

《商务洽谈技巧》课程大纲

【课程收益】

了解谈判的基本原则和常见错误；
从初期准备入手，到制定战略，为正式谈判奠定基础；
帮你轻松开局，并灵活报价及摸清对方底细；
学习讨价还价的技巧，提高处理僵局的能力，为你成功的向预期目标迈进奠定基础；
掌握制定协议的要点，保证协议的顺利落实。

【课程时间】 2天/12课时

【课程特色】

课程互动性强，从体验中获取知识。鼓动性强，充分调动个人积极参与课程。
善于把握和处理实际问题。积极有效的反馈与指导。

【课程形式】 理论讲解、案例分享、图片教学、分组研讨、趣味游戏、情景模拟等

【课程内容】

第一讲：商务礼仪与魅力形象塑造

一、您的形象就是企业的品牌

- | | |
|-------------------|------------|
| 1.“晕轮效应”在商务活动中的作用 | 2.定位你的职业形象 |
| 3.自信的仪态 | 4.悦耳的声音 |
| 5.平稳的目光接触 | 6.友好的微笑 |
| 7.品味的穿着 | |

二、拜访客户前的准备

- | | |
|----------|----------|
| 1.拜访时间选择 | 2.伴手礼准备 |
| 3.了解客户信息 | 4.产品介绍准备 |

三、拜访客户中的见面礼仪

- | | |
|----------|-------------------|
| 1.称呼礼仪 | 2.介绍礼仪（自我介绍与他人介绍） |
| 3.握手礼仪 | 4.名片礼仪 |
| 5.会谈座次礼仪 | 6.交谈礼仪 |

四、宴会就餐礼仪

一、宴客礼仪四要素

- | | |
|------|------|
| 1.费用 | 2.环境 |
| 3.菜式 | 4.座次 |

二、请客的礼仪

- | | |
|-----------|-----------|
| 1.定标准，控费用 | 2.选位置，吃环境 |
| 3.多了解，避禁忌 | 4.巧搭配，吃感觉 |
| 5.准定位，吃特色 | 6.分对象，吃文化 |

第二讲：商务谈判技巧

一、你在谈判中有哪些成功的经验？有什么心得体会？

分组讨论、发表心得

讲解：谈判的态度、策略、步骤

二、谈判中应遵循的原则

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1.关切对方的利益达成双赢（基本要求） | 2.部分最好的需求被满足（更高要求） |
| 3.必要的妥协与让步 | 4.利益是分层次的 |

三、谈判的前期准备

- | | |
|--------------|-------------|
| 1.选择恰当的谈判时机 | 2.谈判准备 |
| 3.确定谈判的目标 | 3.制定谈判的指导方针 |
| 5.制定谈判方案 | 6.分析双方情况 |
| 7.研究对方决策人的情况 | 8.充分掌握信息 |

四、谈判的实施

- | | |
|-------|-------------|
| 1.开场白 | 2.与客户讨论谈判方案 |
|-------|-------------|

3.谈判的顺序

5.打破沉默或僵局

五、谈判的注意事项

1.保持与上级的沟通

3.想办法多了解对方情况

5.向领导汇报后才能确认

六、谈判时采取的技巧

1.用微笑化解冰霜

3.避免谈判破裂

5.从客户的立场说话

7.以事实说话

七、如何控制谈判的速度

1、如何用不开价战术控制谈判速度

3、换人战术

5、冷场战术

7、炒蛋战术

4.谈判中的障碍

6.达成协议

2.做一个耐心的聆听者

4.不做超出责任范围的承诺

2.必要时转移话题

4.用肯定的语气

6.以退为进

8.特殊情况的处理

2、如何用“切腊肠”战术控制谈判步伐

4、抽换议题战术

6、用先决条件控制谈判速度