

客户经理谈判技巧训练

课程目标

- 了解银行客户经理的谈判常犯的十大错误,如何避免这些错误；
- 把握银行客户经理的谈判必要准备工作，不做无准备的谈判工作；
- 掌握银行客户经理的突破式谈判五大步骤；
- 了解应对谈判对手的战术；
- 把握建立谈判优势的方法；
- 掌握成功谈判的技巧；
- 掌握谈判让步的技巧；
- 掌握制定一份战略性客户谈判策略的方法

课程提纲

一、 银行客户经理的谈判常犯的十大错误

1. □ 害怕丢单，不敢坚持合理要求
2. □ 对客户让步过早，过快
3. □ 意气用事，忘了目标
4. □ 信息不足，盲人骑瞎马
5. □ 内部协调不足，客户面前争论
6. □ 缺乏整体计划，胡乱应战
7. □ 被对方控制，处处被动
8. □ 从最难，最敏感处开始
9. □ 缺乏谈判策略，瞎谈瞎判
10. □ 最后阶段草率，留下后患

二、 银行客户经理的谈判必要准备工作

1. □ 明确谈判的目标（争取银行合理利益，坚守利益阵地）
2. □ 谈判人员的心态（为银行争取合理利益是责任）
3. □ 报价策略（构建利益阵地）
4. □ 评估自己的谈判实力与地位（主宰者，竞争者，危机者，祈求者）

测试：银行客户经理的谈判实力

□ 谈判议题安排策略（掌握谈判主动权）

演练：如何扮演角色

□ 谈判风格塑造（做光明磊落的智者，不做尖嘴猴腮的阴谋者）

测试：自己的谈判风格测试，如何以最快的方式了解客户的谈判风格，调整自己的谈判风格与客户同频

三、 银行客户经理的突破式谈判五大步骤

1. □ 跨越心理习惯
2. □ 强制换位

3. 重新定义
4. 留有余地
5. 实力引导

四. 银行客户经理的价格谈判争取自身利益的十五种武器

讨论：“三天不喝酒，存款就搬走”

“三天不桑拿，业绩就下滑”

1. 提升客户对你优势认识
2. 降低客户选择预期
3. 无奈威胁
4. 激励对方
5. 利用从众心理
6. 时间牌
7. 精力牌
8. 关系牌
9. 伤害自己
10. 借助他人
11. 装可怜
12. 内部限制借口
13. 策略的说“不”
14. 切割
15. 砍倒对方支撑理由柱子

五. 银行客户经理的谈判让步策略

1. 让步策略
2. 让步三要素
3. 让步底线控制

六. 银行客户经理的谈判友好结束策略

1. 谈判以执行目标
2. 不要独家全赢
3. 买卖不成仁义在的理念