

商务沟通与谈判技能训练

【课程背景】

在采购谈判过程中，正确掌握有效的沟通谈判原则和技巧，不但使企业采购业绩明显增长，供应商的供货速度和质量也大大可以得到提升，能增强企业的长期经营稳健的信心。谈判——已经成为商场、企业、商业为解决顾客价值投资、进场等重要的沟通手段

与供应商谈判的前奏是礼仪要得体，这是尊重客户的基础，只有在这个基础上，我们才能做更多的谈判动作。在学习礼仪时，必须要学会的是如何接待客户，察言观色，用最强势的服务礼仪来打动客户，用高品质的服务礼仪来让客户底线松动，本课程将从接待的礼仪中详细解说如何做好谈判前的礼仪

在谈判过程中，具有谈判策略和谈判路线的销售人员通常具有主动地位，而且能获得更多的客户信赖。据有关资料调查表明，采购员与客户在销售沟通中，谈判占据 80% 的内容，一个谈判高手往往能够锁定客户，让客户体验到价值营销的所在。二是企业在谈判过程中因缺乏商务谈判技巧造成订单或合同损失占企业经营成本的 68%。在现实中，企业商务谈判更多是建立在以价格和价值为基础上，因此双方的合作充满悬念，从而使企业高层管理者对商务谈判技巧的高度重视。

【课程收益】

- 采购、行政人员如何做好供应商的商务接待礼仪
- 何为商务接待礼仪，核心在哪
- 高效沟通的本质是什么，如何掌握供应商心理变化
- 了解采购谈判的策划原理
- 掌握采购谈判的营销技巧和实战方法
- 提升谈判人员的谈判技能和沟通能力
- 提升销售人员在现场谈判的综合能力和察言观色能力
- 提高谈判人员沟通能力和团队协作能力

【授课对象】

销售经理、采购主管、行政人员、销售类人员、想提升谈判技巧的从业人员

【课程时长】

2天(6小时/天)

【课程老师】

徐良柱老师

【课程大纲】

上篇：采购谈判定义及商务礼仪

一、采购谈判的核心与要素

1. 采购谈判的核心是需求与满足需求
2. 三大要素是力量、信息、时间。
3. 什么是采购谈判？
4. 是什么阻碍了我们成为谈判高手？
 - 缺乏谈判常识
 - 缺乏成熟的文化
5. 采购谈判的步骤
 - 采购的前期定位—市场价格、底线价格
 - 采购的目标位的确定—上中下三种策略
 - 现场谈判策略的应用

二、谈判中的礼仪价值及含义

1. 为什么谈判中要学习礼仪？
2. 谈判礼仪分为哪些？
3. 商务接待礼仪的核心价值是什么？
4. 服装-影响对手的重要因素

三、商务礼仪形象塑造

1. 仪容
 - 头发：分为男士和女士
 - 面部：分为男士和女士
 - 肢体：肢体动作
2. 仪表

职业着装三大原则及三大功能

A . 男士仪表

B . 女士仪表

3.接待仪态

分为表情和动作

四、谈判接待礼仪分类

1.行进礼仪：

□ 陪同人员行进、男女同行进礼仪

□ 电梯礼仪：谁先进谁后出

2 . 谈判座次礼仪：基本原则、会议座次、宴会座次、轿车座次

□ 会议座次：以右为大还是以左为大，奇数和偶数时该如何

□ 宴会座次：主位和副主位

□ 轿车座次：分为司机和主人开车

3.就餐宴会礼仪：点菜及用餐注意事项、饮酒礼仪、斟酒礼仪

中篇：商务谈判技巧篇

一、销售/采购谈判前的准备

1.前期资料的收集

□ 形成踏实的工作作风

□ 注重竞争情报 方面的积累

关键点：深入研究对手，将要求上升到完整的利益，搞清楚对手想要什么

1) 价格数据库

2) 个人资料 (声誉、特点)

3) 行业资料的收集

4) 市场信息的收集—市场价格、竞争对手价格、三方供应商报价预估

对方企业 (个人) 发展分析：经营状况；发展能力；人员状况；管理能力

□ **对方品牌分析：**目标顾客群；价格带；品牌形象；竞争者；销售状况

5) 我们的整体报价计划

6) 注意建立人际网络。

2.现场信息的收集

要点：细节往往才流露真实

微表情的运用将更有助于判断真实性

3.采购谈判前目标位的确立

- 首先要有建立假设的习惯，尽量不受现场的影响。
- 准备好“上中下”三策。
- 目标要坚定，以终为始！
- 如果谈不成，有其他替代品吗？
- 怎样获得最大支持？
- 谈判破裂，有第三方支持吗？

4.销售/采购谈判手搭配

几种搭配选择的要点：

- 主谈者 发言人 观察者 记录者
- 好人、恶人
- 男性、女性

二、 采购谈判中职业谈判手技能提升训练

1.职业谈判手的标志

- 懂得双赢
- 容易让人喜欢
- 1) 建立融洽信赖的关系
- 2) 从喜欢你到信任你到信赖你到相信你的整个团队
- 3) 将客人的表达和接收模式分类
 - 视觉型 “我看不出有什么特别!”
 - 听觉型 “我听不出有什么特别!”
 - 感觉型 “我没感觉有什么不同啊!”
- 4) 赞美对方

身体语言

出于本能，人体在不断追求“安全”的感觉。

2.采购谈判高手情绪管理

核心----不受现场任何的影响，(如何去做)

采购人员客服心理四大障碍

- 害怕价格太高心理
- 害怕找客户谈钱心理
- 害怕后悔心理
- 害怕客户强硬心理

3.销售/采购谈判中的沟通与表达技巧

- 询问技巧
- 倾听技巧
- 要求合理化
- 妥协和让步
- 处理停滞
- 谈判中的学会说不
- 肢体沟通，如何一眼看穿

4.销售/采购谈判中的沟通陷阱

- 势在必得必将让步
- 嫌货才是买货

5.谈判中的说服技巧

- 对方能被你说服吗？能被你说服的到底是什么？
- 采购采购中的说服技巧
- 让对手在选择上痛苦
- 荒岛求生

三、谈判跟进

1.谈判后评估条件，制定跟进策略

- 2.谈判结束技巧
- 3.结论协议或备忘录
- 4.确认关系
- 5.结果评估
- 6.再次谈判

四、销售/采购谈判可以用的策略与技巧

- 1.洞察对方心理战术
- 2.学会沉默
- 3.不可接受对手的第一次报价原理
- 4.期限战术
- 5.利用他人成交资料催眠法
- 6.上级策略（抽象而非具象）
- 7.好人恶人策略
- 8.运用时间锁的 2080 原理
- 9.反悔策略
- 10.故作惊讶策略

下篇：高效沟通篇

一、高效沟通的概述

- 1.各层级沟通的重要性
- 2.决定绩效的三个方面
- 3.什么是沟通
- 4.沟通对于个人和组织的意义

二、高效沟通的反应模式

- 1.沟通在组织中的信息流是去了哪里
- 2.何谓“沟”何谓“通”
- 3.沟通中重要理论漏斗效应
- 4.如何有效改善组织沟通效果

- 5.沟通完整的反应模式
- 6.有效发送信息的技巧
- 7.沟通中影响编码的因素
- 8.沟通中影响解码的因素
- 9.高效沟通的反馈技巧
- 10.沟通的三种行为

三、组织中各层级的沟通技巧

1.与上级沟通技巧

- 领导都是对的：坚决执行
- 不议论领导的是非：承上启下
- 维护领导的威信：自我退后
- 用数字说话：结果至上
- 请领导做选择题：勤于思考
- 让领导做好人：勇于承担

2.与同事沟通技巧

- 惜缘:因为看法不同，所以必有冲突
- 尊重：面子第一，道理第二
- 内敛：高调做事，低调做人
- 克己：让于名利，无欲则刚
- 助人：予人玫瑰，手有余香