

如何与客户谈判

【课程背景】

我们的工作中，有不同类型的合作伙伴，有：加盟商、合作商场、供应商、生产商等等，在日常合作中，我们会遇到这样的情况吗？

与客户谈判时，如果客户说市场竞争大，没有利润，希望价格再降价 20%。

这个时候你应该如何与客户谈条件，是否要继续降价？

你是否能够自如控制整个谈判的局面？

如果谈判陷入僵局，如何打破，用什么方法打破？

与不同性格决策人的谈判有什么技巧？

谈判中采用哪些沟通技巧能取得客户的信任？

明智、有效、友善是衡量谈判好坏的三个标准

没有人愿意为一个不明智的结果耗费时间和精力去交流、沟通，甚至讨价还价。

时间越长，谈判的成功率越低，双方耗费的人力、物力和财力越多。

谈判不是在损害对方利益的前提下满足自己的私利，而是要增进双方的利益，

通过谈判使双方达到双赢。

【课程受益】

- 一、了解谈判的基本要领
- 二、了解应对谈判对手的战术
- 三、把握建立谈判优势的方法
- 四、掌握成功谈判的技巧

【课程特色】

- 一、独特的体验式教学，学员参与性更强
- 二、理论结合实务，让您掌握解决实际问题的方法
- 三、句句都是经验之谈，让您在最短的时间汲取成功者的方法与经验

【课程对象】

- 1 . 销售经理、产品管理、客户经理/主管
- 2 . 跨职能部门的采购、物流、生产、财务经理

【课程内容】

第一讲：台上表现与台下功夫：谈判前必做的准备工作

一 . 确定谈判的目标

- 1、明确谈判的目的
- 2、理解为何需要这么做
- 3、如果没有实现自己的目标怎么办
- 4、知道自己首要考虑的事
- 5、明确自己不能接受的事
- 6、明确自己的谈判界线
- 7、为自己设定谈判的顶线目标、现实目标、底线目标

二 . 赢得谈判的秘笈：准备、再准备

三、确定谈判时间与地点

四、谈判前的心理准备、

五、给顾客一个好的“包装”

六、收集与客户有关的信息

七、制定谈判计划

研讨：谈判前要做哪些准备工作？

第二讲：功夫在诗外：谈判“内功”的修炼

一、 谈判高手的“九大”内功

二、 谈判者的语言素质

三、 到什么山上唱什么歌

四、 说服“顽固者”的技巧

第三讲、有所不为：避免与客户谈判中的禁忌与误区

一、 语言禁忌

二、 服饰禁忌

三、 谈判心理禁忌

四、 不要轻易亮出自己的底牌

五、 防止“多米诺骨牌”式的让步

六、 避免谈判陷入无意义的争执

七、 谈判话题禁忌

八、 与不同类型客户谈判的禁忌

九、 谈判进程中的禁忌

第四讲、掌握谈判开局的主动权：抓住与客户谈判的先机

一、 轻松入题

- 二、 握手与名片使用技巧
- 三、 化解对方的疑虑和戒备
- 四、 营造良好的谈判气氛
- 五、 三种开局技巧
- 六、 从客户关心的话题开始，学会吊对方胃口
- 七、 观察不同客户性格和心理特征
- 八、 先投石问路，再步步为营

案例：肇庆广百的射灯昏暗---先声夺人策略

第五讲、蓄雷霆万钧于不动声色之中：抓住谈判进程的主导权

- 一、 善用沉默
- 二、 学会引导话题
- 三、 学会示弱
- 四、 学会火力侦察
- 五、 如何运用“后发制人”法

第六讲、他强由他强：如何化解客户的攻势

- 一、 让问题快速得到回答
- 二、 应对客户的反对意见
- 三、 拒绝有道
- 四、 迂回绕道技巧
- 五、 学会以柔克刚

六、 打破僵局的方法

第七讲、奇正之道：合理运用谈判战术

- 一、 声东击西
- 二、 软硬兼施
- 三、 缓兵之计
- 四、 以理服人

第八讲、纵横舌上鼓风雷：与客户谈判中“谈”的艺术

- 一、 与客户谈判中“听”的技巧
- 二、 与客户谈判中“问”的技巧
- 三、 与客户谈判中“答”的技巧
- 四、 与客户谈判中“叙”的技巧
- 五、 与客户谈判中“看”的技巧
- 六、 与客户谈判中“说”的技巧
- 七、 语调语速运用技巧
- 八、 态势语言运用技巧

第九讲、讲价有学问：与客户进行价格谈判的技巧

- 一、 应先报价还是后报价
- 二、 货比三家
- 三、 哭穷战术
- 四、 如何应对拍卖式询价

五、 运用服务作为讨价还价的工具

六、 摸清对方底价

第十讲、真诚胜于技巧：与客户谈判中的攻心术

一、 不做“大忽悠”，谈判以诚信为主

二、 会微笑的人到处受欢迎

三、 不要吝啬你的赞美

四、 先交朋友后做生意

五、 学会给客户面子

六、 别想占尽便宜

七、 谈判中如何与客户求同存异

八、 精诚所至金石为开