
《商务谈判技巧》课程大纲

【课程背景】

美国前总统克林顿的首席谈判顾问罗杰·道森说：“全世界赚钱最快的办法就是谈判！”学好谈判对公司来说，对外增加利润，对内提升效率。因此不仅仅是销售人员要学谈判，每位职场人都需要学习谈判技巧。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。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，达到培训的最大效果。以求在谈判中获得双赢，在职场取得多赢，在人生取得成功！

【课程收益】

- 了解商务谈判需要的基本素养，明确商务活动对价值观、知识与技能要求
- 掌握与复杂性客户交往与建交的要点，体现出较高的商务理念、思维与技巧
- 能深刻了解商务谈判的开拓、沟通与深化关系整体流程，熟悉拓展与维护路径
- 能全面掌握谈判局面把控、读心与攻心、博弈与共赢等主要环节的精要
- 提升学员的谈判知识与技巧,协助企业减低采购成本，打通销售渠道，增加企业营收

【课程时间】

1天(6课时/天)

【授课对象】

企业经理、主管、各职级负责人及需要提升谈判能力的职场人员

【课程特色】

- 课程运用实际案例分析及讨论演练,生动活泼的表现形式，让学员在做中学，轻松活泼的方式快乐学习，从而快速提升谈判的技能。
- 讲师幽默风趣的授课方式，丰富的讲课经验，运用大量的生活案例,让学员听完后就可以上手灵活运用。

【课程内容】

第一讲：商务谈判概述

一、商务谈判的定义

二、商务谈判的原则

1、双赢原则

2、平等原则

3、合法原则

4、时效性原则

5、最低目标原则

三、商务谈判的作用

1、商务谈判是企业实现经济目标的手段

2、商务谈判是企业获取市场信息的重要途径

3、商务谈判是企业开拓市场的重要力量

四、商务谈判的重要性

1、增加营收

2、降低成本

3、增加利润

第二讲：成为谈判高手需要具备的素养

一、谈判心态的调整

- 1、谈判成功的基石：尊重与信任
- 2、谈判的本质
- 3、认识主要的目的
- 4、学习失去的感觉
- 5、善于当个好听众
- 6、积极地肯定对手

二、谈判需要的职业素养

- 1、了解对方的文化
- 2、友善的入乡随俗
- 3、培养分析的能力
- 4、科学的抽丝剥茧
- 5、理性地追根究底
- 6、遏止问题的扩大
- 7、自我认知的能力
- 8、培养超人的耐心
- 9、诚信走得万里路

三、谈判的正确方法

- 1、合适的地点时间
- 2、虚张声势的阵法
- 3、充分的披露信息
- 4、巧妙地否定对手
- 5、内外兼美的包装
- 6、行云流水的沟通
- 7、灵活的迂回战术

第三讲：商务谈判中的 NO TRICKS 模型

- 一、N 代表需求 (need)：对于双方来要有谈判的需求
- 二、O 代表选择 (options)：谁选择越多谁就拥有较强的谈判资本
- 三、T 代表时间 (time)：指谈判中有时间限制的事件，谁时间压力大，对方谈判力就强
- 四、R 代表关系 (relationship)：双方良好关系的建立，否则谈判会比较吃力
- 五、I 代表投资 (investment)：谁谈判投入越多、为达成协议承诺越多，谁谈判力越少
- 六、C 代表可信性 (credibility)：产品和谈判人员的可信性也是谈判力的一种
- 七、K 代表知识 (knowledge)：谁拥有更多的知识和经验谁就拥有更强的谈判力
- 八、S 代表的是技能 (skill)：技能是增强谈判力最重要的内容，包括灵敏的思维、雄辩的口才、谈判的技巧等

第四讲：谈判前期部署——不打无准备之仗

一、谈判前的准备与计划

- 1、分析自己资源
- 2、分析谈判对手
- 3、分析谈判可行性
- 4、谈判原则订立
- 5、谈判班子组建
- 6、提前预习演练
- 7、准备谈判资料

二、谈判的前期布署

- 1、人员与地点
- 2、场所与位置
- 3、议程与期限

三、谈判的三段流程

- 1、桌上流程：有利—有理—有方案
- 2、桌下流程：有心—有情—有关系
- 3、桌边进程：有始—有终—有退路

四、谈判的十项筹码

- 1、情报—势力筹码
- 2、有奖--有罚筹码
- 3、有法—有术筹码
- 4、有进—有退筹码
- 5、有势—有韧筹码

第五讲：谈判中的策略——攻心为上攻城为下

一、谈判中的赞

- 1、赞美的作用
- 2、赞美的三境界
- 3、赞美的练习

二、谈判中的看

- 1、谈判中的动作表情识别
- 2、谈判中的环境氛围感知

三、谈判中的听

- 1、话多的负面影响
- 2、倾听的必要条件
- 3、倾听的常用技巧
- 4、倾听能力练习

四、谈判中的问

- 1、问题的类型
- 2、提问的目的
- 3、提问的技巧

五、谈判中的说

-
- 1、说话的艺术
 - 2、说服的技巧
 - 3、说服能力演练

六、谈判中的让

- 1、让步的时机
- 2、让步的最大价值
- 3、让步的技巧

七、谈判中的术

- 1、红白脸
- 2、最后战术
- 3、略施小惠
- 4、替代方案
- 5、数字游戏
- 6、吹毛求疵

八、谈判中的技

- 1、确定谈判态度
- 2、充分了解谈判对手
- 3、准备多套谈判方案
- 4、建立融洽的谈判气氛
- 5、设定好谈判的禁区
- 6、语言表述简练
- 7、做柔软的钉子
- 8、曲线进攻
- 9、控制谈判局势

第六讲：谈判时流程及成交——起承转合势在必得

一、谈判开局技巧

- 1、开出高于预期的条件
- 2、不要立刻接受第一次报价
- 3、避免对抗性谈判
- 4、表现出不情愿
- 5、控制谈判速度
- 6、拉高谈判高度
- 7、避实击虚攻其不备

二、谈判中场技巧

- 1、应对没有决定权的对手
- 2、服务价值递减
- 3、不要先提折中

-
- 4、一定要索取回报：互惠互利，你让他让，你得他得
 - 5、敢向对手说不，把球丢给对方
 - 6、应谈判对僵局 / 困境 / 死胡同
 - 使用暂置策略
 - 使用先易后难策略
 - 调整谈判组的小组成员
 - 调整谈判气氛：暂时休息，用餐后继续，转换场地等

三、谈判结束技巧

- 1、找准谈判收尾的时机
- 2、白脸-黑脸策略
- 3、蚕食策略
- 4、减少让步幅度
- 5、欣然接受

四、谈判的成交与执行

- 1、成交信号有哪些
- 2、对方发出成交信号如何处理;
- 3、成交的方法
- 4、如何促使对方成交
- 5、执行

课程的回顾总结：