

国际市场开发与跨文化谈判技巧

一.训练题目：国际市场跨文化沟通谈判技巧

二.课程时数：7 小时

三.参加人员：

四.课程大纲：国际销售与国内销售谈判差异非常大

本课程是实际性运用的课程（21 年经验谈）

老师自己在德国及台湾有贸易公司 在国外读书工作 12 年 走过 67 个国家

壹. 国际销售业务谈判与沟通分析

(一).国际销售业务谈判与沟通的艺术

不同文化下的沟通与谈判

一个关于 YES 的理解问题

(二).销售价值链中的合作伙伴观念与谈判

(三).国际销售中的渠道资产直接影响到谈判的筹码

▲在现在目前的环境中你该了解的一些影响性问题

▲其实我们有很多忽略的筹码

(四).国际销售业务人员在谈判时普遍有的问题所在

让国际买家对你印象深刻的方法

倾听和提问的能力（国内销售人员的致命伤）

(五).我们平日该作一些什么准备工作来增加谈判筹码（细节决定成败）

贰. 国际销售谈判差异特点分析

(一). 国际买家的一般采购心理

(二). 如何与不同地区的人打交道（各地买家的特点与对应方式）

▲美国地区风土文化与谈判方式

直截了当（似乎太直白）

分析透澈，对产品知识准备充分（因交易而交易）

时间就是金钱（总想迅速达成协议）

▲法国地区风土文化与谈判方式

同意大原则，然后在细节上谈判（会计较细节）

让步时必须取得回报（寸土必争）

▲日本地区风土文化与谈判方式

深思后才反应，沉默是金（很仔细的聆听）

总是需要再上层的核准（无法真正作主）

日本圈圈（民族交易障碍多外人不易进入）

▲中东地区风土文化与谈判方式

无时间压力（焦点变化不断）

谈判是乐趣（无时间意识）

▲东南亚地区风土文化与谈判方式

直白（注重人情事故中的直白）

额外的好处（小便宜）

(三).国际销售谈判进行时应有的注意事项

- 要谈的主要问题是什么？
- 有哪些敏感的问题不要去碰？
- 我们了解对方哪些问题？
- 自从最后一笔生意，对方又发生了哪些变化
- 如果谈的是续订单，以前与对方做生意有哪些经验教训要记住？
- 与我们竞争这份订单的企业有哪些强项？
- 我们能否改进我们的工作？对方可能会反对哪些问题？
- 在哪些方面我们可让步？我们希望对方作哪些工作？
- 对方会有哪些需求？他们的谈判战略会是怎样的？

参. 国际销售谈判应掌握的策略重点

(一).掌握主动权的谈判答复技巧

(二).影响谈判结果的其他必然性因素（这些问题常为人所忽略）

谈判其他影响与反应心理

(三).现场销售业务谈判策略与运用技巧分析

▲被压迫式询价时我方的对策

▲对付压榨的策略运用方式

(四).对渠道客户在谈判中一定要提的我方优势

(五).商务谈判心理该有什么建设(谈判戒律参考)

(六).让步心理该有什么建设(让步戒律参考)

谈判技巧 101 招



一. 训练题目：国际市场开发经验实务

二. 课程时数：12 小时

三. 参加人员：

四. 课程大纲：

壹. 国际化环境与市场开发经验谈

(一).现代的国际化经营作法趋势

(二).开拓国际市场的方法(除 email,电话,聊天工具外其它开拓市场的方法)

(三).国际各地区市场拓展的重点经验运用

▲东欧市场开发经验

▲中南美市场开发

▲中东地区市场开发经验

▲北美市场开发经验

▲日本市场开发经验

▲东南亚市场开发经验

▲非洲市场开发经验

贰. 销售人员国际销售技巧

(一).电话沟通之特殊认识

(二).国际销售电话重点及运用法则(很多的误区妳不知道)

(三).具有触动性的电话销售流程

(四).客户电话沟通交谈技巧的改进 (沟通细节决定成败)

(五).对客户观察和聆听的沟通技巧

(六).电话销售的操作重点在何处 (站在客户角度)

参. 如何在接近中触动客户的利益点

(一).如何做好产品说明的 **FAB** 诱导模式

(二).产品说明的技巧流程 (**FAB** 诱导模式)

(三).如何将我方商品特性转换成客户利益的技巧

(四).如何介绍公司的优势及核心竞争力

(五).让国际买家对你印象深刻的方法

肆. 如何强化客户交流与建立公司的优势

(一).国际销售态度与出发点该是什么?不该是什么? (客户常会拒绝你的根本原因)

(二).国外客户采购心理阶段分析 (采购心理阶段与操作)

(三).吸引客户的现场对应方式与技巧 (让你的客户记得你)

(四).销售中寻找潜在客户的 **MAN** 细分技巧

伍. 国际采购与商业谈判

(一).国际买家的采购心理

(二).麦德隆卖场采购谈判模式 (参考)

(三).如何与不同地区的人打交道 (各地买家的特点与对应方式)

美国地区风土文化与谈判方式

法国地区风土文化与谈判方式

日本地区风土文化与谈判方式

西班牙地区风土文化与谈判方式

中东地区风土文化与谈判方式

东南亚地区风土文化与谈判方式

陆. 国际客户管理作业实务操作与改善

(一).外籍客户接单后的的管理重点

(二).国际客户接洽业务操作重点

(三).国际客户样品与订单作业操作重点

(四).国际客户报价单整理作业操作重点

(五).L/C 可能发生的问题

柒. 业务人员管理

(一).外销业务人员常有的工作误区

(二).外销业务人员业务能力的提升