

# 商务谈判与沟通技巧

主讲：胡金华

## **课程目标：**

- 一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧
- 二、理解高效沟通对组织的重要性
- 三、更清楚的知道部门主管高效沟通能力的重要性
- 四、理解高效沟通的意义，清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能
- 五、加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式运用对方的思考逻辑尊重他人的主导权，争取高层的支持使之成为高效沟通

## **课程对象：**

各层级管理干部、销售人员、基层人员

## **课程时长：**

2天/1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

## **课程大纲：**

第一讲 沟通的意义和原则

- 1、认识沟通
- 2、沟通的基本技巧
- 3、横向沟通的主要角色与方式

第二讲 组织沟通的要点与关键技巧

- 1、尊重和欣赏
- 2、换位思考
- 3、知己知彼
- 4、跨部门沟通的问题根源
- 5、有效的进行跨部门沟通的五大重点
- 6、管理沟通的五大能力

### 第三讲 沟通的角色与方式

- 1、组织内部上下沟通技巧
- 2、（对内）上对下的沟通—教导与激励
- 3、（对内）下对上的沟通--报告与建议的技巧
- 4、（对外）对外与客户的沟通

### 第四讲 谈判

- 1、科学理论与实际变数的融合
- 2、谈判是一个过程
- 3、谈判技巧是一种应用的工具
- 4、广义的谈判——布局，造势与用术
- 5、谈判发生的要件分析
- 6、谈判的目的—达成协议与有利结果的权衡
- 7、如何创造谈判环境

### 第五讲 谈判的策略选择

- 1、谈判的策略
  - 2、策略决定的原则—关系与利益的衡量

3、策略决定的原则—先例与风格的衡量

4、竞争策略

5、合作策略

6、选定方案的方法与步骤

7、让步策略—展望未来

8、规避策略妥协策略

第六讲 谈判的方法分析

1、谈判的客观结构

2、谈判的人的结构

3、谈判的议题结构

第七讲 谈判的进行技巧

1、谈判的准备阶段

2、谈判的辩论阶段

3、谈判的提案阶段

4、谈判的交易阶段

第八讲 谈判的战术分析

1、姿态性战术

2、侵略性战术

3、非侵略性战术

4、辩证性战术

5、战术的搭配与应用

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。