

赢的智慧

——双赢商务谈判策略与沟通技巧

主讲:王哲光

课程背景

谈判经常出现在我们的生活和工作之中，谈判技巧的高低往往直接决定谈判的结果。采购人员通过谈判降低总成本，销售人员通过谈判获得利润，项目通过谈判明确责任义务，劳务合同通过谈判确定细节，在这矛与盾的较量中，是你死我活，还是携手共赢？强弱的地位是恒定的吗？如何发挥出自己的优势，限制对手，如何在谈判中掌握主动，如何在原则的基础上最大限度的赢？所有谈判人员不得不考虑的问题。再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员掌握真正的商务谈判策略和实战技巧，成为卓越的谈判高手。

课程目标

- 清晰成为谈判高手必备的要素和特质，掌握正确的谈判策略；
- 如何让充分的准备工作帮你赢得先机，获得谈判中的有利地位，避免谈判中容易犯的错误；
- 充分运用谈判战术在原则的基础上尽可能的赢，帮助学员通过专业呈现和排除障碍传递价值；
- 具备真正的双赢思维，能有效运用双赢模式会同对手得到第三种选择；
- 拥有高效能沟通、谈判能力，通过谈判评估不断改善、提高工作效率和提升业绩掌握沟通的基本原则，打开学员心扉，充分调动学员学习热情和对工作的热情，认识到只有积极正确的心态才是有效沟通的前提；
- 掌握人际关系的基本原则，理解真正的双赢实现模式，成就卓越职业人生。

培训用时

2天，每天6小时。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%理论讲述+30%案例研讨+30%视频赏析和游戏互动+10%总结、点评、纠偏，帮助学员加深对课程内容的认识和理解。

解，掌握谈判策略与谈判技巧，成为谈判高手。

课程大纲

一、如何成为谈判高手

1、谈判无处不在

- 1) 什么是谈判
- 2) 谈判的目的
- 3) 卓越谈判高手的特质

2、谈判中遵循的心理法则

- 1) 七种客户购买心理
求廉心理、求实心理、求新心理、求名心理、求特心理、求捷心理、求利心理
- 2) 促使客户下决定的两个原因——远离痛苦、拥抱快乐

3、谈判的关键因子

信息、资源、时效、力量、策略

演练：如何达成一致

4、赢的策略——双赢思维

- 1) 六种谈判结果
- 2) 双赢成交模式图

演练：掰手腕

二、成功从准备开始——商务谈判准备

1、标准谈判准备流程

- 1) 确定谈判人选
- 2) 收集谈判信息
- 3) 检视谈判筹码
- 4) 确定谈判底线
- 5) 创造谈判环境
- 6) 拟定谈判策略

2、商务谈判对象分析

- 1) 需要收集哪些资料
- 2) 找对关键人——干系人分析
- 3) 绘制干系人图谱

演练：客户干系人分析

- 4) 客户决策标准流程

3、提升谈判信心的基础——你有多少筹码

- 1) FABE 提炼卡

演练：卖点与买点——FABE 提炼

- 2) 匹配价值

品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值

技术、质量、交期、物业管理、付款条件

运营能力、商誉、领导魅力、职业素质、标准

4、谈判容易犯的九大错误

- 1) 害怕丢单、容易妥协
- 2) 让步过快、不留余地
- 3) 情绪失控、忘记目标
- 4) 准备不足、汗流浹背
- 5) 暴露分歧、自乱阵脚
- 6) 缺乏计划、边谈边看
- 7) 受制于人、陷入被动
- 8) 直接攻坚、形成僵局
- 9) 欣喜若狂、得意忘形

教学影片：不成功的谈判

三、99%的谈 1%的判——商务谈判中的沟通技巧

1、沟通的本质

- 1) 沟通的定义与原则
- 2) 沟通不在于你说了多少，而在于对方理解和接收了多少
- 3) 什么是有效的沟通？

工具：沟通模型

- 4) 获取真实意见的技巧
- 5) 用心聆听的两个层次

演练：同理心沟通

- 6) 说服的四大技巧：逻辑折服、情感打动、询问引导、增强信度
- 7) 沟通的四大技巧：聆听、发问、厘清、回应

2、初次洽谈与拜访技巧

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 不可忽视的陌生拜访
- 4) 有效拜访的步骤

演练：开场白与拜访训练

3、引导和掌控谈判节奏的技巧——SPIN 提问模式

- 1) 状况询问
- 2) 问题询问
- 3) 暗示询问
- 4) 需要-满足询问

教学影片：绝对成交术

4、拿下订单并利润最大化——让客户下决心的方法

- 1) 促成交易的基本战术
- 2) 不找借口找方法

演练：让客户说“是”

四、原则下尽可能的赢——商务谈判战术

1、谈判阶段战术

- 1) 谈判开始阶段战术
- 2) 谈判中的战术
- 3) 谈判收尾战术

2、遇到僵局怎么办

- 1) 洽谈中有哪些僵局？
- 2) 洽谈中僵局的处理方法
- 3) 处理客户异议——化解障碍的七大方法

3、谈判的关键点

- 1) 和钱有关的事：价格、质保金、账期、违约金
- 2) 项目里程碑与成果确认
- 3) 供货及交付方式
- 4) 票据及单证处理

5) 服务承诺

6) 如何让客户认同方案

7) 如何增加项目预算

4、实现利益最大化的谈判战术

1) 掌握主动 2) 谈判圈 3) 谈判节奏 4) 重新定义 5) 计算收益

6) 换将策略 7) 疲劳战术 8) 拖延战术 9) 价格与价值 10) 情感打动

演练：仿真谈判模拟演练

职业习惯造就卓越人生