

课程介绍

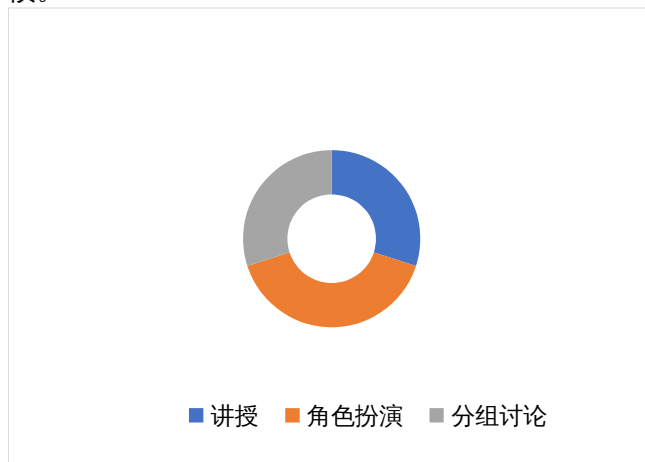
名称	销售谈判和沟通技巧
时间	两天
对象	销售人员 客户经理 售前技术人员
适用	销售拜访中的听、说、问和观察。
目标	掌握核心提问逻辑和方法，通过提问挖掘客户需求背后的需求
简介	针对不同的购买阶段，不同的购买角色和不同的购买要素，采取正确的沟通方式
建议人数	20-30

- ◇ 用目光倾听：交谈位置、坐姿和小动作、目光移动
- ◇ 用耳朵倾听：语气、语调和重音
- ◇ 用心倾听
- ◇ 鼓励和赞赏

● 提问技巧

- ◇ 开放式提问与封闭式提问
- ◇ 上下左右的提问方式
 - 开放提问
 - 因果提问
 - 排除提问
 - 提示提问
 - 总结提问
- ◇ SPRITS 提问
 - 痛点提问
 - 影响提问
 - 回报提问
 - 购买标准提问
 - 屏蔽对手
 - 成交提问

交互式的学习方法：采用定制化的案例，讲授、分组讨论和、角色扮演三种形式确保学员将谈判知识转化为技能习惯。



销售沟通技巧

- 沟通技巧
 - ◇ 案例分析：对比两种销售方法
 - ◇ 沟通的四个要素：倾听、提问、介绍和氛围控制
 - ◇ 开场白
- 倾听技巧

课程介绍

名称	销售谈判和沟通技巧
时间	两天
对象	销售人员 客户经理 售前技术人员
适用	与大型客户就采购达成协议，签订合同。
目标	成功避免谈判破裂，达成有利合同条款。

简介 了解立场利益，妥协交换，探寻底线，设定谈判目标，让步，中断谈判，达成协议。

建议人数 20-30

销售谈判技巧

背景

进入销售后期，谈判是赢取客户承诺的关键步骤。为了获得最佳的价格和条件，客户往往不只与一家供应商进行谈判。在压力下，销售团队不得不与客户签订城下之盟，接受不合理的条件，侵蚀公司正常的销售利润。因此销售人员需要掌握谈判技巧才可以取胜谈判桌，守住公司最基本的销售收入和盈利。

课程提纲

- **案例**：使用案例模拟谈判，总结谈判的基本步骤
- **谈判目标和分工**
 - ◇ 销售谈判中的角色和分工

- ◇ 确定报价、谈判底线和谈判目标
- ◇ 设置谈判防线

- **立场和利益**

- ◇ 案例：分橘子的故事
- ◇ 确认谈判内容
- ◇ 发现谈判筹码
- ◇ 妥协和交换

- **让步和探寻对方底线**

- ◇ 规划让步空间
- ◇ 探寻对方底线
- ◇ 根据对方态度强硬程度调整
- ◇ 确定让步弹性
- ◇ 避免暴露自己底线

- **脱离谈判桌**

- ◇ 脱离谈判桌的目的
- ◇ 创造脱离谈判桌的方法

- **达成协议**

- ◇ 良好谈判习惯
- ◇ 记录与巩固谈判成果