

《涉外沟通艺术与谈判技巧》

课程编号：B-3-2017

【课程介绍】“人生就是一大张谈判桌，不管喜不喜欢，你已经置身其中了”-赫伯·寇恩

每个人生来就置身于不同层级的谈判之中，有人经常获胜，有人总是难以达到自己的谈判目标。国际贸易中也是如此，那么国际商务的谈判沟通与我们目前沟通的方式有什么不同呢？

本课程针对涉外营销管理人员，从有效沟通的角度阐述谈判，以期在与客户的谈判中运用良好的沟通技能，掌握客户的需求，传递己方的正确信息，做好与客户的双向信息交流。谈判沟通的终极目的是，提升服务质量，促进成交。

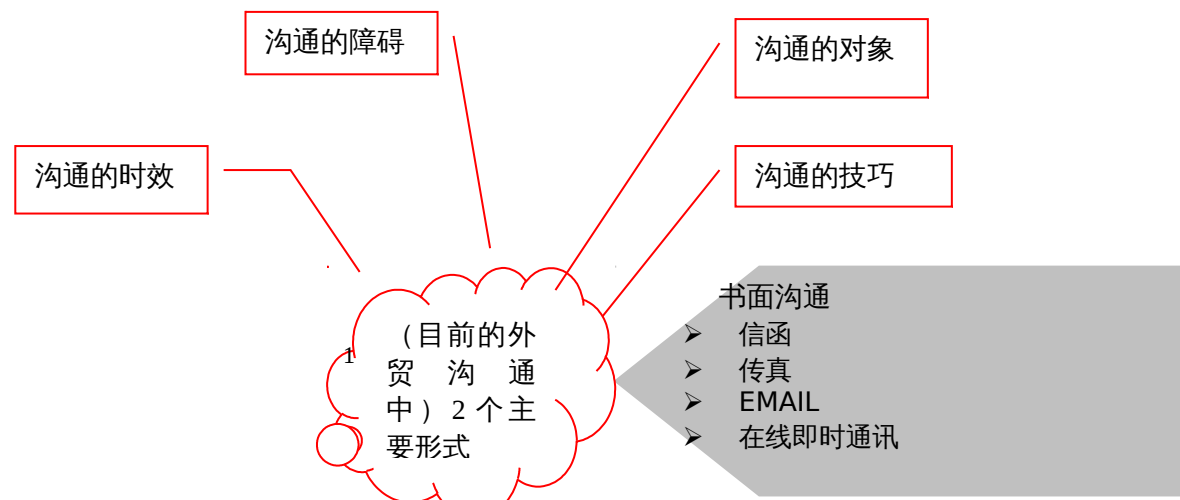
【课程对象】 营销经理，商务洽谈人员

【授课方式】 讲授、讲解、案例分析、情景对话、场景模拟、课堂练习、作业。

【课程时间】 2+1 天 (12+6 课时)

【培训语言】 中、英文

【课程结构】



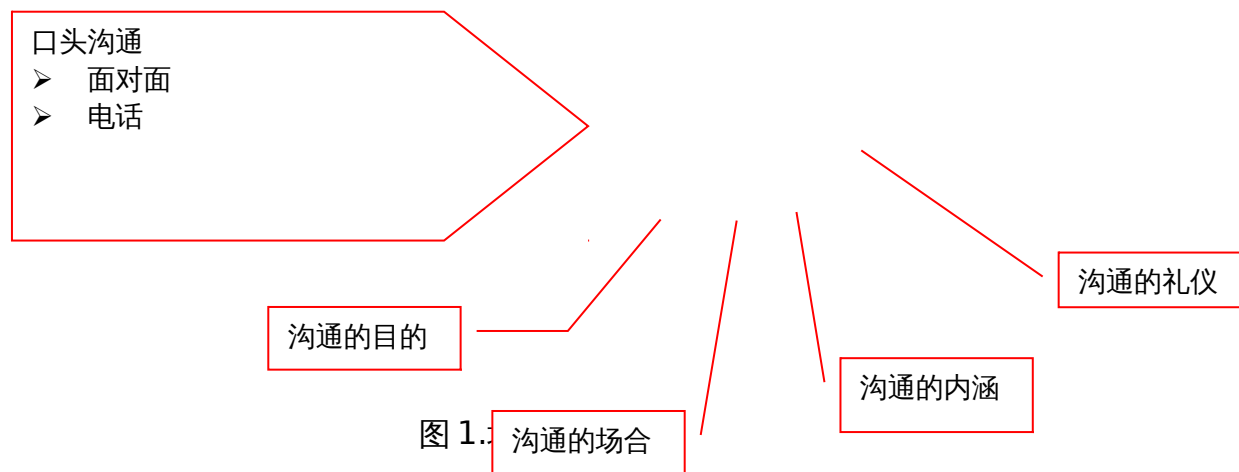


图 1.1 沟通的场合

【课程内容与关联】



内涵	目的	对象	场合	时效	技巧	礼仪	障碍
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 信息获取 ➢ 信息证实 ➢ 信息传递 ➢ 信息交流 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 建立联系 ➢ 促进成交 ➢ 自我改善 ➢ 提升客户忠诚 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 老客户 ➢ 新客户 ➢ 潜在客户 ➢ 暂无实质接触的公众群体 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 展会 ➢ 客户住所 ➢ 本公司住所 ➢ 其他场合 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 长期 ➢ 中期 ➢ 短期 ➢ 超短期 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 听说读写 ➢ 思考 ➢ 肢体 ➢ 话术 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 客户的礼仪 ➢ 自我的礼仪 ➢ 相关方的礼仪 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 价格 ➢ 价值观 ➢ 社会责任 ➢ 附加条件

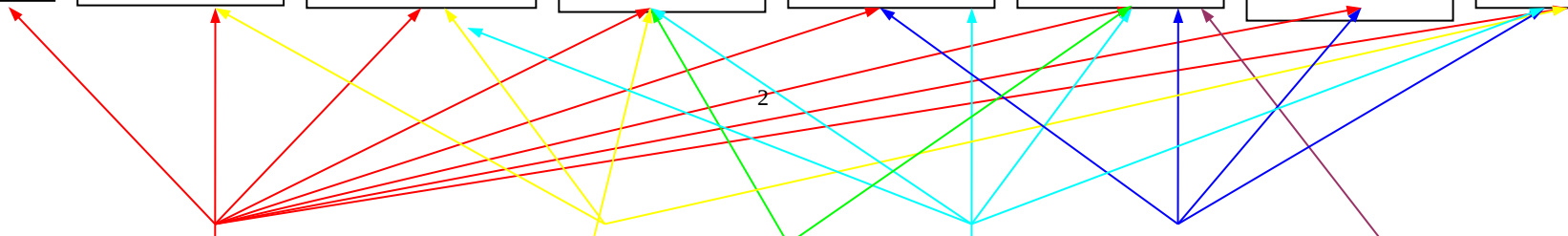




图 2.培训课题与关联

【课程大纲】

第一单元 口头及面对面沟通与谈判【2天 12 课时】

第一节：认知与理解涉外沟通与国际贸易谈判

1. 沟通的内涵与常见误区
2. 国际贸易谈判的三要素与本质
3. 肢体语言、语气及音色在沟通中的运用
4. 与不同国家客户沟通与谈判的基石---国际交流中的跨文化沟通

- 面对文化歧视时，如何消除障碍进行沟通谈判

【实景案例】面对大量现实中存在的国际交流障碍，怎样用“跨文化沟通”的方式分析原因，并化解障碍

- 【工具】快速识别客户文化倾向的方法
- 幽默的力量

【思考】幽默与玩笑对全世界不同文化都是受欢迎的么？

第二节：国际谈判的准备流程

1. 目标设立

- 谈判底线
- 谈判最优目标
- 谈判目标的现实优化结果

2. 确立谈判项目

3. 了解你的对手-----谈判心理学分析

- 客户类型

- 客户价值
- 怎样与不同心理特征的客户沟通交流

【案例】 我们说出同样的话，为什么有些客户接受，有些客户拒绝？

什么原因造成客户的各种不同行为模式？

4. 对谈判项目进行优先级排序
5. 列出选择项
6. 就每个谈判问题设定界限
7. 检验界限的合理性
 - 情感的胜利
 - 利益的胜利

第三节:国际谈判的策略制定

1. 寻找共同点

【工具应用】 乔哈里沟通视窗

2. 内/外部因素影响

- 可控因素
- 不可控因素

3. 角色策略

- 各国谈判沟通中的习惯角色分工
- 国际贸易谈判中的组织化角色分工

4. 时间策略

- 顺时谈判法
- 逆时谈判法

5. 议题策略

6. 报价/ 催款策略

7. 权力策略

- 自然状态下的权利应用
- 授权状态下的权利应用

8. 让步策略

- 失败的让步策略
- 诚恳的让步策略

9. 地点策略

- 地点的选择
- 地点的延伸

10. 突破谈判僵局策略

【案例】价格谈判中防敲打技巧应用

【综合案例】国际贸易价格谈判中，怎样应用放弃-妥协策略及延伸技巧

第四节:谈判博弈-----八大筹码的运用

1. 筹码一：权势筹码

- 如何运用权势筹码施展压力

2. 筹码二：奖励筹码

- 如何运用奖励筹码引导客户

3. 筹码三：退路筹码

- 如何运用退路筹码迷惑对手

4. 筹码四：时间筹码

- 如何运用时间筹码掌控局面

5. 筹码五：法律筹码

- 如何运用法律筹码摆脱困境

6. 筹码六：专业筹码

- 如何运用专业筹码抬升地位

7. 筹码七：架势筹码

- 如何运用架势筹码扭转不利

8. 筹码八：粘性筹码

- 如何运用粘性筹码避免破局

【练习】面向开发战略级大客户的框架性谈判模拟

【练习】针对老客户的价格调整谈判模拟

第二单元 远程沟通谈判-国际商务信函【1天6课时】

• 一、信函沟通前的准备

- 明确沟通与销售/工作目标

- 判定沟通对象，选择适宜的沟通方式

◇ 起草沟通的内容

◇ 分析事态的紧急情况

- ◇ 确定客户对自我的认知情况
- ◇ 决定选用何种沟通方式
- **二.商务信函写作及注意要点**
 - 【练习】让客户记住自己
- **2.1 商务信函的种类及写作要求**
 - 2.1.1 英文信函的种类及格式**
 - 介绍信
 - 销售信
 - 拒绝信
 - 要约
 - 【模板工具】询盘信函模板
 - 报价
 - 【模板工具】发盘/还盘信函模板
 - 定货

【模板工具】发货前后跟进信函模板

- 取消定单
- 抱怨/投诉

【模板工具】投诉应答信函模板

- 调解信
- 催款函

【模板工具】催款函模板

2.1.2 信函的格式

- 通知型信函
- 说服型信函
- 指导型信函
- 记录型信函

2.1.3 练习:选择几种信函课堂写作

2.1.4 商务信函的应用格式对比

- 商务信函的现代特征：EMAIL 作为信函载体的应用
- ◇ 邮件标题：吸引客户的注意力的技巧
- ◇ 邮件结构：合理布局的方法
- ◇ 邮件内容：内容设置的方法
- 与企业文化结合的信函格式

【练习】设计符合自身的信函格式

- 2.2 信函写作中的语言形式的选择

- 正式用语
- 非正式用语
- 俚语（检查您在涉外信函中常用的俚语）
- 傻话（检查您在涉外信函中是否用过傻话并改正）
- 小结：语言形式对商务信函的影响

- 2.3 信函的四大特征应用

- 准确性

- 精确性
- 及时性
- KISS 法则
- 2.4 信函中必须避免的问题
 - 【案例解析】哪些信函内容会出现以下情况
 - 冗长
 - 华丽
 - 浮躁
 - 无礼

三. 商务信函的综合应用技巧

- 3.1 商务信函的管理
 - 电子版信函的管理
 - 纸质信函的管理
- 3.2 信函的具体运用之一:促进定单技巧

- 阶段性地促单技巧
- 提示性促单技巧
- 仔细筹备后的促单技巧
- **3.3 信函的具体运用之二:提升与供应商/经销商关系的技巧**
 - 形象展示
 - 问候/祝贺
 - 应对投诉
 - 满意度调查
 - 异议处理
 - 合作确认
- **3.4 信函的具体运用之三:信函沟通中的内部团队协调**
 - 案例：团队协调
 - 与谁协调沟通
 - 怎样协调沟通

- 协调沟通的时间考虑
- 协调沟通中的分工
- 3.5 作业:每人选择一至三种信函课后创作,电子版提交给培训师检查批注