

《销售谈判技巧与实战训练》

(针对产品及服务供应方)

在您决定选择本课程之前，请认真思考以下问题：

- 一、您仅仅是要上一堂谈判课，还是想真正掌握一些好用实用的谈判技法？
 - 二、您是选择东拼西凑拿来主义的廉价讲师，还是自主研发量身定制课程的专家级讲师？
 - 三、您是接受纸上谈兵满口技巧策略的伪专家，还是敢作靶子直面学员 **PK** 的谈判教练？
 - 四、您是追捧氛围热烈而内容肤浅的明星讲师，还是专业实战分享谈判智慧经验的谈判专家？
- 相信您及贵司会做出理性且明智的选择，谈判专家及教练谭晓珊老师才是您的最优选择！

选·择·本·课·的·理·由

- 1、该课程是萃取了全球认证协会与美国职业谈判协会授权的“国际注册商务谈判师（CIPN）”认证考试项目，以及中国市场学会“中国市场营销总监资格认证考试(CMAT)”项目、美国纽波特大学、美国普林斯顿大学在华 MBA 班、清华总裁班《国际商务谈判》课程之精华，课程体系成熟，案例更加本土化、商业化且更具实操性。
- 2、飞利浦、诺基亚、泰科电子、IBM、一汽大众、通用汽车、东风悦达汽车、中石化、中海油、中石油、神华集团、广东核电、江苏核电、三门核电、国华电力、美国戴蒙德电力、中兴通讯、中国普天、中国移动各省公司、中国电信、联通、国家开发投资公司、华能集团、新奥燃气、美的、康佳、TCL、海尔、

海信、国航、昆明药业、中新苏州工业园、万科地产、华远地产、远洋地产、百丽鞋业、苏宁电器、经纬纺机、烟台万华、广东建滔化工等知名企业参训人员对本课评价甚好。

- 3、学员对该课程的满意度颇高，认为其实用性、时效性和可操作性极强，许多工具、表格拿来即用。

培训特点：**咨询式+教练式+个性化+实战性**

壹、 全程案例教学。强调以案例引导出理论，以理论来阐释案例。即以各种案例的表现形式来诠释理论点，让学员更易理解、消化并运用谈判知识。案例的表现形式有五种：

- 1、案例剖析。老师阐述经典案例并由学员评判案例成败，以及成败原因。案例中会将各种谈判的技巧、策略、兵法、战术融合于其中，由此引伸出每种策略和兵法的使用要领，同时细致分析案例所涉情景中各方谈判者在行为和应对策略上的对错，从而引导出谈判中须关注的重点问题。
- 2、“你该怎么办？”设定某种谈判情境中出现的困境或问题，并列举出几种可能的选择方案，让学员思考遇到此种状况该如何处理和决策。由此引导学员遇到相关谈判困境如何正确思考和有效解决，同时传授一种分析问题的思维线。
- 3、找错和纠错。观看一个谈判短片或阅读一篇谈判短文，找出谈判准备、战略制定、谈判组织和人员配合，以及谈判实施过程语言交涉和应对中存在的问题，从而引伸出谈判行动纲领之十要/十不要。
- 4、情景实战模拟谈判。这个环节是课程中最为精彩，学员兴趣最浓也感受最为深刻之所在，让学员在高度紧张又刺激的谈判氛围中，充分体验真实商战场景下，“真刀真枪”的实战谈判。学员被分为甲、乙方两个阵营，所获资料（2至3页的WORD文档）既有市场公开披露的信息，也有专属于己方内部的保密信息。双方要在规定时限内吃透资料，设定己方的谈判目标，分析手中可用的谈判筹码，同时还得预估对方的意图和目标，从而制定出几套谈判策略。随后还要在规定时限内进行面对面的谈判磋商，以达成谈判协议。每个模拟谈判案例都与课程内容紧密相扣，每天下午一小时左右的模拟谈判，让学员将所学技巧、策略，以及各种兵法战术可以淋漓尽致地发挥和运用。谈判结束后，无论是协议

达成还是破裂，都会让学员分享其策略，以及实施中的感受，同时老师会结合谈判理论做一个全面而深入的点评。当然，在谈判过程中，老师也会进行时时的谈判指导。

- 5、模拟谈判录像回放。将学员谈判的录像回放，旨在更细致地剖析学员在谈判交涉、语言应对，甚至是肢体语言中存在的问题，从而引导出谈判中的语言应对技巧和行为心理学分析理论。比如，什么信息不该抛出太早，或不该以这种方式抛出来；对方的这种表述已透露出某种信息或表明某种迹象，谈判另一方是否即时察觉并加以利用；对方所提要求或问题，另一方的回应方式是否正确，应怎样做才合适；对方的某个肢体语言传递出什么信号，你在谈判中的肢体表现对不对等等……

式、强调个性化、客户化。在案例教学中，尽可能贴近客户行业特点和谈判项目，甚至将学员正在进行中的谈判案例拿出来剖析，以指导和帮助学员解决现实面临的谈判问题。（见第3页）

参、将博弈论、行为心理学、沟通学、问题分析理论、营销战略、销售技巧、供应商管理、战略采购、项目价值分析，以及相关法律合同等与谈判密切相关的各种理论和知识点，以游戏和案例分析的方式渗透于课程中，不仅使所学知识系统而丰沛，更让学员在谈判实战中有突破性思维，而不拘泥于一种固有的套路。

四、欢乐总动员。通过各种激励措施，调动每个学员参与的热情和积极性，尤其是在模拟谈判环节，每个小组每个人员都要担负起谈判代表的不同职责，各方阵营中的不同小组既有独立性又要通力合作，才能行之有成效地完成谈判目标。所以要全员动起来，让大家都有参与的机会，小班授课是关键，**25**人以内为宜。

伍、在授课内容和形式上，着重强调咨询式和教练式培训，在为企业做内训时，充分贴近企业需求和行业特点，量身设计符合客户实际谈判状况的案例。以下是我09年为部分企业设计的个性化模拟谈判案例：

- 1、为苏宁电器设计了《代销彩电大盘项目谈判》、《家电维修服务授权谈判》；
- 2、为成都青阳工业园总部基地设计《入驻总部基地合同谈判》；
- 3、为中海油·深圳大鹏天然气销售公司设计《LNG购销合同谈判》；
- 4、为青岛啤酒设计《啤酒瓶续签合同谈判》、《酒瓶盖采购策略谈判》、《引进软饮料生产线谈判》；
- 5、为三一重工设计《旋挖钻机购销合同谈判》；

6、为北京华远地产、上海东渡国际设计《工程延期索赔项目谈判》、《工程中标后的合同谈判》、《电锅炉采购项目谈判》；

7、为南京浩华置地设计《楼盘代理销售项目合作谈判》、《二手房买卖交易价谈判》；

8、为一汽-大众·奥迪汽车设计《年度商务计划谈判》

9、为中信银行设计《硬盘录像机采购价谈判》

10、为宁波银行设计《机械设备银行按揭贷款谈判》、《必达公司融资项目谈判》

11、为浙江正泰电气设计《继电器生产线引进项目谈判》、《电气开关交易策略谈判》

12、为浙江仙居制药设计《妇产科医院新药引进谈判》、《医药连锁总部大盘年度协议谈判》

13、为中国电信设计《CDMA 无线接入网招标合同谈判》、《无线基站安防设备采购价谈判》

14、为国家开发投资公司设计《煤化工生产线引进项目谈判》

15、为北汽福田设计《活塞环交易价谈判》

16、为沈阳机床厂设计《数控车床采购招标谈判》

17、为广州银晖资产管理公司设计《大型商铺整租项目谈判》

18、为海尔设计《空调代销大盘年度合同谈判》、《家电售后服务授权谈判》

19、为香港千和船务设计《船舶油污水接收处理项目谈判》

20、为贝塔围栏（中国）设计《厂区围栏改扩建项目谈判》、《高速公路钢板护栏项目谈判》

21、为广东移动设计《世博会门票代销协议谈判》、《快递公司呼叫中心外包服务谈判》

22、为庆客隆商贸公司设计《方便面经销年度大盘合作谈判》

23、为济南钢铁公司设计《造船板购销合同谈判》

24、为百丽鞋业设计《进驻金源 MALL 项目谈判》、《与华堂商场续签合同谈判》、《代理锐步品牌续签合同谈判》

我们的口号是：在最有效的时间内，浓缩最有价值的谈判知识和技法，让你的投资增值！

课·程·大·纲

第一讲：销售谈判策略与兵法运用

- 壹、 谈判中的 20/80 法则
- 贰、 销售谈判前的八步曲
 - 1、 售前要准备什么
 - 2、 接近客户的三个关键点
 - 3、 客户状况分析
 - 4、 产品介绍的注意事项
 - 5、 产品呈现的要点
 - 6、 如何进行异议处理
 - 7、 为客户量身定制方案
 - 8、 如何确定客户合作意向
- 参、 销售谈判须关注的三大核心价值
- 四、 巧用“釜底抽薪战术”
- 伍、 客户拿竞争对手说事之对策
- 六、 客户要求超越你权限之对策
- 七、 如何应对客户得寸进尺的要求
- 八、 防范客户使用后手权力
- 九、 防范客户使用声东击西之策
- 十、 如何应对不同谈判风格之客户
- 十一、 如何应对不同级别的谈判策略
- 十二、 如何应对不同诉求的客户
 - 1、 适当性诉求
 - 2、 一致性诉求
 - 3、 有效性诉求

案例分析与讨论

谈判风格测试：你是属于哪种风格？

第二讲：谈判语言应对技术与谈判行为心理分析

壹、谈判的三大基本原则

贰、谈判行动纲领之十要/十不要

参、化解分歧与僵局的十大策略

四、定位你的谈判基调

伍、设计正确的谈判方向

六、选择有利的开场姿态

七、规划你的表达与回应方式

1、如何用探索性问题了解问题症结

2、如何用诱导性问题确认对方意图

3、如何技巧性地回应对方质疑性问题

4、如何策略性地避开对方干扰性问题

八、察颜观色发现对方立场松动的迹象

1、肢体

2、表情

3、语气/语调

4、措辞

九、策略性退出时的表述与行为

十、谈判收尾时的表现方式

案例分析与讨论

找错与纠错：一场无疾而终的谈判

第三讲：谈判战略分析与制定

一、影响谈判成功的六个核心要素

二、谈判战略准备和制定五步曲

三、谈判目标细分与确定

四、谈判合作价值分析

五、谈判市场环境分析与实力评估

六、如何找到谈判切入点及交换筹码

- 七、交易双方合作关系矩阵
 - 八、谈判战略选择模型
 - 九、谈判策略与行动方案制定
 - 十、防范谈判中的九个漏洞
- 案例分析与讨论

第四讲：价格博弈的技巧与方法

- 一、各自议价模型
 - 二、价格杠杆原理与跷跷板效应
 - 三、价格谈判的操作要领（卖方）
 - 四、价格谈判的五大步骤
 - 五、开价与还价的技巧
 - 六、价格分析的五个要素
 - 七、价格解释的注意事项
 - 八、价格谈判的有效技法
 - 1、减兵增灶策略
 - 2、过筛子策略
 - 3、打虚头策略
 - 九、大型成套项目谈判方法
 - 十、战略型产品的谈判技巧
 - 十一、瓶颈型产品的谈判技巧
 - 十二、杠杆型产品的谈判技巧
 - 十四、常规型产品的谈判技巧
 - 十五、让步的有效策略与技巧
- 案例分析与讨论

第五讲：情景模拟谈判

- 壹、 谈判策略制定（分组讨论——谈判战略准备）
- 贰、 谈判团队组阁（角色扮演——按谈判风格设计）
- 叁、 商务谈判交涉（五五对阵，巅峰对决）
- 四、 学员策略分享（学员代表）

伍、 案例深度点评（老师讲授）

六、 模拟谈判评分并分颁奖（谈判评分五指标）

授·课·时·间·及·形·式

共计两至三天(根据授课时间长短，讲授案例的数量，以及剖析的深度与细致度有所不同)

上午：理论知识+案例分析

下午：情景模拟谈判+策略分享+案例深度剖析+理论讲授