

# “能说会道”——销售精英必备卓越沟通谈判能力

## 课程背景：

以互联网为背景的全新商业时代的到来已经深刻的影响着整个中国和世界商业社会。它有别于之前几百年任何一次由技术引起的变革，之前的技术变革带来的只是将人的工作机会从农业转到了制造业或者服务业，而这一次随着人工智能的发展，很多技术性很高的专业岗位如医生、律师和司机等都将被机器替代。

全新商业时代的核心是人的因素被无限放大，新时代需要用全新的角度和思维去应对传统商业谈判，商业行为是由无数个决策行为组成，因此影响谈判对手的决策就能引导商业谈判对手的消费行为，促进成交达成。**让销售人员掌握引导客户决策的方法将是重构传统商业企业发展的核心动力。**

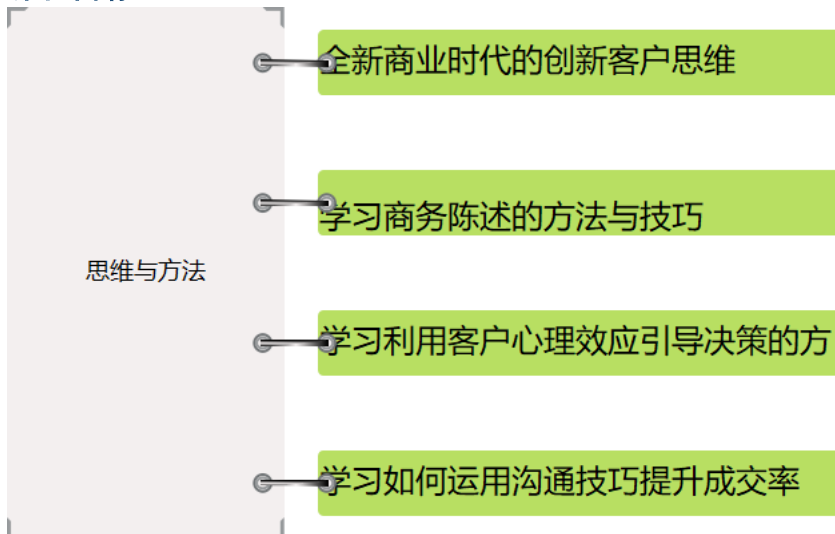
课程内容丰富，授课方式生动灵活，加入大量行业内外案例，让学员轻松之间领悟新零售环境下的全新商业思维。教学方法一改单方面输出的被动模式为学员自发学习主动学习。

**课程时间：**2天6小时/天

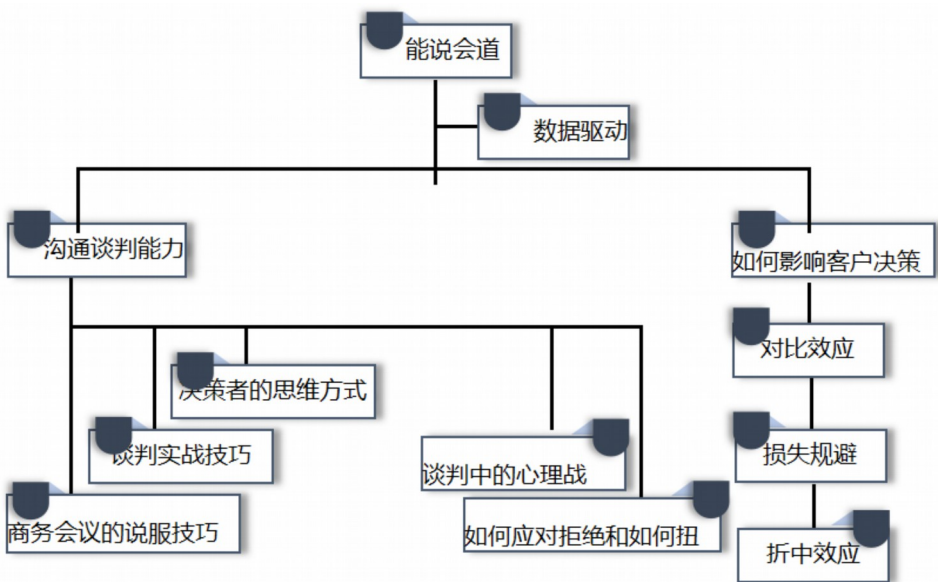
**课程对象：**零售企业中/高层管理者、营销/市场部门经理等

**课程特点：**案例教学，直观直接直白;对工作有帮助，学会就能用;前沿科学，有高度有深度

## 课程目标：



## 课程结构：



## 课程大纲

### 导言——认识全新商业时代

#### 一、新商业时代核心逻辑

1. 数字驱动：全新商业思维最核心的变化

#### 二、一种基于客户的全新商业思维方式。

1. 从经营商品到经营客户的转变

### Part1：沟通谈判能力

#### 第一讲：决策者的思维方式分析

##### 一、决策者的思维方式

##### 二、什么是商务谈判

1. 利用人决策过程中的理性和非理性
2. 以自己的目的为先
3. 和他人联手找到解决方案的沟通过程

##### 二、商务谈判类型

##### 1. 价格谈判

- 1) 准备
- 2) 报价
- 3) 还价

##### 三、条件谈判

1. 盘点谈判条件
2. 搜集确认需求
3. 找到可替代方案

##### 四、价值谈判

#### 第二讲：谈判实战技巧

##### 一、如何有效陈述一个主张

1. FABE——产品介绍四步法
2. 电梯演讲——通过 30 秒演讲获得 10 分钟沟通机会的方法



- 1) 常规方法
- 2) 输入输出句式
- 3) 二维定位法
- 4) 写新闻稿法

## 二、商务沟通如何避免“知识的诅咒”

1. 如何让客户听得懂
2. 如何让客户感兴趣

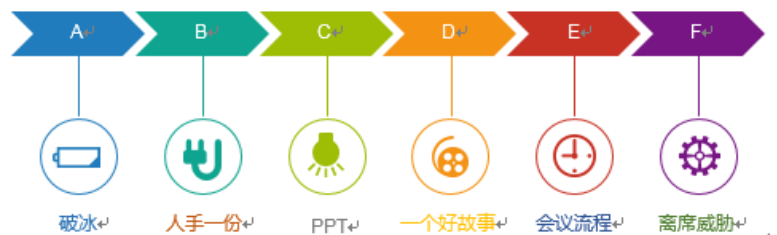
## 三、让你的表达更精炼的六种方法

### 四、强势对象说服技巧

1. 不要见火就扑
2. 给出参照物
3. 管理期望

### 第三讲：商务开会时的说服技巧

1. 破冰
2. 人手一份资料
3. PPT 技巧
4. 讲好一个故事
5. 会议流程设计
6. 离席威胁



### 第四讲：谈判中的心理战

1. 虚张声势
2. 制造负罪感
3. 用面换里
4. 底线时间
5. 红白脸

### 第五讲：如何应对扭转

1. 诊断式提问法
2. Say "Yes, but"

#### 现场演练——角色扮演

场景 1：如何应对拒绝

场景 2：如何应对强势客户

场景 3：如何应对价格谈判

场景 4：如何应对离席威胁  
点评



### Part2：如何影响客户决策





## 第一讲：四大系统工具引导客户决策——对比效应

### 一、如何让你的产品显得更优秀

1. 对比效应及商业应用。
2. 锚定效应的商业应用——价格策略
3. 锚定效应的商业应用——营销策略
4. 如何破解谈判对手的锚定效应

## 第二讲：四大系统工具引导客户决策——折中效应

### 一、折中效应：如何涨价客户最容易接受

1. 什么是折中效应
2. 在价格策略中的应用
3. 价格策略之外的应用
4. 彩蛋：概率偏见对决策的影响
  - 1) 代表性偏差
  - 2) 可得性偏差
  - 3) 沉锚效应

## 第三讲：四大系统工具引导客户决策——损失规避

### 一、损失规避：如何让客户不愿意放弃和你合作

1. 损失规避效应的行业
2. 如何应用损失规避效应提升成交率
  - 1) 用换购（以旧换新）的方式来替代打折
  - 2) 尝试无条件退换货服务
  - 3) 用获得表述框架来替代损失的表述框架
3. 确定效应及其商业应用

综合应用：价格策略

## 第四讲：四大系统工具引导客户决策——折中效应

### 一、如何涨价客户痛苦感最低/如何销售高价商品

1. 什么是折中效应
2. 在价格策略中的应用
3. 价格策略之外的应用

#### 4. 彩蛋：概率偏见对决策的影响

总结：

互动探讨：怎样才是高级的控制

课程答疑

课程回顾