

---

# 商务谈判

## 【课程大纲】

### 第一章 商务谈判概述

- 1-1 谈判与商务谈判
- 1-2 商务谈判的特点与作用
- 1-3 商务谈判基本原则
- 1-4 商务谈判的评价标准；  
练习

### 第二章 商务谈判的类型与内容

- 2-1 商务谈判的类型
- 2-2 商务谈判的形式
- 2-3 商务谈判的内容

### 第三章 商务谈判理论

- 3-1 需求层次论
- 3-2 博弈理论
- 3-3 公平理论
- 3-4 谈判失利理论
- 3-5 其他谈判理论

### 第四章 商务谈判准备

#### 4-1 商务谈判目标的确定

(补充：1.案例分析：选择和组织谈判人员；2.实训：假设一个谈判场景，确定谈判小组的合理构成及建议人选)

清明放假

#### 4-2 谈判情报的收集和筛选

(补充：1.案例分析：收集资料；  
2.实训：假设一场谈判，谈判小组分工收集、整理哪些资料)

#### 4-4 谈判物质条件的准备

#### 4-5 谈判方式的选择

#### 4-3 制定谈判计划

(补充：1.案例分析；  
2.实训：给出谈判背景资料，制定谈判方案)

#### 4-6 模拟谈判

(实训)

### 第五章 商务谈判过程

#### 5-1 商务谈判过程概述

#### 5-2 开局；

#### 5-3 交锋

#### 5-4 引导与让步

#### 5-5 商务谈判的总结

#### 5-5 商务谈判心里的禁忌

---

## 第六章 商务谈判人员及心理

1.谈判人员的准备；2.商务谈判心理；

## 第六章 商务谈判人员及心理

3.培养自信心；4.培养自控力、韧性

## 第七章 商务谈判策略

### 一、商务谈判策略概述

- 1、商务谈判策略的概念
- 2、制定商务谈判策略的程序
- 3、商务谈判策略运用的基本原则

### 二、预防性策略

- 1、沉默寡言策略
- 2、声东击西策略
- 3、欲擒故纵策略
- 4、浑水摸鱼策略
- 5、疲劳战术策略

### 三、进攻性策略

- 1、针锋相对策略
- 2、以退为进策略
- 3、最后通牒策略
- 4、以柔克刚策略

### 四、综合性策略

- 1、软硬兼施策略
- 2、权力有限策略
- 3、货比三家策略

## 第八章

1.商务谈判语言：有声语言、无声语言

2.商务谈判礼仪；

3.商务谈判写作能力

## 第九章 处理僵局技巧

### 第一节、产生僵局的原因

#### 一、谈判双方角色定位不均等

- 1、谈判形成一言堂
- 2、谈判一方缄口沉默或反应迟钝
- 3、主观反对意见
- 4、滥施压力和圈套
- 5、偏见或成见

#### 二、事人不分

- 1、借口推托
- 2、偏激的感情色彩
- 3、自我与现实模糊
- 4、总是在立场上讨价还价

#### 三、信息沟通的障碍

- 1、没有听清讲话的内容
- 2、没有理解对方的陈述内容

- 
- 3、枯燥呆板的谈判方式
  - 4、不愿接受已理解的内容

#### 四、其他

- 1、缺乏必要的策略和技巧
- 2、外部环境发生变化
- 3、软磨硬抗式的拖延
- 4、人员素质低下
- 5、合理要求的差距

### 第二节、避免僵局的发生

#### 一、避免僵局形成的态度

- 1、欢迎反对意见
- 2、保持冷静
- 3、遵循平等互利的原则
- 4、欣赏对方
- 5、敢于承认错误
- 6、语言要适中，语气要谦和
- 7、积极探寻对方的价值
- 8、抛弃成见，正视冲突
- 9、认真倾听

#### 二、避免僵局的办法

- 1、把人与问题分开
- 2、平等的对待对方
- 3、不要在立场问题上讨价还价
- 4、提出互利的选择

### 第三节、应对僵局的技巧

#### 一、间接应对潜在僵局的技巧

- 1、先肯定后否定
- 2、先利用后转化
- 3、先提问后否定
- 4、先重复后削弱
- 5、条件对等法

#### 二、直接应对潜在僵局的技巧

- 1、列举事实法
- 2、以理服人法
- 3、以情动人法
- 4、归纳概括法
- 5、反问劝导法
- 6、以静制动法
- 7、幽默法
- 8、站在对方立场上说服对方
- 9、适当馈赠
- 10、场外沟通

#### 三、打破现实僵局的技巧

- 1、荣辱与共

- 
- 2、推迟答复
  - 3、推心置腹
  - 4、休息缓冲
  - 5、权威影响
  - 6、改变谈判环境
  - 7、变幻谈判成员
  - 8、注意疏导
  - 9、改变交易形式或营销组合
  - 10、巧妙让步
  - 11、专门研究
  - 12、利用僵局
  - 13、中止谈判
  - 14、转移话题
  - 15、变换议题
  - 16、寻求第三方案
  - 17、多方案选择
  - 18、利益协调
  - 19、以硬碰硬
  - 20、回顾成果
  - 21、问题上交
  - 22、调解和仲裁

## **第十章 优势谈判技巧**

### 第一节 不开先例技巧

- 一、 不开先例技巧的原理
- 二、 不开先例技巧的应用
- 三、 不开先例技巧的破解

### 第二节 价格陷阱技巧

- 一、 价格陷阱技巧的原理
- 二、 价格陷阱技巧的运用及其破解

### 第三节 先苦后甜技巧

- 一、 先苦后甜技巧的原理
- 二、 先苦后甜技巧的运用
- 三、 先苦后甜技巧的破解

### 第四节 规定期限技巧

- 一、 规定期限技巧的原理
- 二、 规定期限技巧的运用
- 三、 规定期限技巧的破解

### 第五节 最后出价技巧

- 一、 最后出价技巧的原理
- 二、 最后出价与最后时限的关系
- 三、 最后出价技巧的运用
- 四、 最后出价技巧的破解

### 第六节 故布疑阵技巧

- 一、 故布疑阵的原理

---

二、故布疑阵技巧的运用

三、故布疑阵技巧的破解

### **第十一章 劣势谈判技巧**

一、吹毛求疵技巧

二、先斩后奏技巧

三、攻心技巧

四、疲惫技巧

五、权力有限技巧

六、对付阴谋型谈判作风的技巧

### **第十二章 均势谈判技巧**

一、迂回绕道技巧

二、货比三家技巧

三、旁敲侧击技巧

四、为人置梯技巧

五、激将技巧

六、体会技巧

七、开放技巧

八、投石问路技巧