

# 谈判总结心得 商务谈判实训总结(精选5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 谈判总结心得篇一

商务谈判实训总结

谈判时间：

谈判地点：

谈判目的：锻炼我们的应变能力以及增加职场经验，把所学的知识应用到实际谈判之中。

谈判内容：这两个星期的周六与周日我们一直在做商务谈判实训，虽然觉得很累很忙也很有压力，但也蛮好蛮充实的，让我受益匪浅，收获颇多，为迈出校门走向社会打下基础。

通过本学期的模拟商务谈判之后，我已基本了解及基本掌握了国际商务谈判的流程，了解谈判各个过程环节的要求及注意点以及风格的体现。虽然我们组在最后一场作为压轴的谈判中谈判破裂，但是我相信我们小组每一个成员包括我自己从中一定学到了不少东西，并且对于自己的表现我们也有自己的感想与反思总结。

第一，在进行正式谈判之前我们双方人员要进行深入的友好沟通，明确此次谈判的目的；确定谈判人员及相关人员分配

问题；相关性的全面搜集资料，全面分析目标的关键所在，周全谈判计划，制定详细合理的谈判方案；运用谈判技巧策略争取自身利益最大化；协议的拟定；谈判总结成果汇报。

第二，谈判的主体关键就是人。一个项目的好坏除了其本质属性以外，基本都是由谈判人员的操作来评定和掌握的，因此，谈判人员的职务分配至关重要。谈判人员的性格决定了其谈判风格，而首席谈判人员的风格奠定了谈判小组的基调。在谈判过程中，言语腔调，表情神态，动作、技巧、细节都能影响谈判的趋势，只有拥有谈判主动权，在谈判中拥有谈判主权，在谈判中占有优势的团队，才能使谈判结果趋向期望值，取得成功。选对人才能做对事。

第三，谈判过程中谈判策略是指挥棒。每一个企业发展讲究策略，本次小组谈判的表现及策略具有明显的阶段性。与广东布凡服装有限公司的贸易谈判中，合理的顺从，建立友好合作关系，后来在计划从慢慢的应用中，渐渐脱离了活动的主控权。其主要原因是我们对于“广告学”的不熟悉和不了解。对于对方提出的许多问题都答不上来，连最基本的价格分配，我们财务部的同学都不能及时作答，导致对方对于我们公司产生了不信任的心理。

通过此次谈判后我才充分的认识到我们的不足之处：一是知识面太窄，信息了解不够全面；二是准备资料比较充分，但利用的不够好。收获是：一是虽然这仅仅只是一次模拟谈判，却也让我们感受到了谈判的气氛，双方扮演不同的角色，当为了自己公司的利益而争执不下，不肯相让时，相信我们都已进入了自己的角色之中；二是所有谈判人员都积极出谋划策，我们看到了浓浓的团队意识，也感受到了合作的伟大力量。尤其我们组的对手陈淑敏同学的确让我意想不到，他竟然在谈判中发言非常积极且到位，那时我对她真的有一种欣赏的眼光。原来每个人都有他的想法和深藏不漏之处。三是谈判过程中的激烈争辩、讨价还价、迂回战术，都在一定程度上锻炼了我们的语言表达能力和应变能力，也让我认识到

了自己的不足之处——应变能力有待提高。

很庆幸自己能参加本次模拟商务谈判实训，虽然短暂的模拟谈判实训结束了我却有点意犹未尽，同时在此活动中我也学到了许多在平时课程中没有学到的知识，补充了实际谈判技巧。在此实训中我进行了商务谈判业务的模拟操作，通过对角色的分工使我对谈判过程的各个环节有了进一步了解和认识。谈判是双方互相交流、磋商、争辩的过程，()不可能单凭一方的意愿行事，必须研究对手，认真听取对方的观点和条件，只有双方达成共识谈判才能成功，他是双方共同努力的成果。在谈判技巧中我们团队首先创造了良好的谈判开局阶段，通过寒暄营造一个轻松和谐的环境，为后阶段做好准备。在报价方式中，要把握报价的原则和合理方式确定报价。在还价中要根据具体的条件和环境中进行，具体策略包括投石问路、竞争对比策略、目标分析、举证法、假设法、条件法等。在此阶段中还应学会打破僵局，促进谈判的成功。在本次谈判中，我担任北京非凡广告有限公司的业务经理，为了顺利完成谈判、拿下订单，做了许多准备工作与努力，但也乐在其中，学到不少知识和实用的东西。除了在谈判策略和流程之外最大的收获是在商务礼仪方面，谈判活动一般比较正式，老师要求我们一律穿西装来参加，对从事谈判者的精神面貌及其给对方的印象和感觉都带来一定的影响。另外还有握手、坐姿、称呼等礼节，都是我们平时在课堂上涉及不到的。

在谈判结束之后，老师组织场外同学以及场内同学进行点评和总结，我深刻记得许金丽同学给我提出的建议，以后在生活学习或工作中态度谦和，不应该语气生硬，这样很容易使谈判破裂，但最终我们也是以破裂而宣告结束。

谈判的结果不是要有一方输或赢，而是双赢。如何实现双赢才是我们的最终目的，俗话说知己知彼百战不殆。只有在谈判之前做好充分准备才能更好地看清自己了解对方，才能更好地认清谈判各方的关系，从而成功。老师对我们团队的评

价：对于广告了解太少，使自己团队在回答对方问题有所犹豫和停顿，表现的很不自信，造成最后谈判破裂。事情的结果固然重要但过程往往更值得回味。经过这次谈判，我们每个人都会或多或少从中领悟到了一些东西或几点体会或一点经验或认识到自己的不足之处，那就让我们找准方向，朝着自己的目标前进吧！

最后感谢庞爱玲老师为我们提供如此良好的锻炼学习机会，为我们在以后的工作中提供丰富的经验。

## 谈判总结心得篇二

交锋如同饮烈性酒，总有一个限度；超过限度，就会产生负面效应，带来不良后果。紧张的交锋持续一段，就应当逐渐转入妥协阶段，必要的妥协、让步是最终能够达成协议的前提条件。既不放弃己方的主要利益，同时兼顾对方的需求，合作的大门重新敞开，谈判的语言比交锋阶段温和得多了。双方发言都在对前面的谈判内容进行归纳与总结，并为正式签约的条款进行磋商、补充、完善。

这个阶段的语言原则性与艺术性更强，有三点需要注意，一是让步与要求同时并提，并希望对方予以回应，作出相应的让步。或直接提出交换条件，或暗示己方愿意这样做，但要以双方的某种让步作为交换。如“贵厂能开增值发票的话，我方可按每米18元进货××米”，“至于改进包装，我看问题不大，只要价格能按我方建议达成一致就行了……”。二是对双方所谈的内容、共同使用的概念、术语，要有一致的理解或解释，以免产生不应有的遗留问题。三是要明确暗示对方作出最后决定。假如对方仍拖延不作决定，就要询问原因，并告知对方，再不当机立断，可能前功尽弃。如“现在存货不多了。”“经理过几天就要出国考察去了，最快也要两、三个月才回来。”“月底前不签订合同，下个月就很难按时供货”……。如有其他公司正好来联系业务，也不妨让对方知道，合作对象、竞争对手尚多，选择余地尚多。对方

实在不愿拍板成交，也不勉强。

## 谈判总结心得篇三

通过这次的商务谈判模拟实习，我对商务谈判有了的了解，学到了许多书本上学不到的知识，在懂得了理论联系实际的重要性的同时，也发现了自己的缺乏。

首先，对理论知识掌握的还不够牢固。要把课文知识学懂学通学透，才能灵活的运用课本所学去解决问题。正因为知识掌握得不够扎实，在实战中，才会在遇到谈判僵局的时候无法迅速反响，采取相应的策略，以致谈判陷入为难境地。其次，缺乏灵活运用能力。像红脸白脸策略、打破僵局、借题发挥的策略、把握让步原那么等策略，都没有运用到谈判中去。使谈判的整个过程比拟散乱，不够严谨，也不够专业。

然后，前期准备工作不够。因为时间和人员协调的问题，私底下没有沟通好，谈判的时候就出现了一些问题，比方策略规划不够完善，没有跟组员在底下商量好红脸白脸的分配，也没有制定出详细的应对方案。各组代表成员对各自的分工不明确，在传递信息的时候就出现了混乱。

虽然，这次模拟没有我预想的那么成功。但是收获还是非常多。尤其是我看到我们组的成员都积极的参与，感觉到小组团队的力量是非常的强大的，虽然在谈判过程中没有表现得很突出，但是在做筹划的时候我们每位成员都是很认真的，这一点令我非常的感动。

总之，一场成功的商务谈判就像是一场围棋博弈，比的是双方的头脑。但是只有头脑也不一定会成功。很多成功的谈判，不一定要巧舌如簧，考验的是谈判人员的细心程度。“细节决定成败”同样适用于谈判桌上。通过这样一次模拟谈判，我还学会了如何运用技巧掌控全局，学会了求同存异、追求长期利益。懂得了在商务谈判中要善于灵活运用各种谈判策

略和掌握谈判的相关方法和原则那么，以求最大限度的到达有利于自己目标的谈判，减少本钱和损失，获得商务谈判的成功。而在商务谈判中，为了获得成功，我们必须确定一致的谈判态度、充分了解谈判的对手、准备多套谈判方案、建立融洽的谈判气氛、设定好谈判的禁区、语言表述简练、控制谈判局势、利用让步式进攻、而更应该记得的是：谈判是用耳朵取胜，而不是嘴巴，所以我们在谈判中一定要注意倾听。唯有做到以上，我们才能在谈判中取得双赢。

最后，要谢谢老师的耐心指导，在今后的学习中我一定会更积极主动的学习相关知识，锻炼自己的灵活运用能力，把所学知识转化为自己的技能。

## 谈判总结心得篇四

时间过的飞快，为期一个月的实训结束了，在这段时间里，实训充实了我的学习生活，我学到了许多书本上无法体验的知识。通过实训，我感触颇多，得到许多新的认识，对许多问题多了深一层次的思考。回想起这两个月的生活，一个人在新的环境里，应付新的人际关系，本来就是挺辛苦的事，再加上工作的繁忙和紧张的生活节奏，这两个月来真可以用艰辛来形容了。还好这一切我都挺了过来，相反这些困难让我更加的了解自己、坚定信心，也让我从中得到了深刻的认识。以后我就是社会上的一份子了，责任也将越来越重。

实训，顾名思义，在实践中学习。在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解，自己的所学需要或应当如何应用在实践中之中，因为任何知识都源于实践，归于实践，所以，要将所学付诸实践，来检验所学。然而，我们当然不希望实训仅止于此，那就太狭隘了。

我的实训，其实是工作。在这两个月中，有太多太多的感触，一时竟不知道从何说起。在此次实训中，我感悟颇多：

## (1) 坚持学以致用

我的工作是在公司的商务部见习外贸业务。

外贸业务员，算是与专业对口工作的不二选择了，而且我们曾于大三进行过tmt模拟实训，对外贸流程有一定的了解。然而经过在商务部一段时间的工作，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，通常是我在别人的实际操作中领会到了自己所学理论的重点及要旨。值得庆幸的是在两个月的时间里，公司的同事领导给予了我热情的指导和帮助，而我也虚心向他们请教学习，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

## (2) 加强英语及专业知识的学习

对于外贸人员而言，不仅要掌握够硬的专业知识，而且还必须会用英语与外商交流、谈判及写传真、书信。如果专业英语知识掌握不好，就很难胜任工作，甚至会影响业务的顺利进行。因此，在实训中要求我们加强英语的学习，掌握外贸专业术语基础。

## (3) 要有坚持不懈的精神

作为在校生，我们不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。

再者，在外工作不比在家里或者学校，做的不好挨批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，如果是自己的失误，一定要改正错误，吸取经验，争取不再犯；如果不是自己的责任也不要和上司顶嘴，领导有比我们更大的压力，他工作不顺心总要有个方式释放。走上社会，要

学着“宰相肚里能撑船”，成大事者心中必能纳百川。

我只身一人在外工作，刚开始的几天觉得工作无聊，再加上想家的情绪“作祟”，真的有过放弃的念头，但是转念一想，我已经把行李带过来了，绝不能就这样回去，不能做一个逃兵，于是我坚持下来了，一个月，两个月……通过了这段时间的磨练，再加上四年远离家乡的大学生活，我的独立性越来越强。我相信，以后不管走到哪里，我能很快地适应新的环境，这对于我自身是一项难能可贵的技能。

#### (4) 要虚心学习，不耻下问

在工作过程中，我们肯定会碰到很多的问题，有很多是我们所不懂的，不懂的东西我们就要虚心向同事请教。同时，我们也不要怕犯错。每一个人都有犯错的时候，工作中第一次做错了不要紧，重要的是知错能改。如此循序渐进，一定能够得到实质上的提高。

#### (5) 要确立明确的目标，并端正自己的态度

平时，我们不管做什么事，都要明确自己的目标，到公司工作以后，要知道自己能否胜任这份工作，关键是看你自己对待工作的态度，态度对了，即使自己以前没学过的知识也可以在工作中逐渐的掌握。因此，要树立正确的目标，在实现目标的过程中一定要多看别人怎样做，多听别人怎样说，多想自己应该怎样做，然后自己亲自动手去多做。只有这样我们才能把事情做好。

通过本次的实训，我还发现自己专业知识中很多的不足，并为今后的学习指明了方向，同时也会为将来的工作打下一个良好的基础。在学校的tmt模拟实训中，我每次填单总是填不完整，抱着“反正不是真正的贸易，做错也没关系”的态度，时常不认真对待单据，经过这次的训练，我已经可以独立正确熟练地填制一些进出口常用单据。



经过两个月的工作，我的英语技能、制单操作和函电写作水平得到了提高。这次的实训让我懂得只有通过刻苦的学习，加强对业务知识的熟练掌握程度，在现实的工作中才会得心应手，应对自如。

在实际操作中，我深刻体会到，国际贸易的中间环节多，涉及面广，除交易双方当事人外，还涉及商检、运输、保险、金融、车站、港口和海关等部门等。如果哪个环节出了问题，就会影响整笔交易的正常进行，并有可能引起法律上的纠纷。因此我感到自己应该多学点其它相关课程，并将各门知识综合运用。比如在商品的品质、数量。

## 谈判总结心得篇五

5月30日晚上去看了图书馆报告厅进行的商务谈判模拟大赛，是商学院民营企业关系协会第一次举办的模拟大赛，看到了四个优秀的团队，谈判氛围轻松，愉快。让我们作为观众也眼前一亮。从中学习到了很多有关于商务礼仪以及谈判的知识，受益匪浅。以下是我的感想：

正如被仑所说：如果能把敌人变成朋友，就等于我们胜利了。因此谈判一开始，为避免劣势首先采取了拉近感情，缓解气氛的策略。既然是谈判，那么双方就需要交流，谁都喜欢一个宽松的交流环境，因为人在轻松和谐的气氛中，更容易听取不同意见。高明的谈判者往往都是从中心议题之外开始，逐步引入正题。轻松和谐的谈判气氛，能够拉近了双方的距离，让双方把紧绷的神经放松下来。切入正题之后就更容易找到共同的语言，化解双方的分歧或矛盾。在套近乎的同时，高明的谈判者会随着话题的不断深入，采取挤牙膏的方法，顺顺当当地使对方做出一个又一个的承诺，直到满足自己的所欲为止。

虽然我们都在追求双赢，但不是任何问题都能达到双赢，通常当谈判陷入僵局的情况下，都是因为谈判者采取立场式的

谈判方法。这时的情况只有一种：必须有一方作出一定的让步来达成协议。但这样，谈判就会变为一场意志立的较量，看谁最固执或者谁慷慨。这时，谈判就会陷入一场持久的僵局中，不利于双方以后的进一步合作。这时候，我们就需要淡化立场，而要追求利益的共同点，因为我们许多人在感情用事下，往往忽略了在双方对立的立场背后，既存在冲突的利益，还可能存在共同的或可以彼此兼容的利益。当然，让步的谈判并不等于是失败的谈判。在谈判中最忌讳的是随意作出不当的让步。有经验的谈判者会用对自己不重要的条件去交换对对方无所谓、但对自己却很在意的一些条件。这样的谈判才能是一个双赢的谈判。

在商务交往中，人的情绪高低可以决定谈判的气氛，如何对待谈判者的情感表露，特别是处理好谈判者的低落的情绪，甚至是愤怒的情绪，对今后双方的进一步合作有深远的影响。当然，我们期待谈判对手的感情泄露能有助于谈判的顺利进行。但个人的情绪是有一定的传染性。有时处理不当，矛盾激化，会使谈判陷入不能自拔的境地。双方为了顾及“脸面”而彼此绝不作出任何让步。结果双方之间很难再合作下去。因此，对待和把握谈判者的感情表露也是解决人的问题的一个重要方面。

要想最快的达到谈判的目的，就需要做多方面的准备，比较好的方法是根据实际情况，提出多样选择方案，从中确定一个最佳方案，作为达成协议的标准。有了多种应付方案，就会使你有很多的余地。同时，你的最佳选择越可行，越切合实际，你改变谈判结果的可能性就越大。因为你充分了解和掌握达成协议与不达成协议的各种利弊关系，进而就比较好地掌握了谈判的主动权，掌握了维护自己利益的方法，就会迫使对方在你所希望的基础上谈判。

的过程，在这一过程中，每一方都渴望满足直接与间接的需要，但必须顾及对立的需要，谈判才能成功。

## 1. 聆听的技巧

谈判是双方为特定事宜达成最终一致而交换信息的一个交流的过程。有效交流，至关重要的就是要训练自己绝对认真地聆听对方的谈话。你所希望的，或你愿意对手所说的与他实际所说的经常是不一致的：仔细聆听对方所使用的词汇的实际用意。因此，“我有权提供的内容就是这些”这样的说法与“我想我此时最多只能提供这些”有着实质上的差别；同样，“我同意你的建议”与“这真是一个有趣的建议”有着天壤之别。

要时刻谨记在心，谈判中习惯使用的有些词汇有着特定的含义，需要非常认真的听取，因为它们的实际用意并不总是那么清楚。比如，对手说“我没被授权同意这个价格”，如果你认真听取这一句话，你就会发现它的意思是你所提出的价格没有问题；另外一种解释则是，尽管说话人没被授权谈判价格，但是其他人被授权了。

“我们不打算在这个阶段讨论”意味着谈判者可能打算在以后讨论；“这是我们的格式合同条款”则意味着，不管怎样，它们还是可以再商量的。同样，如果对手说他的委托人恐怕很难满足最后期限，则仅仅意味着尽管很难，但不管怎样，这不是不可能的。

很多律师都是极端糟糕的聆听者。研究显示，在谈判中当对手在谈话时，很多律师都没能积极地参与到谈话中来，因此丧失了收集有关对方所代理的案件的重要信息的机会。很多情况下，这是因为他们正在思考当下次该他们发言时自己该如何回答，或者因为他们认为对方说的是重复的，完全是在浪费时间，或者因为他们很疲倦，或者不想再去听有关自己委托人缺点的信息。如果律师不认真聆听，可能就会误解对方的谈话从而失去达成妥协或者和解的机会。

此外，对方的谈判者表达的总是不够清楚也是事实。有时，

他们的口头语言与肢体语言互相矛盾从而使聆听者不知所云。不管造成错误理解的原因是什么，确认所收到的信息就是其发出的信息的一个有效方法就是，在谈判的每个阶段结束之时，重申或解释你认为对方所说的内容。你可以说：“好，请让我确认一下我是否理解了你的观点。你说有证据表明我的委托人因为慌张没有履行职责，如果诉诸法庭因为他的混合过错，赔偿将会减少。因此你建议和解金额应比同类案件中一般的金额要低。我的理解是否正确？”

此处的要点是，如果你认为对方是在推卸责任，实际上他是在谈论你的委托人的混合过错时，你将不会处于反驳其主张的有力地位。只有获取对方谈话的内容，你才能用支持己方委托人的证据继续对此观点的反驳。

当听取对方谈话时，记录下来谈判的内容会非常有用。当决定记录时，切记不要沉浸于记录之中而不能成功地参与对方的讨论。有时，有一位助理专门记录将有所帮助，但是事后要及时确认记录的内容是否符合你对实际达成的内容以及仍需谈判的内容的理解。不同的人对于谈话的内容会有不同的理解，这取决于他们对事实的认识；如果你的助理对案件事实不熟悉，或者对相关法律不熟悉，那么他的记录将不会太有用。

## 2. 发出和接收非言辞信息

非言辞的行为很明显会影响发出和接收到的信息。语言学权威阿伯克龙比说过，“我们用语言器官说话，但是我们用我们的整个身体交谈。”因此非言辞信号在语言交流中发挥着至关重要的作用。比如，当你在说出某些词汇时，你说话时的语调、重音和时态，会传达它们的含义或强调，比如暗示着你是严肃地还是轻率地做出论断。当然，同样真实的是你的面部表情和手势也具有修正或强调你表达意思的作用。如果你有机会录制一盘自己在正式或非正式谈判时的录像带的话，仔细观察一下自己的非言辞习惯和信号吧。

不能过分强调在诸如谈判之类的情形中，如果不注意非言辞信号，谈判就不会富有成效。这要取决于双方的共识。这些消极的信号包括转移注视讲话者的视线、身体朝向背离讲话者、打哈欠、看表、叹气和沉默，应该尽量避免这些行为。总之，一旦你警觉到它们的后果，要尽最大可能起码在一定程度上，控制产生这种非言辞行为。

保持同他人视线接触的适当程度尤为重要。理想的是注视对方的眼睛，但不超过正常的社交交流的时间(比如一般不超过四秒或五秒)。不要将目光“锁定”在他人身上，因为这会被认为是怀有敌意的表现。如果你觉得很难保持视线接触，可以把目光聚焦在别人的鼻梁上；与对方的距离超过四五英寸，也能达到同样的效果。千万不要将目光聚焦到别人下巴以下的任何位置，不管是男人还是女人。如果与你谈判的团队中有数个成员，应该以适当间隔同该团队中的每个成员都保持视线接触。

快速的眨眼一般会被观察者认为眨眼者十分紧张。正常人在心情舒畅的情形下，眨眼的频率是每分钟4到10次，如果佩戴隐形眼镜则为每分钟8到10次。所以，如果与你谈判的人的眨眼频率大约为每分钟20次的话，就表明他很紧张；这种紧张也许是因为缺乏经验或准备不足，但是也有可能这意味着从他的委托人的角度考虑，他已经接近谈判的敏感部分。如果是当面谈判的话，这是让你变得机警的信号。另一方面，有意识的控制眨眼也是可能的，如果感觉紧张，最好控制自己的行为以便掩饰紧张的情绪。

假定很多人都能够并且实际解读非言辞信号，那么尽量避免摆弄双手，或摆弄桌上的笔或纸，因为这类行为也通常被观察者认为是紧张的表现。抓耳、揉眼、挠鼻、抖脚或握紧拳头也属这类行为。讲话者在说话时用手捂嘴则通常被认为是在撒谎或者起码是对自己所说的事实不确定。

另一方面，说话时身体略向前倾，手心向上或可见，当别人

说话时轻轻点头或微笑，这些行为都是充满信心的表现。夸张的惊讶或惊慌，从眼镜上面看人或注视则被认为是冒犯的表现。

## 1. 询问的技巧

通常在与委托人(经常是不安或无知的人)会谈时会涉及这个话题，因为有技巧的询问对于获取必要的相关信息至关重要。参见本系列丛中珍妮·查普曼所著的《会见与咨询》一书。

不过，在本书中也值得考虑询问的技巧。尽管在此背景下，你的问题针对的是老谋深算的谈判者，但是为了维护委托人的利益，还是可以使用不同的询问技巧。

传统上，询问模式可被分成“开放型询问”(open)和“封闭型询问”(closed)两个主要类型。封闭型的问题要求简短的回答，通常是“是”或“不是”，并假设特定事实与谈判者想要澄清的事实有关。比如，“你的委托人是否主张当时的路面很滑？”“上个月你的委托人探视了他的孩子几次？”一个有技巧的询问者便会利用对方对封闭型问题的回答来操控对方以确定自己想要的优势。在上述的例子中，你可以这样做出反应：“哦，我明白了，那么说没有人主张路况不好了”；或者“好，看来我的委托人最近被准许探视是非常合情合理的”，上述的情形都是对方本不打算确认的。

另一方面，开放型问题的回答则不太容易预测，并且回答的范围不受限制。询问者可能只是试图建立和谐氛围或寻获信息。比如，“此处你的委托人想要什么样的解决方案？”或者“你对你的委托人的情况有何预测？”这里你允许对方引入新的事实、可行的替代方案以及有关责任和赔偿这些能够产生你计划将在谈判的以后阶段讨论的事项。此外，这类问题还能缩短谈判进程并带来对双方均有利的创新的解决方案。

一般而言，措辞良好、计划周密的相关问题将有助于积极地

推动谈判的进程。这将证明你确实认真地聆听了谈话并且愿意达成令双方满意的和解方案。

## 2. 回答对方的提问

通常出于职业道德，在谈判中回答对方的问题时不能披露某些信息(比如，委托人明确说明其不想披露的信息)。还有出于战略目的，一些信息在谈判的某个阶段之前也不宜被披露(比如，在有关住所或联系顺序的讨论中，你的委托人不愿在谈判的早期披露他准备在离婚后再婚)。当谈判过程中发生此类情况，你被问到如果回答将会有损于委托人利益的问题时，可以采取以下策略：

拒绝直接回答，并解释原因(“目前我恐怕没有被授权去讨论那个问题”)；然后提出自己的问题。

说你将在谈判的以后阶段回答这个问题(“如果可能，我将在以后的谈判中处理该点。目前我想如果我们讨论……的问题将更为有用”)。

仅回答部分问题，忽略其余部分。

给出非常概括的回答(“是的，我手边确实有证人证言，不过我不知道它们将对对我们有多大用处”)。

要求明确问题(“你能解释的更详细一点吗?我不明白你所指的‘未交付的货物’是什么意思”)。

允许对方打断你的回答，这样你就不必披露你不愿披露的信息了。

忽略问题，换个话题。

你可以做出更开放、更幽默的回答，这取决于你与对方谈判

者的关系。比如，对“你的委托人授权你接受的底金是多少？”这个问题，你可以这样回答“噢，来吧，约翰，我知道你不是真的想让我在谈判的这个阶段回答这个问题。不过你做得不错”。

### 3. 在谈判中与对手的对话同步

谈判中，两个或更多的人谈话时，必须按照一定的次序发言；一般而言，两个熟练的谈判者之间的谈话是非常顺畅同步的，没有间隔或长时间沉默。你可以通过非言辞“暗号”来达到上述目的，包括点头、眨眼、转移视线以及手势来允许对方继续谈话或者暗示他的听众希望打断他的谈话。所以，在语法的停顿，谈话者将会抬头去看他的听众是否还在注意他的谈话。如果他们希望他继续谈话，一般都会点头或眨眼；否则，他们会通过打断谈话，比如“玛丽，我只能就那点发表意见”来表明意愿。

当你在讲话时，如果你研究听众的表情，通常会从他们对你的提议的反应方式中得到有用的反馈。你会发现它们暗示着诸如惊奇、不同意或不相信你所说的等情绪。另一方面，如果你是聆听者，那么表现出你参与了正在进行的谈话非常重要。你可以通过与说话者适当的身体接近，以及代表同意的点头和经常的注视来做到这点。如果你是一名擅长交际的熟练的沟通者，那么你将能迅速和轻易地处理其他谈判者表现出来的各种反应模式。比如你可以应付滔滔不绝者，又能主导紧张而寡言的人。

也许你希望为同你谈判的人的言辞行为提供非言辞的强化。研究显示，点头、微笑、身体前倾、看起来很有兴趣和发出激励的声音都是强化说话人以同一模式继续的行为。相反的，如果你将脸转离对方、沉默或不提供激励的非言辞信号，将会使说话者感到尴尬和不自在，而且为了使你和他互动，他可能会更加夸夸其谈。



### 3、与委托人的交流

委托人和律师之间的误解和疑惑的潜在根源有很多，但主要都是交流不够引起的。大量的研究证据证明，这种误解不利于谈判最终的实际结果。消息不够灵通的委托人往往会对他们的和解要求更不现实，而且对其律师希望过高。

显然，律师应该向委托人做详细的解释，使他们知道其案件所涉的法律问题，而且及早告知他们诸如应当保存的记录的种类以及他们的行为会影响到其诉求等事项。此外，还应当告知他们其案件的一些重要的非法律方面(比如，争端中的财政、情感、医疗以及雇佣问题)。而且还应当经常以信件、电话或会见的方式告知委托人谈判的进展情况。