
《谈判高手：在谈好关系中谈成业务》

课时：2天（12小时）

讲师：叶敦明，工业品营销教练

【课程背景】

1. 边谈边判，临阵磨枪不快也光，遇到复杂场景难以赢得优势；
2. 业务挂帅，费劲心力赢得业务，没有好的客户关系执行太难；

【课程收益】

1. 先判后谈，做好预备工作，临场发挥有准头；
2. 谈好关系，关注对方利益，兼顾目标与关系；
3. 谈成业务，循序渐进展开，步步为营赢先机。

【课程提纲】

第一篇 先判后谈，瞄对靶心射准箭

- 1、案例分析（一）：磨刀不误砍柴工
 - 1) 虚拟谈判场景，实战之前装备好
 - 2) 知己难知彼易，常胜将军少懈怠

2、模拟角色，谈判对象的预判

- 1) 谈判干系人的诉求结构
- 2) 公司利益下的个人利益
- 3) 谈判预设的三个基准线

3、理顺要点，谈判利益的预判

- 1) 五类供应商
- 2) 地位与利益
- 3) 七个谈判点

4、四类人型：识人才能赢得人

- 1) 领导型（CEO），关注愿景与方向
- 2) 谨慎型（CFO），看重数据和风险
- 3) 务实型（COO），重目标行动导向
- 4) 关系型（CHO），在意感知和关怀

5、性格快照：四类人型谈判点

- 1) 场景测试
- 2) 角色对应
- 3) 最佳切入点

6、三种姿态，谈判对象可预热

- 1) 关注事态的守望者
- 2) 协调冲突的老船长
- 3) 坚忍前行的旅行者

第二篇 谈好关系，达人达己为上策

1、案例分析（二）：谈判情境下的“黄金法则”

- 1) 达己：你们愿意人怎样待你
- 2) 达己：你们也要怎样去待人

2、换种思路，滴水穿石以柔克刚

- 1) 接受双方差异
- 2) 进行感情投资
- 3) 摸清对方的谈判准则
- 4) 引向己方设定的道路
- 5) 交换评价不同的东西

3、以人为本，人几乎决定着一切

- 1) 谈判三要素对比
- 2) 关注对方得益多

3) 肯定对方的实力

4、情感补偿，人若同心事便同路

1) 倾听带来情感补偿

2) 问问第三方的意见

3) 个人风格柔和谦卑

5、四个象限，利益最大化有模式

1) 问题和目标

2) 形势分析

3) 方案与风险

4) 采取行动

6、临危不乱，从容面对强势对手

1) 利用对方的硬准则

2) 重新构架对方诉求

3) 直接指出不当行为

第三篇 谈成业务，循序渐进重对策

1、案例分析（三）：燃爆台上一分钟

1) 扮好你的角色与本色演员

2) 练好你的节奏感与基本功

2、四类情境，有的放矢定对策

1) 平衡考虑

2) 关系导向

3) 交易至上

4) 默认合作

3、交换信息：广积粮与深筑墙

1) 营造友好气氛

2) 获得深度认知

3) 表明期望优势

4、把握节奏，三大技巧导全程

1) 开局—钳子策略

2) 中场—索取回报

3) 终局—黑脸白脸

5、做出让步：跳出和谐双人舞

1) 两个具体战术

2) 四种情境让步

6、结束谈判，不忘初心达目标

- 1) 正反心理状态—短缺效应、过分执着
- 2) “平分差距”为何最常见、怎么去利用
- 3) 获得承诺，比简单签订协议更为重要

第四篇 谈判高手，步步为营赢先机

1、案例分析（四）：商政战触类旁通

- 1) 香港回归的中英谈判战
- 2) 高铁项目的技术转让战

2、构建优势，不战而屈人之兵

- 1) 积极优势—让客户离不开你
- 2) 消极优势—不就范时的威胁
- 3) 原则优势—损失大小决胜负

3、因人而异，竞合关系拿捏准

- 1) 竞争者的五个工具
- 2) 合作者的四个工具

4、高手秘籍，由内而外显威力

- 1) 二个特点

2) 三种态度

3) 四个信念

5、四种力量，治服己心胜取城

1) 敬畏力

2) 信息力

3) 专业力

4) 情景力

6、谈判高手，内生两组驱动力

1) 解决问题 x 达成双赢

2) 个人利益 x 组织利益

【课程风格】

1. 场景化导入，幽默风趣、激发兴趣，鲜活谈判思维

2. 角色化扮演，转换思维、全景思考，开阔谈判视野；

3. 实战化演练，以战带训、训战互促，丰富谈判方法。

	C1 与课程连接	C2 概念 工具 方法	C3 实用练习	C4 边学边总结
互动问答	★			
情景作业	★			
案例研讨	★	★		
角色扮演		★		
现场演练		★	★	★
小组练习			★	★
大组练习			★	★
随堂测试			★	★
学习心得				★

【咨询式营销教练】

其一，诊断入手、方法落地，带动营销观念与思路的更新；

其二，解决现实销售难题，提供中长期营销管理问诊服务；

其三，训战一体，学到就能用到，持续推动课后有效执行。

【讲师专著】

《变局下的工业品企业 7 大机遇》，16 万字，2014 年出版；

《资深大客户经理：策略准、执行狠》，12.5 万字，2016 年出版。

