



双赢商务谈判技巧

课程背景

成功的谈判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，也无法识别客户使用的“谈判手段和诡计”，相关人士往往在涉及价格等的谈判中败下阵来。对于如何实现双赢谈判，我们常遇到如下问题——

- 没有形成正确的谈判认知
- 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
- 没有掌握与不同性格对象谈判的方法

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，实现不同性格谈判对象的双赢的交易或者合作。

课程目标

- 了解商务谈判的基本理论
- 怎样准备谈判前的工作
- 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 商务谈判的定义

- 商务谈判的定义
- 商务谈判可能出现的结果

第二部分 谈判中的沟通技能

- 沟通在谈判中的作用
- 流通信息要讲方式方法
- 传递情感做到合情合理
- 改善效果懂得评估博弈
- 建立影响注重心理需求
 - 谈判中的相关沟通技能
- 听话，要让对方“听出”你的诚意



- 问答之间，要让自己进退裕如
- 说话，要有分寸有节度
- 告知与反馈，要合理合情
 - 谈判中对方肢体语言的解剖
- 头部密码
- 面部表情
- 手的语言
- 腿脚信息
 - 谈判中不同性格人的沟通方式
- 分析型
 - 1、主要心理特征
 - 2、谈判策略
 - 支配型
- 和蔼型
 - 1、主要心理特征
 - 2、谈判策略
 - 表达型
- 表达型
 - 1、主要心理特征
 - 2、谈判策略

第三部分 商务谈判准备阶段

- 拟定谈判项目及目标
- 我方分析

思考：我方在谈判中的优势有哪些？

- 竞争对手分析
- 谈判对手分析
- 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
 - 外部环境分析
 - 内部沟通，谈判条件的确认
 - 谈判心态的准备
 - 谈判的时机、地点、人员准备

第四部分 谈判开局摸底阶段

- 营造谈判气氛
- 自我介绍

谈判开场僵局的解决

- 赞美



- 寒暄
 - 用提问收集资料，仔细倾听

思考：我们要问哪些具体问题？

- 思考：如何介绍合作的好处？如何让对方相信？□
- 如何有效解除客户抗拒点
- 常见抗拒点的解除话术——价格异议
 - 谈判中期僵局的解决

第五部分 商务谈判进程推进控制技巧

- 公司考察的关键流程及工作
- 用户考察的关键工作
- 客户关系的建立
- 如何确定关键人
- 如何与客户建立私人关系的建立方法（送礼、宴请、宴会气氛如何调节等基本要求）
- 如何报价□
- 如何影响关键人

第六部分 商务谈判的磋商阶段

- 磋商前的运筹
- 弄清对方谈判的真正目的

思考：可以通过什么途径弄清楚谈判对手的情况？

- 判断谈判的形势，分析讨价还价的实力
 - 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？

- 让步
- 让步的基本原则
- 让步的方式
- 价格让步的技巧

第七部分 商务谈判的促成阶段

- 商务谈判促成的技巧

思考：如何处理谈判后期的僵局？

- 签订合同的注意事项
- 收款的技术

第八部分 签约后的客户关系维系

- 建立让客户主动找你的理由：占领客户的“心相”
- 寻找非物质的客户情感纽带
- 塑造被客户利用的价值
- 主动创造为客户服务的机会

第九部分 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)