

# 销售谈判与催收账款

讲师：张铸久

## 课程纲要

**【课程名称】** 《销售谈判与催收账款》

**【课程背景】**

如果你的企业谈判人员在谈判时出现下列问题，你会怎么帮助他们？

- 谈判的氛围剑拔弩张，互不相让，处于僵持状态；
- 想要和对方达成协议，又担心还有后招，迟迟下不了决定，错失良机；
- 有时处于强势，有时处于弱势，一味的强势或弱势，短期内是可以成交，那长期合作有怎样呢？

通过哪些方法能让谈判人员迅速掌握以下技能：

- 用积极的心态对待谈判；
- 谈判前能做好功课，知己知彼，做到有备而来；
- 谈判过程中能从容的应对对手的施压和计策，随心所欲；
- 能及时抓住关键时刻和机会，尽量促成生意；
- 谈判时要注重平衡长期利益和关系，不因短期利益而因小失大；

其实谈判人员最需要的是心理上的准备和谈判时机的把握，其次是谈判技巧的熟练运用。本课程就是讲解谈判人员的“道”和“术”。“道”是在谈判时明确谈判的目的，把握谈判时机，洞察对方的心里。“术”是掌握安排过程和核心环节，为谈判做好充分的准备，过程中能灵活运用谈判计策和对策，知己知彼，才能在谈判过程中挥洒自如，得到双赢。

**【课程收益】**

- ✦ 心态：分析自己在谈判上的优势、劣势，找到差距，主动改善。
- ✦ 技能：掌握谈判计策和对策、谈判的四个阶段、成交技巧，制定谈判计划，协商的方法，调整谈判的风格。
- ✦ 应用：快速达成合同协议的同时与对方保持长期的合作关系。

**【课程对象】**

**【授课方式】** 理论讲解+视频呈现+情景演练+案例分析

**【课程时长】** 1天，6小时/天

## 【课程大纲】

### 第一单元 谈判的基础概念

- ◆ 了解谈判的内容、时机和目的

练习：顾问费谈判

### 第二单元 双赢谈判的本质

- ◆ 区别立场谈判和双赢谈判
- ◆ 区别立场、利益与需求

视频：正确理解什么是立场，什么是利益

练习：本次谈判中双方的利益是什么

### 第三单元 了解谈判过程

- ◆ 了解谈判的四个阶段

- ◆ 知晓谈判过程会遇到的障碍  
视频：协调一致的重要
- ◆ 掌握各阶段的关键技巧  
事前准备阶段：掌握进入包厢的技巧  
谈判中切记时刻把握对事不对人的态度  
视频小案例：什么是对事不对人  
小组演练：对事不对人工作应用  
发掘客户需求阶段：了解客户方和我方关心的所有利益  
视频：发掘客户需求技巧  
客户关心的利益，提出备选方案  
达成协议阶段：理解并准备 BATNA  
案例分析：BATNA 给我方带来的好处  
提出可被接受的方案

#### 第四单元 谈判计划、技巧与执行

- ◆ 掌握制定谈判计划的步骤
- ◆ 掌握制定谈判计划的工具
- ◆ 了解谈判的技巧及注意事项  
视频：了解客户一些常见的卑鄙伎俩  
视频：应对卑鄙伎俩的方法  
练习：运用正确方法处理卑鄙伎俩
- ◆ 掌握谈判的计策与对策

#### 第五单元 内部协商

- ◆ 理解内部协商的重要性
- ◆ 认识内部协商的障碍
- ◆ 掌握内部协商价值风险评估的方法

#### 第六单元 催收账款常用方法

- ◆ 商账催收的基本原则及指导思想
- ◆ 不良账款产生的原因及解决办法
- ◆ 常见的拖延手法及基本对策
- ◆ 商账催收的基本程序
- ◆ 商账催收常用的方法及技巧  
演练：催收账款方法