
《销售沟通与谈判技能强化》

(主讲：王同)

本课程已服务过爱茉莉、凯伊秀、立白、中国邮政、G2000、公牛、史丹利、南都电源...

- **培训目标**：增强对销售沟通与商务谈判的理解，提升 B2B 销售沟通与谈判的控制技能
- **培训方式**：课堂讲授、案例分析、小组研讨等启发式、互动教学
- **培训时间**：12 小时，即贰天
- **培训大纲**：

引言：销售人员的核心能力就是沟通

第一部分 销售沟通提升

引子：为什么被洗脑的总是你？

壹、销售沟通冰山下的东西

1. 位置端：定位好自己的角色，是沟通的前提
2. 可信任：没有信任做基础，一切沟通只在皮毛
3. 有欲望：你有成功的欲望，才有沟通的动力
4. 同理心：学会换位思考，你能看到更多本来面目

-
5. 人乐观：积极、正面、主动的处事，回报往往是相应的
 6. 懂事故：生意之外的有技能，沟通需要润滑剂

贰、 探寻客户的需求

1. 需求探寻的逻辑：大胆假设，小心求证
2. 积累你的“常识”
3. 望、闻、问、切

参、 激发/引导客户的需求

- 1、了解客户的现状
- 2、找到客户的问题
- 3、让客户意识到这真是个“问题”，感到压力
- 4、扩大客户的痛苦
- 5、提供解决方案

四、 售方案的价值呈现方法

1. 我的条件是多么的好！（NFABE）
2. 不和我合作，你将多么的遭！
3. 给客户卓越的合作体验

伍、 客户异议处理

1. 处理客户异议的六大原则

2. 互动演练：客户典型异议处理话术应对（学员疑难问题破解）

第二部分 销售谈判提升

一、商务谈判的关键要素

1. 策略——明确谈判目标与策略
2. 准备——谈判不是靠口才，而是靠准备
3. 需求——了解客户的角色与需求
4. 过程——把握谈判的开场、过程与收场
5. 跟进——谈判结果的评估、落实与跟进

二、谈判前的关键准备

1. 谈判前了解相关信息，明确目标
2. 合作的本质是等价的利益交换
 - (1)思考：你想要什么？（购物清单）
 - (2)思考：你能给他什么？（交易变量）
3. 考虑可能的场景/问题，并准备应对策略

三、谈判实战技巧

- 1、建立谈判优势——取得谈判的优势关键是你能否改变双方心理优势的对比
- 2、交换——谈判是共同获利、各取所需，所以“交换”是谈判最基本活动

3、虚拟上级——利用“授权”的因素，有时候为我们可以虚拟一个“上级”

4、让步——让步谈判成功的必然因素，但如何让步的更有策略呢？

5、打破僵局——僵局是双方共输的结果，但也不乏是新的契机

6、沉默/拖延——利用“时间”，打心理战

7、解决分歧——解决分歧五法

8、角色扮演——红脸与黑脸的智谋

9、配套——一条一条的谈，还是当作整体谈？

10、电话应用——利用现代工具

四、步步为赢——谈判过程控制

一、开始阶段——风起云涌

第一招：以逸待劳——以良好的心态、足够的耐心去迎接谈判对手

二、防守阶段——处乱不惊

第二招：假痴不癫——以刨根问底的态度、迟钝的反映来消磨对方士气

第三招：叶底藏花——不断的掩藏我方意图，把握对谈判空间的控制……

三、进攻阶段——得寸进尺

第九招：无中生有——学会指责，提要求，即使这些是不存在的、是无理的！

第十招：抛砖引玉——引发对方思考并借以探寻对方所思所想与谈判底线……

四、僵持阶段——纹丝不动

第十三招：借尸还魂——假借上级或其他部门人员的行为与意思来达到目的……

五、破局阶段——柳岸花明

第十五招：适可而止——适时的中止谈判，重新调整谈判目标与谈判方法……

六、结束阶段——功德圆满

第十七招：抱圆守正——谈判结束前，不能放松警惕，要保持谈判结果到最后……

最后互动：

1-PK：学员疑难问题破解；

2-学员优秀案例分享与点评；

3-演练：谈判演练；

(以下空白)