

# 《商务谈判技能提升》

主讲：吴兴波

## 课程背景

一人辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄狮。  
专业的谈判团队，详细的谈判方案，充分的谈判准备，丰富的谈判工具，有效的谈判策略，抢占开局优势，欲擒故纵，釜底抽薪，顺水推舟，巧妙收盘……  
知己知彼，笑语中谈定天下，谈判不仅仅是一门科学，更是一门技术。

**课程对象** 全体销售精英/销售主管/销售经理

**课程形式** 实战讲授/互动问答/案例分析/现场讨论/模拟训练

**课程时间** 1天（6个课时）（时间分配：实战讲授60%，实战训练20%，调整纠偏20%）

## 课程架构

### 课程目标及效果

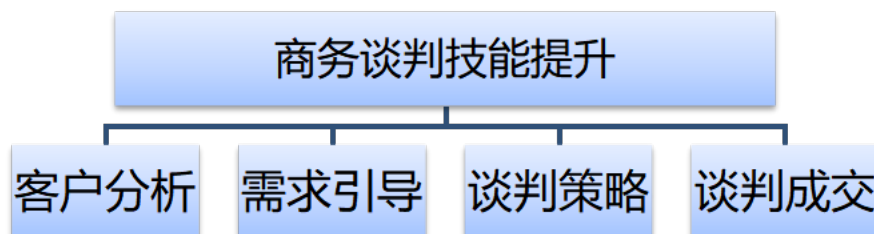
掌握商务谈判的概念及定义，掌握谈判区的标识与谈判构成三大要素  
掌握谈判共赢的七个条件，掌握如何主导谈判、如何造势、如何小以博大的策略  
掌握增加谈判筹码，掌控谈判情势的六大法则，掌握如何在错综复杂中快速发现决策人

掌握有效沟通了解真实需求的方法，掌握沟通获取客户真实想法的技巧  
掌握商务谈判开局技巧，了解并改变对方底线与期望，掌握金牌商务谈判的十大策略  
掌握试水温预留让步空间，掌握报价/议价/让步的策略，掌握快速成交的八大缔结方法

## 课程纲要

### 第一部分：商务谈判的关键点分析与把控

#### 一.谈判概述及发生的条件



1. 什么是谈判，谈判是一个过程，谈判区的标识与谈判构成三要素
2. 谈判是一种信息处理过程，谈判的三个层面
3. 僵局是谈判发生的条件，博弈是不断变化的谈判过程
4. 第一印象对谈判的影响

**数据分析：谈判成功的可能性数据分析（孙子兵法讲“先胜而后求战”）**

#### 二.商务谈判双赢的关键

1. 谈判目标的确定与可行性分析
2. 谈判共赢的准备，谈判共赢的七个条件准备
3. 如何创造双赢？如何主导谈判？如何造势？如何小以博大？
4. 谈判中的信息处理，如何寻找筹码，筹码的优先顺序该怎么排

**案例讨论：如何在错综复杂中快速发现决策人**

### 第二部分：有效沟通挖掘客户真实需求

#### 一.学会问，察看并判断客户真实心理

1. 先易后难：先询问容易的问题，询问客户关心的事情
2. 销售问题表与答案表的建立与运用
3. 从客户表情与回答中整理客户的真实想法

## 小组讨论：“她”的心理变化曲线图

### 二、学会听，听出客户的真实心理

1. 学会听，听关键，快速化解沟通障碍确保沟通顺畅

2. 销售聆听的3个层面11个技巧

### 三、说对话，说准我方优势特点

1. 说对话的目标与4个原则5个基本法则

2. 说对话黄金定律与白金定律的把控

## 视频教学：看视频学倾听找重点

## 第三部分：因人而异的博弈谈判策略

### 一、商务谈判开局技巧

1. 谈判目标的确定性与可行性判断分析

2. 摸底后谈判开局，了解并改变对方底线与期望

3. 试水温，预留让步空间

4. 察看客户信号并判断提出成交请求的最佳时机

## 案例分析：是否已到成交时机？

### 二、谈判背后的心理博弈策略

1. 增加议题，由弱变强的策略，先声夺人策略与投石问路策略

2. 增加谈判筹码主导谈判，小以博大会造势，运用情报/时间/沟通/性格/情商的力量

3. 掌控谈判情势的六大法则，运用先造势后还价策略，欲擒故纵与大智若愚策略

4. 走马换将与与疲惫策略，休会策略与不开先例策略、私下接触策略、不遗余利策略

## 视频教学：XX在视频中的谈判分别用了哪些策略？

## 第四部分：绝对成交的商务谈判技巧

### 一、把握客户谈判心理的有条件让步

1. 谈判两大博弈心理“底线与期望值”的运用

2. 谈判=谈+判，重要的不是谈而是判

3. 学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略

4. 起死回生的快速成交谈判八大方法

## 小组讨论：XX在谈判中的心理变化曲线图

### 二、绝对成交的价格谈判技巧

1. 探寻客户心理期望掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧

2. 招投标客户如何报价？非招投标客户如何让步？如何与客户快速成交？

3. 报价的顺序及原则，招投标客户的一二三次报价的关键，双赢报价的区间范围

4. 谈判就是心理的博弈，就是相互妥协的过程

5. 掌握客户心理，替客户做决定，让步的策略与方法

## 模拟演练：让价步骤、方法、策略的把控