1.谈判过程中错误的知觉必然会影响沟通，但谈判者会利用敏锐观察与学习了解对方潜藏的意念。而其察言观色的方法计有哪些？解释说明之？

1.目動顏肆。

「目動」是指眼睛閃動不定。「言肆」是語調反常，在這種情況下，最有可能說謊。

2.端而趨疾。

對方見了我，臉色變得很嚴肅，謂之「端」；極速走開，避免與我相遇，叫做「趨疾」。這種反應就是排斥我，一定以為我曾經或即將不利於對方。

3.舉手指勢。

「舉手指勢」是比手畫腳的動作，可由該動作去研判對方是否積極，對其事的處理速度是否堅定果決。

4.視速言疾。

「視速」是眼睛轉移的很快，「言疾」是話很迅速說完。眼睛轉移得很快，代表不直視對方，或眼神停留在對方的時間、次數太少。話迅速說完，代表不願慢條斯理、審慎強調、所以多半「言不由衷」。

5.言徐慚色。

說話的速度放慢，臉上露出慚愧，就是「言徐慚色」，往往是改變主意的徵兆。

6.憂喜相反。

該高興時卻不高興，不該高興時反而高興，就叫做「憂喜相反」。這經常顯示對方所說的話不可信，而且另有目的。

7.視躁足高。

「視燥」是眼神浮躁，處處張望；「足高」是趾高氣昂，除了自大也代表野心。一個人具有這種表情是很危險的，可能將要對我方造成傷害。

8.無故示意。

突然無緣無故向我示好，應提防有詐。

2.如何增加谈判的力量？只要手上的筹码越多，就越有利、就越有可能达成符合你的要求的协议，思考哪5点？p171

谈判过程中应尽量发现或创造更多可以供使用的筹码，而不应依赖对方的善心及慷慨。筹码是进退的武器，筹码越多越有利。看似不相关的事情，往往能成为牵制对手的筹码。谈判时思考是否已尽力增加谈判筹码，或尽可能削弱对方的谈判力量。

5点：（1）时间是否站在你这方？ （2）寻求奥援 （3）法令或公众舆论 （4）改变求谈的心志 （5）探求对手的弱点

3.说明谈判前置期有哪七项功能？p208

（1）风险：透过信息交换降低合作的风险。（2）成本：藉由谈判双方的互动来使谈判者得以评估让步和协议的成本。（3）礼尚往来：同样藉由互动来使对方了解让步后的回报。（4）整合意见：双方整合内部的意见并让谈判者做出妥协（5）选项：将问题转化成能以谈判处理的议题，是前置时期最主要的功能。（6）参与者：选择哪些谈判者坐上谈判桌。（7）拉近双方距离：利用谈判机制来拉近双方的距离，进以将彼此的关系从冲突过度到和解。

4.谈判的战术甚多，其运用之妙存乎一心。常有的战术有哪几项？而你喜欢哪些战术p244

(1)蚕食术(2)最后再咬一口（3）凋谢美人（4）黑白脸（5）不要就拉倒（6）既成事实（7）有听没有懂（8）暴跳如雷（9）出乎意料的价格（10）权限不够（11）刺探（12）喜从天降

√蚕食术：有如切意大利香肠般，一片片一口口取得利益，而令对手不自觉。

√不要就拉倒：以恐吓语气及有恃无恐的态度逼使对手让步，或坚持自己不让步。谈判一开始切忌使用这种方法，否则容易造成谈判破裂。或纵使协议达成，却破坏长期合作关系，往后对手一有其他机会就会毫不犹豫离你而去。

√既成事实：在谈判尚未达成协议前，以先下手为强的态度，使对手造成无法反悔或无从因应。

√刺探：派一个人潜伏于对手阵营，了解他们的目标底线或让步及时间压力等，有助于你规划谈判策略。刺探也可以透过第三者或其他团体，只要是有关于对手的信息，宁可多也胜过不足。

5.企业谈判时，会采用压迫的战术进行谈判。无论压迫过程如何轻微，一定会损害双方的关系，也一定会破坏谈判的实质成果。在谈判时，如果感受到对方的压迫，常会出现哪五种症状？

1.請緒中的憤怒和挫折將很容易壓過理性。

2.不願意尋求和對方的相互暸解。

3.不願意和對方進行溝通。

4.感到對方不可信賴。

5.感到對方忽視了我們的利益及觀點。

6.简述中美贸易谈判为何？其谈判过程及双方认知差异为何？