

《商务谈判与沟通技巧》课程大纲

【课程目标】

1. 了解商务谈判的基本理论与架构；
2. 如何做好谈判前的准备；
3. 规划谈判策略与任务分配；
4. 通盘解析谈判的结构与元素；
5. 运用及应对谈判的战术与陷阱；
6. 掌握商务谈判各阶段的技巧与模式。

【课程对象】 对公客户经理

【课程时间】 6 课时/天

【培训形式】 理论讲授、小组研讨、案例讨论、分组演练

第一单元:何谓谈判

- 1、 科学理论与实际变数的融合
- 2、 谈判是一个过程
- 3、 谈判技巧是一种应用的工具
- 4、 广义的谈判——布局，造势与用术
- 5、 谈判发生的要件分析
- 6、 谈判的目的——达成协议与有利结果的权衡
- 7、 如何创造谈判环境
- 8、 正确解读谈判

第二单元:商务谈判的模型分析

- 1、 商务谈判的特点
- 2、 风险与利益的均衡
- 3、 商务谈判的形式——契约
- 4、 商务谈判的标的(依实际状况解析)

给付义务

对待给付

履行方式

附随义务

其它项目

5. 商务谈判的议题（依实际状况解析）

总结显性的议题

发觉隐性的议题

不合理议题的成因与判别

- 6、 商务谈判的分类基准——优势，劣势或均势

- 7、 商务谈判的分类方法——权利平衡关系

- 8、 从整体及个别议题分析权利平衡关系

- 9、 典型劣势的成因与实例分析

第三单元：谈判的策略与技巧

- 1、 谈判的策略

- 2、 策略决定的原则与方法—关系与利益的衡量

- 3、 策略决定的原则与方法—先例与风格的衡量

- 4、 竞争策略

风险判断与评估

取舍长期与短期的利益

总体损益的评估

交易范畴的设定

替代方案

让步模式与计划

严守竞争守则

运用竞争战术

5. 合作策略

信任的基础

确立合作要素

切忌一相情愿

寻找关键点

建构资源而非武器

选定方案的方法与步骤

6、让步策略—展望未来与诱敌深入

7、规避策略

8、妥协策略

第四单元：谈判的结构分析

1、谈判的客观结构

谈判的地点选择

谈判的沟通管道及运用

建构沟通管道避免僵局

谈判的期限及作用

2. 谈判的人的结构

谈判的对象

对方的决策环境

对方的利益与目的

决策过程与时间架构

参与人分析

个人利益与整体利益的平衡

显性利益与隐性利益的判别

谈判中的观众

谈判的中的第三者

谈判结果的影响层面

协助对手进行内部谈判

3. 谈判的议题结构

议题的分类

议题的转变

议题的相关与排斥原则

谈判的立场与利益

隐藏性需求

谈判的结构与细节

虚设门槛与交叉对抗

第五单元：谈判的准备阶段

1. 确定谈判的目标

2. 正确的谈判心态.

3. 谈判信息的收集与整理

资料的概念与属性

资料的种类与分类

资料的真实性判定

4、寻找共同点

5、检验方案

6、定界限

7、谈判的团队构成与任务区分

8、谈判天平上的砝码

9、确定总体战略与计划

10 议题与议程

第六单元：谈判的辩论技巧

1、经营你自己

突显自我魅力

强化你的交往价值

2、经营双赢关系

辨识对方利益的构成形式

辨识对方所处的局势

换位思考

双赢思维

长期合作的要素—相对的双赢

3、信息再收集—观察、发问与倾听

4、良好的开局

5、影响开局的气氛因素

6、强化信心的准则与方法

7、蚕食对方的信心

8、建构有利的情势

9、客观证据与主观判断

10、如何应付对方的恶劣态度

11、暗示与回应暗示

12、掌握谈判节奏