的就是赢你，其他的都不是最重要的，如果你不给他赢的空间的话，谈判就会陷入僵局。营造对手一种赢家的气氛，这是让买家感觉自己赢了唯一方式。
- 能够获得买家的认可。如果你没有给对方一点优惠，对方看起来在你这里得不到一点好处，他们会觉得你这个卖家一点人情味都没有，我和你谈了这么久，你一分钱都不给我少。就算最终对方和你买了，心里也会很不服气，非常不舒服，觉得你这个卖家太不厚道了，以后他不会再考虑和不厚道的卖家做生意了。做淘宝，很重要的就是老客户的回头率，别人开店是越久越赚钱，而你可能永远是最开始的那个样子。

所以你在谈判的时候，如果不断地测试对方的极限的话，你一定要暗示对方有弹性。比方说，你卖一条牛仔裤，你可以开价 100 块，但是暗示对方还有弹性。对方看中了你这条裤子，问你可不可以少一点，你可以说，“我们是正品的某某牛仔裤代理，直接从厂家进货，因此价格已经是除去了中间费用的价格，原则上是不还价的。”对方听这个话会觉得这个价格比较有弹性，会努力再谈一下，估计还可以把价格降一些。



产品价格稍微高一点，买家就会觉得你的产品会比较好。如果要让步的话，一定要不情愿地让步，让对方去争取。

5.1.2 绝不马上接受对方的起始条件

现在我们谈谈在淘宝谈判初始阶段的第二个主要的原则，永远不要接受买方的第一次还价。

不管这个条件有多好，不要接受。可能对方只要求你降低比较小的价格，对于你来说，你是完全可以接受的，甚至比你想的还要好。但是如果你想都没想马上就答应了，对方的脑海里面马上就会出现两个念头。这个念头是完全自动出现的，是人的本能。假如今天你在淘宝看到一只一直梦寐以求的表，只卖 1000 元，这个价格已经非常好了。但



是你觉得还是应该砍个价，砍个 200 块，就算对方不答应，谈一下，应该也会在千元以内成交，所以你马上和卖家联系，告诉他，你打算花 800 元买那只表。那个卖家迟疑了一会，同意了你的出价。这个时候你会怎么想？你会觉得自己的谈判水平很厉害么？会觉得自己赚到了么？不会的。你的第一个反应将会是“早知道就该开低一点”。而第二个反应就是，“那只表肯定有问题”。这么快就接受了我的报价，是不是假表啊？

所以，当买家买你的产品的时候，如果你轻易地答应了第一个请求，他们会觉得应该可以要求得更多，甚至觉得其中必有蹊跷。

好的谈判者会让买家觉得他赢了，差的谈判者会让买家觉得他输了。拒绝对方的第一次出价也许不太容易，尤其是对方给出了一个比较好的价格。这个价格诱惑你赶紧抓住机会。如果你马上答应了，他的心里马上就会出现这两个想法：早知道再狠一点，下次如果再买他的东西的时候一定要让他好看。所以遇到这样的情况，你一定要更高明一些，千万不要急于接受。

5.1.3 做不情愿的卖家

谈判的时候不要让对方知道你有多在乎。你要能够说服对方你其实还有很多的选择！你需要保持的态度是：对，我希望达成这个交易，但是我还有很多其他的选择！如果你同时还能让对方觉得他的选择是有限的话，换句话说，就是你成功地让你的客户知道在市场上你跟你的竞争对手定位是不一样的。淘宝只有你一家有卖，其他的也有卖类似的产品，但是没有人跟我们一样，能够达到我们这样的效果。这时候你可以限制对方的认知，得到谈判的优势地位。

现在教你怎么扮演不情愿的卖家。有一次，对方来我店里买东西，他看中一件商品，然后找我来谈。我对他说“这是最后一件了，本来我想留给自己用的，因为这个货已经是绝版了。”对方很吃惊，“那怎么办啊？”我说“我真的很舍不得卖给你，但是看你好像非常喜欢，就给你算了，希望你以后能够常来多支持本店”。这个时候，对方除了说感谢的话以外，就是以 200% 的速度立即付款。

这是一个非常好的方法，甚至在谈判之前就限制了对方可谈判的筹码。





5.1.4 在对方提出要求的时候，做出激烈反应

这是什么意思呢？当对方要求你让步的时候，你做出非常激烈的反应，让对方觉得自己怎么有胆提出这样的要求。你想象一下，你去一家店里买东西，你砍了 10 块钱，对方很平静地就接受了，你心里会怎么想？“早知道我就多砍一点了，这次真的是亏了”。我以前就遇到这样的买家，当时因为答应得太快，最后对方已经把货都拍下来了，结果借口支付宝没钱了，就再也没有付过款。对方肯定是觉得自己亏了，所以不再履行承诺。

还有很多，当你很快答应了对方的要求，对方立马会觉得希望大增，或许我再提一些要求他也会接受的哦，于是就会再要你把价格降一点，然后又要你包快递。在此之前这些他们想都没有想过，你应该经常遇到这样的情况吧？那是因为你没有在对方一开始报价的时候做出激烈的反应造成的。很多人谈价格其实都只是试探性地提出来，看你有什么反应。如果你不表示惊讶，他自然就会想也许我还可以要到更多的好处。



假装惊讶的方法经常伴随着让步，如果你不故作惊讶，买家可能马上就会强硬起来。所以，当买家愿意付的价钱在你预期范围内，你绝对不要直接就接受，而是假装快要得心脏病的样子：“这个价格您也开得出啊？这可是市场价的一半啊，我真的要昏倒了。”

5.1.5 沉默成交法

你要善于使用沉默，当买家抛出了他们的要求以后，你尽管可以沉默一段时间，而不是马上应对。因为大部分的买家在谈判的时候，他们是很紧张的，他们怕你笑话他们，竟然提出这样的要求。他们也怕你很爽快地答应了，觉得自己要求提的太少了。他们急切地想知道答案，而你在这个时候的沉默会更加深他们的恐惧，你好像在很认真地思考他的条件，应在做出一个重大的决定。这个时候，你的回答通常会被认为是可信的，是经过深思熟虑的。他们会更乐于接受你的条件，同时他们会感谢你终于消除了他们紧张的感觉，如释重负。他们认为你是个好人，对他们很重视，而且在最后帮了他。

你把你的价格报出去以后，就什么都不要说了。你把你的条件报出去以后就等着对方的反应。你不知道对手会不会接受之前，为什么要开口说话呢？所以适当的沉默是非



常关键的，曾经有一个买家，来我店里买东西，谈了一会以后进入正题，他提出了一个很苛刻的要求，他要我给他打个 7 折。这个时候，我故意沉默了一下，我没有理他，过了一会，他沉不住气了，又加了一句要不我买两件，你给我 8 折吧。他只要一说话，他就输了。最终这个产品我以 9 折 2 件的价格卖出。对方非常满意，觉得我很厚道。

在买家要求你给优惠的时候，可以使用沉默法。你把价格丢给对方，看对方什么反应，在对方还没有反应之前，千万不要再说话，一说话你就输了。因为那样会让买家感到你很心虚，以为你这个价格根本是在试探他，对方立马就会死死咬住你不放。



千万千万不要乱说话，你只要一说话，就停不下去了，结果就是你不得不让步。

5.1.6 夹心法

卖家在谈判的时候最怕一种状况，那就是对方要求你提出条件。对你来说，这是最糟糕的谈判状况了。买家其实是在告诉你，你把你的条件开出来，你下你的承诺，但是我不一定会下承诺给你。对你来说这是最糟的状况，而对买家而言，这是最佳的状况。

当买家提出要你报个价格的时候，你脑子里会有两个想法。第一，这个买家在和好几个卖家在联系。换句话说，你有很多竞争对手，而买家却有很多的选择。但是，这不一定是真的，或许只有和你一个人联系而已。我就遇到过这样的情况，有买家来找我谈，叫我给个最低的价格。我心里就想，他肯定是在和很多卖家谈，于是迫不及待地把我心理的最低价格报给他。最后才知道，买家当时只和我一个人在谈，而且对于能够获得这个价格非常惊讶。我当时报价的时候，心里是想着有很多竞争对手。我在淘宝帮朋友购买过一件添香牌的防辐射孕妇服，当时所有的淘宝的报价都是 350 元。我联系了其中一位买家，然后和他谈，叫他给我一个最低价，我当时想，能够砍到 300 元就非常不错了。然而让我惊讶的是，这位卖家一下就减到了 200 元，并且还包我快递费用。

第二个想法就是，对方肯定是看价钱的多少来决定是否购买。这个当然是不对的，人们买东西难道就只是看价格而已吗？你的信誉、服务态度，以及为产品塑造的价值都





会有影响。没有任何一个人是只看价钱就买东西的。很多买家都会给你暗示：对方只看重价格，或者直接和你说，我只看价格。这都是假的。但是他们让你的脑海里有这样的感觉是非常有效的。现在的买家都是很精明的，他们会用这样的招数来把你的最低价逼出来。不管你的产品质量有多好，他们总能让你感觉他们能够在其他地方买到同样的产品。

很多有经验的老买家在你提出你的出价以后，还是会做出这样的回答：“你还是给个合适的价吧。”你一定遇到过这样的买家吧？这个时候你再开价，简直就是无底洞，你一定要想方设法让先对方开价。所以，在这样的情况下，我们可以问对方，到底要多低呢？那多少才合适呢？这样来反制对方。然后根据对方提出的要求，你采取行动。除非就对方的一个具体的还价表态，否则你永远不能对买家做出让步。

那我们怎样根据对方的开价来提出我们的开价呢？这就需要我们所谓的“夹心法”，你的目标应该落在双方差距的中间点。也就是说如果你的产品原价是 100 元，买家开出价格 80 元，而你可以接受的价格是 85 元，那根据我们的分割法，你的还价就应该是 90 元。如果折中下来的话，还可以达到你的目标。当然，你不可能总是能够以中间的这个价格来成交，但是如果没有别的选择的话，这就是最好的选择。其实这个情况在你身边经常发生。当你和买家有 20 元的差距的话，最终双方大部分时候都是以每人让出 10 元的价格来成交的。

当和对方谈的时候，必须让对方先提出他的条件，必须让对方先表明他的立场。在谈判的时候，千万别随便丢一些数字给对方，希望对方会接受。



谈判最重要的目的是你能够让对手说出你希望他说出的数字，然后我们再不情愿地接受他们的建议，让对手觉得他谈判谈赢了。

5.2 谈判中期策略

现在讲解谈判的中期策略。在谈判中期，最关键的就是要让买家留下来和你谈。只



要买家能够留下来，他购买你的产品的理由越充足，你就越能得到你想要的东西。他们觉得既然花了这么多时间和你谈，已经和你建立起了一定的关系，对你也已经足够了解，再去找别家，又要重新了解非常麻烦，通常在这个时候他们会愿意以较高的价格来购买你的产品。所以，我们需要运用各种策略留住他们。

越能让买家留下来和你谈，你就越能够得到你要的东西。让买家很舒服，而且不想离开，是谈判最重要的技巧。

5.2.1 永远不要提出平摊

前面讲过用夹心法的方法来开出自己的价格。你满意的价位就在中间位置，但是并不代表你要提出这个平摊的要求。相反，永远不要自己提出平摊，但是要鼓励对方平摊。不要认为折中是解决你和买家价格分歧的公平做法。因为只要你提出平摊，对方就会有让你再次平摊。并且不会认为他占了便宜。比方说你的产品价格是 100 元，你的买家提出应该 80 就能够拿下，如果这个时候你妥协了，提出 90 元成交，对方不会同意的，他势必会暗示你在 90 元和 80 元之间再平摊一次，所以，最终的成交结果可能是 85 元，而买家还觉得自己亏了 5 元。这样就造成了双输的结果。

所以，你一定要坚持下来，不要认为平摊能解决问题，坚持自己的立场，但是鼓励对方提出平摊的要求。如果你撑得够久的话，对手迟早会提出分摊的要求。当平摊的要求是对方提出的，对方就会有赢的感觉，他会觉得是他让你妥协了。你还可以让对方多平摊几次，以获得更高的利润。但是不管几次，平摊的要求总是对方提的，所以对方总是觉得，只要你答应了要求，就是你妥协了，他胜利了。



记住，谈判的本质就是永远让对方觉得他赢了。

5.2.2 铁球法

当买家和你谈的时候，时不时地给他一点动力，时不时地给他一点好处，不要一次把你所有的好处和优势一次讲出来，这样可以获得超出你想象的效果。





有一位世界级的推销大师，在他正式退休前宣布，将在结束推销生涯的大会上奉献出成功秘诀，这一噱头吸引了全球保险和理财界的 5000 多位精英参加。

他的演讲应语出惊人，但一开始却一言不发，当许多人都急于了解他的推销秘诀时，他却微笑着不说话。这个时候，全场灯光暗了下来，从会场一旁出现了 4 名彪形大汉，他们合力抬着一个铁架，铁架下垂着一只非常大的铁球走上台来。现场的所有人都不知道这是什么意思。正当大家纳闷的时候，这位推销大师说话了，他问在场的各位，谁能推动这个铁球，全场哗然，这怎么可能呢？但还是有几个身强力壮的小伙子走上台来。他们用力推，用力撞，铁球纹丝不动。

这时这位白发苍苍老者走上前，他很认真的朝铁球推了一下，铁球没有动，隔了 5 秒，他又推了一下，还是没有动，于是他每隔 5 秒就推一下。这样如此持续不断，铁球还是动也没动，台下的人开始骚动，这怎么可能呢？过了很长一段时间，铁球还是没有动，这个时候陆续有人开始离场而去，但这位大师还是继续坚持推铁球，人越来越多，留下来的只有几百人了。终于，大铁球开始慢慢晃动了，并且幅度越来越大，就算任何人的努力也不能使它停下来，这就是持续的力量。而这位大师就是曾经世界第一名的推销大师兼理财大师 Z·J。

一般买家用这种方法比较多。有经验的买家他们会一次又一次的，不厌其烦的来推你，不断表示他的诚意，给出他的承诺。甚至今天不行就明天，连续几天，因为他们知道今天你不答应，不代表明天不答应。我的一个朋友，她曾经为了一个首饰和对方卖家谈了两个小时，最终，对方 50 元的东西，被她以 12 元的低价拿到。最后那个卖家都后悔，因为这个价格比成本价还低。这个方法对于卖家来说也是非常实用的，你时不时地给他一点力量，你就能得到你想要的。

5.2.3 不要让对方把他的问题丢给你

不要让买家把本来属于他的问题抛给你，变成你的问题。你有没有听过这样的话“我的支付宝里只有 80 元了，你这件衣服就给我吧”。他们没钱这是谁的问题？是他们的的问题不是么？可他们就偏偏抛给你，成为你的问题。他们也可能说“明天一定要到货啊，我明天要急用的”。急用为什么不早点来购买？这是谁的问题，肯定不是你的问题。可



他们也抛给你，好像就是你的问题。

对待这样的情况，你要立即检验问题的真实性。当对方把这些问题抛给你的时候，你得立马反应出这是个难题，还是只是对方试探你的反应。你得立刻做出反应，不要拖延。如果你继续在这个问题上纠缠，他们就完全相信这个就是你的问题了。

如果你是卖衣服的，对方说“我看上了你这套衣服，但是我的支付宝里只有 100 元了。”你或许马上就开始考虑降价了，因为你认为他说的是真话。正确的方式是马上验证它的真实性。你说：“如果有一个质量更好，而且档次更高的衣服，价格只多 10%，你想看看么？”如果说“当然，那看看吧。”你马上就知道了，这个价格问题并不是很严重。对方的支付宝里说不定还有好几千元蓄势待发呢。当然，如果对方坚持，一口咬定就要这件衣服，就这么多钱。那就看你自己愿意不愿意接受了。显然，对方是有备而来。我们不需要成交每一单，也不需要每一单都赚一样的钱，所以，具体情况自己把握。



不要什么问题都考虑降价。价格也许根本就不是问题。自己想想，不对买家让步，我怎样解决这个问题。

5.2.4 要不停地做出交换

谈判高手都明白，做任何让步的时候都应该立刻要求回报，因为你给人家的好处很快就会失去价值。两个小时以后就会大大贬值。有形的产品可以增值，因为通货膨胀或者很稀有而增值，而无形的服务提供以后，他的价值似乎就快速的贬值。卖家是很容易健忘的，你让步了以后，一定要立刻让对方让步，而不是下次购买再让步。千万不要想，他们欠你的，他们以后会偿还给你。带着世界上所有的善意，你服务的价值仍然迅速贬值。

这一点，那些来修电器的就做得很好，他们首先会问你要开机费 10 元，然后检查完毕查出问题以后，再和你谈价格，价格谈好以后再修理。他们从来不会把机器修好以后再谈价格，因为他们知道，这种无形的服务贬值速度非常快，如果他们要你第二天付钱，说不定你一个子也不会给了。你心里想“5 分钟就弄好了，竟然收我 50 块，我肯定被





骗了”。

所以无论什么时候买家要你做出让步的时候，你自然应该要求一些回报。这样表达你的意思：“如果我为你做这些，你为我做什么？”不要改变措辞，要求什么具体的东西，因为那会产生对立情绪。对手让你做出小幅让步的时候，请让他拿出东西来交换。我不是说很大幅度的交换，就一定要依照对手的价格来出价，我讲的是小小让步而已。比如对手让我少几块钱，而我暗示他可以帮我多拍几件产品，或者说如果对方一定要少10块钱的话，那就不能包快递了。

这样就把你的服务价值提高了，谈判的时候为什么要平白无故地让东西呢？而且你使让步的价值也提升了，停止了相互折磨的过程。对方要求你让步的时候，你同样要求对方让步，那么对方就不会再对你要求这么多。所以最为重要的是这样做会阻止没完没了的要求。

5.3 谈判后期策略

在谈判后期，我们需要在买家感觉很好的情况下，获得更多的利益。很多时候是刚开始对方不会接受的条件，在谈判的后期会比较容易接受。所以我们接下来讲谈判的后期策略。

5.3.1 随时准备走人

如果你没有办法说服买家，没有办法得到你想要的东西，你就借口有事离开就好了。记住，这招不是真的要走，那我希望以后有机会你再联系我。所以你的目的不是要走，而是让对手相信你随时可以离开。这是谈判力最激烈的施压方法。对方可能在你的逼迫下迅速做出决定。我们要考虑到一个时间的成本，如果你和买家谈太久，成交希望也不大的时候，可以采用这一招。





最重要的是，你要随时做好不成交的准备。没有任何卖家能够 100% 的成交，明白这一点，你的心理状态才会比较平静。

5.3.2 如何移除障碍

障碍，是指双方的立场相差太远了，如你的衣服 100 元，别人开价 50 元，整整相差 50 元，差距这么大，谈下去也不会有什么好的结果。遇到障碍就用搁置一旁法来化解。这是非常有用的。我们可以和他们说既然我们差 50 元比较大，那先让我们谈谈别的，解决完别的小的问题，再回到大的问题的时候就比较顺利。但是不要搁一旁太久了，因为这个问题到最后会变成最大的问题。

5.3.3 怎样让步

怎样让步也是一个非常重要的技巧。比如给你的让步的幅度是 100 块钱，你分 4 次让出，那么你应该避免以下 4 类错误的让步。

1. 平均幅度

这是指把 100 块分 4 次做出平均幅度的让步，也就是每次 25 块的让步。实际上，任何两次相同的让步都是错误的。如果每次让步都是一样的金额，买家不知道你什么时候能降到底部，所以，他们会不停地尝试。

2. 最后做个大让步

如果你第一次做出 60 元的让步，第二次让出 40 元，现在你已经没有可以让的余地了，所以你告诉买家：“这已经是我的极限了，再少一分钱我都不卖了”。而买家心里想的是你第一次 60，第二次 40，我应该至少还可以多让你让出 10 块。所以，对方要求你再让出 10 块，你说你已经不能让了，这个已经是底线了。对方这个时候肯定会想，你之前 60、40 元都答应了，现在只少 10 块钱却不答应，真的是没有人情味，不厚道啊。





这样就很容易产生敌意。

3. 一下子都让出去

这个错误就是一次让出所有的 100 元。你可能在想，我怎么可能一次把所有的额度都让出去呢？你回忆一下，经常会有这个情况的。一般买家想让你一次让出这么多，他会说，“你这里价格怎么这么贵啊？别人价格都比你低，你这里最低多少啊？”他们还会说：“我不喜欢啰嗦，你直接给我一个最低价，我参考一下”。这都是有经验的买家的一种技巧，他们想要在谈判的一开始就看到你的底线。

4. 首先做出小小的让步试试深浅

一般情况下，我们都倾向于先让出一点小利，看看情况再说。所以，你先让出 100 元，对方没有答应。你觉得似乎不是那么好对付，于是又降下 20 元，对方还是不满意，接下来，你又让 30 元，最终你让买家心里形成了一个期待的定式。因为他每次要你让步的时候，他能得到更多。

让步的最好方法是首先做出一个合理的让步，它可以首先抓住这笔买卖。对方会觉得还不错，愿意和你谈，然后再按递减的方式让步，确保你的让步一次比一次要小。所以，我们这的让步可以按照 50 元，20 元，10 元，5 元的方式。这样可以让买家确定他已经让你竭尽全力了。



在谈判的最后关节让步，因为时机比让步多少更为重要，所以有时让步可能很小很小，但是仍然十分奏效。

5.3.4 蚕食对方

在谈判到快结束的时候，对手会比较容易接受先前反对的事情。所以这应该是我们谈判后期一个重要的策略，因为它完成了两件事情：第一，使你已经同买主达成的交易锦上添花；第二，你可以用它使买主同意他先前不愿意同意的东西。所以，蚕食原则告



诉你，谈判后期运用蚕食策略，你更容易得到一些东西。

所以，谈判高手的一个原则就是你不必一下子要求所有的东西。你在谈判中先让对方同意，然后再回过头来追加要求。当买家和你经过了艰苦的谈判，到了最后一刻，全部的条件都达成了，他终于舒了一口气，全部的戒备心理都已经放下来了，这个时候，你向对方再要求一些东西就会比较容易。比如，买家购买你店里一件产品，经过谈判，最终达成 80 元成交。在对方要拍下的最后关头，你告诉对方，快递费需要 5 元，对方一般在这种情况下会比较容易接受。

通常你还可以进行第二次努力。比如你是卖 ZIPPO 打火机的，试图说服你的客户应该买贵的那种，但她不肯出那么多钱。你也不再坚持。在最终其他一切方面都达成协议后，你可以和对方说：“我们能不能再看看另一款？我不是向谁都推荐这种，但以您的品味，我真的认为你应该买这款。只不过多二十几元而已”。

当然，很多买家也会对你使用这个策略。当他们最终谈成价格以后，他们会直接拍下来，然后跟你说，这个价格是应该包快递的吧？很多卖家在这个时候，心防已经完全卸下来了，往往会同意这样的要求。所以你要当心你的买家对你使用蚕食策略，

谈判中总有某个时候你觉得自己非常脆弱，此时你觉得谈判就要告吹了。你之所以有最脆弱的时候，主要有 3 个原因：一个就是你刚刚做一笔买卖，所以你自我感觉不错。你感觉好的时候就容易把你原来不愿意给予别人的东西给予了别人。第二个就是，你可能在想：“不会吧？我觉得我们什么都谈好了。我不想冒险重新再来，重新谈所有的问题，这样整笔生意就丢了。或许我最好做出这点儿让步吧”。最后一个原因就是你可能几天没有成交一单生意了，你心里一直都有一个念头，这个单不论损失多少，一定要拿下。所以，买主做出决定以后就是你最为脆弱的时候，这时要当心买主蚕食你。

为了避免买主对你使用蚕食策略，你在谈判的时候就要考虑周全，不要有侥幸心理，什么都应该要谈清楚。其次，如果最后关头对方试图让你让步，你也得让对方让步。最后你也可以表示，你没有权力决定，要请示老板才可以，而老板不在。一般这种情况下对方都不会再有所要求。因为对方这个时候可能也是抱着侥幸心理说说而已。





谈判高手总能考虑进行蚕食的可能。掌握时机是很重要的——抓住对方压力有所缓解，且因谈判成功而大舒一口气的时机。当然，使用这个方法要特别小心，要非常有诚意，说话也要精心设计，不要让别人感觉你有趁机占便宜的意图。

5.3.5 把得到的部分还回去

这个策略是很重要的，尤其是你和老买家谈的时候。谈判高手都知道要达到目的的最好方法就是在最后的关键时候再做一个细微的让步。让步的幅度可以非常非常小，但仍然有效，这个让步不是以让步的多少来决定效果的，选择让步的时机才是关键。

比如，你们算下来最终的成交价是 152 元，你可以在对方基本已经答应的情况下，再少两元钱，虽然只是两元钱，但是对对方来说确是莫大的安慰，给了对方巨大的行动动力，最后的一丝疑虑一扫而光，并且对你的厚道非常的感激。小小的让步能够让你获得非常大的好处。小恩小惠的安慰策略是你永远不要一开始就给出最优价格的另外一原因，因为，如果在谈判结束之前你已经做出了全部让步，你就没有什么安慰买主的了。

有时候谈判时你非常占优势，对方一点优势都没有，你就不要把什么都“吃干抹尽”，留一些好处让对方拿，不要什么东西都是自己要。你拿到的东西，还可以放回去给别人。这不表示说原来你卖 100 元的东西，因为买家很好，你就卖 80 块，不是这样的。我指的是你要做的比你的承诺再多那么一点就好了。如果要知道这招多有用的话，找你儿子试试就知道了。他可能找你要钱买演唱会的票，你就和他谈判，你出多少，他自己出多少，到最后大家对这个结果都非常满意，这个时候你再给他 20 块钱，让他在演唱会上看到喜欢的纪念品就买。你多给他的这些钱，比他谈判争取来的那些钱来得意义还要大。谈判完了以后，有什么东西可以给别人的话就拿出来，没有关系。





记住，关键的问题是让步的时机而不是让步的幅度，它可以非常微小，但在特定的条件下还是非常有用的。此策略运用在最后时刻，用小小的让步来安慰买主，减轻他输给你的感觉。

5.4 谈判的其他成交策略

本章介绍的成交策略只起一个作用，那就是让买主以比原本更快的速度做出决定。其好处在于他们越快做出决定，你得到想得到东西的机会越多。你让他们考虑的时间越长，你得到想得到东西的机会就越少。

5.4.1 谈判中最常犯的错误

我们在这里谈谈之前没有谈到的在淘宝中最容易犯的几个错误。只要避免了错误，走上正确的道路，就能够成为谈判赢家。

1. 不要当一个冲突型的谈判者

律师就是典型的冲突型的谈判者，律师找你，给你传递的第一个信息就是危险，不听他们的话，他们就会对付你。我认为不能面对面地跟他们吵。争端只会激起对方的好胜心，如果今天买家看中了你的产品，然后说，你这个价格太贵了吧？别人都这么便宜。你说，怎么可能？我们常在查价格啊，我们提出的价格绝对是合理的。你在告诉对方，你是对的，别人是错的。你如果是这么说的话，只会强迫对方为自己的立场做辩护而已。对方立马会想方设法在淘宝找出比你价格低的卖家。你应该反过来做，先同意对方，然后用感受，感觉，发现，这些方法来反制他。你要说，我知道你对这件事情有什么样的感受，很多人听到我们的价格也有这样的感觉，觉得我们的产品比较贵，但是我们发现，如果从您的角度和利益来着想的话，您应该会同意，我们的产品在市场上的性价比是最





高的。

买家其实比你想象的还要老练得多。一个好的买家会知道价格和价值之间的不同，价格是他付出的金额而已，但是在谈价值的时候，他会去考虑，我跟你做生意有没有其他的价值。举例来说产品的包装，发货的快慢，如果有问题的话，你会不会好好帮他处理。他们在考虑这个价值的时候做成本考量的时候，这些因素全部会纳入。买方知道，今天造成结果不同的不是因为产品的格，而是产品的价值。他们知道价值重要，但是他们跟你拿出来谈的都是价格。这个时候你要说服对方就只能用价值去说服他，这个价格是合理的。

很多卖家在谈判的时候很不耐烦，他们觉得买家来和他谈这谈那真的非常讨厌，他们的态度是要买就买，不买拉倒，问这么多干什么。这样的态度常常会造成买卖双方的冲突。你不尊重客户，客户也不会尊重你。不要把生活中的不开心带到谈判中来，生意是生意。绝对不要质疑对方的人品，就事论事。不要怀疑对方的眼光，好像你都是对的，别人都是错的。以这样的态度谈判你永远不会得到好的结果。

2. 不要相信买方不甘愿

对方经历的压力和你经历的压力是一样大的。但看起来好像都不是这样。不管你今天是买还是卖，你总觉得你的压力比对方要大。你觉得自己的立场比较弱，其实并不是这样的。为什么你觉得自己处于劣势呢？因为你知道自己有什么压力，但你不知道对手有什么压力。你一定要知道，既然他们来到店里来和你谈，一定是有原因的。如果他们能拿到更好的条件，为什么他不跟别人谈而要跟你谈呢？他可能已经找累了，可能已经被好几个卖家拒绝了，可能他们就只想找到一个卖家，买到想要的，拍下付款然后好有时间去做其他的事情，买家同样承受着压力。

3. 认为买家没钱

你要明白这一点，买家来我们店里买东西不是想少花钱，而是想多花钱。而你需要做的就是给他一个花更多钱的理由。首先你必须让她相信除了你，他不可能在别人那里买到更好的产品。第二点是谈判高手的一切目的：让买家相信他们不可能做一笔更好的交易。



而怎样才能知道买家是否真的是因为钱的原因拒绝你呢？有两个方法，一是你可以通过提供一种质量较差的产品来判断他们的质量标准。“如果你只能付 300 元钱，我给你看另一款类似的手表可不可以？”用这种方法，你或许能让他们承认价格不是他们唯一的考虑，他们确实是关心质量的。第二种方法是推荐质量更好的产品，确定他们是否愿意给出更高的价格。“我们还有质量更好的手表，而且只需要多付 50 元。”如果买主对这种性能感兴趣，你就可以知道他有更多钱并且愿意花更多的钱。这两种办法可以解除买主的警惕。

我们听到最多的拒绝是价格的拒绝，“我们想同你做生意，但你的价格太高了。”让我跟你说说这方面的事。这跟你的价格没有任何关系，即使你降价 20%，结果你还会听到同样的反对意见。为了不让这种事情使自己难堪，你要把谈判当成一种游戏，首先，你必须了解游戏规则，然后你要不断地训练，训练，再训练，直到信手拈来为止。之后，你要到谈判桌前抖出你全部的精神玩这种游戏。当你知道自己正在做什么，而且相信自己有热情玩这种游戏的时候，谈判是很有意思的事情。



一定要记住，不要认为价格是对方心目中最为关键的因素，不要让价格的问题困扰你。不要掉入买家给你设下的陷阱，认为你卖的只是商品，这只是买家在你身上运用的策略。

5.4.2 7 个提高可信度的方法

千万别假设对方会相信你说的话。我们现在居住的这个世界受到各种各样的信息轰炸，不管到哪里去都有广告。在谈判的时候必须要意识到这一点。不能指望买家相信你，你必须做事情赢得别人的信任。

- 事实是拥有无比的力量。大家听到事实的时候，直觉其实是会有感应的。因为事实会让你们的心理产生共鸣。大家都喜欢听真话，如果你的产品有什么问题就说出来吧，因为大家喜欢诚实的人。





- 如果你的产品有什么缺点或者劣势的话，把它指出来。你自己说出自己产品的缺点可以建立可信度。他们会因为你诚实而欣赏你，因此你的可信度提升了。那你说其他的话，买家也都会比较容易相信。此外，你可以练习谈自己产品的缺点，练习怎么样去处理别人的抱怨。
- 精确的数字可以建立可信度，比方说你的原本售价 10 元的产品，你可以开价 19.85 元，你售价 28 元的产品可以开价 28.65 元。这种精确的数字比那些整数更容易让人相信。
- 修正你告诉别人的话也可以提升你的可信度。因为他会觉得你对细节开始注重了。所以你说过的话，小细节的部分可以修正。比如，你可以首先告诉你买家，“这件衣服是一半棉和一半涤纶的料子”然后修正“哦，这个衣服应该 70% 的棉，30% 的涤纶的料子”。
- 要让对方知道，在说服他的同时，你自己是得不到好处的。如果对方知道你说服他会得到好处的话，你会丧失掉 80% 的可信度。如果你可以把你会得到的好处这一部分低调一点，你可以建立很好的可信度。
- 如果你觉得你说的话对方根本不会相信，那就不要说出来。就算你的产品今天能帮助他提升 100 倍的效能，如果这个话他不相信，那你又何必说出来呢？这个时候低调一点，说话不要说太满，否则会降低你说的话的可信度。
- 最后一个建立可信度的方法就是面对问题。如果你觉得对手开始就不相信你说的话，那就马上去解决问题，不要把问题隐藏起来。我觉得你好像不太相信我说的话啊。问题提出来，就把它解决掉，不要试着掩盖问题。

5.4.3 谈判的其他原则

在谈判中，你还要知道一些非常重要的原则，这些原则能够让你在和你的买家的谈判中获得更多的优势。

1. 知己知彼

谈判的时候理解对方的需求是非常重要的，比如说买手表，你希望以最低的价格买，卖家显然希望卖价越高越好，在这种竞争性的谈判中，最关键的就是要摸清对手的底细，



而自己的底细千万不要露出来。如果你对自己的这方面说得越多，对方就会利用这个信息来反制你。换句话说，你要尽力去了解对方的细节，自己的情况就不要说。举例来说，你和对方说这个就是我的进货价，不可能再低了。你这么说对方不可能相信的，因为这是竞争性的谈判。所以，受到竞争驱使的时候，谈判时不可能双赢的。如果谈判技巧不够的话，最后一定分出一个输赢。

2. 谈判的原则

判断出对方要什么，如果你先表达了立场，而对方还没表达，你就处于劣势了。如果双方都知道这个原则，那就僵持在那里，双方都不愿意表达立场，一定要有人打破僵局，在谈判的时候经常会碰到这种状况。如果你被迫一定要先讲，在谈你的需求的时候，最大的错误就是不敢去探索极限。

3. 大智若愚

聪明就是笨，笨就是聪明。谈判的时候不要让对方觉得你聪明，狡猾又老练。你这么说的话，对方就会显得很紧张。如果表现的笨一点的话，对手就想要帮你的忙。

这样对方就不会觉得你很狡猾精明，就不会不信任你，或者让对手的好胜心降低。

4. 时间压力

要利用对方的时间压力谈判。在谈判没有顺利达到结果的时候，谁的选择越多，谁就占优势。所以，如果买家对你的产品比较急需的话，你在谈判中就能够占据优势地位。

在时间压力下，人们会做出他们本不愿意做出的妥协。谈判中的规律是，80%的让步都是在谈判最后 20%的时间内完成的。如果要求在谈判初期提出来，双方可能都不愿意做出让步，整个买卖也许黄了。相反，如果额外的要求和问题在谈判最后 20%的时间提出来，双方都更愿意做出让步。你跟对方谈判的时间越长，他们越可能接近你们的观点。遗憾的是这对双方都起作用。



你谈判的时间越长，你也越可能做出让步。





5.4.4 哪些是比金钱更重要的东西

如果看到这里，你还认为产品的价格是最重要的，那么我们不妨看看下面所列举的对买主而言可能比价格更为重要的东西。

- 品牌：很多做得很好的网店已经培育出了自己的品牌，他们有很多忠实的客户。客户们不会在乎你推出的产品价格有多贵，就是喜欢在你这里买，甚至形成了习惯。价钱对他们来说根本不是考虑的重点。
- 产品的质量：产品如果质量不行，就算是再便宜也没有人会要。千万不要相信买家只看重价格的谎言，很明显这是不可能的。
- 担保和售后服务：买家希望你能够保证产品的完整和售后。如果今天你去买一件产品，他们的产品非常便宜，但是卖家不保证他卖的产品的质量，也不给你保证效果，还不给你保证售后服务，你觉得你会购买他的产品吗？
- 快递质量：很多买家宁愿多出一部分钱，希望快递能够快点把货送到自己手里。如果你的快递非常不负责任，把产品都弄坏了，就算是为买家节约了几块钱快递的费用，也弥补不了损失。
- 店铺的信誉和好评：公司的信誉比价格更为重要，尤其对一个刚刚建立的店铺，这样就算在淡季你可以渡过难关。
- 客服态度：需要给予买家以尊重。他们来你这里购物是来享受的，如果到了你的店里，你的态度冷冰冰的，他们的心情受到影响，就算你再便宜的产品他们也不会有心情买了。
- 专业程度：购买产品都是因为有需要的，只要你能够提供专业的知识，为客户解决问题，能帮到对方，他们不跟你买和谁买呢？
- 退换货服务：比如你是卖服装的，买家如果买到尺寸不合适的衣服，不是白花钱了么？你如果没有退货服务，他们就会犹豫不决，就算你价格再低，如果买了不适合穿，那又有什么意义呢？所以，一定要有无条件退换货服务。
- 和你建立的关系：在所有买家之中，有很大一部分是属于非理性消费群体，他们相信关系，只要在你的店里购买了一次感觉不错就会经常来的。就算你的价格比别人要高，他们还会选择你，人们肯定是喜欢和熟人合作的。



这两年在美国，一个华人小伙儿开设的网络鞋店声名鹊起，堪称“家喻户晓”，网站的回头客高达 60%，2007 年的销售额超过 8 亿美元，占美国鞋类网络市场总值 30 亿美元的四分之一强，被称为“卖鞋的亚马逊”，这个网站就是 Zappos，而这个小伙子叫谢家华，一个哈佛大学少年天才。他的 Zappos 网站通过互联网销售鞋、手袋以及其他产品，发货迅速，这些产品的价格并不低，但是他完全是靠价格以外的东西成功的。整理了一下大概有以下几点：

- Zappos 的公司格言是：一切以服务为中心，所有的一切都是服务，服务，再服务。
- Zappos 为库存的每一款鞋从八个角度拍摄了大量专业的图片，方便用户能够更仔细地选择好每一款鞋。
- Zappos 提供高速的物流服务，在全美境内基本上是第二天就能收到购买的鞋子。为此 Zappos 甚至把仓库搬到了联合包裹服务公司的机场附近，这是一家名列世界第 9 大航空公司的快递公司。
- Zappos 对顾客作出承诺，如果觉得鞋买得不合适，送货和退货的运费都是免费的，甚至可以 7 天内无条件退货。之后被总结为，“鞋合适就穿，不合适就换”。这一举措并非是 Zappos 首创，但是它做得最为彻底。

Zappos 的这些服务不仅仅让客户满意，简直让他们着迷。在这个充斥着冰冷的客户服务的时代，Zappos 在客户服务上的狂热让他们出类拔萃。他们一直在招募新员工，经过几个星期的集中培训，花钱让员工走人，只有 10% 能够拿到聘用合同，而留下来的，就是最优秀的。他们的服务做到了极致，从而创造了奇迹，一家优秀的网店或网上商城，除了提供商品外，服务才是最重要的，他做到了这些。



总而言之，我要提醒你，价格并不像你想象的那么重要。因为你是卖家，如果你只谈价格会让你大伤脑筋。买主可能把价格当成个大问题跟你谈判，因为他觉得这样他才算做了一笔划算的买卖。

