

《商务谈判的技巧与艺术》

「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。

谈判技巧是一种工具，一种技能，它能适用于日常管理，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。

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

□ 中国产品市场过快地进入到微利时代，整个营销与服务体系的品质还有待进一步提升；中国企业的差异化核心竞争能力与核心优势尚未凸显，完成基础建设的工作尚需时日；客户的管理对于很多企业而言还是一个陌生的领域，客户的满意度有待进一步提高，客户的忠诚度更有待进一步建立。本课程客户服务篇为培养强化全过程客户管理的观念与意识，找出受训单位或学员现阶段客户管理中存在的问题与不足，改善客户投诉管理上的各环节的工作品质，力求使学员掌握客户满意度管理的方法与技术，在培育意见领袖的同时，培育一个能为企业创造效益、忠诚的客户群体；

课程目标：

- 一、掌握谈判沟通的基本原则、提高谈判沟通技巧、理解高效沟通对组织的重要性、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性
- 二、掌握销售谈判的原则，正确运用谈判技巧，提高谈判的技能，化解冲突和矛盾，创造和谐的组织文化和氛围

课程特色：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

课程形式：

课堂讲授 案例研讨 情景演练 视频分析 等多手段教学

课程时间：

2天 (12学时)

课程大纲

第一讲：构建谈判原则

一、谈判的定义与理论

- 1、什么是谈判
- 2、博弈论等三大谈判理论精要

二、关于谈判与谈判原则的探讨

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

第二讲：从销售技巧的角度看待谈判

- 1、寻找谈判筹码从明确谈判焦点开始。
- 2、支撑谈判桌的五根柱子。
- 3、谈判的筹码怎么摆？优先顺序怎么排？
- 4、常用销售技巧与工具再谈判中的运用

第三讲、销售谈判的技巧与训练

开局的技巧

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

第四讲、销售谈判中说服对手的技巧与策略

说服技巧的基本逻辑与模型

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