

有效沟通和谈判

课程背景：

项目人员面对客户的时候，是否存在以下疑问。

- 客户认为你对他不够关注，仅仅在推销你的产品？
- 你过多关注于你自身的产品，而没有帮助客户解决问题？
- 客户老是质疑你的产品，而且对条款非常挑剔？
- 即使成交一单，也不知道后续的结果会怎么样？

课程说明：

《有效沟通和谈判》将着重从项目人员本身的意识和技能出发，掌握正确的思路，拥有基本的职业化素养，能够运用项目技巧来获取客户。

本课程帮你从本质上了解优秀项目人员的职业素养，掌握公司产品/服务/解决方案的卖点，运用项目谈判技术，学会面向高决策者的项目方法，从而提高项目业绩。

课程收益：

《有效沟通和谈判》可以使项目人员不断自我修炼，提升自身素养，同时让项目人员真正帮助企业完成项目，提升业绩。

《有效沟通和谈判》将有助于您实现以下目标：

- 更正确的营销理念和思路；
- 更高的职业素养和必备技能；
- 学会理解客户，分析客户；
- 挖掘客户需求，提供适合的解决方案；
- 根据客户的实际，进行合适的谈判；

课程时间：3-6 小时，6 小时/天

课程对象：主要面向客户经理、项目经理、售前顾问、项目总监、项目代表等。

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：项目人员的必备素养

一、优秀项目人员必备的职业素养

1. 提升你的营销意识

- 1) 谁是你的客户
- 2) 客户满意度来源
- 3) 提升客户体验

2. ASK 素质模型

- 1) 你的能力素养模型
- 2) 提升你的总体能力

二、项目人员商务礼仪

1. 基本的项目礼仪

2. 仪容仪表

3. 沟通的同期声

第二讲：我们的产品/服务和解决方案

一、产品/服务的卖点

1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析

工具运用：FAB 练习表

- 2) 你如何论述 FAB？
- 3) 你的竞争对手？

案例研讨：我们是一家大公司

2. 找出命中客户的需求的关键

- 1) FAB 是对应的吗？
- 2) 正确运用你的 FAB

运用：动态 VS 静态

二、项目破冰

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：客户的需求

1) 客户的需求 VS 要求

互动研讨：理解客户的真正需求

模型：客户需求模型 SPICES

2) 同理心技巧

3) 运用你的听和问

工具运用：SPIN 提问工具

三、我们的解决方案

1. 客户的行动

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. 客户的反对意见

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

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，理解有效沟通和谈判要素

一、回顾有效沟通和谈判各种要素

1. 回顾有效沟通和谈判的各个方面

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