

---

# 《高效沟通与谈判技能培训》

## 【课程时长】

一天

## 【授课对象】

企业公关与营销人员

## 【课程收益】

掌握沟通与谈判的本质技术

建立优势谈判的态度与信念

调整行为模式轻松应对谈判的多变性

掌握操控对方的方法与策略

实现个人、企业、对方的三赢

## 【课程大纲】

### 第一节：如何获得对方的信任？

- 一、具体化效应 描述具体化 以显示真实感
- 二、ABC法 借助配合者力量 显示权威性
- 三、大量展示客户证言
- 四、军令状效应 不能光说好的 也说不好的 增强信服力
- 五、刻板效应(定型作用) 多种身份组合 给人好感

### 第二节：怎样使对方喜欢你？

- 一、言谈投机的心理技巧
- 二、怎样的微笑才是真诚的
- 三、永远使对方觉得重要

---

四、小小的求助会拉近双方的心理距离

五、记住别人的姓名

六、谈论别人感兴趣的东西

七、沟通的要素与障碍如何克服？

八、如何快速了解对方的人际风格？

### **第三节：操控说服对方的方法应用**

一、“启发说服法”原理及运用

二、“价值说服法”原理及运用

三、“好情绪链接法”原理及运用

四、“情绪感染原理”涵义及启示

五、高效沟通的步骤

六、解决沟而不通的难题

### **第四节：排除对方障碍(异议)的技术**

一、客户障碍的本质：代表客户对产品或服务感兴趣

二、分清真假歧义，应用不同方法处理，许多障碍是客户为杀价需要而准备的假障碍

三、先发制人排除高频率障碍

四、优先考虑启发，其次考虑争论

五、重复对方的话可以吸引对方注意力并加深双方的认同感

六、确实需要直接了当的反驳时，也应把矛头指向第三者，这个第三者甚至可以根本不存在，是这个可恶的第三者向我们尊敬的客户散布了谣言

七、不同产品的价格类比可以提高价格耐受力

九、价格分解可以提高价格耐受力

---

十、告诉对方改掉缺点是有代价的

### **第五节：赞扬的艺术**

一、“赞扬”与“拍马”的区别

二、增强赞扬效果的方法

三、赞扬的误区

四、赞扬的伦理

### **第六节：谈判时间、地点、人员选择**

一、谈判时间的选择

总原则：自己生理活动相对处于高潮的时间为佳

二、谈判地点的选择

总原则：选择对手心理易于振荡的地点为佳

三、单人谈判与多人谈判的利弊

四、当事人或领导是否应在场

### **第七节：束缚对方思维的技术**

一、议程策略

二、局限策略

三、“先例”策略

四、期限策略

五、争取合同起草权

---

## 第八节：谈判中施加压力的技术

- 一、制造竞争
- 二、提假要求
- 三、僵局
- 四、分化
- 五、既成事实

## 第九节：肢体动作心理分析

- 一、肢体语言的重要性
- 二、动作语言的影响是无意识的
- 三、经典肢体动作心理分析
- 四、肢体语言表示的内容是大概率事件，但不是绝对的

课程回顾与总结