

# 营销实战心理学-谈判沟通与营销

---

**【授课老师】** 高海友老师

**【课时安排】**

➤ 2天 (12)

**【授课方式】**

➤ 核心法则讲解、案例分析、角色扮演，启发式、互动式教学

**【授课大纲】**

**一、 商务工作的两个关键动作**

- 1、案例思考：你正确认知客户了么？
- 2、商务工作的两个关键动作
- 3、做好顾客的连线题

**二、 基于心理学的商务沟通与谈判**

- 1、思考：同样的事情为什么可以有不同的结果？
- 2、精英者不接受‘不’为答案，通过谈判和沟通，达成自己期望值或利益最大化。
- 3、沟通谈判认知
  - a) 谈判重视策略和技巧
  - b) 谈判的主体是人
  - c) 为什么总谈不妥
  - d) 没有优势怎么谈
  - e) 谈判高手长什么样
  - f) 对象不同策略不同
- 4、沟通和谈判技能提升
  - a) 谈判前：赢在客户分析：知己知彼，赢的几率才高
  - b) 谈判中：扩展谈判层-人不同，认知和结果就不同；通用谈判技巧；如何坚守底线并找到对方的底线……
  - c) 谈判收尾：谈判成果的落地能力
  - d) 谈判后：切勿乐极生悲
- 5、谈判者的核心素养
  - a) 期望管理
  - b) 如何提升谈判者的权威感
  - c) 打破僵局
  - d) 让步的原则
  - e) 不同场景下的沟通能力
- 6、专业化沟通技能要素举要

a) 听说问的能力

### 三、 营销技能-客户心理依赖打造

1、 胜于感性-表现能力-情感依赖

a) 让客户喜欢，可能就成功了一半。仪式感打造

2、 胜于理性-专业能力-专业依赖

a) 如何让客户信任你；如何成为一个专业的人

3、 胜于价值观-伦理能力-生命依赖

a) 如何让客户一辈子离不开你

### 四、 客户的心理特征举要及推论：你要做什么才能深层次打动客户??

1、 行为对应认知原则

2、 自利原则

3、 自我原则

4、 自宠心理

5、 欲望无限

6、 道德特征

7、 感性特征

8、 理性特征

9、 需求和欲望探知

10、 群体心理

11、 个体差异