

沟通与谈判管理

一. 训练题目：沟通与谈判管理

二. 课程时数：6 小时

三. 参加人员：

四. 课程大纲：

壹. 业务谈判与沟通分析

(一). 沟通与谈判先必需理解的人文与环境变化

- 对于新沟通管理变化 领导变革之父约翰·科特 John P. Kotter 如是说
- 新旧沟通方式巨大差异何在（现在沟通变成了不简单）
- 要先由 1997 爆米花报告开始说起（沟通距离与效率）
- 比尔盖兹唯一的预见未来
- 环境基因改变与人性特质对沟通变化的巨大影响

(二). 沟通谈判前要先了解人员的文化思维差异（国人沟通特质）

案例分析：民族是阳性文化的人员特质与心态（显性文化特质）

民族是特质与心态（隐性文化特质）

(三). John P. Kotter 对新沟通管理中侧重之处

- 多元化角色扮演与沟通效率

案例分析：

- 习惯领域与沟通的地雷
- 因人而异的沟通调整（人格特质与沟通表现巨大差异）
- 为何沟通谈判需理解人格特质

案例分析：LIFO 提供了什么信息

贰. 商业沟通与谈判该如何运作

(一). 沟通中该掌握的改善要点

▲ 沟通用词具体明确

- ▲勿打断对方说话过早提出结论
- ▲积极倾听中的肢体语言表现
- ▲沟通中的差异性多元化角色扮演
- ▲记住 **John P. Kotter** 说的时代烙印
- ▲沟通中思维的捆绑与说服方法
- ▲因人而异的对应与行为特质
- ▲沟通中该掌握的正确流程（如下）

先说结论或总结

以条例方式来阐述重点

用词简单明了且明确

沟通而不跑主题

资料数据工具或佐证

(二).沟通谈判中可运用的策略

- ▲注意气势与自信
- ▲沟通有时不是要让对方懂而是要他不懂（沟通的策略理由）
- ▲站在客户的立场思考
- ▲注意把自己的想法嫁接给对方
- ▲注意不要丧失主动权而被客户牵着走
- ▲提醒客户对现状问题点的重视（复杂化后再嫁接成对方的想法）
- ▲让客户了解能得到那些东西
- ▲把客户不同的想法不利处复杂化
- ▲描绘客户采用后的利益越清晰越好
- ▲把握客户利益转换的技巧
 - 介绍我方产品、策略、服务的特性（说明我方的差异特点）
 - 介绍我方产品、策略、服务的特殊利益（以我方特点对接客户的可得利益）

▲永远将自己的承诺加上期限中有效的限制

(四).谈判进行时的运用策略

- 闪避正在谈的焦点，选择对方头痛的弱点进行（另选战场）
- 把自己让步妥协的损失扩大化
- 未准备好答案前不要回答问题
- 不要花光你的弹性与妥协空间
- 在了解对方所有的要求前不要作任何的让步
- 在准备让步时，尽量让对方先提条件，先隐蔽自己的观点与想法

(五).谈判心理建设参考