

# 共赢天下——超级销售商务谈判技能提升特训营

## 课程背景：

在人类的历史上，谈判和战争这个选择始终摆在人类的面前。迄今为止，没有什么方式可以比谈判让我们能更快捷、更合理、更方便的获得价值，出色的谈判能力与高超的谈判技巧，正在成为每个人的一项基本素质和竞争能力。谈判对事业、生活发挥的巨大影响，已经到了不能忽视的地步，尤其对于销售人员，谈判能力直接影响公司的利润和生存；谈判技巧的高低直接决定谈判的结果。谈判信息、心理及性格的较量中，你是否有气场，对方是否会以势压人？如何发挥自己的优势，如何在谈判中掌握主动，如何在原则的基础上最大限度的实现共赢？不会出现：报价过低，让对方钻了空子；没守住最后防线，让对方突破了你的阵地；谈判虽然最终达成了协议，而总感觉没有达到自己预期的目标。答案是需要专业的谈判训练。

本课程从人性出发,打破许多人对谈判的畏惧,不谈理论直接告诉你如何做。帮助大家一起从谈判的基本认识开始，用生活化及丰富案例来学习，活泼生动的教学方式，大量的互动演练让大家从做中学，学完后即可带到岗位上使用，解决一线营销团队的销售难点，提高销售团队综合战斗力。达到培训的最大效果。

## 课程收益：

- 销售人员能分析客户的谈判心理，在谈判中需要掌握的核心要求，如价值的传递、价格的谈判、差异化竞争优势的凸显等
- 掌握成为谈判高手必备的要素
- 掌握商务谈判的进攻策略的连环招式，诱敌深入，直捣黄龙
- 获得谈判中的有利地位，掌握谈判共赢思维，高效运用共赢谈判技能提升谈判效率
- 掌握销售谈判的流程及技能谈判能力
- 通过案例的分析讲解，使销售人员掌握与客户高效沟通谈判、需求挖掘、产品介绍、促成销售、售后服务、二次营销的方法和技巧，在和客户的交往中有效探寻客户需求，并运用共赢的沟通谈判技巧提升销售成功率；提升个人的格局，开阔自己的思维与心胸

## 课程特点：

- 讲师结合自己多年实战经验对于一线销售人员，以技能训练为主让学习者快速掌握重点，确保参训者掌握实战工具，提高工作业绩。
- 以心、体、技三层结构组织课程内容，从理念——结构、流程——方法、工具三层次逐级展开，透过引导与参与让学习者充分体验进而改变行为，确保学员听着激动，想着冲动，实际会用。
- 灵活运用多种培训手段：精彩销售谈判故事、影视视频资料分析、现场模拟演练等，达到训练思维方式、沟通谈判、销售训练、决策判断的锻炼和提升，使参训者在笑声中成长，

在触动中进步，在实际中自由运用，真正提高销售业绩。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**各级销售管理者、销售经理、大区经理、销售人员等

**课程方式：**课程中通过案例分析、理论讲解、视频互动，案例研讨，课堂演练，讲师点评等多种形式，力求从不同的角度来完成课程内容的潜移默化

## 课程大纲

### 第一讲：谈判的基本概念

#### 一、为什么要学谈判

##### 自测题

1. 学谈判的必要性：

**案例分析：**中央电视台商业巨子的故事

2. 商业人士学习谈判的重要性

**案例分析：**与某房地产公司的谈判为何失败？

#### 3. 谈判的基本概念

1) 谈判的概念

**案例分析：**生活就是谈判

**小组研讨：**什么是决定购买的核心问题

2) 谈判的类型

3) 谈判的三要素

4) 谈判的基本观念

### 第二讲：谈判的主要类型与风格

#### 一、谈判的主要类型

##### 1. 按规模划分

1) 一对一谈判

2) 小组谈判

3) 国内大型商谈

4) 涉外商务谈判

##### 2. 按地点划分

1) 主场地点

2) 客场地点

3) 中立地点

##### 3. 按交流方式划分

1) 口头

2) 书面

##### 4. 按所在国家划分

1) 国内商务谈判

2) 涉外商务谈判

##### 5. 按内容划分

1) 商品购销谈判

2) 服务贸易谈判

##### 6. 按商谈顺序划分

1) 纵向谈判

2) 横向谈判

## 7. 按心理程度

- 1) 强硬的方式
- 2) 温和的方式
- 3) 原则式谈判

## 二、谈判的风格

1. 竞争策略
2. 回避策略
3. 协作策略
4. 妥协策略
5. 迁就策略

案例讨论：不同谈判风格全景剖析

## 第三讲：谈判信息了解与策略准备

### 一、谈判形势分析了解

1. 接近客户谈判前的 5W 分析
2. 客户组织结构分析
3. SOWT 分析法理清我方谈判地位
4. 谈判工具资料的周密准备

### 二、初次谈判容易出现的 5 大问题

1. 准备不足
2. 匆忙让步
3. 无推进技巧
4. 施压不力
5. 不懂迂回

### 三、谈判战术的 4 大法门

1. 资源增加法
2. 交集法
3. 切割法
4. 迂回法

案例讨论：共赢谈判战术 4 大法门剖析

### 四、谈判策略准备

1. 谈判目标的可行性分析
- 案例分析：陕西勉县故事
2. 谈判底线及备选方案
  3. 信息交换
  4. 情境角色分析

### 五、谈判心理准备

1. 关于影响力的 3 大秘密武器
2. 谈判成功关键的 3 大影响力

案例讨论：怎样谈判共赢分析

## 第四讲：谈判的沟通艺术

### 一、谈判对手肢体语言解析

1. 谈判对手手势语言
2. 谈判对手身体语言
3. 谈判对手语音语调变化解析

案例讨论：“高手型”谈判对手的身体信息

## 二、侦探性的问题可获得竞品信息

1. 不问不知道
2. 阐述技巧
3. 答复技巧

案例分析：某项目谈判解析

## 三、谈判听说技巧

1. 听说技巧——倾听的艺术
2. 听说技巧——沟通艺术四要素
3. 行为心理学运用
4. 说服三阶段
5. 谈判引导法

案例分析：为什么别说的你不明白

## 四、谈判提问技巧

1. 提问技巧——两种思维
2. 提问技巧——八种提问方式

案例分析：某集团公司采购谈判剖析

## 五、谈判应答与反馈

1. 如何应对刁难的问题
2. 如何应对不懂的问题

## 六、谈判中的即兴演讲

1. 怎样进行一分钟自我介绍
2. 怎样三句话介绍产品

## 第五讲：谈判中常用战术解析

### 一、谈判僵局解困艺术

1. 有价值让步
2. 有条件式让步法

案例分析：怎样更好的双赢

### 二、谈判常用战术解析

#### 1. 谈判常用战术

- 1) 红黑组合
- 2) 欲擒故纵
- 3) 零和游戏
- 4) 欲得先给

模拟谈判实境演练

#### 2. 谈判常见状况应对

- 1) 组合法
  - 2) 苦肉计
  - 3) 真相法
3. 谈判议价七大兵法

项目研讨

## 第六讲：谈判的个人修炼提升

### 一、个人修炼——职业礼仪

1. 个人基本礼仪
2. 餐桌礼仪

二、个人修炼——职业心态

三、个人修炼——服务意识

四、个人修炼——情绪管理

1. 怎样控制想法

2. 情绪管理中的非暴力沟通

游戏：情绪管理中的游戏解析

## 第七讲：谈判全局实战模拟训练

### 一、开局模拟训练

1. 出牌

2. 高开/低开/平开？

3. 主客之间如何互换？如何借力使力？

案例讨论：谈判对手的开局怎样应对

### 二、进局模拟训练

1. 螃蟹策略

2. 小题大作？还是大题大作？

3. 施压组合

4. 谈判时如何用好手中的资源

5. 让步应怎样做

### 三、收局的模拟训练

1. 反悔策略

2. 如何利用“契合点”进行“组合”？

案例讨论：如何让对方感觉到你已经触底

## 课程总结

学员总结，老师点评

如何保持共赢