

# 《建筑装饰企业商务沟通》

## 【课程目标】

了解商务沟通的常识与注意事项，掌握商务沟通的基本技巧，降低风险，实现公司价值最大化。

## 【授课对象】

建筑装饰企业管理人员、项目经理、施工员、预结算员、设计师等

## 【课程时长】 1天（6课时）

## 【课程纲要】

### 一、关于商务沟通

（一）商务沟通与内部沟通的区别

（二）商务沟通中的“一二四五法则”：

一个目的、两个要点、四个关键、五个原则

### 二、商务沟通前的准备工作

（一）知己：我方现状、底限需求、沟通资料……

（二）知彼：对方情况、对方诉求、竞争对手情况……

（三）内部协同，完善资料，完美呈现

（四）事前演练，发现短板，提前预案

### 三、常见的商务沟通的关键点及把控事项

（一）与甲方沟通

1、合作前：初步洽谈时的沟通。注重企业形象与自身形象，展示我方实力与合作诚意。

2、投标阶段：标书制作后的内部会审，集思广益，掌握技术标及商务标的内涵，争取命中率，特别是通过可靠途径，了解竞标单位相关信息，作为重要参考。讲标人员吃透标书内容及我方精神，不卑不亢。

3、签约阶段：注重合同的法律风险点，把握进度及成果约定、回款节点、违约事项等，关注每一个细节。

4、履约阶段：勤于与甲方沟通，及时掌握并消化现场问题，对于我方原因造

成的违约行为，及时补救及寻求谅解。

5、回款阶段：催收回款的几种方法及异常情况的处理

6、争议阶段：发生争议甚至涉诉时沟通应掌握的原则与注意事项

### (二) 与劳务班组沟通

1、严格参照合同约定

2、根据进度、质量、安全、文明施工等就事论事

3、沟通的几个步骤：与对接人口头沟通、集体会议沟通、书面沟通

4、沟通原则：先商量再警告，先提醒再处罚

### (三) 造价沟通

1、把握行业参照值与经验值

2、变更签证及额外增值项目的造价变动

3、我方的价格底限

4、付款节点及延迟付款的违约处理

### (四) 其他商务沟通的情形（学员陈述，老师现场解答）