

## 《撤诉高手——双赢谈判沟通技巧》

**【培训对象】** 谈判岗位

**【推荐理由】**

这是一门教你如何用最最小成本换取与客户和解结果的实战课程！

——

大到国与国，小到企业和客户，只要有利益，就会有纠纷。面对纠纷，谈判是解决的方式和工具之一，所谓先礼后兵。从谈判的结果看，即便是单方面的获胜，也会造成对手的怨恨；即便是单方面的妥协，也会使自己丧失利益。双赢的谈判是一种高超的沟通艺术，熟练掌握之下，不光可以实现令对手“输”却有“赢”感觉，还有可能可以实现皆大欢喜的和解目标。

来吧，让我一起来学习。

**【课程大纲】**

第一节课：请牢记说服是投诉处理的本质

*说服是一种高难度的沟通场景，忽视客户的感受，一开始就针锋相对，只能让和解沟通沦为无畏争吵；始终关注双方的利益而非对错，即便无法满足客户要求，却依然努力令客户有赢的感觉，才有可能获得客户的理解。这节课里，你将学习什么是双赢的思维，谈判过程中应该始终秉持哪些贯穿沟通始终的双赢原则和理念。*

一、对客户得失心理的准确解读

二、如何理解谈判中的双赢思维

三、沟通中始终需要坚守的原则

四、双赢沟通永远都是最佳选择

第二节课：筹码对比决定双方沟通的策略

*谈判的结果，取决于双方手中筹码的对比，筹码多的一方多数情况下会得到有利于自己的结果，而另一方则反之。在这节课里，你将认清自己和客户手中各自拥有的五张牌，学习在沟通过程中如何采取适合的沟通策略，将自己手中的筹码优势最大化，同时削弱对方的筹码影响，在和解过程中迫使客户做出最大限度的让步。*

一、善用自己手中的五张牌

二、客户的手中也有五张牌

三、客户会有三种沟通风格

四、你也会有四种策略应对

第三节课：客户判责诉求争议的法规视角

*在谈判争议中针对客户所持的观点诉求，能否拿出有力的法律条文和事实证据，比沟通技巧更为重要。在这节课里，你将学习如果利用法律武器和事实依据等有效工具，对判责和诉求争议进行准确研判，使自己在与客户沟通过程中，占据主动，获得先机。*

一、关注双赢谈判的两个核心焦点

二、了解客户判责争议的处理工具

三、了解客户诉求争议的处理工具

## 四、判责诉求争议的思维导图应用

### 第四节课：沟通四部曲之：完美沟通开场

*成功的开始——客户愿意和你‘坐下来’谈，是谈判成功的前提。*

*如果你不能令客户感到信任，客户又怎么会愿意在你身上浪费时间？*

*在这节课里，你将学到非常实用的沟通策略和话术技巧，用于在与客户沟通的开始阶段，帮助你快速获得客户的认可和好感，主动对你‘敞开心扉’。*

- 一、判断客户个性特征把握沟通方式
- 二、开场时如何获得客户信任与好感
- 三、如何避免和化解开场时的不愉快
- 四、如何引导客户顺利进入正常沟通

### 第五节课：沟通四部曲之：判责形成共识

*在谈判过程中客户提出的任何诉求主张，其合理性都源自于其自己对诉求理由的定性和判责。双方如果不能对判责达成共识，诉求和解无异于缘木求鱼。在这节课里，你将学习如何运用法律支持、事实证据、道德人性等有效工具，围绕着判责定性，釜底抽薪。为接下来的诉求争议解决定调子，排除障碍。*

- 一、期望值管控是达成共识的关键
- 二、提供判责需要出具的法规证据
- 三、对己方过失责任如何定性解释

## 四、怎样避免判责沟通中激怒客户

### 第六节课：沟通四部曲之：诉求争议处理

在谈判沟通中，我们不可能对客户的诉求主张照单全收，客户对于自己的诉求能否被满足也未见得有一百的把握，双方沟通到了这个环节，真正的博弈才算正实开始。在这节课里，你将秉持之前所学到的双赢思维，进一步学习如何自如运用五张牌，围绕着无法满足的客户诉求主张，见招拆招，巧妙应对，力争有利于自己的和解结果。

- 一、如何用双赢思维处理诉求争议
- 二、如何打好五张牌管控诉求争议
- 三、如何用替代方案引导诉求改变
- 四、拒绝客户诉求的实战沟通技巧

### 第七节课：沟通四部曲之：和解达成撤诉

在谈判沟通中，有时迫于外界压力，甚至舆情的潜在威胁、‘妥协让步’‘花钱消灾’往往也是无奈之举。在这节课里，你将学习运用虚拟权威、适度妥协、冷处理等多个实战技巧，在最后关头，用最小的代价，力争与客户达成和解目标！

- 一、把握促成和解的最佳时机
- 二、适度的让步促成最终和解
- 三、达成和解的几种终极策略

#### 四、一案到底：四部曲的复盘

##### **【教学模式】：**

1、一课一例 一例一练 一练一评