

《商务沟通谈判技巧》课程纲要

★ 课程说明

1、本课程纲要基于刘老师近几年为多家企业以及多场公开课所讲授的《商务沟通谈判技巧》课程而编写，是一套较为成熟的课程，因此，对于有具体特殊需求的企业，可以再根据企业不同情况和需求而定制调整。

2、由于商务谈判涉及的范围非常广，可以涵盖各行各业，所以本课程的设计出发点是以营销人员与客户的商务谈判为基础，是出于一个广泛性、通用性技巧设计的思路，并不针对某些特定单一行业。

3、本课程如果按照一天讲授，则完全以营销（商务谈判）人员心态调整、技巧提升为主；按照两天讲授，则会在一天基础之上增加商务谈判理论结构知识、商务礼仪、心理学技能提升；按照三天讲授，则会增加模拟演练板块。

4、本课程依然是以刘老师自己的授课特点为基础，就是课程设计模块化，可以按照企业需求进行随意搭配组合，并不是死板地按照以下纲要顺序进行。

★ 课程纲要

● 课程导入

培训思考：我们学什么？

角度：如何辩证看待问题

境界：开拓视野的态度

引发思考！

● 谈判者的心智准备

心态的力量

EQ 的实质

成功与习惯

● 沟通谈判与生活

人生无处不谈判

谈判的目标：成为高手？

思考点：能说会道，会谈判，就能实现人生的幸福指数？

● 谈判理论基础

何谓谈判？

东西方对谈判定义的区别

名人谈谈判

谈判的目的

谈判的种类

衡量谈判成效的标准

● 沟通谈判的基础认知

讲道理：客户是靠说服的吗？

对方到底要什么：营销与客户需求的深入认知

何谓共识？

双赢的基本认知：如何实现与客户的共赢

双赢的营销模式梳理

双赢模式：囚徒困境的思考

“舍得”：来自传统文化的终极思考！

● 谈判者的个人能力

个人能力层次认知

谈判的障碍

客户拒绝的主要原因

打造个人的主动性

● 谈判技巧（一）

如何开局？

谈判的准备：

- 文化：入乡随俗
- 谈判动力：需要和需要的满足
- 数字：提升分析能力
- 心态：自信的力量

谈判中的文化与人性因素

成交：心情与事情

● 谈判技巧（二）

谈判动力

- 课程回顾：需求的定义
- 课程回顾：顾问式销售
- 课程回顾：特性、优点与特殊利益

分析问题的能力

- 用数字说话
- 如何提升我们的分析能力
- 理性与感性

优秀谈判人员的特质

- 自信的力量
- 专业与形象塑造
- 人际沟通核心技巧

● 谈判技巧（三）

谈判中的情绪管理

- EQ 与 IQ
- 聪明的真实含义
- 人性化沟通
- 肢体语言运用

谈判者的“公司心态”

谈判者的“个人心态”

心理学技能提升

- 高 EQ 沟通谈判 – 建立信任、和谐的关系
- 谈判中心理模式思考 – 引导客户积极思维
- 双赢模式下的沟通谈判 – 奠定胜局、达成共识

识别对手的情绪

信任关系建立

提问技巧

如何倾听

同步法则的运用

谈判中的心理模式

- 什么是积极用词
- 积极语言暗示
- 6 次法则
- 赞美
- 说的技巧

● 谈判理论结构提升

谈判八要素

- 目标
- 风险
- 信任

- 关系
- 双赢
- 实力
- 准备
- 授权

打破僵局

让步的策略

● 与谈判相关的技巧

说话的技巧

耐心！

基础商务礼仪