

# 销售沟通与谈判技巧

## 课程背景：

要想做好销售工作，先要学会沟通，特别是要学会与客户的关键人沟通！只有充分掌握必备的销售沟通与谈判技巧，才有可能在同质化、白热化的产品竞争中胜出。本课程将带你进入“高效销售沟通”与“谈判致胜”的世界里，帮助你迅速成为销售冠军。

## 课程目标：

- 1、了解销售沟通的内涵
- 2、透过对关键人的人格特质的剖析，运用因人而异的沟通方式取得“签单”
- 3、有效地解决销售中存在的沟通困难
- 4、成功谈判的原理与策略
- 5、在谈判中取得优势
- 6、达到预订的谈判目标
- 7、突破僵局达成交易

**课程对象：**销售人员、业务人员、销售主管及经理

**课程时间：**1天（6小时）

**培训方式：**案例分析 + 视频观赏 + 情景模拟 + 分组讨论 + 全面演练

## 课程提纲：

### 第一讲、销售人员沟通的内涵

- 1、销售沟通的实质问题
- 2、销售沟通的“细节质量”
- 3、大客户销售中的沟通对象

### 第二讲、销售沟通帮助我们“签单”

- 1、销售沟通中必须塑造“专业系统”
- 2、怎样提问让客户更容易回答
- 3、销售人员的“三颗心”
- 4、沟通中掌握技巧“选择沟通法”
- 5、沟通中的反馈技巧“门当户对”
- 6、如何克服沟通中的“问题”障碍
- 7、让沟通建立你的亲和力
- 8、沟通中如何管理你的情绪
- 9、面对“魔鬼客户”如何沟通？  
首先学会向“魔鬼客户”介绍 如何了解你的“魔鬼客户”与“魔鬼客户”的相处之道

### 第三讲、销售员对谈判的认识和把握

- 1、谈判的新概念
- 2、如何描述谈判的要素
- 3、谈判过程中的基本问题

- 4、谈判是一种信息处理过程
- 5、不断变化的谈判过程
- 6、冲突谈判

#### **第四讲、谈判成功的关键“因果关系”**

- 1、情报/时间/力量/沟通/性格/情商
- 2、情商对谈判的好处是什么？  
现场测验：你的情商如何？

#### **第五讲、谈判致胜的“葵花宝典”**

- 1、周密谈判计划过程
- 2、合适的谈判战略与谈判战术
- 3、有效的沟通技巧对谈判的帮助
- 4、人格魅力对谈判的影响？

#### **第六讲、高效谈判的步骤和实战技巧**

- 1、确定初始谈判立场
- 2、确定谈判的底线“价格、质量、售后”
- 3、选择谈判战略、战术
- 4、如何考虑让步和条件交换
- 5、控制谈判时间
- 6、如何进行有实战效能的谈判
- 7、效能从目标、效率、关系三方面体现
- 8、做一个高情商的弹性沟通者