

跨越传统-咨询式营销管理培训系列之 双赢销售谈判技巧

有关培训的思考

作为一名在职的工作人员，你如何思考下述四个问题：

1. 作为学校与研究机构的专家，他们的研究成果需要的是**智商**；而每天接触不同用户，解决各种问题的销售同仁，我们的销售业绩更需要的是**情商**，**理论的学习**与**理论在工作中的运用**，谁更重要？
2. 医生对病人的**治疗**，先**诊断**再**治疗**，其中的**诊断**至关重要；销售对不同客户的开发同样有**发现需求**与**满足需求**两个阶段，我们要掌握的是解决具体问题的**工具**，还是提高分析与判断问题的**技能**？
3. 优秀的企业看似遥遥领先，知名的品牌似乎占尽了优势！难道这些对手始终一帆风顺，在市场拓展的过程中没有挫折？他们取得**成功的经验**，与**发展中的教训**，哪些内容更容易给我们带来觉醒？
4. 传统的培训通常是按照既定的内容按部就班，参加培训的学员与企业因背景的不同，学习效果相对有限；而咨询式培训则强调的是针对具体问题的解答；你对**知识学习**与**解决具体问题**，谁更期待？

授课风格

鲍老师作为拥有多年知名企业任职背景的职业讲师，作风严谨务实又不失轻松快乐。他将自身的学术背景和丰富的工作经验融入培训实践中，使技能培训效果得到增强，从而超越了单纯技能培训的局限性。以学员为中心、注重激发学员互动提问的授课方式，深得学员和客户爱戴及各个培训机构的信任。对于讲师职业的热爱、对于业务的严谨务实、精益求精使他成为客户心目中拥有高度职业素养的专业培训讲师。

咨询式授课 — 根据不同学员的企业背景，有针对性地解答学员的提问

启发式教学 — 充分调动学员的积极性，通过调动学员的参与提高学习的效率；

案例式教学 — 讲解式（印证式）案例和讨论式（探究式）案例研究；

互动式参与 — 融知识于学员体验中，行为再复制及知识应用度高；

寓教于乐式 — 通过学员共同参与的游戏活动，发现自己的不足，提高自身的能力

理性实践式 — 通过对学员分析与判断能力的训练，使大家掌握的不仅是具体方法更是一种技能；

情境教学式 — 角色互换、情境模拟、团队游戏式的知识传递、“误区诊断”，使学员对教学内容有更深刻的认识，在娱乐之后有更多感悟。

课程收益

许多的企业管理人员都寄希望于通过培训，来直接获取能帮助自己企业实现业绩倍增或有效管理的具体工具，但我们每一个企业自身的特点与所面临的问题千差万别，看似在其他企业行之有效的方法能否一定为我所用？法可以写明，理可以讲明，但道则需要“悟”；因此通过本期课程的学习，你将更多地了解与掌握如何针对市场与对手开展分析，对自身特点与优势进行判断，通过谈判实现双赢，使我们企业自身的利益最大化；不仅是授人以“鱼”，更重要的是授人以“渔”。

学习目录

前言，思考一些最基本的问题.....	- 5 -
前言：对于在职人员培训的思考：	
1. 理论的学习与知识的运用； 2. 解决问题的办法与分析问题的能力	
3. 传统的培训与咨询式交流； 4. 成功的经验与失败的教训：.....	- 5 -
第一章 自我分析，树立优势：.....	- 5 -
第二章 内部协商，资源整合.....	- 5 -
第三章 沟通技能，完美表达.....	- 6 -
第四章 商务谈判中的技能技巧.....	- 6 -

课程大纲

前言，思考一些最基本的问题

1. 除了价格，我们与对手的差异，还有哪些？
2. 在这些区别与不同之中，我们有哪些特点与优势？
3. 我们如何利用这些特点与优势打击对手，赢得客户？
4. 在客户与市场开发过程中，最大的障碍是什么？

★ 案例讨论：美国通用电气公司家电事业部在中国市场的开拓

第一单元：自我分析，树立优势

前言：主动地引导用户，避免被动地满足：

一、竞争的三个不同层次：

1.价格的竞争：

2.技术的竞争：

3.标准的竞争：

★ 案例分析：通用电气公司在中国市场的选择

二、客户谈判与开发中最大的风险：

1.我们的客户是有选择的：

2.我们的市场是有选择的

3.对于某些客户的丢失毫无遗憾！？

4.对于某些客户的丢失十分可惜！？

★ 问题思考：大胜靠的是什么？

为何我国的百年老店如此之少？

三、发现不同，差异化竞争

1. 产品的差异
2. 品牌的差异
3. 服务的差异
4. 政策的差异

四、对手及市场信息的来源与作用：

1. 内部信息的整理
2. 外部信息的收集
3. 信息的作用与贡献：方向，方法，技巧

第二单元 内部协商，整合资源：

一．内部客户的特征；

1. 自主性
2. 思考性
3. 协作性

二. 内部客户的角色认知；

1. 作为下属，如何与领导沟通
2. 作为领导，如何与下属沟通
3. 作为同事，如何与其他部门沟通
4. 如何达成共识：制度 + 沟通 + 协助 + 全面合作

三. 良好协商与合作的意义：

1. 对内的意义
2. 对外的意义

四．内部沟通应注意的问题：

1. 多数人的意见不一定正确
2. 偏移现象
3. 共振现象
4. 妥协性

★ 小组讨论：对方谈判常用的计谋，对内协商常用的办法

第三单元 业务精英的沟通技能

一、如何听出话外之音：

1. 对方的重点
 2. 会前的准备
 3. 过程的细节
 4. 态度的重要性
- ★ 案例分析：大学时代上课的课堂经历

二、如何讲的有条有理：

1. 讲之前的信息收集
2. 演讲与报告的区别
3. 成功与失败的演讲
4. 意外情况的处理

★ 视频学习：失败演讲的分析，成功演讲的总结

三. 读出文字间的言外之意

★ 练习与思考：古文新解

★ 游戏互动：你擅长提问吗？

第四单元 商务谈判技巧

一、商务谈判中的四项基本原则

实事求是

求同存异

互惠互利

灵活务实

二、谈判前的准备：

目标的选择

计划的制定

替代方案

底线确立

三、谈判策略的选择：

明确目标，步步为营

创造条件，树立优势

几种不同的谈判策略：回避，竞争，和解，折，合作策略

四 僵局的处理

形成的原因

成功谈判的关键

一般僵局的直接与间接处理方式

严重僵局的处理方式

处理僵局的最佳时机

五 谈判的规则与技巧

谈判过程中的六原则

谈判过程中的十种技巧

谈判过程中的注意事项

谈判过程中应回避的话题

谈判过程中不应出现的动作

最后的忠告

★ 小组讨论：该产品在三种不同客户的面前应如何更“聪明”地销售？