

谈判技巧

【课程学时】

1-2天

【培训对象】

中高层管理人员、采购人员、销售人员等

【课程目标】

将沟通技巧与谈判工作实际进行有机的结合

【内容概要】

沟通的定义、技巧，谈判的定义、技巧与注意事项。

【课程收益】

学会与同事，客户，上下级之间高效谈判技巧，为公司发展扎稳根基。。

【内容大纲】

第一节 沟通的定义

- 工作生活中常见的沟通问题与后果
- 沟通的定义
- 信任是沟通的基础

第二节 沟通技巧

- 有效发送信息的五要素
- 有效聆听的过程及特点
- 反馈的特点
- JOHARI 沟通视窗

第三节 工作中沟通的六个步骤

- 沟通之前的准备
- 确认双方的需求和目标
- 沟通中的有效地表达
 - 如何处理沟通中的异议
 - 达成共识
 - 共同实施

第四节 不同人际风格的沟通技巧

- 支配型人的沟通特点
- 分析型人的沟通特点
- 表达型人的沟通风格
- 和蔼型人的沟通风格

第五节 何谓双赢谈判



- 为什么要谈判
- 谈判的概念
- 谈判的目的
- 双赢谈判的重要性
- 双赢谈判的6个步骤
- 双赢谈判的5个原则

第六节 谈判的起始点

- 不同沟通风格的行为偏好
- 各种人际风格的沟通策略

第七节 谈判的转折点

- 谈判风格的运用
- 冲突的真谛
- 解决冲突的五种模式

第八节 成功的谈判者

- 谈判者的权威性
- 谈判者的可信性
- 谈判者的吸引力
- 谈判者的素质

第九节 多面的谈判对象

- 谈判对象的态度状况
- 谈判对象的人格因素
- 谈判对象的心理抵抗
- 谈判对象的社会背景

第十节 双赢谈判的过程

- 第一步：计划准备
 - ✎ 制订谈判计划的步骤
 - ✎ 谈判的目标
 - ✎ 巧定谈判内容
 - ✎ 谈判的优势和劣势
 - ✎ 达成协议的范围
 - ✎ 内部行销
 - ✎ 详悉谈判情境
- 第二步：建立谈判基础
 - ✎ 什么是谈判的基础
 - ✎ 听比说有力
 - ✎ 临场发挥的技巧
 - ✎ 捕捉信息
 - ✎ 先动摇对方的立场
- 第三步：理解谈判的阻力

- 谈判过程的障碍
- 谈判者的心理感受
- 第四步：重新构架谈判基础
 - 谈判的原则
 - 如何打破谈判的僵局
 - 达成协议的最佳方案
 - 客观标准的选择
- 第五步：讨价还价达成协议
 - 有效地让步
 - 劝说策略
 - 谈判的3个基本要素
- 第六步：查校谈判的结果
 - 如何查校谈判结果