

## F002 双赢谈判路线图 (Win-win Negotiation Route) (1-2 天)

(工业产品销售、房地产项目管理、工程项目索赔、处理售后索赔、园区招商普适)



主讲：张长江

## 课程背景

双赢谈判技巧是国际领先的第四代谈判课程，课程的心理理论和逻辑主要源自哈佛大学谈判学理论与美国沃顿商学院谈判学理论。通过对本课程的学习，可以帮助学员迅速掌握不同场景路线谈判的原理，摆脱见招拆招的泛化技巧，形成务实有效的策略体系（取势-明道-优术），尤其是能够在充分把握信息情报的情况下冷静的分析谈判双方的替代方案（BATNA）、双方的谈判筹码、双方的可协议空间（ZOPA）及可能成交价格,学会制定科学的谈判计划，学会运用典型的谈判句式：if,yes...but，no...but等展开谈判，从而提升谈判绩效，提升谈判控制力，降低谈判障碍和试错成本。

本课程可广泛适用于工程、地产、招商、销售等不同谈判场景，涵盖招商谈判、索赔谈判、工程项目合同谈判、技术协议谈判等情形。

## 课程大纲

### 第一单元 WNR(Win-win Negotiation Route)双赢谈判路线图

- 谈判的定义与谈判的本质
- 案例：哈佛大学的一项实验
- 谈判的压力和动力
- 谈判的四种结果
- 双赢谈判的五个核心思想
- 如何定义谈判的成功：双赢、明智、高效
- 不同谈判情境下采用不同的谈判策略
- WNR 双赢谈判路线图；取势、明道、优术

### 第二单元 取势：获得谈判筹码

- 谈判筹码的概念
- 谈判筹码是谈判者拥有的“势”和手里能出的“牌”

- 如何利用谈判中的“势”：顺势、借势、造势
- 谈判筹码的概念：谈判筹码=资源+策略+技巧
- 客观性筹码与创造型筹码
- 三种典型的谈判筹码：理的筹码、力的筹码与利的筹码
- 理 (Right) 的筹码=法+理
- 利 (Interest) 的筹码
- 力 (Power) 的筹码

### **第三单元 明道:制定谈判计划**

- 一份谈判计划书所应包含的内容

#### **谈判前的信息搜集**

- 谈判前的信息情报搜集
- 谈判前的信息搜集方向
- 如何分析外部谈判环境
- 如何通过内线获得对手信息

#### **谈判目标设定**

- 谈判目标设定 (L.I.M)
- 案例：盛田昭夫的谈判目标
- 设定谈判目标的好处：目标效应 (Goal effect)
- 谈判目标与 BATNA (Best Alternative to Negotiated Agreement, 最佳替代方案)的关系
- 设定谈判目标结构体系-多重目标的规划

#### **谈判协议空间规划**

- 分配式谈判的要素：ZOPA 可能协议空间
- 规划 ZOPA (Zone of Possible Agreement, 可能达成协议的空间)
- 谈判未能成交的原因：谈判者底限价格之间的鸿沟
- 谈判成交状态下双方的盈余
- ZOPA 的运用：如何给对方让步？
- 如何扩大馅饼之后再分割馅饼？

#### **双赢谈判方案设计**

- 谈判双方的共同利益点 CI(Common Interests)

·利用共同利益点 CI 设计多个双赢的谈判方案

#### 第四单元 优术-谈判前期、中期、后期的实战沟通策略

##### I、谈判前期：准备、破冰、探询、价值传递

- 谈判前的道具准备
- 案例：特朗普的两个模型
- 案例:谈判桌上的记录本
- 如何开场破冰
- 谈判的沟通：“听、问、叙、辩”循环
- 开局试探：如何不露痕迹的试探
- 开局试探的经典句式：if（如果）句式

##### II、谈判中期：讨价还价、达成共识

- 报价时谁应该先开口？
- 报价中的锚定效应(Anchoring Effect)
- 寻找支撑报价的刚性理由
- 报价报什么-一揽子报价（价格、付款、货期、质量标准….)
- 高开策略-埋伏筹码，等待交换
- 不接受对方第一次还价
- 还价的三个句式：no, only if... ;if...;yes,but...
- 表现意外策略（如何识别并应对对方的表现意外策略）
- 表现不情愿策略（如何识别并应对对方的不情愿策略）
- 更高权威策略（如何识别并应对对方的更高权威策略）
- 红脸白脸策略（如何识别并应对对方的红脸白脸策略）
- 声东击西策略（如何识别并应对对方的声东击西策略）
- 虚设借口策略（如何识别并应对对方的虚设借口策略）
- 条件交换策略：你答应 A，我就答应 B;你不答应 A，我就不能答应 B.

##### III、谈判后期：突破僵局，达成合作

- 僵局和死胡同
- 判断是真僵局还是假僵局
- 故意制造的僵局：策略性僵局

·如何应对不同原因造成的僵局

·两种典型的成交技巧：假设成交法、总结式成交法