



## 销售谈判技巧

### 课程背景

销售人员的在进行客户拜访主要工作之一就是在销售后期进行最后的谈判，例如合同条款等。谈判的对我方利益最大化的结果是提高公司利润更为便捷的方法，但是，由于缺乏谈判技巧的培训，我们常遇到客户使用的“谈判手段和诡计”，没有有效运用各种沟通技巧和谈判策略，没有占据谈判进程中的主动，销售人员往往在涉及价格等的谈判中败下阵来。针对以上问题，本课程详细阐述谈判心理及谈判模式，帮助您转变谈判思维并做好谈判准备，快速掌握相关沟通技巧和谈判策略，实现不同谈判对象的双赢的交易或者合作。

### 课程目标

- 了解销售谈判的基本理论
- 怎样准备销售谈判前的工作
- 掌握高效的商务沟通方法
- 提升沟通的能力与销售谈判技巧

### 课程对象

销售人员

### 课程时间

1-2 天

### 课程方式

授课 40% (互动引导) + 小组练习 20% + 现场模拟演练 40%

### 课程大纲

#### 第一部分 销售谈判的基础

- 销售谈判的定义和意义
- 销售谈判可能出现的结果
- 影响销售谈判实力的要素

#### 第二部分 销售谈判准备阶段

- 谈判内容及目标的设定
- 分析我方实力
- 分析谈判对手实力
- 企业背景及优劣势分析
- 内部组织架构及流程分析
- 谈判对手兴趣点分析
  - 内部沟通，制定谈判策略
  - 谈判的时机、地点、人员的选择
  - 谈判人员专业素质的准备



- 建立有倾向性的客户关系

思考：影响客户决策的情感因素有哪些？

思考：如何建立有倾向性的客户关系？

思考：如何获取线人的信任？

### 第三部分 销售谈判开局摸底阶段

- 营造谈判气氛
  - 赞美
  - 寒暄
- 谈判中提问，倾听，回答技巧
  - 思考：我们要问哪些具体问题赢得谈判的优势？
  - 思考：如何探寻对方的底线？
  - 在谈判中回答的技巧
    - 思考：如何介绍合作的三类价值？如何让对方相信？
    - 报价的时机及报价技巧
    - 如何有效解除客户分歧点
  - 常见分歧点的解除话术——价格异议
  - 如何控制双方的负面情绪？

### 第四部分 销售谈判的磋商阶段

- 讨价还价的技巧
  - 思考：对方会用什么方法与我们讨价还价？我们应该如何应对？
  - 思考：优势和劣势时，我们的讨价还价的策略有什么不同？
- 让步
  - 让步的基本原则
  - 让步的方式
  - 价格让步的技巧
    - 客户提出的不合理要求如何应对？

### 第五部分 销售谈判的促成阶段

- 谈判促成的技巧
  - 思考：如何处理谈判中的僵局？
  - 签订合同的注意事项

### 第六部分 案例演练

- 设计符合客户行业相关案例进行演练，转化为学员的行为

(全文完)