

《商场超级招商谈判技能训练》

主讲：徐良柱

【课程背景】

据有关资料调查表明，商场在招商过程中与投资者的沟通中，谈判占据80%的内容，一个谈判高手往往能够锁定客户，让客户体验到价值营销的所在。二是企业在销售过程中因缺乏商务谈判技巧造成订单或合同损失占企业经营成本的68%。在现实中，企业商务谈判更多是建立在以价格和价值为基础，因此双方的合作充满悬念，从而使企业高层管理者对商务谈判技巧的高度重视。

在招商过程中，正确掌握有效的招商谈判原则和技巧，不但使企业招商业绩明显增长，招商速度和质量也大大可以得到提升，能增强企业的长期经营稳健的信心。招商谈判——已经成为商场、商业地产为解决顾客价值投资、进场等重要的沟通手段

所以谈判是每个人都要具备的一项能力。谈判对于销售人员和商务谈判人员就更加重要，因为他们的谈判能力的强弱直接决定了企业利润的高低！

【课程收益】

- 1.了解招商谈判的策划原理
- 2.掌握商场招商的营销技巧和实战方法
- 3.提升招商人员的谈判技能
- 4.客户关系管理与维护如何在招商过程中完善
- 5.帮助招商人员解决实际招商过程中遇到的困难与实际解决方案
- 6.解决招商人员在谈判中的心态问题
- 7.解决招商人员如何搜寻和挖掘潜在商户
- 8.提升招商人员在现场谈判的综合能力和察言观色能力
- 9.提高招商人员沟通能力和团队协作能力

【课程时间】

一天

【授课对象】

招商经理、招商主管、招商人员、销售类人员、想提升谈判技巧的从业人员

【课程大纲】

课程前要：招商与销售的区别

商超招商案例分享

一、招商谈判的核心与要素

1. 招商谈判的核心是需求与满足需求
2. 三大要素是力量、信息、时间。
3. 什么是招商谈判？
4. 是什么阻碍了我们成为谈判高手？
 - 1) 缺乏谈判常识
 - 2) 缺乏成熟的文化
5. 商场招商的步骤
 - 1) 项目的前期定位策划
 - 2) 项目的招商推广整合策划
 - 3) 项目的招商策划

二、招商谈判前的准备

(一) 前期客户资料的收集

1. 形成踏实的工作作风
2. 注重竞争情报 方面的积累

关键点：深入研究对手，将要求上升到完整的利益，搞清楚对手想要什么

- 1) 价格数据库
- 2) 个人资料（声誉、特点）
- 3) 行业资料

对方企业（个人）发展分析：经营状况；发展能力；人员状况；管理能力

□ 对方品牌分析：目标顾客群；价格带；品牌形象；竞争者；销售状况

4) 我们的整体品牌计划

5) 注意建立人际网络。

(二) 现场信息的收集

要点：细节往往才流露真实

(三) 招商谈判前目标位的确立

1. 首先要有建立假设的习惯，尽量不受现场的影响。

2. 准备好“上中下”三策。

3. 目标要坚定，以终为始！

4. 如果谈不成，有其他替代品吗？

5. 怎样获得最大支持？

6. 谈判破裂，有第三方支持吗？

(四) 地点、服装

1. 地点：影响人的秘密因素

2. 服装：影响人的重要因素

(五) 招商谈判手搭配

几种搭配选择的要点：

1. 主谈者 发言人 观察者 记录者

2. 好人、恶人

3. 男性、女性

三、招商谈判中职业谈判手技能提升训练

(一) 职业招商谈判手的标志

1. 懂得双赢

2. 容易让人喜欢

1) 建立融洽信赖的关系

2) 从喜欢你到信任你到信赖你到相信你的整个团队

3) 将客人的表达和接收模式分类

视觉型“我看不出有什么特别!”

听觉型“我听不出有什么特别!”

感觉型“我没感觉有什么不同啊!”

4) 赞美对方

3.身体语言

出于本能，人体在不断追求“安全”的感觉。

(二) 招商谈判高手情绪管理

核心----不受现场任何的影响，(如何去做)

商超招商人员客服心理四大障碍

1.害怕角色太高心理

2.害怕找客户谈钱心理

3.害怕失败心理

4.害怕客户周边比较心理

(三) 招商谈判中的沟通与表达技巧

1.询问技巧

2.倾听技巧

3.要求合理化

4.妥协和让步

5.处理停滞

6.谈判中的学会说不

7.肢体沟通，如何一眼看穿

(四) 招商谈判中的谈判沟通陷阱

1.势在必得必将让步

2.嫌货才是买货

(五) 招商谈判中的说服技巧

1.对方能被你说服吗？能被你说服的到底是什么？

2.招商采购中的说服技巧

3.让对手在选择上痛苦

4. 荒岛求生

四、招商谈判跟进

1. 谈判后评估条件，制定跟进策略
2. 谈判结束技巧
3. 结论协议或备忘录

□ 4. 确认关系

□ 5. 结果评估

6. 再次谈判

五、招商谈判可以用的策略与技巧

1. 洞察对方心理战术
2. 学会沉默
3. 不可接受对手的第一次报价原理
4. 期限战术
5. 利用他人成交资料催眠法
6. 上级策略（抽象而非具象）
7. 好人恶人策略
8. 运用时间锁的 2080 原理
9. 反悔策略
10. 故作惊讶策略

□