

商务沟通与谈判技巧

讲师：黄铮

一、 谈判的基本动作

1. 口才 V.S 表达能力
2. 先把发问目的地讲出来
3. 为什么别说“为什么”
4. 给对方一扇门
5. 有底摸底，没底磨底。
6. 喂反应，吐资讯。
7. 堆积木

二、 谈判易犯的错误

1. 争吵代替说服
2. 短期策略对待长期关系
3. 对人不对事
4. 进入谈判却没特定目标和底线
5. 逐步退让到底线却又沾沾自喜
6. 让步却没有要求对方回报
7. 让步太容易太快
8. 没找出对方的需求
9. 接受对方第一次的开价
10. 自以为对方知道你的弱点
11. 太严肃看待期限
12. 为了赶快解决问题而创下恶例
13. 从最难的问题切入谈判
14. 接受对方提出“不要就拉倒”的恐吓
15. 把话说死了
16. 未理清方法与目标之不同

三、 谈判模式

1. 输赢模式
2. 采取立场 ----> 维护立场 ----> 让步 ----> 妥协或破裂
3. 对手为敌人
4. 不信任对手
5. 目标为胜利
6. 自身利益为唯一考量

7. 双赢模式
8. 认定自身需要 ----> 了解对手需要 ----> 寻求解决之道 ----> 协议或破裂
9. 对手为问题解决者
10. 对对手采审慎的态度 合作对象，审慎信任
11. 探寻共同利益

四、 谈判位置的安排

1. 对座
2. 靠座
3. 背光座
4. 重要提案，采站立姿态
5. 我熟悉，对方不熟悉
6. 双方皆不熟悉或皆熟悉
7. 对方熟悉我不熟悉

五、 谈判的沟通要素

1. 听、问、说
2. 了解别人与表达自我
3. 形体语言
4. 后靠： 加大距离，我不喜欢这个话题。
5. 后倒： 你很难很快把他拉起来，换话题！
6. 报胸： 防卫。
7. 跷脚： 首次的圈内圈外。
8. 抽烟： 思考，感兴趣。
9. 熄烟： 决定。

六、 倾听的技巧 Listening

1. 听：中国人最弱的一面。
2. 最常出现的弱点：
3. 倾听技巧：
4. 没听完客户想法前，不要和客户讨论争辩细节问题。
5. 当客户所说的事情，对你推销可能不利时，不要立刻反驳。
6. 不时点头，或回应“嗯！”，“是的”，“有道理”。

七、 开放式的询问 Open Question

1. 在谈判开始尽量用开放型的句子 -- “这件事您有什么看法？”
2. 自己的优点让别人去说，“引导”其说出来。自己的缺点要自己说，“诚实”，建立互信，避免辩论和辨白。
3. 取得讯息
4. 表达看法、想法

八、 闭锁式询问 Close Question

1. 要客户对问题提出明确的 Yes or No,或选择。在尾声中用于缩小。
2. 技巧：询问的两个选择都是你需要的，将判断题改为选择提，让选择在你的
3. 反复地询问，让对方回答“是的”“是的”“是的”，“签约？”-“是的”。

九、 谈判话术

1. 印刷品都在讲自己，不会受重视。
2. 禁语 - “你知道我的意思吧？”。对方不知道也只得说知道了。
3. 禁语 - “你有什么需求？”。你来推销，我怎么知道要什么。
4. 说话要得体
5. 语气是话意的脸面
6. 先说还是后说
7. 聊天的妙处
8. 恰当的比喻
9. 数字的威力
10. 自嘲
11. 暗示
12. 懂得说“不”
13. Yes,But.....，但是，给人家可商量的感觉，“如果我这样……”
14. 及时结束谈话

十、 建立互信

1. 互信并非谈判先决条件
2. 互信并不保证达成协议，尚要配合言行相符.
3. 互信是累积的，并非一蹴可及的.
4. 凭过去的记录及表现来获取对方信任，它也是双向的.

5. 表现出了解对方的问题，也愿意在解决自己的问题时，一起解决对方问题.
6. 能和对方分享资讯.
7. 出“险招”，在某些地方故意“受制”于对方
8. 用“自私自利心”来建立互信.
9. 用“让步”来建立互信.

十一、 让步的技巧

1. 开价时给自己谈判空间
2. 让对手做第一次让步
3. 不急于让步，慢慢来
4. 不要使让步成为开价的一部分
5. 让步的本身比让步的程度更为重要，不在程度而在次数（本质）
6. 每次让步都要对方回报
7. 注意让步的形式、程度、时间和场合

十二、 暂停时机

1. 讨论新的讯息
2. 对方提出新方案要决定因应之道
3. 决定新的方向或检讨己方之策略及技巧
4. 处理迫切的僵局

十三、 突破僵局

1. 突显双方已达成的成果
2. 分析造成的原因并量度彼此差异的距离
3. 强调僵局将造成的严重后果
4. 暂停但保持非正式的接触
5. 将僵局的议题切割成两个或多个小议题来讨论
6. 请第三者介入
7. 换掉某位谈判者
8. 请高阶主管加入
9. 退回僵局前一步骤，思考其他解决途径。
10. 下最后的通牒

十四、 讨价还价

1. 采购方：砍价，用一家的价格砍另外一家，货比三家。
2. 采购方：做价格分析，去除单价“注水”
3. 销售方：永远不要接收价格分析。
4. 让某部分的价，在其它部分要回来。
5. 讨价还价的“价”
6. 价格
7. 数量
8. 折扣
9. 付款条件
10. 交货条件
11. 规格
12. 品质保证
13. 售后服务
14. 包装条件
15. 退货条件
16. 再订购条件
17. 赠品
18. 喊价的技巧
19. 可接纳的水准要先设立
20. 尽可能的高卖，尽可能的低买。
21. 态度坚定
22. 让对手确切了解喊价内容
23. 喊价过程中，不应附加喊价的理由。
24. 对手的喊价
25. 倾听并澄清喊价内容，重复并确认，以免误解
26. 尽一步表示哪些是可以讨论的，哪些是无法接纳的，你认为合理的条件是什么？
27. 切莫毫不犹豫地接纳对手的第一次喊价
28. 纵使对手喊价极不合理，都不该予以全面回绝。婉转，控制。
29. 数字的谈判
30. 5、0、习惯打折数是焦点
31. 9.9元，12.0元，如商品在10-11元，一般定价往两边靠。
32. 卖方守住价格靠成本分析、先例(买方亦可)。
33. 参考坐标 朋友打几折，价格。
34. 双赢谈判

十五、 谈判的力量

1. 财务能力

2. 准备充裕
3. 资讯
4. 知识
5. 经验
6. 谈判技巧
7. 耐心
8. 法律
9. 奖惩能力
10. 有影响力的朋友
11. 公众舆论
12. 公司规模
13. 职位
14. 年纪
15. 声誉

十六、 如何增加筹码

1. 时间
2. 寻求资源
3. 探求对方的弱点
4. 改变求谈的心态
5. 法令或公众舆论

十七、 谈判战术

1. 蚕食术
2. 最后反咬一口
3. 凋谢美人
4. 黑白脸
5. 不要拉倒
6. 既承事实
7. 出乎意料的价格
8. 权限不够
9. 听而不懂
10. 暴跳如雷
11. 刺探
12. 喜从天降