

超强客户沟通与谈判技巧

【课程收益】

认知有效沟通的重要性及核心定义
了解沟通的原理，找出沟通中的障碍及克服方法
掌握有效沟通的方法，训练聆听技能
了解人际风格的特点，掌握不同的应对技巧
掌握与各个部门不同人员的沟通要点与技巧
认知沟通中的冲突问题，学习有效处理的方法，如何有效控制情绪
学会在商务谈判中的高超谈判技巧
掌握现代商务、社交的通用礼仪提高工作中的个人魅力与沟通技巧
全面提升员工的职业素质（观念、态度、能力）

【课程方式】

- 随机分组，为学员创造氛围，相互交流
- 轻松教学，讲师随时与学员现场问答、互动演练
- 配以练习、分组讨论、案例分析、角色扮演、游戏等，让学员全心投入

【课程大纲】

- 一、对有效沟通的认知
- 1、活动与研讨：心灵绘图---由"沟通"想到的…
 - 2、有效沟通的核心定义
 - 3、有效沟通在工作中的重要作用
 - 4、获得良好的工作氛围和健康的人际关系。

- 二、沟通中的障碍及克服方法
- 1、有效沟通的六大要素与基本模式
 - 2、沟通不良的几大病根
 - 3、如何克服沟通中的障碍？

- 三、怎样实现有效沟通？
- 1、主动愿望是有效沟通的关键
 - 2、双向性是有效沟通的基本保证
 - 3、沟通方式的明确性
- 文字沟通
语言沟通
非语言沟通
- 4、谈行为不谈个性
 - 5、具有同理心
 - 6、要真正的理解对方
 - 7、不要只是提出问题，而要提出解决问题的方案
 - 8、保持理性

- 四、学会设身处地---积极聆听
- 1、聆听的意义
 - 2、积极聆听的"四项基本原则"

3、尊重别人的讲话

五、认知差异--人际风格分析

- 1、人际风格自测
- 2、不同人际风格的特征及要求
- 3、如何与不同人际风格特点的人员沟通

一、共振沟通——如何迅速地与人达成共识

- 1、什么叫共振沟通？
□ 揭示和创造共同之处，这个过程称之为“共振沟通。”
- 2、影响模仿的三个感觉系统
- 3、水平沟通的三种方式：退缩、侵略、积极。
水平沟通中的退缩方式
沟通中的侵略方式：
水平沟通的积极方式
- 4、怎样三分钟看准对方
- 5、如何在沟通中掌握主动权
- 6、如何巧问妙答
- 7、怎样取得他人的好感与认同
- 8、如何解除对方抗拒点
- 9、怎样提起对方感兴趣的话题
- 10、煽情的三大手段
- 11、高品质沟通五大策略
- 12、超级说服的五大关键

七、沟通中冲突的处理如何有效的控制情绪

- 1、为什么会产生冲突？
- 2、如何认知沟通中的冲突？
- 3、出现问题时只向有能力解决问题的人反映情况，而不要随意传播
- 4、冲突处理的五种方式比较
- 5、案例分享：如何解决以下冲突？

二、谈判准备事项

1. 探查虚实
2. 模拟实现;
3. 时空选择;
4. 地点选择;
5. 收集信息的方法
6. 确定目标
7. 拟定计划
8. 开场方式
9. 谈判能力;
10. 心理训练;

三、优秀谈判人员的素质要求

1. 有意愿并承诺去仔细计划、了解产品及替代方案
2. 良好的商务判断力，能找出真正的底线及症结
3. 能承受矛盾及晦暗不明的压力
4. 有勇气去承诺更高的目标，并承担相应的风险
5. 有耐心等待真相揭露的智慧
6. 愿意与对手及其同事们接触交流
7. 坚定支持对双方互惠、双赢的理念
8. 有接受不同意见的能力
9. 有从个人角度透视谈判的洞察力
10. 有基于知识、规划和良好的内部谈判能力
11. 愿意运用团队的专才
12. 稳重的个性，从谈判中学得到如何和自己谈判

九、商务谈判中的实战技巧演练

一、商务谈判中的应变策略

1. 开门见山
2. 假需求
3. 先问价钱
4. 夸大的表情
5. 预算的陷阱
6. 先失后得
7. 提供额外的价值
8. 要些小东西
9. 适时反击
10. 攻击要塞
11. “白脸”“黑脸”
12. “转折”为先
13. 文件战术
14. 期限效果
15. 调整议题
16. 打破僵局
17. 声东击西
18. 金蝉脱壳
19. 缓兵之计
20. 草船借箭
21. 赤子之心
22. 走为上策
23. 杠杆作用
24. 反败为胜
25. 态度简明

二、商务谈判的 5W2H 模式

三、与客户谈判的注意事项

四、谈判让步十六招

五、如何打破谈判僵局

六、解决谈判分歧的五种方法

七、沟通客户真正想要的

- 1) 如何了解客户需求
- 2) 销售中确定客户需求的技巧
- 3) 有效问问题的五个关键
- 4) 需求调查提问四步骤
- 5) 隐含需求与明确需求的辨析
- 6) 如何听出话中话？
- 7) 如何让客户感觉痛苦，产生行动？

十、客户异议处理技巧

- 一、 客户的四类拒绝
- 二、 客户异议解读
- 三、 处理异议的基本观念
- 四、 处理异议的基础
- 五、 处理异议营销人员常见的缺点
- 六、 处理客户异议的步骤
- 七、 处理异议的基本程序
- 八、 处理客户异议的通用技巧
- 九、 克服价格异议的 12 种方法
- 十、 常见客户异议分析与处理
- 十一、 客户合作意向的积极讯号
 - 1、非言辞的讯号
 - 2、言辞的讯号