

【王子璐课程名称】 商务沟通与谈判策略

关键词：沟通/谈判/商务流程

【王子璐课程特色】

**1、逻辑缜密：**王子璐老师的课程是 100%原创课程，思维逻辑设计非常缜密。通过阅读课纲和比较，您一定能发现，王子璐老师的课纲和市面上某些，用热点和碎片化的话题东拼西凑的课纲截然不同。

**2、案例丰富：**根据王子璐老师授课的经验发现，案例是教学中最受学员欢迎和提升学员兴趣点的方法。王子璐老师的课程每一个观点都必定有案例佐证，且使用案例 **90%为 3 年内的最新案例**，**70%为王子璐老师亲自参与的咨询案例**，两天版课程平均达到**近百个案例**。

**3、练习实战：**培训最怕听得激动，无法行动。王子璐老师的课程中每个篇章都有让学员课程实操的练习。考虑到企业特色不同，行业不同，王子璐老师课程的课堂练习可以根据企业特点进行定制，**既有针对 B 端企业的练习，又有针对 C 端企业的练习**。大量的学员互动与现场演练，让学员全程高能，无睡点，无尿点。

**4、理论夯实：**学习的知识能否落地的关键，就是这些知识有没有夯实的理论背景支持。没有理论背景支持的知识，只不过是培训师的经验之谈，换一家企业换一个行业就落空了。欧洲著名商学院 MBA 毕业的王子璐，课程设计的每一个章节的背后都有 N 个经典的理论支撑。培训师的最高境界，就是能把很多人看似枯燥的理论，讲得和故事一样精彩。

【王子璐课程目录】

第一章：商务沟通谈判心理

第二章：商务客户初次接洽

第三章：了解客户深度需求

第四章：商务汇报呈现技巧

第五章：商务客户跟踪维系

第六章：客户异议谈判应对

第七章：议价谈判达成合作

【王子璐课程大纲】

**第一章：商务沟通谈判心理**

一、树立学习商务沟通谈判课程的价值

1、商务沟通谈判重要的两件事

2、商务沟通谈判与日常的关联

二、商务沟通谈判的目标与常见心理问题

1、商务沟通谈判的核心目标

2、练习：面对客户的两种常见错误状态分析

3、案例：正确的商务沟通谈判心理要满足的方向

三、建立商务沟通谈判的核心价值

**第二章：商务客户初次接洽**

一、初次接洽客户的核心目标

二、有效接洽的四个前提

1、充分准备

2、良好外形

- 3、合适时机
- 4、合适话题
- 三、练习：客户接洽的流程、礼仪、话术、策略
- 四、接洽客户最棘手的三种心理分析
- 五、建立接洽客户时的两个心理方向
- 六、训练接洽客户的开口时的前三句话
- 七、解决初次接洽客户时的常见问题

### **第三章：了解客户深度需求**

- 一、探询客户需求的核心目标
- 二、练习：有效的探询需求问话方式
- 三、介绍高效的需求探询策略——连环四问法
- 四、三种棘手客户探询需求问话策略
  - 1、客户不愿说
  - 2、客户不爱说
  - 3、问题太敏感
- 五、五种听出客户话外之音的策略
  - 1、不需要
  - 2、没时间
  - 3、再看看
  - 4、再考虑
  - 5、没有钱

### **第四章：商务汇报呈现技巧**

- 一、商务呈现介绍的核心目标
- 二、商务呈现常见问题分析
  - 1、为什么自己讲得很清楚，客户却不明白
  - 2、为什么自己说得很专业，客户却听不懂
  - 3、为什么明明很熟悉的内容，见了客户却说得语无伦次
  - 4、怎样在有限的时间内，最好的呈现自己的产品/服务
- 三、商务呈现的基本功训练——观点呈现
- 四、商务呈现的 NFABEI 介绍法
- 五、商务呈现中的六大技能训练
  - 1、视觉
  - 2、对比
  - 3、类比
  - 4、换算
  - 5、权威
  - 6、故事

### **第五章：商务客户跟踪维系**

- 一、为什么要做客户跟进，不跟进有什么后果
- 二、客户跟进的三个目标是什么
  - 1、目标一

- 2、目标二
- 3、目标三
- 三、客户跟踪维护的有效策略
- 1、为什么之前聊得很好的客户，在跟进时态度会发生巨大变化
- 2、分析客户被跟进时的三个思维定式
- 3、客户跟进前留下的三个伏笔
- 4、学会给客户一点小压力

## **第六章：客户异议谈判应对**

- 一、分析客户产生异议的原因
- 二、建立处理客户异议的目标
- 三、处理客户异议的三大流程
- 1、理解对方
- 2、解决问题
- 3、控制话题
- 四、四种不同类型客户的异议处理方式
- 1、理智
- 2、傲慢
- 3、顽固
- 4、挑剔
- 五、客户异议处理的四大基本功训练
- 1、陈述
- 2、迎合
- 3、垫子
- 4、主导

## **第七章：议价谈判达成合作**

- 一、分析客户议价的心理需求
- 1、价值区间的两个案例分析
- 2、建立客户议价心理模型
- 二、议价谈判的基本功训练——制约
- 三、客户的议价的三次攻势及应对策略
- 1、口头要求
- 2、竞争对手
- 3、最后通牒
- 四、应对议价谈判的五大技巧
- 五、关注客户发出的合作信号
- 六、四种不同类型客户的合作策略
- 1、冲动消费
- 2、挑三拣四
- 3、斤斤计较
- 4、沉默寡言
- 七、合作的五大常用技巧
- 1、从众心理

- 2、稀缺成交
- 3、后悔成交
- 4、示弱成交
- 5、主动成交