

商务园区沟通与招商谈判技巧

讲师：李豪

掌握良好的沟通技巧是现代职业人员必备的技能之一，本课程以商务园区客户为沟通和谈判对象，就项目销售、招商、服务和物业管理过程中应对客户的沟通技巧和谈判展开学习。课程以授课、观看视频、案例分析和演练等方式以达到课程最佳效果。

如何通过沟通技巧和谈判达到工作的目的，并且形成双赢的局面？

课程时间：2天

课程对象：商务园区中、高层管理人员，商务园区、产业地产、商业地产招商人员、采购人员、营销人员

课程收益：

- 1、学习和掌握有效沟通的作用、基本原理和有效沟通的基本模式；
- 2、学习和掌握在沟通中如何通过聆听、提问和表达让信息有效传递；
- 3、在沟通中如何通过观察客户一言一行、一举一动掌握客户所表达的意图；
- 4、与客户谈判中如何通过沟通技巧，达到谈判和正确处理客户异议的目的；
- 5、学习和掌握不同性格的人，如何应该用不同的沟通方式达到沟通的目的。

课程大纲：

- 1 关于有效沟通
 - 1.1 沟通的作用
 - 1.2 沟通基本原理
 - 1.3 沟通的障碍
 - 1.4 沟通排除障碍的4大原则
 - 1.5 信息有效传递
 - 1.6 沟通中的察言观色

- 2 不同与性格的人沟通技巧
 - 2.1 关于性格与沟通特征
 - 2.2 九型人格的基本概况
 - 2.3 与九型人格的沟通特点
- 3 跨部门沟通与团队协作
 - 3.1 跨部门沟通的技巧：外部沟通
 - 3.1.1 快速拉近彼此的距离
 - 3.1.2 问得巧，答得妙
 - 3.1.3 沟通中要控制你自己
 - 3.1.4 化解不误解
 - 3.1.5 建立信任更关键
 - 3.1.6 维护关系最重要
 - 3.2 解决跨部门沟通的关键——团队协作
 - 3.2.1 创建良好的沟通氛围
 - 3.2.2 搭建跨部门沟通的桥梁
 - 3.2.3 跨部门流程
 - 3.2.4 沟通通路
 - 3.2.5 要开就开高效会议
 - 3.2.6 避免跨部门沟通的短接
 - 3.2.7 解决从中层经理做起
 - 3.2.8 达成共识最重要
- 4 关于招商谈判
 - 4.1 理解谈判
 - 4.2 认识招商谈判
 - 4.2.1 招商谈判的目的
 - 4.2.2 招商谈判的作用
 - 4.3 招商谈判的步骤
 - 4.4 招商谈判的 30 条铁律
 - 4.5 谈判人员如何克服障碍

4.6 谈判准备

4.7 谈判的计划

案例：现代商城的招商谈判计划

5 不同客户的谈判策略

5.1 客户观念梳理

5.1.1 客户对我们的认识是什么

5.1.2 如何变转和梳理

5.2 不同客户自我价值认知

5.2.1 品牌主力店的自大

5.2.2 次主力店的盲从

5.2.3 普通商户的无助

5.3 谈判的策略

5.3.1 建立融洽信赖的关系

5.3.2 询问技巧

5.3.3 倾听技巧

5.3.4 要求合理化

5.3.5 妥协和让步

5.3.6 处理停滞

5.3.7 谈判中的“不”

练习：与国美电器谈判

练习：与星巴克谈判

6 谈判的技巧

6.1 不同性格谈判者的应对技巧

6.2 从动作、表情中观察对方心理

6.3 利用对方成员矛盾

6.4 四两拨千斤的技巧