

# 《卓越的商务谈判技巧与艺术》

「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。

## 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、掌握商务谈判的原则，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：

### 第一编 谈判基础

#### 第一章 商务谈判的基础知识

##### 1.1 谈判的概念及特点

##### 1.2 谈判的种类

##### 1.3 谈判的基本原则

##### 1.4 谈判的基本程序

##### 1.5 谈判的 PRAM 模式

##### 1.6 谈判的法律因素

#### 第二章 商务谈判人员的素质要求

##### 2.1 商务谈判人员的个体素质

- 2.2 商务谈判人员的群体构成
- 2.3 商务谈判人员的管理
- 第三章 商务谈判前的准备
  - 3.1 环境因素的分析
  - 3.2 商务谈判前的信息准备
  - 3.3 谈判目标与对象的确定
  - 3.4 谈判方案的制定
  - 3.5 模拟谈判
  - 3.6 确定谈判中各交易条件的最低可接受限度
- 第四章 商务谈判各阶段的策略
  - 4.1 商务谈判策略
  - 4.2 开局阶段的策略
  - 4.3 报价阶段的策略
  - 4.4 磋商阶段的策略
  - 4.5 成交阶段的策略
- 第五章 商务谈判思维
  - 5.1 思维的含义和类型
  - 5.2 商务谈判思维过程
  - 5.3 商务谈判思维技巧
  - 5.4 商务谈判思维艺术

## 第二编 谈判技巧

- 第六章 商务谈判中的技巧
  - 6.1 商务谈判中的技巧概述
  - 6.2 商务谈判中“听”的技巧
  - 6.3 商务谈判中“问”的技巧
  - 6.4 商务谈判中“答”的技巧
  - 6.5 商务谈判中“叙”的技巧
  - 6.6 商务谈判中“看”的技巧
  - 6.7 商务谈判中“辩”的技巧
  - 6.8 商务谈判中“说”的技巧
- 第七章 商务谈判中僵局的处理
  - 7.1 谈判中僵局的种类
  - 7.2 谈判中形成僵局的原因
  - 7.3 谈判中僵局的处理方法
  - 7.4 谈判中僵局应注意的几个问题
- 第八章 商务谈判中风险的规避
  - 8.1 商务活动的风险分析
  - 8.2 商务风险的预见与控制
  - 8.3 规避风险的手段