



# 双赢商务谈判技巧

## 课程背景

谈判经常出现在我们的生活和工作之中，尤其在销售领域，谈判技巧的高低往往直接决定谈判的结果。采购人员通过谈判降低总成本，销售人员通过谈判获得利润，在这矛与盾的较量中，是你死我活，还是携手共赢？强弱的地位是恒定的吗？如何发挥出自己的优势，限制对手，如何在谈判中掌握主动，如何在原则的基础上最大限度的赢？所有谈判人员不得不考虑的问题。在金融危机和全球化浪潮的冲击下，如何帮助企业突破销售困局，能否为企业赢得生存和发展必需的有利润的订单，并通过高效能的服务提高客户满意度和忠诚度，绝对需要一支骁勇善战的营销精英团队。

好的营销策略需要专业、高效、职业化的营销人员来执行，今天的客户已不能忍受不称职的销售和服务人员，客户有更多的需要和面临更多的选择。客户希望销售和服务人员有深度的理解力和热情，能帮助他们解决问题，并且是有效和可信赖的。不专业的营销人员往往是在“赶走客户”，按照他们自己理解的方法自我发展、自我摸索和探讨，错误的思路形成错误的习惯，也必将产生错误的代价。再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员掌握真正的双赢谈判策略和技巧，成为卓越的谈判高手，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户。

## 课程目标

- 清晰成为谈判高手必备的要素和特质，掌握正确的谈判策略；
- 如何让充分的准备工作帮你赢得先机，获得谈判中的有利地位，避免谈判中容易犯的错误；
- 充分运用谈判战术在原则的基础上尽可能的赢，帮助销售人员通过专业呈现和排



除障碍传递价值，帮助采购人员洞悉销售技巧；

- 具备真正的双赢思维，能有效运用双赢模式会同对手得到第三种选择；
- 拥有高效能沟通、谈判能力，通过谈判评估不断改善、提高工作效率和提升业绩  
掌握沟通的基本原则，打开学员心扉，充分调动学员学习热情和对工作的热情，  
认识到只有积极正确的心态才是有效沟通的前提；
- 掌握人际关系的基本原则，理解真正的双赢实现模式，成就卓越职业人生。
- 能够在复杂的大型谈判或项目性谈判中协同作战，依靠团队赢得项目订单。

## 培训用时

1.5 天 (每天 6 小时)

## 授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，50%理论讲述+20%案例研讨+20%视频赏析和游戏互动+10%总结、点评、纠偏使学员在完成一个个任务中体验和成长，改善心智模式，掌握提升业绩和服务客户所必需的谈判技巧，从而成为企业需要的优秀营销人员。

## 课程大纲

### 一、如何成为谈判高手

#### 1、谈判无处不在

- 1) 什么是谈判
- 2) 谈判的目的
- 3) 卓越谈判高手的特质

#### 2、销售谈判中遵循的心理法则

1) 七种客户购买心理

求廉心理、求实心理、求新心理、求名心理、求特心理、求捷心理、求利心理

2) 促使客户下决定的两个原因——远离痛苦、拥抱快乐

**3、销售谈判的关键因子**

信息、资源、时效、力量、策略

**4、赢的策略——双赢思维**

1) 六种谈判结果

2) 双赢成交模式图

## 二、成功从准备开始——销售谈判准备

**1、标准谈判准备流程**

1) 确定谈判人选

2) 收集谈判信息

3) 检视谈判筹码

4) 确定谈判底线

5) 创造谈判环境

6) 拟定谈判策略

**2、销售谈判对象分析**

1) 需要收集哪些资料

2) 找对关键人——干系人分析

3) 绘制干系人图谱

4) 客户决策标准流程

**3、提升谈判信心的基础——你有多少筹码**

1) FABE 提炼卡

演练：卖点与买点——FABE 提炼

2) 匹配价值

品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值

技术、质量、交期、物业管理、付款条件

运营能力、商誉、领导魅力、职业素质、标准

**4、谈判容易犯的九大错误**

- 1) 害怕丢单、容易妥协
- 2) 让步过快、不留余地
- 3) 情绪失控、忘记目标
- 4) 准备不足、汗流浹背
- 5) 暴露分歧、自乱阵脚
- 6) 缺乏计划、边谈边看
- 7) 受制于人、陷入被动
- 8) 直接攻坚、形成僵局
- 9) 欣喜若狂、得意忘形

### 三、99%的谈 1%的判——谈判中的沟通技巧

#### 1、沟通的本质

- 1) 沟通的定义与原则
- 2) 沟通不在于你说了多少，而在于对方理解和接收了多少
- 3) 什么是有效的沟通？

**工具：沟通模型**

- 4) 获取真实意见的技巧
- 5) 用心聆听的两个层次
- 6) 说服的四大技巧：逻辑折服、情感打动、询问引导、增强信度
- 7) 沟通的四大技巧：聆听、发问、厘清、回应

#### 2、初次洽谈与拜访技巧

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 不可忽视的陌生拜访
- 4) 有效拜访的步骤

#### 3、引导和掌控谈判节奏的技巧——SPIN 提问模式

- 1) 状况询问
- 2) 问题询问
- 3) 暗示询问
- 4) 需要-满足询问



#### 4、拿下订单并利润最大化——让客户下决心的方法

- 1) 促成交易的基本战术
- 2) 不找借口找方法

#### 5.这类客户都在想什么？

- 1) 犹豫不决型
- 2) 脾气暴躁型
- 3) 自命清高型
- 4) 世故老练型
- 5) 小心翼翼型
- 6) 节约俭朴型
- 7) 来去匆匆型
- 8) 理智好辩型
- 9) 虚荣心强型
- 10) 贪小便宜型
- 11) 八面玲珑型
- 12) 滔滔不绝型
- 13) 沉默羔羊型

### 四、原则下尽可能的赢——销售谈判战术

#### 1、谈判阶段战术

- 1) 谈判开始阶段战术
- 2) 谈判中的战术
- 3) 谈判收尾战术

## 2、遇到僵局怎么办

- 1) 洽谈中有哪些僵局？
- 2) 洽谈中僵局的处理方法
- 3) 处理客户异议——化解障碍的七大方法

## 3、销售谈判的关键点

- 1) 和钱有关的事：价格、质保金、账期、违约金
- 2) 项目里程碑与成果确认
- 3) 供货及交付方式
- 4) 票据及单证处理
- 5) 服务承诺
- 6) 如何让客户认同方案
- 7) 如何增加项目预算

## 4、实现利益最大化的谈判战术

- 1) 掌握主动
- 2) 谈判圈
- 3) 谈判节奏
- 4) 重新定义
- 5) 计算收益
- 6) 换将策略
- 7) 疲劳战术
- 8) 拖延战术
- 9) 价格与价值
- 10) 情感打动