

決定版・ハーバード流「NO」と言わせない交渉術 ■ 目次 ■

はじめに——どんなケースでも必ず解決できるハーバード流交渉戦略！ 3

序章 **これが「つねに最高の成果をあげる」交渉秘訣！**

1 どんな難問でも交渉の余地・解決の方法がある！ 21

「それでは話が違う」ではすまされない 23

どうにも始末が悪い「手強い相手」でも突破口は必ずある 25

2 交渉を最高の状態でまとめるためにこれだけをやれ 27

交渉は「勝つか負けるか」のサバイバル・ゲームではない 29

相手に「ノー」と言わせないための五つの克服条件 31

3 あらゆる分野、場面で実証ずみのハーバード「協力方式」！ 34

相手を巧みに自分のペースに乗せていく「特殊技術」 35

1章 ハーバード流／相手の「性格・やり口」を見抜いて勝つ！

1 これでは「いい結果」を期待できるわけがない！ 39

2 まず人間の典型的な「反応パターン」を知れ 41

1 反撃 2 譲歩 3 断交

3 先を読まない「感情だけの反応」の恐ろしさ 49

あなたが最悪の餌食にならない第一の知恵 50

4 「バルコニー」からなら状況が手に取るようにわかる！ 52

「近くのを遠くから」見て一度も負けなかった宮本武蔵 54

5 自分に「有利な交渉条件」をどうつくっていくか 57

相手の要求内容以前にその「背後事情」をしっかりとつかめ 59

自分にとって「最良の選択」をする三つの秘訣 61

「既成の選択肢」にこだわってはならない 63

交渉には必ず「期限」を設けよ 65

6 相手の交渉戦術をズバリ見破る法！ 67

交渉では必ず「三つの戦術」を想定せよ 68

1 妨害的戦術 2 攻撃的戦術 3 欺瞞的戦術

相手の戦術はこうすれば必ず見抜ける 71

相手の腹を探るときは「鎧」を脱いでからやれ 75

相手のどんな「やり口」も「個人攻撃」ととるな 78

ときに徹底的な「無視」にまさる戦術はない 80

7 ピンチに大いにものをいう「ジェファーソン効果」 82

行き詰まったら「テープ」を巻き戻せ 84

この小さな「メモ」があとで二重、三重の武器になって生きてくる 87

こんな「タイム」が交渉の流れをガラリと変える 89

「影武者」を必ず一人そばにおけ 91

重要な決定は「一晩」寝てから下せ 92
「デッド・ライン」は必ずしも「死線」ではない！ 94

2章 こうすれば交渉相手が最大の協力者になる！

1 聞く耳をもたない相手を「武装解除」させる法 99

「うまい返し技」一つで局面が一気に好転する 102

「耳の聞こえない者同士の対話」になっっていないか 104

頑固な相手の心に「解決への窓」を開ける秘訣 105

2 相手の「顔の立て方」一つでどんな難問もスンナリ解決！ 109

相手をコロリと参らせるこんな「先制攻撃」もある 111

3 相手の感情に「○○パーセント」共鳴してやれ 114

アメリカの超名門大学の学生が八歳の子どもに完敗した「交渉術」 116

相手は「敵」ではなく「お客様」だ！ 119

4 同意できる「パーセント」の部分に焦点を当てよ 121

相手に「イエス」と言える機会をできるだけ多く見つけよ 124

言葉だけでなく相手の「動作」にも波長を合わせよ 126

5 人格は立派に「独り歩き」する！ 129

こと交渉においては「人格」と「行動」は全く別物として扱え 131

自意識過剰・権威主義人間ほど落としやすい 132

6 すべてが「好意的」に解釈される人間関係づくりの秘訣 134

相手に逆らわずに自分の「反対意見」を述べる法 136

「しかし」とは言うな、「ハイ……そして」と言え 138

「主語」を置き換えるだけで話が意外にスムーズにいく 139

7 困難な交渉こそ力を発揮するハーバード流「三点セット」 142

3章 この方法でどんなに不利な状況も 必ず好転・逆転できる！

1 交渉の土俵の「仕切り線」をどこへ置くか 153

ときに「窮鳥」に徹して活路を見出す法 156

2 お互いの立場よりはまず「利害」だけに焦点を当てよ 162

相手を無防備にさせてしまう「たまねぎ」戦略法 163

「手の内」は小出しにするほど利き目がある 167

懐に必ずもう一つの「対案」を用意しておく 170

相手の「理不尽な要求」に対処する頭のいい方法 172

3 質問は「イエス」「ノー」では答えられないものをせよ 176

一つや二つ、相手が満足するような質問を必ず用意せよ 178

相手の「沈黙」に解決の糸口あり 180

4 ハーバード流・相手の「圧力」を自分の味方につける法 181

手強い相手ほど「魅力のある逃げ道」を用意しておく 182

なぜ交渉のプロは「デッド・ライン」をそれほど重視しないのか 184

相手の圧力・脅迫部分に「第一焦点」を当てるな 186

5 個人批判・個人攻撃は徹底して無視してよい 188

烙印將軍の一世一代の「大交渉術」 189

「過去のほじくり合い」を共同責任に転化する法 191

「あなたと私」を「私たち」へと置き換えよ 192

相手の不誠意・話のボロは必ず「数字」上に表われる 193

相手の策略を自分の利点に変えるこの方法！ 196

6 難問は「二段構え」の交渉で必ず決着がつく 197

一度、相手の面子を立てるとすべてが予想外にうまくいく 198

相手への同情のこの一手で「わだかまり」が氷解する！ 202

7 相手を説得し、味方につける交渉の「再構築」法！ 204

4章 交渉で手に入れる「パイ」に限界はない！

- 1 交渉の「最高の失敗例」から「ここ」を学べ！
何が相手の神経を「逆なで」しているのか 216 213
- 2 交渉の決め手となる「金の橋」作戦 218 220
- 3 相手を「当事者」として渦中に巻き込め 223 227
- 4 合致しない利害を満足させるとっておきの法 231 227
- 5 大きさを固定されたパイを考えてはいけない 239 234

- 「低価格、高利益」の取引きを目指せ 239
自分の「パイ」を拡大するもう一つの方法 241
 - 6 相手の周囲の「目と耳」にも気を配れ！ 242 244
 - 7 相手に「勝利宣言」させ、同時に自分の勝利を確実にする法 246 249
- 相手が譲歩せずに後退できる手段を講じてやれ 244
相手の面子を立てながら自分の面子も立てる法 246
大きな問題を確実に解決する「段階的アプローチ」法 253
交渉が終わるまで「最終的公約」は求めるな 257

5章 ハーバード流／これがどんな手強い相手にも 「YES」と言わせる秘訣！

- 1 「力づく」の勝利は結局は大利をもたらさない 263
- 2 こんな場合にだけ「力の行使」が許される 266

超有名企業の倒産劇を救った社長の「力の交渉術」 268

3 相手が絶対「ノー」と言えなくなる三つの質問 271

「警告」と「脅迫」は全く別物と心得よ 274

雄弁な「シンボル」に仕事をさせよ 278

4 相手が反発できなくなるこの方法 282

相手にかかる圧力を抑えるほど交渉打開力は大きくなる 283

「上司と直接交渉する」と脅されたときはどうするか 285

5 行き詰まったら「第三の力」を引っ張り出せ! 287

相手側の複数の人間との「連立」を考えよ 288

6 「第三者」を立てることで局面が一変する! 290

「第三者」を動かすことの一歩の利点 291

場合によっては第三者を「当該者」として巻き込め 293

7 御破算の不利益か、「金の橋」を渡る利点か 295

相手がサジを投げる前に「助け舟」を出せ 296

相手を「二者択一」だけの選択に追い込んでほならない 298

圧倒的に有利な交渉でも「手順」は必ず踏んでおけ!

8 自分のリスクを最小限に食い止めるこんな交渉法 303

どんな「苦情」も天の声と思えば間違いはない 306

「最良の選択」だけにこだわるな! 308