

## 《卓越的销售沟通与谈判艺术》

课程大纲：（12学时）

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。

人的嘴巴有两个功能：一是吃饭，二是讲话。

要想吃好饭，先要讲好话！

英国首相丘吉尔曾说：“一个人可以面对多少人，就代表这个人的人生成就有多大！”

无论是政界领袖毛泽东、列宁、克林顿，还是商界领袖杰克·韦尔奇、柳传志、张瑞敏……，古今中外 99% 深具影响力的成功人士都是善于沟通表达的大师！

「谈判」是一种思维、一种心态、一种态度、一种判断、一种能让你懂得审视、学会豁达勇于追求、安于险阻的智能与技能，一种能在行为与结果之间进退有据，有为有守的艺术科学。

销售谈判技巧是一种工具，一种技能，它能适用于营销活动，以及项目运作，不一而足，但相同的条件，都是必须能有效掌握其中的精髓。

销售谈判既是一门科学，更是一门艺术，是一门通过销售沟通与妥协寻求自己利益最大化的艺术。

**【课程对象】：** 销售代表，高级销售代表，销售经理，大区经理，销售总监，产品经理，市场经理

**【培训方式】：** 讲师讲授、案例分享、现场问答、影像资料

**【课程收益】：**

正确认识销售沟通的内涵，更好的表达与聆听，提升销售沟通效率  
理解销售沟通原则，关注销售沟通技巧，提升销售沟通艺术。

学会建立信任与换位思考相互尊重与欣赏等销售沟通协作的要点

掌握销售谈判的原则，正确运用谈判技巧，使谈判更顺利、更有利

形成良好的销售沟通意识，赢得客户、同事及领导的信任与认同

**【培训题纲】：**

### 一、销售沟通的核心理论

《鬼谷子》纵横、捭阖、揣摩术

销售沟通能力与口才的区分

口乃心之门户

## 高品质销售沟通原则

### 二、 高效销售沟通策略

积极:快乐天使，播撒福种

尊重:尊重他人等于尊重自己

体谅:体验是体谅的开始

欣赏:欣赏为快乐之本

同理:己所不欲，勿施于人

### 三、 销售沟通实用技巧宝典

高超的发问技巧

积极的聆听技巧

自信的陈述技巧

巧妙的回答技巧

空间的销售沟通技巧

### 四、 销售沟通实战技巧

销售沟通前的准备工作

怎样三分钟看清对方

怎样找到对方感兴趣的话题

如何在销售沟通中掌握主动

对待冲突的五种销售沟通策略

### 五、 造成销售沟通困难的因素

先入为主，有偏见  
忽略他人的需求  
缺乏耐心、信任  
准备不充分或不及时  
部门之间的协调与配合

#### 六、关于谈判与销售谈判原则的探讨

谈判、说服的本质在于沟通  
谈判是一种“心理战”  
诚信原则  
利益兼顾原则  
公平的原则  
时间的原则  
销售谈判 4P 准则

#### 七、销售谈判的技巧与训练

开头的技巧  
控制谈判进程的技巧  
讨价还价的技巧  
结局的技巧  
攻心的技巧

#### 八、销售谈判的策略

避免争论策略

抛砖引玉策略

留有余地策略

避实就虚策略

保持沉默策略

忍气吞声策略