

商务谈判技巧

课程背景：

现代信息社会到来，使得人与人之间的市场互动越来越强烈，在同质化竞争日益激烈的情况下，谈判作为商业交往的特殊形式，越来越受到企业的重视。商务谈判是人们在各类经济业务中，为使双方(或多方)的意见趋于一致而进行的洽谈磋商。

这是一个较为复杂的过程，既要确定各自的权利与利益，又要考虑他方的惠利方面，因此，商务谈判犹如对弈，在方寸上厮杀，但又要共同联手合作，这是既矛盾又统一的，既个体又整体的利益所在。然而现实中经常是一方强势刀俎，另一方为弱势鱼肉；或者两方势均力敌，虽有共同利益，却总会不欢而散；如何在谈判中巧破障局、僵局，及盘活死局，共创赢局是每一名业务人员必备的技能。基于这种客观的社会需要，博采百家之长，形成本课程。

课程收益：

- 认知商务谈判流程、方法论与核心理念
- 规范商务谈判模式、流程与方法
- 提升谈判中的沟通技能
- 了解谈判整体流程，利用关键节点创造有利时机
- 能够自主制定谈判方案，明确谈判目标
- 掌握讨价还价技巧，并智破障局、僵局和死局
- 学会应用开局、磋商、终局的相关技巧，争取最大利益

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：采购人员、销售人员、客户经理、产品经理、销售经理

课程方式：视频、案例分析、互动讨论、情境扮演

课程大纲

开场：分桔子的兄弟俩

第一讲：认识商务谈判

一、商务谈判的定义

二、两种谈判方式

1. 立场式谈判：温和型与强硬型

2. 原则式谈判：双赢 POINTS

1) PEOPLE -人，人际关系

2) OPTIONS-选项，可以有哪些选择

3) INTERESE-利益，明确彼此利益

4) THING-事，对事不对人

5) STANDARD-标准 按标准办事

三、两种谈判区别

四、商务谈判的类型和三要素

1. 类型：按参与方数量、按态度、按所在地、按内容…

2. 三要素：当事人、分歧点、接受点

互动：小组讨论、案例

案例：王明和李白的“谈谈”

第二讲：谈判时势选择术

一、信息战术

1. 披露信息
2. 创造事实
3. 筛选漏斗

案例：抢签摩托车厂

二、组合谈判人员

1. “五人团”机构
2. “一条龙”力量
3. 李代桃僵术

三、谈判议程安排

1. 合理安排时间
2. 照顾对方意见
3. 挽救困境的措施

案例：一个意外的电话

四、设置谈判场地

1. 地理位置优越
2. 座次排列的奥秘

互动：讨论座次顺序

第三讲：商务谈判者的四种“力”量场

一、表达力——讲清楚、说明白

1. 语音语调语速：三五成群，一句一重音
2. 内容不涉：红、黄、黑、灰、白
3. 表达结构：理先论结、前后对应

二、理解力——听得见、记得准

1. 倾听：事实+情感、重复、确认、静默
2. 提问：七种提问打开认知盲区

三、反弹力——尊重感受，回应有力

1. 反馈：正负反馈、零级反馈
2. 同理心的四个层级

四、抗压力——调整情绪，营造氛围

1. 红转绿情绪工具：AMBR-态度、想法、行为、结果
2. 善于察言观色：表情、肢体….

互动：视频、小组讨论、分享、练习

案例：何妈的同理心

第四讲：谈判程序

一、谈判的准备阶段

1. 可行性分析

- 1) 信息与资料分析
- 2) 方案的比较与选择
- 3) 谈判的价值构成分析：起点、界点、争取点….

互动：练习价值构成

2. 知彼解己

- 1) 火力侦察
- 2) 预备演练：假设推理和预备练习

3. 拟定方案

- 1) 谈判目标的制定
- 2) 制定各项最低接受的限度
- 3) 规定谈判的期限
- 4) 谈判班子的组成与分工
- 5) 联络通讯方式及汇报制度

互动：讨论制定实际情境的谈判方案

二、谈判的过程：前中后

1. 谈判的开局阶段

- 1) 谨防保守
- 2) 万勿激进

2. 谈判的磋商阶段

- 1) 传达信息的优先顺序
- 2) 评估调整方案
- 3) 彼此妥协让步

3. 谈判的终局阶段

- 1) 障局，用“绕、切、放”
- 2) 僵局，用“换”

视频：中国合伙人

- 3) 死局，用“上”

第五讲：商务谈判谋略

一、和谈策略

1. 创造气氛

- 1) 营造氛围：学会用暖场问题开场
- 2) 主场确认：用 PPPTS 进行主场确认

互动：角色扮演，实例练习

案例：销冠的秘诀

2. 耐心说服

- 1) 避免无谓的争论三个措施
- 2) 削弱反对意见九步法
- 3) 改变对方立场

3. 抛砖引玉

- 1) 探听虚实：提问方式
- 2) 诱导式 13 种方法

案例：书店买书的经历

4. 留有余地

- 1) 不轻易许诺
- 2) 不把对方逼上绝路的准则

案例：准客户的丢单经历

二、进攻策略

视频：看看运用多少谈判技巧

1. 施加压力的原则规范

- 1) 让对方感到吃惊
- 2) 黑白脸策略
2. 最后期限的使用禁忌

3. 拖延攻势

- 1) 以退为进
- 2) 声东击西

三、御守策略

1. 软化对方：宠将法、以柔克刚法
2. 虚张声势：一惊二诈、情绪引爆
3. 家庭策略

课堂练习

四、价格策略

1. 要价艺术

- 1) 设上下限的标价
- 2) 狮子大开口
- 3) 让对方感到便宜

2. 议价技巧

- 1) 试探对方：常见（10种问题）
- 2) 起点要高

案例：买衣服的经历

五、让步策略

1. 让步的8种形态及利害关系
2. 吊胃口策略
3. 逼迫让步

互动：小组讨论-8种让步形态的对客户的影响

案例：视频验证-多少谈判技巧

结束：总结回顾 s