
《销售谈判与回款技巧》

【课程背景】

1. 关于谈判，为什么同样的事情，不同的人就会谈出不同的结果？
2. 谈判中，为什么有的人谈判成功又交上好朋友；有对人谈判结果不好，又得罪了客户。
3. 为什么有些人无法通过谈判实现自己利益最大化，而对方却成为现实。
4. 为什么无法在谈判初期占得先机，如何让谈判加油主动权。
5. 关于回款，为什么有的人总是能控制客户，而有的人总是被客户控制？
6. 利润再好，不回款利润只是数字，而且是有风险的数字。
7. 很多销售人员并不清晰的知道，回款，其实是从见客户第一面就可了，高手，高在解决难以解决的问题，更高在让问题根本就不发生。

【课程收益】：

1. 明确商务谈判的基本模式和流程
2. 掌握在与客户进行谈判前中后期的各项准备工作。
3. 明确在与客户谈判中所要遵循的各项核心思路。
4. 学习款项回收的思路和技巧
5. 掌握如何在销售中预防款项回收难题的技巧
6. 掌握每次针对不同类型人的追款策略和方法

【培训对象】：

- 销售团队主管，营销部门经理/总监；可作为有经验的销售管理者强化和提升的课程，也适用于需要扩展对销售管理体系认知的其他营销从业人员和企业高管。

【课程形式】：

- 理论讲解：知道现象背后的逻辑，会让行为更有方向感。
- 案例分析：情景式授课，以实际工作为案例；
- 参与式互动式教学：有参与更思考，同参训学员紧密互动，现场问答，现场解决问题，更真实，更落地，更有收获。

主讲老师：高海友老师

- 清华大学、北京大学、上海交大等高校特聘讲师；
- 北工大研究生部创业导师；
- 共青团中央 CCT 大学生（青年）就业创业计划发起人；
- 搜狐一言堂、时代光华《名师在线》特聘讲师；《赢家大讲堂》特聘讲师；
- 北大纵横、和君咨询、聚成股份、前程无忧、智联招聘等机构名师团讲师。
- 畅销书籍：著《工作不狠职位不稳》等

【课程大纲】

第一篇：销售谈判

一、商务谈判要素

1. 谈判是一种沟通模式：“大”家说谈判
2. 谈判技能的重要性：同样的沟通，不同的结果
3. 背景：弱势谈判：情商是一种能力
4. 谈判的境界和目标：谈判哪里去了？
5. 谈判类型认知：竞争性还是合作性

二、四阶段谋略要素

1. 谈判前：信息能力是谈判的核心能力
2. 谈判中：
3. 谈判收尾：结果落地能力
4. 谈判后：切勿乐极生悲

三、谈判中

1. 做好同对方的感性对接
 - a) 仪式感打造
 - b) 感性-做好情感对接
 - c) 埋伏笔、钉钉子
2. 谈判的几个重要认知：
 - a) 人是一切的主导
 - b) 对事不对人：只要不针对个人，不要担心谈崩，除非我们完全处于被动地步，不然谈崩有助于二次谈判。不说过头话不做过头事
 - c) 由简单到复杂原则，楼梯法，方法论
 - d) 耐心的驾驭：持久战的耐力
3. 谈判常用策略和方法
 - a) 主动和被动：下定义、钉钉子（这个是不能谈的）
 - b) 双赢和双输：
 - a) 糊涂还是精干
 - b) 沉默还是话唠
 - c) 谨小慎微还是无所谓
 - d) 韬光隐晦还是风度翩翩
 - e) 时间原则：期限法、倒计时、持久战还是短平快
 - f) 进退原则，以退为进
4. 如何坚守底线好找到对方的底线

四、谈判高手

1. 谈判高手的三层依赖打造
2. 全语言通路打造
3. 谈判高手的表达逻辑
4. 如何进行有效的观点矫正-说服术
5. 专业式的信息传递
6. 找到对方的“芯”

7. 高手风范

五、谈判中客户心理及行为分析

1. 客户心理及行为随着供需关系的变化而变化
2. 客户心理随着需求程度的变化而变化
3. 客户行为会随着用户的专业程度不同而不同
4. 客户行为会因信任程度不同而不同
5. 如何提升用户对营销者的信任值
6. 客户行为因消费者意志度不同而不同

六、商务沟通技能

1. 金镶玉法则
2. 学会听说问
3. 明道生慧沟通术

第二篇：回款技巧

第一部分：分清欠款性质

- 一、 分清欠款属性
 1. 我们怕的不是欠款，而是风险
 2. 弱势营销：欠款是由弱变强的有效途径
- 二、 有益欠款
 1. 让无风险的欠款达到风险控制的上限
 2. 加大有益欠款的数量
- 三、 有害欠款
 1. 让有风险的欠款为零，永远占有主动权
 2. 烂户还不如不户——是疮就要爆发，只是时间问题。次贷危机
 3. 宁肯完不成任务，也不要越过风险红线
 4. 杜绝有害欠款

第二部分：催款之道

- 一、 流程控制——走马以粪：二流人员，一流业绩
- 二、 《孙子兵法》曰：善战者求之于势，不责于人。故能择人而任势。
- 三、 把困难分摊到从起始到最终
- 四、 业务联系阶段：
 1. 脑白金的催款技巧：就是不欠钱
 2. 钉钉子：
 3. 养成习惯：
 4. 设立规矩：
 5. 设计语境
 6. 信：信不足也有不信也——智慧的压货
- 五、 谈判阶段
 1. 不谈判就是最大的谈判——邓小平
 2. 学会小事开大会，大事开小会，重要的大事不开会
 3. 不能商量的久不要商量
- 六、 合同阶段

-
1. 合同起草权
 2. 落实钉子

第三部分：催款时你要明白什么？

- 一、 明人性
 1. 人的双面性
 2. 不相信道德，以文字为准
 3. 让坏人变成好人的唯一方法是……
- 二、 明企业
 1. 几乎所有的企业都缺钱
 2. 80%的企业不是要欠你款，而是你没有要款，或没有很合适的要款
- 三、 明催款：对方把你排在还款第一了么

第四部分：催款技能修炼

- 一、 大型公司的催款重点
 1. 搞清对方的付款流程
 2. 搞清楚对方的影响链
 3. 搞清楚对方的关键人物—找到核心人
 4. 有因间，有内间，有反间，有死间，有生间。五间俱起，莫知其道，是谓“神纪”，人君之宝也。
 5. 动善时：时机最重要：该要的时候要，而不是需要的时候要。老子七善……正善治，事善能，动善时，不要等到紧张时刻再要款。（有钱的时候，紧急的时候，别无选择的时候，场面的时候……）
 - a) ……案例
 6. 事善能：攻坚战，解决问题
 - a) ……案例
- 二、 有风险类公司的企业的催款要点
- 三、 催款过程的十六字方针
 1. 十六字方针
 2. 切不可激动、说过头话、做过头事
 3. 权衡好三个角色：财务、法务、你
- 四、 如何对付借口多的客户
- 五、 如何提高客户的欠款成本
- 六、 客户类型和策略方法

用一种武器消灭不了所有类型的敌人，只有明确了客户的实际情况，并且按照实际情况量身定做的策略和方法同客户催款，才可以既达到催款的目的，又不至于影响客户的长期合作关系。

1. 习惯性拖欠：
2. 误会性拖欠：
3. 分歧性拖欠：
4. 资金周转性拖欠：
5. 三角债性质拖欠：
6. 赖账式拖欠：
7. 亏损性拖欠：

-
8. 奄奄一息式拖欠
 9. 一个准则：把欠款变成盈利的事情

七、 债务人的拖欠理由

1. 资金紧张如何催款
2. 质量争议\延迟交货如何催款
3. 验收条件未达到如何催款
4. 没有验收、工程方未付款、质量有些问题等情况如何催款？
5. 业务员更替，工作未交接如何催款
6. 电话催款的原则