

# 策略谈判——如何在客户的降价压力下胜出

## 课程老师陆和平

- 工商管理硕士；工业品营销管理专家和培训专家；二十年工业品和建材行业营销实战、
- 咨询和培训经验。
- 职业经理人多家 500 强跨国公司职业实践，历任德国可耐福南方大区经理；美国 ITW
- 全国销售总监等职。
- 目前是：IMSC 工业品营销研究中心研究员；北大纵横管理咨询公司合伙人；美国邓白
- 氏咨询公司外部营销顾问；上海交大安泰管理学院 MBA 客座教授。
- 出版著作：《中国式关系营销》《大客户销售策略与技巧》《工业品渠道管理业务手册》
- 《销售是门专业活》《成为资深销售经理》；

**参加对象：**B2B 行业销售人员

## 课程特色：

- 客户：“你们的价格太高”“我可以从别的地方买到更便宜的”
- 在谈判中是走降低价格之路,还是走提高利润之路？
- 缺乏销售过程的谈判技巧没有太大的价值；
- 销售是让客户认同价值，我的产品是第一候选，这才能进入谈判过程；
- 如果说销售像是追求美女，那么谈判更像是婚前商议；
- 本课程从销售策略和谈判技巧两个维度,训练销售人员掌握应对谈判中价格竞争有效方法,从而使销售人员能在与客户的价格谈判中成功胜出。

**课程时间：**两天

## 课程内容

### 第一讲：谈判基本概念

- 销售是让客户决定买还是不买；谈判是让客户以什么条件购
- 谈判和销售谈判
- 销售谈判为何如此重要？

### 第二讲：谈判三大要素—需求、筹码、期望值

#### 一、需求是谈判的基础，没有需求就不存在谈判

- 客户需求的冰山理论：显性、隐性和深层需求
- 根据客户成熟度设计价格异议对策
- 客户内部不同角色与价格异议对策
- 规避价格异议，选择高价值客户的方法

## 二、谈判的本质是实力的角逐，销售人员的优势比他们想象的更多

- 谈判筹码和分类：利益筹码、威胁筹码、虚拟筹码
- 利益筹码：运用 FAB 法则和 SS 解决方案销售
- 案例：小松小型挖掘机项目
- 威胁筹码：提醒不签约可能造成严重后果的方法
- 案例：万科的“隔音门”和“漏水门”

## 三、谈判是改变对方期望值的游戏，要让对方有赢的感觉

- 从让客户感觉赢到先让客户真的赢

### 第三讲 谈判沟通技巧

- 沟通的三种方式：提问、倾听、回答
- 提问的两种方式：开放式和封闭式
- 谈判提问的六种类型
- 谈判中提问注意事项
- 谈判中的倾听技巧
- 谈判中答的注意事项
- 谈判中拒绝注意事项
- 当客户说“你的价格太贵了”，怎么办？
- 价格异议的四大原因与对策
- 价格异议的沟通技巧和话术
- 谈判中如何运用语音语调和肢体语言

### 第四讲：谈判前的准备

#### 壹、了解客户信息：

- 如何获得客户的公开信息和私密信息
- 获得客户信息的沟通技巧
- 互动游戏——孤岛求生

#### 贰、确定谈判目标：

- 制定长期和短期目标；
- 列出目标清单和优先顺序；
- 设立理想、现实和最低目标（底线）；
- 准备备选方案和应考虑的因素

#### 参、考虑对方需求：

- 探测对方目标、优先顺序和底线的沟通技巧
- 需求不同，各取所需的原则
- 着眼于利益，而不是立场的原则

#### 肆、分析双方筹码：

- 分析优势、劣势、时间压力、备选方案
- 增强谈判优势的沟通技巧

#### 伍、制定谈判策略：

- 基于双方实力和未来关系的谈判策略
- 制定谈判计划（谈判线路）

#### 陆、时间、空间、人员：

- 谈判地点选择
- 座位安排选择

- 谈判时间选择
- 谈判人员选择
- **案例讨论：友友和奥利科并购**

## **第五讲：谈判过程——开局、报价、磋商、成交技巧**

### **一、谈判开局**

- 开局的注意事项
- 谈判开局的沟通技巧

### **二、报价阶段**

- 开价高于实价：开价后客户反应与应对
- 让对方先开价
- 永远不要接受对方第一次开价或还价
- 对还价表示惊讶

### **三、磋商阶段**

- 虚设领导
- 微笑着说“不”
- 除非交换决不让步
- 声东击西
- 黑脸白脸
- 让步策略

### **四、成交阶段**

- 最后一分钟要求
- 小恩小惠
- 临门一脚:常用成交技巧

### **案例讨论：某化工采购订单谈判**

## **第六讲：摆脱谈判困境**

- 对抗/僵持/僵局三种谈判困境的对策
- **谈判小测验**
- **角色扮演：实战谈判**

## **已授课客户（部分）**

**欧美跨国：**西门子、ABB 工程、霍尼韦尔、爱默生、施耐德、英格索兰、圣戈班、拉法基

水泥、科勒、阿姆斯特壮、可耐福、喜利得、阿克苏诺贝尔、史丹利

**日韩企业：**日立中国、佳能复印机、雅马哈摩托、NSK、三井化学、富士胶片、富士通、纪州喷码、LG 化学、启洋电机

**大型国企：**宝钢集团、兵器装备集团、中化化肥、中国五矿、中粮吉林、中国航信、中国联通、浙江物产

**建材装饰：**北新建材、南玻集团、东鹏洁具、法恩莎、安信地板、新中源、诺贝尔瓷砖、南方水泥、中联水泥、华沃水泥、环球石材、东方雨虹

**工程机械：**卡特彼勒、现代重工、三一重工、中联重科、山工、柳工、龙工、厦工、雷沃重工、山东起重机厂、铁建重工

**农用机械：**久保田、洋马

**电 梯**：日立电梯、西子电梯、广日电梯、迅达电梯

**汽车汽配**：一汽奥迪、红旗、雪铁龙、奇瑞汽车、郑州宇通、金龙客车、福田汽车、  
JASON CONTRAL、高田汽配、浙江万安

**空调暖通**：约克空调、特灵空调、三菱电机、美的空调、志高、西克制冷、贺尔碧格、江  
阴双良

**国网电气**：正泰、特变电工、海格电气、许继集团、思源电器、德力西电气、继远电网

**石油能源**：道达尔润滑油、克鲁勃润滑剂、加德士润滑油、河南神火、百江液化气、新奥  
燃气、鄂尔多斯伊泰、三一风电、爱康光伏

**食品配料**：嘉里食品、诺维信中国、凯瑞食品、保龄宝生物、华宝孔雀、爱普食品、鸿宝

**水泵阀门**：格兰富水泵、WILO、苏尔寿、弗尔德、泽尼特、美嘉诺、盖米阀门、利欧水  
泵

**电器照明**：博西厨卫电器、A.O.史密斯、海尔太阳能、欧普照明、雷士照明

**医疗设备**：卡尔史托斯