

《竞争性商务谈判》

主讲：喻国庆

教学时数：学时 7 小时

课程简介：德鲁克说：“企业的核心工作就是为客户创造价值”，可见客户是企业的重要资源。传统时代是“买的没有卖的精”，互联网时代是“卖的没有买的精”。目前市场普遍是产能过剩，产品同质化，导致优质客户资源稀缺。根据 20/80 法则,我们知道客户是重中之重，那么我们如何开发与维护?在商务谈判中要注意哪些问题？过程如何控制？如何取得最佳效果？

课程收获：

1、理论知识方面

- 1、 B2B 的顾问式营销
- 2、 客户开发十大思维
- 2、 SPIN 模式的运用
- 4、 高端产品销售的 FBAE 法则
- 5、 谈判心理学谈判
- 6、 中常用的工具 ①多因素评分法
② 谈判的解题模型 ③关键路径法
- 7、 客户的组织结构与流程解读

2、能力技巧方面

- 1、 深入挖掘客户的潜在需求
- 2、 如何搞定企业关键人
- 3、 增加客户重复购买率和转介绍、
- 4、 商务谈判是客户的心理分析与对策、
- 5、 如何唱白脸红脸
- 6、 报价的五个前提
- 7、 谈判中的压价方法
- 8、 签约成交的 4321 法
- 9、 解除客户抗拒的十种方式
- 10、 客户成交的 22 种方法

。。。。。

3、确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 40% 实战练习 20% 课堂互动 20%

重点案例 10% 工具使用 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与。采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：理论讲解、提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

③ 整个培训包括案例分析、现场解答、角色扮演、影视片段、情境模拟、互动游戏、团队竞争等形式，让学员在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是以客户

为导向的客户开发，如何步步为赢的进入顾客内心，最后取得商务谈判的结果。
讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以系统地学习相关的理念、原则和方法，可以学完就用，而且用之有效。

喻国庆 老师有多年的营销职业生涯，多家知名企业的营销高管，有丰富的带团队的实操经历、其中有十年的营销咨询师的积累，专注营销领域，其课程实战落地、理论系统。往往是投资培训的费用，达到营销咨询的效果。

教学纲要：

第一部分：商务谈判的准备

一、谈判的要领

1. 什么是双赢谈判
2. 谈判的两大误区
3. 谈判的本质
4. 衡量谈判的标准
5. 谈判的基本原则
6. 谈判心理学

7. 商务谈判中常用的工具
① 关键路径法 ② 多因素评分法 ③ 鱼刺骨分析法
8. 谈判的解题模型
9. 谈判中易犯的错误

二、谈判的准备阶段

1. 确定谈判的目标
2. 团队角色的分配
3. 如何唱白脸红脸
4. 谈判中的三策
5. 如何拟定谈判议程
6. 如何评估谈判对手
7. 谈判者的核心技能
8. 如何营造良好的谈判氛围

第二部分：商务谈判的过程控制

一、谈判的开始阶段

1. 专业形象取得谈判优势
2. 谈判开始注意的问题
3. 如何判别谈判气氛
4. 怎样提出建议
5. 怎样回复对方的提议
6. 如何建立个人信任感
7. 如何寻找契合点
8. 样板客户的展示

二、谈判的展开阶段

1. 谈判遇到的障碍及对策
2. 如何破解对方的战术
3. 如何谈价

① 定价与报价 ② 报价可以狮子大开口吗？③ 报价的五个前提

④ 询价方式与忌讳 ⑤ 询价后的反应及应对措施 ⑥ 谈判中的压价方法

⑦ 让价的注意事项

4. 如何强化自身优势
5. 面对的难题及其解决方法
6. 如何强化自身的优势
7. 解除客户抗拒的十种方式
8. 卖产品不如卖方案
9. 如何弱化对方的优势
10. 握适当的让步策略

第三部分 商务谈判的成交阶段

一、谈判的协议阶段

1. 达成协议应该注意的问题
2. 如何谈判结束应该注意的事项
3. 如何帮客户下决定
4. 合同文本的规范
5. 签约成交的 4321

二、商务谈判的成交阶段

1. 搞定大客户的四项基本原则
2. 大客户成交预测五步法
3. 大客户成交的“六脉神剑”
4. 成交的七大信号
5. 成交的二十二种方法
 - ① 直接要求成交法 ②非此即彼成交法 ③最后机会成交法
 - ④ 激将成交法⑤假设成交法 ⑥小点成交法
 - ⑦ 保证成交法。。。。。。
9. 案例：“倔唐总”是如何突破的
10. 工具：客户企业关键的两张图

第四部分：如何破解客户的抗拒感

1. 巧说反话，迂回攻心
2. 用一点压力促使客户果断下单
3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
4. 小恩小惠好做大买卖
5. 巧对客户的价格异议
6. 让利改变客户的心理
7. 同理心使客户与你走的更近
8. 迎合客户的上流阶层意识
9. 用小话题掀起客户的情感大波澜
10. 案例：啰嗦型的客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的客户？
12. 工具：SPIN 销售法的运用

讲解：客户开发、商务谈判就是心理素质的较量，对目标客户要有

能力消除他的抗拒感，堵住客户的各种借口。

第五部分：客户需求与大数据挖掘

1. 不同性格客户的分析
2. 应对不同客户的方法
3. 留住客户的基本步骤
4. 客户分类的主要方法
5. 重点客户的管理
6. 客户管理的工具表单
7. 客户信息管理
8. 客户电话信息
9. 客户利润分析
10. 客户需求分析
11. 如何处理客户投诉
12. 客户档案管理
13. 客户信息保密制度
14. 客户的相处六大技巧
15. CRM 数据的挖掘
16. 工具：客户的 RFM 分析法
17. 工具：客户价值 CLV 分析法

讲解：处理客户投诉、消除客户的误解、化解客户的心理纠结，是本章节的重点，在处理客户投诉的过程中关键动作、沟通技巧、专业话术都是必须熟练掌握的。