

商务谈判礼仪与技巧

主讲老师：唐黛琳

课程收益

掌握商务谈判的基本概念和特征，了解其原则和方法；熟练掌握谈判的内容和步骤，知道如何做好谈判准备工作，对商务谈判的礼仪和策略、谈判技巧与僵局的处理技巧等能够比较深刻地把握，最终学以致用，以达到在商务活动实践中灵活运用之目的。

课程时间

2天（12课时）

培训方法

理论讲授、案例分析、分组讨论、互动教学、模拟训练、教练演示、游戏体验。

课程大纲

第一部分、商务谈判概述

- 一、 何为商务谈判？
- 二、 商务谈判应遵循的五大原则
 - （一）双赢原则；
 - （二）平等原则；
 - （三）合法原则；
 - （四）诚信原则；
 - （五）求同存异原则。
- 三、 谈判的三大类型
- 四、 商务谈判的三个特征
 - （一）以获得经济利益为目的
 - （二）以价值谈判为核心
 - （三）注重合同的严密性与准确性

第二部分、商务谈判的组织与准备

- 一、 谈判前的信息收集

(一) 信息收集的三大方面

(二) 信息收集的四大原则

(三) 信息收集的五大方法

二、 确定谈判的目标

(一) 谈判目标设定的三种方法

三、 制定谈判的计划

四、 选择谈判的人员

(一) 谈判人员的选择标准

(二) 谈判高手的十项修炼

五、 预估谈判的问题

六、 模拟谈判

第三部分、商务谈判者的形象塑造

一、 形象沟通的 55387 定律

二、 谈判者的专业形象塑造

(一) 男士仪容礼仪

(二) 女士仪容礼仪

(三) 男士商务谈判着装礼仪

1. 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法

2. 职业西装需注意的“三个三”

3. 男士服饰品的选择方法

(四) 女士商务谈判着装礼仪

1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧

2. 职业着装“六大禁忌”

(五) 商务谈判举止礼仪

1. 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练

2. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
3. 商务谈判中的表情管理与训练
4. 商务谈判中的肢体语言的解读

参、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的谈判形象魅力

第四部分、商务谈判会面礼仪

- 壹、 接待礼仪
- 贰、 称呼礼仪
- 参、 名片礼仪
- 肆、 握手礼仪
- 伍、 介绍礼仪
- 陆、 进出电梯礼仪
- 柒、 座次安排礼仪
- 捌、 签字仪式礼仪
- 玖、 商务馈赠礼仪
- 壹零、 商务言谈礼仪
- 壹壹、 送客礼仪

第五部分 商务谈判策略与技巧

- 一、 商务谈判的四大阶段
- 二、 商务谈判的三种开局气氛
- 三、 不同开局气氛的营造方法
- 四、 成功商务谈判的七大技巧
 - (一) 谈判中的“听”的技巧
 - (二) 谈判中的“问”的技巧
 - (三) 谈判中的“答”的技巧
 - (四) 谈判中的“看”的技巧
 - (五) 谈判中的“说”的技巧

(六) 谈判中语调语速运用技巧

(七) 谈判中肢体语言运用技巧

五、 商务谈判的十大战术

六、 成功商务谈判中的让步策略

七、 商务谈判的让价技巧

八、 商务谈判中的拒绝技巧

九、 商务谈判中的八字箴言