

《销售谈判与回款管理技巧》

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

从企业经营持续成长的动力源来看，其动力源于努力不懈的改善，改善的根基来自于创建高效团队。而为提高企业经营绩效，团队运作的过程中必会面临各类问题，解决问题的方式的探讨与对策的执行都必须由「人」协作完成。因个人认知、理解及成熟度的差异，往往造成沟通的障碍，因沟通所产生的误解与困扰，却阻碍着事情的完成，不但延滞了发展，更影响了团队成员间的关系。

「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。

课程目标：

一、了解谈判的基本理论与架构、规划谈判策略与任务分配、通盘解析谈判的结构与元素、掌握谈判各阶段的技巧与模式

二、掌握谈判的原则，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

三、了解账款管理的基本原则，掌握常用账款回收技巧

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、谈判策略构建

谈判方针无非是在“赢、和、输、破、拖”五个字中找答案。

你敢于“赢”吗？你愿意“和”吗？你在什么情况下先“输”一把？“输”的策略是什么？你敢于“破”吗？当破则“破”。一旦破裂你有办法将局面挽回吗？在什么情况下，你需要“拖”？

三、谈判发生的条件

- 1、任何一个谈判的发生都有条件。
- 2、谈判的发生脱离不了三个条件。
- 3、创造条件让对方上桌

四、弱势一方将强势一方吸引上桌的策略

- 1、增加“议题”
- 2、运用“挂钩”战术
- 3、运用“结盟”战术
- 4、运用信息不对称战术
- 5、操纵对方的认知

第二讲：谈判解题模型

- 1、增加资源法：任何谈判都一样，不要先想怎么分，而应先想怎么创造新的东西出来。
- 2、交集法：双方都确实为自己的要求下个定义：确认到底要的是什么？
- 3、挂钩法：有的方面你强，有的方面你弱，所以必须“挂钩”。
- 4、切割法：切割议题：单议题变多议题的策略。

5、补偿法：减少对方谈输所付出的成本。怎么做？

第三讲：如何准备谈判—

- 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、你的筹码够用吗？如何积累谈判筹码？
- 5、筹码的优先顺序怎么排？
- 6、双方的筹码一致时怎么办？
- 7、什么时候立柱子？
- 8、如何现场找柱子？

第四讲 出牌的战术

- 1、用不同的牌去试探
- 2、预留让步空间
- 3、怎样避免自己与自己谈判
- 4、有选择性的公布底牌
- 5、以事实或先例为杠杆
- 6、怎样避免自己的让步成为先例？
- 7、怎样使先例变成特例？
- 8、协议后协议

第五讲 谈判中场技术

- 1、要不要挂进别的议题？

- 2、怎样挂进别的议题
- 3、正向挂钩的运用
- 4、反向挂钩的运用
- 5、谄媚型挂钩的运用
- 6、主从型挂钩的运用

第六讲 谈判中场技术——让步的艺术

- 1、怎样控制对方的期待
- 2、怎样扩大协议区
- 3、让步的技巧及其对成交结果的影响
- 4、探索对方底线的方法

第七讲 销售过程中的全程信用管理

- 1、建立信用管理部门
- 2、建立客户资信管理系统
- 3、建立销售信用控制系统
- 4、完善货款回收管理系统

第八讲 应收帐款管理技巧

- 1、应收帐款的总量控制
- 2、销售分类帐的管理
- 3、应收帐款的日常管理
- 4、应收帐款的帐龄管理
- 5、应收帐款的跟踪管理

6、15 种常用回款技巧