

《人性洞察式商务谈判技巧》

主讲：刘畅

【课程背景】

谈判是整个交易过程中的最后冲刺阶段。市场开拓和商务人员是否能够通过谈判与客户达成一个双赢的交易，关键在于参与谈判的人员：

- 弄清楚和谁谈？他的真实想法和需求是怎样的？
- 事先准备是否充分，如何准备？
- 谈判战略布局的思路是否清晰；
- 谈判策略和技巧是否高明。
- 能否及时化解冲突。

该培训课程针对的正是销售和商务人员在上述四点上的把握和改进。与其他专门针对技巧或专门针对战略分析的销售培训课程不同的是，谈判技巧培训是一个涵盖谈判的战略思路到战术技巧两个方面的课程。它针对的是已经有一定的经验、或接受过基础培训、需要面对棘手的商务谈判的学员。

【课程收益】

- 让学员了解一个能够达成双赢交易的谈判流程；
- 帮助学员掌握谈判过程中决不可疏忽的重点；
- 通过案例分析提供谈判战略布局的思考方法；
- 学习各种有效的谈判技巧；
- 通过实际演练和培训顾问的点评，让学员了解自身的优劣势和改进的方向

【课程特色】 干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】 行业解决方案及大型设备的销售总监、销售经理、销售代表

【课程时间】 2天（12小时）

【课程大纲】

一、谈判的3-3-3信念与1个基本原则是什么？

1、谈判的三个重要要素

- 资讯
- 时间
- 权力

2、谈判的三个重要步骤

- 建立信任
- 控制对抗
- 获得承诺

3、谈判的三个基本信条

- 谈判的过程是双向的
- 谈判的过程是脉络可循的
- “不”是最简单的开场白

4、谈判的一个基本原则

- 合法原则：分析法律环境；寻求法律保护。
- 诚信原则：精诚所至，金石为开。
- 平等互利原则：地位平等，协商所需，但非利益均分。
- 求同存异原则：适当的妥协以寻求双方整体的利益。

5. 双赢原则: 双方虽不完全满意,但彼此均能接受

讨论: 在谈判过程中,您如何处理条件差异?

二、 谈判前的准备工作有什么?

1、如何制敌占先

- 谈判前信息的收集与管理。
- 事先充分掌握竞争规则。
- 选择有利的谈判的环境
- 做好物质与精神上的准备。
- 合理安排谈判布局首尾相应。

2、确立谈判目标

- 列出谈判目标清单。
- 确定谈判目标的优先顺序。
- 明确可接受的谈判空间。
- 确定每个谈判的阶段目标。

练习: 列出你的谈判目标(具体的.抽象的)

3、选择谈判的时间

- 确定己方准备充分。
- 判断谈判人员的身心状态。
- 应避免 a.放假次日早上
b.连续紧张工作后
c.傍晚 4-6 点
d.出差返回后
- 保证有利的自然条件。
- 避免己方的紧迫程度。

4、进行自我评估

5、组建谈判小组

讨论: 主谈者应具备哪些素质?

三、 如何建立高效的人际沟通能力?

1、忍耐度原理

- 谈判中的博弈
- 探出对方的底线
- 这些心理障碍让他很难被说服

2、自我形象的建立

- 握手的礼仪
- 交换名片的礼仪
- 取得对方好感的重点

练习: Approach 的最佳话术

3、EQ 与人际关系

- EQ 的三个等级
- 赞美的最佳话术
- 个人的公关策略
- 倾听指南——该做和不该做的
- 强化沟通的方法

三、 怎样快速判断谈判对手的风格?

1、四种常见的谈判风格

- 驾驭型
- 表现型
- 分析型
- 亲切型

2、谈判风格分析

3、各类型风格的冲突处理策略

4、与不同文化背景人的谈判策略

五、有效的谈判策略是什么？

1、谈判的核心主策略

- 双赢阶段
- 妥协阶段
- 竞争与让步阶段

2、开场的六大策略

- 大胆开口要求
- 决不接受首次开价
- 倒退三步
- 好的开始避免敌对
- 心不甘情不愿
- 不露虚实、莫测高深

3、中场的六大策略

- 掌握利用决定权的游戏
- 声东击西，掩人耳目
- 差价均分
- 意见分歧处理
- 陷入焦灼处理
- 形成僵局处理

4、收场的六大策略

- 投桃报李
- 白脸黑脸
- 逐步蚕食
- 每况愈下
- 撤回承诺
- 略施小惠

六、什么是有效的谈判技巧？

1、探问技巧

- 开放式问题
- 封闭式问题

讨论：列举 10 个有效的提问

2、防守的技巧

- 激发新的议题
- 准备替代方案
- 坚守立场
- 拒绝（可适当补偿）
- 围魏救赵

3、妙答的技巧

- 不要彻底回答问题
- 让自己有思考的时间
- 有些问题不值得回答
- 拖延重复
- 有时可讲错就错
- 避免一再被追问

4、探寻底价的技巧

- 临去秋波
- 交换条件试探压低价格
- 用它牌比较
- 大胆要求
- 与伙伴商量试探

5、五种处理冲突的基本方法

- 回避
- 虚应
- 竞争
- 整合
- 妥协

剧情演练