



“为客户创造价值，  
帮助客户成功”

打造卓越的销售谈判精英 ——

# 消费心理与双赢谈判 技巧特训

——成就高利润绩效的秘密法则

主讲：郑时墨老师

## 【授课对象】

针对企业采购部门人员，营销部门人员，客服部人员等。

## 【课程类型】

消费心理学，谈判技巧提升、客情心理，说服沟通技巧提升等

## 【培训形式】

理论讲授 60%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 5%以系统实用训练为目标，精彩案例，感动视频分享、动情小故事，生动演讲，游戏，互动训练等形式；培训现场轻松，活跃。

## 【培训目的】

- 1、明确消费者心理及谈判的意义与重要性；
- 2、学习和了解面对面谈判中的心理策略；
- 3、了解谈判的步骤与流程；
- 4、学习谈判中的信息收集策略；
- 5、掌握一定的双赢谈判策略；
- 6、提升谈判的说服技巧和能力；
- 7、学习讨价还价的方法；
- 8、提升自己的谈判沟通技巧等。

## 【授课时间】

2天时间 (9:00—17:00)

## 【课程内容】

### 第一部分 行为与欲求---消费者内在需求初探

- 1/决断和冲动行为
- 2/抑制与欲求不满
- 3/置换机制
- 4/幽默、投射、攻击、嫉妒、代偿、升华等机制在消费者购买时候的表现和观察。
- 5/自我保护机制

### 第二部分 气质与性格---个性对消费者的影响

- 1/气质
- 2/性格
  - 性格的分类
  - 不同性格的特征
  - 购买特点
  - 沟通成交方式

### 第三部分 消费者行为---读懂我的顾客

- 1.基本概念
  - 消费、消费者、消费行为、消费资料。
- 2.消费者决策、行为内容的重要性分析 9项指标
- 3.消费者一般购买行为三要素分析框架
- 4.消费需求与消费心理
  - 需要
  - 欲望
  - 动机
  - 需求
  - 客观与主观
  - 分类
  - 20种主要的消费心理
- 三种面孔
- 5.五种常见的购买行为模式
- 6.心理活动过程

### 第四部分 你知道吗---卖场中的阅人术

- 1.情绪、思维、行为模式的区分
- 2.不同情绪的区分及内在动机
- 3.不同行为的区分和动机
- 4.肢体语言代表什么
- 5.不同能量气质的区分
- 6.顾客背景探秘
- 7.顾客这样的表现，我们应该怎么做 案例展示
- 8.销售中因人而异的沟通方法

### 第五部分 正确认识谈判

#### 一、什么是谈判

- 1、谈判的核心要义是什么

- 2、如何判断什么是一次成功的谈判
- 3、谈判的六个阶段
- 4、谈判的五项原则
- 5、谈判的四个种类

## 二、谈判就是一场心理大战

- 1、谈判的需要和动机
- 2、谈判者的气质和性格是如何影响谈判进程与结果的
- 3、谈判者的心理特征都有哪些？如何在谈判中识别和应用
- 4、为什么会有谈判的心理挫折？如何来应对。

## 三、谈判精英必备的七大素质

- 1、谈判不成功的根源
- 2、卓越谈判人员必备的七大素质修炼
- 3、谈判人员信心与信念训练

**案例：华为公司营销精英如何践行七大素质**

**大型互动与游戏：学员分组（5分钟）**

## 第六部分 谈判的武器就是语言

### 一、谈判的语言都有哪些？使用这些语言的技巧又是什么？

- 1、书面语、口语、电子语
- 2、外交语言、法律语言、军事语言、文学语言、商务语言
- 3、有声语言、无声语言

### 二、谈判语言使用必须掌握的策略和禁忌

### 三、如何锤炼和综合应用自己的谈判语言，使其成为自己在谈判中的巧实力

### 四、谈判中的提问和回答技巧

### 五、学会谈判的空间语言和物质语言的使用技巧

**谈判视频解析 1：谈判的语言技巧（10分钟）**

**谈判视频解析 2：谈判的沟通策略（10分钟）**

## 第七部分 谈判开局阶段的策略和技巧

### 一、收集信息对谈判至关重要

- 1、谈判对手的信息重点要关注哪些？
- 2、如何研判对方公司的技巧
- 3、对手信息的收集途径与收集技巧
- 4、研究对手信息的四个办法

### 二、如何进行谈判班子的分工与合作更有效

### 四、如何唱好“红”“白”脸的技巧

### 五、谈判场地的选择技巧

- 1、主场谈判的有利因素
- 2、客场谈判并非一无是处
- 3、中立场地的选择门道

### 六、如何开局是谈判开始阶段的首要重点

- 1、良好开局的四个秘密
- 2、开局话题的选择技巧
- 3、营造开局气氛的技巧

4、开局时要把握的四个策略

**谈判互动训练：开局（10分钟）**

## **第八部分 谈判磋商阶段的策略和技巧**

### **一、在谈判中应该怎样正确报价**

- 1、报价时要严守的原则
- 2、到底是先报价还是后报价
- 3、先报价的利弊和技巧
- 4、后报价的利弊和技巧

### **二、报价都有哪些模式可以遵循**

- 1、西欧式报价的适用场合
- 2、采用日本式报价的技巧

### **三、使用报价的六个策略维护自身利益**

### **四、如何做出恰当的讨价**

- 1、巧妙的讨价方式一定要掌握
- 2、讨价的三大策略
- 3、讨价的技巧

### **五、怎么来还价**

- 1、还价都有哪些有利方式
- 2、掌握确定还价起点的技巧

### **六、在讨价还价的交锋中感受谈判的魅力**

- 1、讨价还价的8大计谋
- 2、化解谈判僵局的7大策略

### **七、在让步中获得利益的诀窍**

- 1、让步的8条原则
- 2、使让步成为以退为进的方法
- 3、可以选择的6种让步方式
- 4、必须掌握迫使对方让步的5大策略
- 5、必须领悟如何阻止对方迫使我方让步的5大策略

**谈判互动训练1：报价（10分钟）**

**谈判互动训练2：还价（15分钟）**

**谈判互动训练3：说服（20分钟）**

## **第九部分 谈判成交后不要忽视的地方**

- 1、完成谈判合同的签订要仔细审视的地方
- 2、合同的履行要加强管理
- 3、合同的纠纷要做好处理的预案
- 4、谈判的礼仪
- 5、良好的谈判礼仪是谈判素质的综合体现
- 6、谈判礼仪的主要方面

## **第十部分、课程回顾总结与结束：**

- 1、重点知识回顾
- 2、互动：问与答

- 3、学员：学习总结与行动计划
- 4、企业领导：颁奖
- 5、企业领导：总结发言
- 6、合影：集体合影