

双赢谈判技巧

概述

谈判是最高级的沟通技巧，因为谈判的目的在于创造双赢的结果，也就是为双方创造更高的价值，所以双赢谈判不是一个简单的条件交换，而是一种共同创造解决方案的协作方式，一同把饼做大而共同享受成功的结果。

由于谈判是最高级的沟通技巧，也就是在一般的沟通无法达成共识的时候，就需要使用双赢谈判技巧。因此，双赢谈判技巧可以用到的场景就非常多，不论是部门之间、同事之间、客户之间、厂商之间，甚至连家庭内部都需要使用到双赢的谈判技巧。

要能够双赢谈判成功，最重要的工作就是准备，然后是准备，最后还是准备。因此，这两天的课程，有一天是专注于谈判前的准备，另外一天是谈判的实践。

谈判前的准备，是从谈判的基础概念开始，让学员了解什么是谈判，而谈判者是如何做出决定的。然后，透过讲师的指导使用工具，学员选择一个自己将要进行的谈判案例来进行准备，确保学员在面对对方谈判的时候，有充分的准备和知道：谈什么、怎么谈、为什么谈！

在谈判的实践中，从谈判开场白的设计，如何探寻对方提出立场背后的利益，如何引导讨论来共同创造双赢的解决方案，如何化解对方各种不同的招数，要如何导引出最后的协议及行动方案。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 双赢谈判的基础
- 谈判前的准备
- 开始进行谈判
- 探讨立场及利益
- 共同发展备选方案
- 总结行动计划

课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解谈判的基本原则和原理
- 创造双赢谈判的步骤
- 破除对于谈判的一般性误解
- 如何做好谈判的准备
- 如何避开谈判的陷阱
- 寻找最佳替代方案以建立谈判的优势
- 掌握谈判准备的原则
- 如何在考虑利益、标准和筹码来建立备选方案
- 制作不同的备选方案，以利于双赢谈判
- 学习掌握谈判的心理学
- 如何建立开场白及议程
- 如何引导客户说出立场背后的利益
- 如何陈述解决方案的优点
- 如何与对方共同发展解决方案
- 如何处理对方使用的不同招数
- 如何利用技巧，引导对方做出承诺

《双赢谈判技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（对方方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 双赢谈判的基础	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解双赢谈判的基础原理，并掌握双赢谈判的全貌 • 双赢谈判的目的 • 谈判的原因及决策者的关注点变化 • 发展双赢的解决方案流程 • 谈判的传说及陷阱 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 什么是双赢谈判？ - 谈判是谈什么？ 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第二单元 谈判前的准备	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：做好谈判前的准备计划，以利双赢谈判的进行 • 什么是最佳替代方案 • 准备工作的类型及原则 • 如何发展备选方案 • 如何找到可以参考的标准 • 力量与筹码的使用 • 量化你的筹码 - SCORE 和 100分 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 做好双赢谈判前的准备计划 	180分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人讨论
第三单元 开始进行谈判	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：做一个好的双赢谈判的起点 • 谈判的心理学 • 开场白的准备 • 共同制定议程 • 活动：角色扮演 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演

第四单元 探讨立场及利益	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：引导对方说出立场背后的利益，针对利益而双赢谈判，而不是立场 • 立场及利益 • 问题的类型 • 分辨对方的立场和利益的技巧 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 案例分享：不可能完成的任务 - 角色扮演 	180分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
第五单元 共同发展备选方案	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：引导对方共同发展备选方案，并处理对方采取的各种招数 • 表述方案的优点 • 与对方一同发展解决方案 • 双方可能使用的 10 种安全招数 • 双方可能使用的 20 种灵活招数 • 活动：角色扮演 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
第六单元 总结行动计划	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：引导对方做出承诺，并制定行动计划 • 进行最后的评估 • 递增式承诺 • 设定期望结果 • 获得承诺的问句 • 活动：角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
总课时长度			13 小时 0 分