

<双赢谈判技巧>

课程大纲

随着国民经济的发展，商务活动越来越频繁，而谈判几乎每时每刻都在我们周围发生，它已经成为人们为解决彼此间各种争议和问题而采取的一种文明行为，谈判不仅是一门科学，更是一门艺术。因此，把握商务谈判技术对商务活动的成功至关重要，有时甚至能起到决定性作用。通过本课程您将能学到：商务谈判的基本概念和特征，了解其原则和方法，对谈判内容有所认知，知道如何做好谈判准备工作，对商务谈判策略与方法、谈判技巧与僵局的处理能够比较深刻地把握，最终学以致用，以达到在商务活动实践中灵活运用之目的

第一部分:谈判概述

一、谈判的概念

- 1、定义
- 2、核心内容
- 3、本质

二、谈判的特征

- 1、互为依赖
- 2、共同参与
- 3、平衡利益
- 4、最终协议
- 5、信息交流

三、商务谈判的原则

- 1、实事求是
- 2、求同存异
- 3、互惠互利
- 4、灵活变通

四、商务谈判的 PRAM 模式

- 1、计划制定
- 2、建立关系
- 3、达成协议
- 4、履行与维持

五、商务谈判的内容：

- 1、品质
- 2、数量
- 3、包装
- 4、商检
- 5、产权
- 6、价格
- 7、交货
- 8、装运
- 9、保险
- 10、支付条件
- 11、索赔

12、仲裁

第二部分 商务谈判的准备工作

一、谈判人员的准备

- 1、人数的多少
- 2、构成比例
- 3、配置的合理性

二、信息的准备

- 1、市场的
- 2、竞争对手的
- 3、科技的
- 4、政策法规
- 5、金融
- 6、货单样品

三、目标与对象的确定：

- 1、主题
- 2、目标
- 3、优化
- 4、对象确定

四、商务谈判的时空选择

- 1、时间
- 2、地点

3、场外交易

4、谈判环境

五、谈判方案的制定：

1、方案的基本要求

2、方案的主要内容

六、谈判的模拟

1、必要性

2、拟定假设

3、想象谈判全过程

4、集体模拟

七、谈判底线的确定

1、价格水平

2、支付方式

3、交货及罚金

4、保证期的长短

第三部分：商务谈判的策略

一、一般谈判程序介绍

1、介绍

2、概说

3、明示

4、交锋

5、妥协

6、协议

二、不同谈判阶段的策略

1、开局阶段

2、价格阶段

3、磋商阶段

4、成交阶段

第四部分：商务谈判技巧

一、谈判时机的运用

1、忍耐

2、出奇制胜

3、既成事实

4、不动声色后退

5、以退为进

6、设立限制

7、制造假象

二、谈判方法的运用

1、合伙

2、联系

3、排斥

4、以攻为守

- 5、 散射
- 6、 中间地带
- 7、 得寸进尺
- 8、 运用代理人

三、综合运用七项技能

- 1、 听
- 2、 问
- 3、 答
- 4、 叙
- 5、 看
- 6、 辩
- 7、 说服

第五部分：谈判僵局的处理

一、形成僵局的原因

- 1、 一言堂
- 2、 过分沉默与迟钝
- 3、 观点争执
- 4、 偏激感情
- 5、 人员素质低
- 6、 信息沟通障碍
- 7、 软磨硬扛式拖延

8、外部环境变化

二、谈判僵局的处理方法

1、明确原则

2、互惠式谈判

3、具体方式

4、严重僵局的处理