

《工业品行业卓越商务谈判实战技能提升训练营》

讲师：崔自三

破冰游戏：分组：队长、队名、口号、队歌

培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

一、课程背景

在全球经济低迷及后疫情时代，内卷化竞争越来越激烈。如何通过商务谈判，给企业争取好的竞争条件，获取销量和利润，是企业必须要面对重视的问题。

但商务谈判是一门艺术，涉及政治、经济、文化、企业实力与规模，尤其是谈判人员的专业技能。因此，提升谈判人员专业水平，强化谈判技巧，便是工业品公司提升自身竞争优势，与客户建立战略合作伙伴关系的重要工作。

卓越的谈判技能，可以化腐朽为神奇，从被动到主动，从弱勢到强势，从而获得主动的市场地位。

二、课程收益

- 1、了解商务谈判的基本概念和特征
- 2、掌握商务谈判的基本原则和方法，深刻理解谈判内容
- 3、洞察客户需求，注重谈判过程的把控
- 4、熟练运用商务谈判专业技能和技巧，在谈判时游刃有余
- 5、学会运用商务谈判的模型、工具与方法，从理念到动作，提升谈判效果

三、培训对象

销售人员、市场人员、参与谈判或投标的技术、辅助人员

四、培训形式

讲授、现场练习、角色演练、案例分析、游戏体验、分组讨论、头脑风暴

五、课程时间

2天，12标准课时

六、课程大纲

试卷测试：测测你的谈判能力有多强？

第一部分：工业品企业大客户商务谈判实战技能提升

一、认识商务谈判

- 1、什么是谈判？
- 2、工业品商务谈判与一般谈判的区别
- 3、谈判应该恪守的原则与立场

案例讨论：谈判无输家

二、谈判高手的六项基本修炼

- 1、良好的内在素养。沉着冷静，不卑不亢 坚持立场
- 2、知己知彼，研究对手
- 3、讲究策略，不急不躁
- 4、适当妥协，留有余地不谈绝

5、坚持到底。不轻言放弃。奇迹往往在最后出现！

6、换位思考，揣摩对方

案例：国内石油设备采购，日本企业是如何中标的？

三、商务谈判的流程步骤

1、数据化资料的收集

1) 基础资料的收集

2) 详细客户调研

3) 了解客户需求

工具：客户资料调研表

模型：客户需求的冰山

2、谈判内容的准备

1) 产品的谈判

2) 价格的谈判

3) 付款条件的谈判

4) 仓储物流的谈判

5) 售后服务的谈判

6) 相关违约责任

.....

3、其他谈判准备工作

1) 阅读拜访对象的个人和公司资料。

2) 记住对方的姓名与职务，切勿喊错

3) 准备拜访时可能用到的资料

4) 穿着与仪容职业化

5) 检查各项携带物是否齐备（名片、笔和记录本、电话本、计算器、公司和产品介绍、合同）

工具：谈判文件夹

4、谈判目标设定

1) 理想目标

2) 折中目标

3) 底线目标

模板：挑战目标的制定与宣誓

5、谈判前的预演与总结

1) 设定情景演练

2) 总结成败得失

案例：谈判预演，可以这样做

6、谈判实施

1) 谈判实施的5W2H法则

2) 谈判实施注意事项

四、商务谈判当中展示产品的技巧

1、讲述产品的独特性

思考：企业产品有哪些不可替代的优势？

模型：两差两高运作模式

2、将特性转化为利益（推销产品就是推销利益）

谈判技巧：FAB法

案例：某工业品营销员用 FAB 法打消客户购买顾虑

五、商务谈判当中说服客户的五大方法

1、用案例说服法

案例：某工业品企业营销员用意见领袖影响客户

2、替客户算账法

花“小钱”办“大事”

案例：推销产品就是推销赚钱或省钱的方案

3、使用证明材料法

桃李不言，下自成蹊

工具：活页文件夹

4、体验或示范法

案例：某工业品企业的元宇宙体验营销

5、ABCD 介绍法

案例：某工业品企业的产品差异化之道

六、商务谈判当中客户异议处理技巧

1、需求异议及其话术

思考：如何面对诸如“我们暂时不需要”等客户

2、产品异议及其话术

思考：如何面对诸如“你们的产品性能真有那么好吗”等客户

3、价格异议及其话术

思考：如何面对诸如“你们的价格有些高”等客户

实战谈判演练：如何面对嫌价格高的客户

工具：消除高价格的途径和技巧

4、权限异议及其话术

思考：如何面对诸如“你说的算不算”等客户

5、服务异议及其话术

思考：如何面对诸如“你们能说到做到吗”等客户

系列案例：工业品客户沟通，是异议，也是机会

七、商务谈判当中常见的五种客户类型及其沟通技巧

1、冲动型客户类型——特点、语言风格、应对技巧

2、理智型客户类型——特点、语言风格、应对技巧

3、疑虑型客户类型——特点、语言风格、应对技巧

4、专家型客户类型——特点、语言风格、应对技巧

5、挑剔型客户类型——特点、语言风格、应对技巧

系列案例：不同性格类型的工业品客户，各个破解

八、商务谈判当中七大实战谈判技巧

1、旁侧敲击技巧

2、“哭穷、诉苦”

3、红脸、白脸

4、职权有限

5、搬出“关系人”

6、改变谈判场所

7、以礼攻心

案例：某铝材企业系列客户谈判成败实战解析

九、商务谈判当中，如何巧妙跟客户谈政策？

- 1、给政策要用加法
- 2、对客户政策要求用减法
- 3、给政策力度要以次递减
- 4、给政策要学会创造困难
- 5、谈判要注意一些数字游戏
- 6、转变价格劣势的谈判方法

头脑风暴：竞争对手价格 9000 元，如何卖 11000 元，还能让客户接受？

十、商务谈判当中价格政策三大给予技巧

- 1、多奖励，少返点
- 2、多实物，少返现
- 3、价格政策当中的好处费最好连环组合

案例：某工业品企业是如何跟客户常年合作的？

十一、商务谈判避开价格战的中国式商务谈判

- 1、情字当头
亲情、友情（朋友、战友、校友等）、乡情
- 2、酒场即谈判场
商场如战场，酒场即商场。
酒场、咖啡馆、茶楼、麻将场，KTV 都是谈判场所
- 3、讲究圈子和面子

案例讨论：一波三折，某工业品企业是如何拿下大客户的？

七、商务谈判成交的时机把握与六大成交技巧

- 1、投标成功演示技巧
- 2、成交的时机把握
- 3、成交的五大技巧

系列案例：工业品客户成交，是个系统活，也是艺术活

第二部分：工业品大客户关系管理与客情打造技巧

一、认识工业品大客户业务管理与维护

- 1、从营销 4R 看建立客户关系的重要性

案例：世界上最伟大的推销员

- 2、客户需求深度分析

模板：激励不相容理论

- 3、客户关系管理的目的

让客户成为朋友，实现转介绍和持续采购

二、工业品企业如何进行大客户关系管理？

- 1、客户分类管理

工具：分类表格

- 2、不同客户不同服务标准

拜访频率、服务内容…..

分组讨论：对于大客户,我们应该提供哪些标准的服务内容?

工具：大客户管理数据卡

3、如何实施顾问式销售

顾问式销售与产品销售区别

4、为客户提供最大化的增值活动

附：十二种附加价值活动

三、工业品大客户客情关系打造技巧

1、良好客情关系的准则

2、客情关系构建的原则：理解与尊重

3、客情维护的对象

1) 客户及其家人

2) 客户的核心人员

4、常规性周期性客情维护

链接：礼物价值公式

案例：某公司的礼品设计

送礼技巧：“大”中之“小”不如“小”中之“大”

5、重大节假日客情维护

1) 贺词载体的选择

短信、电话、电子邮件、寄贺卡

2) 贺词内容的确定

案例：如何做到人性化

3) 重大营销事件发生时客情维护

6、个人情景客情维护

1) 客户生日

2) 客户非规律性重大喜事

3) 客户非良性意外事件

4) 关心客户身体健康

5) 投其所好

7、“多管闲事”客情维护

8、重大环境事件客情维护经营建议、管理建议、家务事等

9、客情打造关键：细节要到位

对标案例：同样做客情，效果大不同

附：工业品 20 种有效的客情关系构建方法与技巧