

沟通技能和谈判艺术

课程背景：

营销人员面对客户时候，需要高超的沟通艺术和谈判技巧

- 客户对你的建议持反对立场，站在自身的立场；
- 认为你没有考虑客户的状况和利益；
- 针对合同条款和风险，双方分歧严重；
- 如何寻求一致，达成共识？

课程说明：

《沟通技能和谈判艺术》将着重从营销人员本身的沟通能力和谈判技能出发，掌握解决方案的利益论述，运用谈判技术，学会取得共识，从而获得认可，达成一致。

课程收益：

《沟通技能和谈判艺术》可以使营销人员不断自我修炼，提升自身素养，在于客户的沟通过程中，能够有理有据，最终能获取一致。

《沟通技能和谈判艺术》将有助于您实现以下目标：

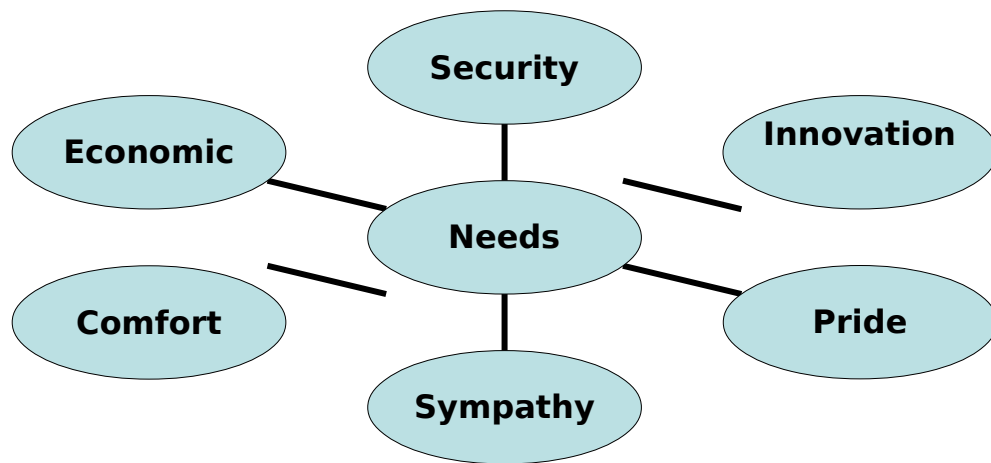
- 优秀的倾听和提问能力；
- 良好的表达能力；
- 同理心和情绪管控能力；
- 谈判艺术；
- 推动进程并达成一致的能力；

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：主要面向企业负责销售沟通和销售谈判的人员等。

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：我们的解决方案

一、解决方案的利弊

1. 论述你的解决方案

- 1) 解决方案的优势
- 2) 解决方案的利益
- 3) 征询对方的建议

案例研讨：我们可以帮助你

2. 寻求双方一致的方案

- 1) 合同各项重要条款一览
- 2) 寻求可达成一致的合同条款
- 3) 正确共享风险，共担责任

二、沟通技能

1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

2. 需求调查

思考：对方的关注点

- 1) 客户的潜在需求 VS 明确要求

互动研讨：客户的真正需求

模型：需求模型

- 2) 同理心技巧，管理你的情绪
- 3) 运用你的听和问，引导对方

工具运用：SPIN 提问工具

三、我们的解决方案

1. 正确的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

2. 对方的反对意见

1) 反对意见好还是坏？

2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

四、有效说服技巧

1. 对方的利益

1) 你清楚对方的利益点

2) 你有效接近了吗？

3) 你制造犹豫了吗？

2. 你的说服方案

1) 你的优势和利益

2) 取得客户的认同

工具：说服技巧

五、有效执行

1. 有效执行

1) 合同各项条款和风险

2) 处理你的应收账款

2. 管理你的客户群

1) 运用客户管理的理念

2) 有效评估你的客户群

工具：客户评估表

第二讲：成功谈判的五个步骤

一、谈判的准备工作

1. 分析工作

- 1) 选择正确的谈判时机
- 2) 分析对方的方案
- 3) 确立自己的目标
- 4) 建立正确的谈判方案

2. 认真准备

- 5) 制造良好的环境
- 6) 收集相关产品信息的几个要点
- 7) 选择谈判团队
- 8) 确定谈判的议程

案例：你都准备好了吗？

二、谈判的过程

1. 谈判小礼仪和良好开端

- 1) 谈判中的礼仪展示
- 2) 建立一个良好氛围的开场
- 3) 寻求建立共同点

2. 有效的沟通

- 1) 销售/采购人员的沟通方式
- 2) 肢体语言的运用代表了什么
- 3) 游戏：谈判中的互动
- 4) 谈判中使用的道具

3. 提议与反提议

- 1) 提议的几种方式

- 2) 利用反提议的重要性
- 3) 如何利用反提议化解买方的攻势
- 4) 让步
- 5) 让步中的技巧
- 6) 明确让步的三要素
- 7) 洞察对方成本底线的分析

三、谈判的协议

1. 双赢的协议

- 1) 达成双赢协议的方法
- 2) 总结归纳
- 3) 提高的几大要素

2. 注意防范对手的诡计，以免误入对手的预设陷阱

游戏：对手的诡计

第三讲：谈判中的技巧运用

一、理性对待分歧，妥善处理冲突

1. 分歧的合理性
2. 搁置争议，巧妙利用最后期限
3. 围绕对方的成本学会讨价还价

二、专业谈判黄金原则

4. 妥善处理愤怒的方法
5. 学会打破僵局的方法
6. 学习如何叫停

7. 其他谈判原则

互动：你的谈判技巧运用

总结 回顾与探讨，理解沟通技能和谈判艺术要素

一、回顾沟通技能和谈判艺术各种要素

1. 回顾沟通技能和谈判艺术的各个方面

2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流

2. Q&A