
有效的沟通与谈判

在商务领域，一个人的事业成功只有三分之一取决于专业技术，另外的三分之二则取决于他的人际、沟通和商务谈判技能。由此可见，了解和掌握人际心理学的原理和规律，提高自己的行为质量，已成为现代人的迫切需要。

在新的经济时代，沟通技巧和专业的商务谈判是潜在的个人资本。著名管理学者约翰内斯比特指出：“未来的竞争将是管理的竞争，竞争的焦点将是每个社会组织成员与外部组织之间的有效沟通。”

商务谈判是商务沟通的复杂高级形式，涉及到价格、交期、指标和服务等众多事项，谈判的成果往往直接影响到企业的利润，对于策略和技巧的要求更高！

课程目标：

1. 学习商务沟通与谈判的基本准则
2. 训练沟通的基本功
3. 实际演练异议处理等高效沟通方法
4. 学习快速突破客户和建立客户关系的技术
5. 掌握谈判的常见策略
6. 解决商务沟通和谈判中的实际场景难题

课程对象：中基层业务骨干

课程形式：运用课堂讲授、案例分析、实操练习、角色扮演、多媒体教学等方式，通过大量实战案例点评启发学员

课程大纲：

第一章 商务沟通与谈判的核心思维

第一节 共赢思维——人们喜欢赢的感受

第二节 从需求模型看“赢”

第三节 让对方赢企业的发展

第四节 让对方赢个人的成长

第五节 哈佛谈判四原则

1. 区分事和人，对事坚决，对人亲和
2. 关注利益而不是立场
3. 寻求替代性的解决方案
4. 坚持客观的标准

第二章 沟通协调的实战技巧

第一节 沟通关键五原则

1. 营造亲和
2. 积极倾听
3. 提问引导
4. 影响建议
5. 付诸行动

第二节 三明治法则

第三节 柔和地坚持

第四节 小事直说，大事慢说

第五节 拒绝的艺术

第三章 客户风格与沟通策略

第一节 控制型客户，老虎——沟通直奔主题，先结论后论据

第二节 分析型客户，猫头鹰——关注论据，阐述清晰量化

第三节 表现型客户，孔雀——多倾听，业务少，友情多

第四节 温和型客户，考拉——多尊重，敢于推动

第五节 现场演练：对客户类型进行判断

第四章 针对不同风格的影响策略

- 第一节 针对不同类型客户的推荐手段
- 第二节 站在客户的角度进行价值展示
- 第三节 有同理心的话语推动
- 第四节 展示成功案例，有效接触客户疑虑
- 第五节 现场演练：不同的客户的呈现练习

第五章 情商与沟通

- 第一节 高情商的表现
 1. 热情开朗好沟通
 2. 关注他人感受
 3. 承受能力强
 4. 愉悦
- 第二节 同理心如何打造
- 第三节 哪些经常容易说错的话
- 第四节 情商的最高境界是丰富多彩
- 第五节 华为的灰度管理
- 第六节 实战商务沟通话术分析

第六章 高效影响，植入观点

- 第一节 人们喜欢自己做决定
- 第二节 用案例支撑观点
- 第三节 用中立的立场讲故事
- 第四节 短时高效呈现方法——FABE
- 第五节 基于 FABE 的呈现

第七章 谈判策略汇编

-
- 第一节 经典谈判心理学
 - 第二节 互惠效应与对应策略
 - 第三节 验证效应与对应策略
 - 第四节 承诺效应与对应策略
 - 第五节 掩饰效应与对应策略
 - 第六节 如何应对狮子大开口

第八章 分歧与异议处理

- 第一节 预估沟通风险
- 第二节 产生异议的根本原因
- 第三节 化解异议的基本原则
 - 1. 部分地认同与肯定
 - 2. 技巧性认错
 - 3. 柔和地坚持
 - 4. 软性地威胁
 - 5. 用案例来说服
- 第四节 五步异议处理法
- 第五节 愤怒客户处理技巧
- 第六节 异议处理中的常见误区

第九章 实战案例讨论及演练

可针对客户及学员实际工作设计场景，进行正反方演练，发现不足，强化改进

- 第一节 强势谈判对手如何应对
- 第二节 客户使用竞争对手产品或者服务，运行良好，如何说服客户改变
- 第三节 高层领导支持，中基层拖延，如何推进
- 第四节 客户追加任务，无合同，向客户申请款项

第五节 如何说服自负的客户改变观点

第六节 结算与催款