

《商务沟通与谈判》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《商务沟通谈判》

【课程背景】

日常生活与工作中，沟通与谈判无处不在。小到身边的一件小事，大到国与国之间的交流，从外交到商务，从生活到职场都是一个谈判的过程。我们不可避免地遇到过富有挑战或者难以应付的事或人，一个需要对话的场景，一次冲突和选择，都蕴含着沟通与谈判的基因。工作中，如何从领导那里获得更多重要机会？如何谈薪酬？如何与客户和竞争对手进行沟通？利益与人际关系如何双赢？大大小小的沟通与谈判几乎每天充斥着我们的工作内容：采购中供应商居高不下的价格、合作协议中僵持不下的条款、不降价就不下单的客户、跨部门协调中的举步维艰、面试薪酬的讨价还价、投诉客户的蛮横怎样无理……。如何对付那些咄咄逼人、丧失节操或者根本就没有谈判诚意的家伙？你如何解决僵持不下或者不断升级的冲突。

这些工作中的困境，让大部分沟通与谈判新手苦不堪言。如果对方是一个谈判高手，那么你必定陷入对方给你设下的陷阱，从而导致谈判失败。在工作中的谈判沟通不畅，不仅影响团队和个人业绩达成，高层会直接对谈判者的胜任度提出质疑，也严重阻碍其个人的职业生涯。

许多人还不明白谈判到底是什么？在沟通与谈判的时候，是根据自己本能的反映还是有方法可行呢？那么如何进行谈判呢？在谈判中有哪些可用的策略和技巧呢？通过《商务沟通与谈判》这门课程的系统培训，系统地学习谈判谈判的策略与技巧，快速提高谈判沟通能力。《商务沟通与谈判》课程是专为企业中层管理者、项目经理、营销服务岗位定制的课程，此课程自开发以来，已被百余家企业所引入。课程当中将辅以大量工作中的实际案例和工作情景，并进行深入的分析解读。对沟通中的多个难题提出具体的解决方法，帮助学习者提升具体的沟通能力和技巧，有效推动企业管理的整体表现。

【课程收益】

- 沟通的核心原则
- 建立沟通氛围的方法
- 了解什么是谈判冲突
- 知晓谈判的目的和本质是什么

- 学习谈判理论的七大要素
- 实践谈判冲突理论工具方法

【课程时长】 0.5 天，（6 小时/天）

【课程大纲】

第一部分：高品质沟通之道：沟通问题解析

- 沟通的定义
- 管理层级的提升，对能力要求的变化
- 视频案例：飞夺泸定桥
- 小组研讨：我们在沟通中遭遇的问题
- 沟通的四个维度

第二部分：高品质沟通之道：两个核心原则

- 视频分享：皇帝选秀中的启发
- 小组研讨：两位员工都向你提出资源申请，如何让换位思考收获双赢？

- 沟通的核心原则一：习惯性地换位思考=及时换位+思考要点
- 换位思考的 4 个步骤

- 视频分享：老罗的杯子、严肃的寿司、餐厅的实践
- 小组研讨：作为新人加入团队，为何迟迟不能融入
- 沟通的核心原则二：“感受胜于实事”

第三部分：谈判冲突理论是什么

- 谈判是什么？
- 我们为什么要学习谈判技巧？
- 谈判理论与冲突解决导入
- 案例：分桔子
- 小组研讨：我们该如何分配资源

- 谈判的终极目标是什么
- 谈判容易犯的错误
- 高品质谈判沟通的七个核心要素

第四部分：高品质谈判的工具与方法：

- 听力三角形模型在冲突解决中的应用
- 小组讨论：听力三角形模型练习
- TOMAS KILMANN 量表-谈判中的 5 种人 5 种事
- 小组讨论：TOMAS KILMANN 量表练习
- 谈判中的权力属于谁
- 谈判中的开场 4P 原则
- 案例分享：奢城的选择
- 谈判中的说服技巧：利害矩阵模型应用

结束：现场问答