

# 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
<b>课程导入</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（对方方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<b>第一单元</b> 双赢谈判的基础	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 双赢谈判的目的</li> <li>• 谈判的原因及决策者的关注点变化</li> <li>• 发展双赢的解决方案流程</li> <li>• 谈判的传说及陷阱</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 什么是双赢谈判？</li> <li>- 谈判是谈什么？</li> </ul> </li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<b>第二单元</b> 谈判前的准备	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：做好谈判前的准备计划，以利双赢谈判的进行</li> <li>• 什么是最佳替代方案</li> <li>• 准备工作的类型及原则</li> <li>• 如何发展备选方案</li> <li>• 如何找到可以参考的标准</li> <li>• 力量与筹码的使用</li> <li>• 量化你的筹码 - SCORE 和 100分</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 做好双赢谈判前的准备计划</li> </ul> </li> </ul>	180分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人讨论</li> </ul>
<b>第三单元</b> 开始进行谈判	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：做一个好的双赢谈判的起点</li> <li>• 谈判的心理学</li> <li>• 社交风格的快速判定</li> <li>• 依照社交风格快速调整应对的方式</li> <li>• 开场白的准备</li> <li>• 共同制定议程</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
<b>第四单元</b> 引导立场到利益	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 立场及利益</li> </ul>	180分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导对方的运用是非常重要的。</li> <li>• 前导式提问：透过三个简单回答的问题，让对方进入被引导状态</li> <li>• 引导式提问：开放型、控制型、确认型</li> <li>• 创见问题解决的价值</li> <li>• 活动：前导式及引导式提问的脚本设计</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
<b>第五单元</b> 共同发展备选方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 个性化解决方案指导</li> <li>• 表述方案的优点</li> <li>• 与对方一通发展解决方案</li> <li>• 双方可能使用的 10 种安全招数</li> <li>• 双方可能使用的 20 种灵活招数</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	120 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人小组讨论</li> </ul>
<b>第六单元</b> 总结行动计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：引导对方做出承诺，并制定行动计划</li> <li>• 进行最后的评估</li> <li>• 递增式承诺</li> <li>• 设定期望结果</li> <li>• 获得承诺的问句</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	60 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
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			
<b>总课时长度</b>			<b>13 小时 0 分</b>