
工业品销售谈判与专业回款技巧

【课程背景】

在当今激烈的商战中，回款是销售工作的重要话题，尤其对于资金紧张的企业，回款更是生死攸关的大事。竟而销售谈判和客户回款是所有销售人士都要面对的实际工作难题，成败与否直接影响企业销售目标的达成和员工士气。掌握催款技巧，解决回款难题！打仗要讲究战术，催款要讲究技巧。然而，许多缺乏训练的销售人员在谈判与回款时确遇到了如下问题：

如何设计有效的销售谈判流程？

如何才能找到客户的利益点和关注点？

如何运用谈判来使自己处于有利地位？

如何摆脱谈判困境并达成销售目标？

针对以上问题，本课程将为您全力呈现销售谈判的有效策略和专业回款的各种技巧，令您在谈判中游刃有余，在回款时有技可施。让企业有稳定增长的业务，源源不断的资金，保证企业的高速运转和持续发展。

【授课时长】

1天（6小时）

【课程收益】

1. 帮你取得更好的交易价格；
2. 减少因谈判不当造成的销售损失；
3. 结合实际案例，学习商务谈判的原则和技巧；
4. 准确把握客户的谈判心理；
5. 提高成交率，而不是成为价格杀手；
6. 了解销售回款难的原因；
7. 学会处理回款问题的原则；
8. 掌握专业回款要点及技巧；

【授课对象】

工业自动化、电气自动化、仪器仪表、电子电器、工程机械、机械制造、建筑工程、工业原材料、化工涂料、汽车客车、中央空调、暖通设备、电梯、钢铁、环保科技、IT设备、新能源、高新技术等行业销售人员。

【课程特色】

讲授互动、视频观摩、情景演练、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

【课程大纲】

第一单元：谈判的定义与原则

1. 谈判概述与谈判步骤
2. 谈判的三个重要因素与态度
3. 谈判的5个基本原则
4. 成功谈判的11个要点

◇工具表格：商务谈判计划书

第二单元 谈判前的准备

1. 谈判高手应具备的五种特质
2. 谈判双赢6要点
3. 确立谈判目标4要点
4. 选择谈判时间4要点
5. 组建谈判小组3要点

◇思考：主谈者应具备哪些素养？

◇思考：研究谈判对手哪些问题？

第三单元 发挥影响力(情商&沟通)

1. EQ高手的两大技能
 2. EQ管理的三个等级
- ◇练习：人际互动模式测验
3. 说的三要点：听的进去/听的乐意/听的合理
 4. 强化沟通能力8要点

◇思考：当对手提出不合理要求时如何应对？

5. 五种处理冲突的基本方法和解决要点

第四单元 谈判风格与竞争策略制定

1. 四种谈判风格分析比较
2. 四类人际风格的冲突处理策略
3. 分析竞争地位，制定竞争策略

◇案例分析：竞争对手为什么会赢？

- ① 优势地位竞争策略
- ② 平等地位竞争策略
- ③ 劣势地位竞争策略

◇思考：为什么在谈判前确立自己优势竞争地位非常重要？

第五单元 双赢谈判技巧——10条锦囊妙计

1. 开价高于实价
2. 让对方先出价

-
3. 不接受第一次还价
 4. 对还价表示惊讶
 5. 虚设领导
 6. 除非交换绝不让价
 7. 声东击西
 8. 黑脸白脸
 9. 让步策略
 10. 小恩小惠

◇工具表格：谈判记录表

◇情景演练：工业品谈判实景演练

第六单元 完美销售主义者-----回款至上

1. “完全销售”才是真正的销售

◇视频观摩：老四死等要账

- ① 销售回款两大观念
- ② 销售回款的四大原则

◇互动练习：测测你的观察力

- ③ 如何做好回款工作五要点

2. 货款催收就得这么做

◇视频观摩：老四暗示讨债

- ① 案例分享：攻心战术，曲径通幽

经验总结：讨账要选准时机。

- ② 案例分享：恩威并施，攻其七寸

经验总结：讨账要注重方法。

- ③ 案例分享：步步紧逼，不为所动

经验总结：* 讨账的过程，有时是解决问题的过程。

3. 客户常见9个逃债借口及应对技巧