

商务谈判策略与技巧

课程背景：

随着电信行业竞争的加剧，客户经理在面对商务谈判时需要更高的谈判技巧和策略，以便达成更有利的交易。本课程旨在帮助电信运营商客户经理掌握实用的商务谈判策略与技巧，提高谈判水平，促进业务拓展。

课程梗概：

本课程将从谈判的基本理论出发，深入讲解价格类谈判、交换类谈判和价值类谈判的策略与技巧。同时，课程还将涉及谈判心态、心理战术以及语言与肢体语言管理等方面的内容，全面提升电信运营商客户经理的谈判能力。

课程目标：

让学员掌握谈判的基本理论和核心要点

帮助学员熟练应用价格类、交换类和价值类谈判的策略与技巧

提升学员在商务谈判中的心态调整与心理战术应对能力

教授学员如何运用语言与肢体语言管理，提高谈判效果

使学员能够在实际工作中运用所学谈判技巧，达成更有利的业务交易

课程特色：

针对电信运营商客户经理的实际需求，量身定制课程内容

结合电信行业案例，让学员更好地理解和应用谈判策略与技巧

采用互动式教学，鼓励学员参与讨论，分享经验，提高学习效果

课程结合理论与实践，注重学员实际操作能力的培养

课程对象：

本课程适用于电信运营商的客户经理、销售代表、商务拓展人员等，希望提高商务谈判技巧，提升业务成交率的相关从业人员。

授课方式：

讲授：讲解谈判的基本理论、策略与技巧，结合电信行业案例进行分析

小组讨论：分组讨论相关话题，分享经验与见解，共同成长

角色扮演：模拟实际谈判场景，学员亲身实践谈判技巧，加深理解

4. 互动问答：鼓励学员提问，解答疑惑，针对实际工作中遇到的问题提供解决方案

5. 课堂总结：对每个环节的内容进行回顾与总结，巩固学员的学习成果

作业与反馈：布置相关练习和案例分析，学员完成后进行点评与反馈，提高学员的实际操作能力

通过以上多种授课方式的组合，旨在让学员全面掌握商务谈判策略与技巧，提升在电信行业的竞争力。

课程时长：1.5 天

课程提纲：

第一部分：谈判基础理论（1.5 小时）

1. 谈判基本原则

- 互利共赢：共创价值
- 独立标准：基于客观事实和标准

- 在选择时保持谈判的最佳替代方案（BATNA）

2. 建立有效的沟通

- 倾听技巧：主动倾听与反馈
- 提问技巧：开放式与封闭式问题
- 表达技巧：清晰、具体和诚实地表达需求

3. 理解和处理立场与利益

- 区分立场与利益
- 寻找共同利益
- 创造价值：扩大利益蛋糕

4. 制定谈判策略

- 确定谈判目标
- 准备谈判：收集信息、评估 BATNA
- 确定谈判策略：合作、竞争或融合

5. 应对困难谈判与谈判技巧

- 应对不诚实、攻击性或顽固的谈判对手
- 如何应对谈判陷阱和技巧
- 控制情绪和冲突管理

6. 招标谈判和招标后谈判

7. 谈判的三个核心要点

- a. 以自己的目的为先
- b. 利用人决策过程的理性和非理性

c. 和对方联手找解决方案

8. 谈判的三种基本模型

a. 价格谈判

b. 条件谈判

c. 价值谈判

第二部分：价格类谈判（1.5 小时）

明确自己的底线与目标

辨别“桌威胁”与做不情愿的让步者

懂得在谈判过程中适时让步

第三部分：交换类谈判（1.5 小时）

盘点所有可谈条件，分清主要目标与次要目标

收集并确认对方的真实需求与主要需求

找到最佳可替代方案

条件谈判的让步技巧

第四部分：价值类谈判（1.5 小时）

阅读价值链，找到价值创造方案

控制谈判关注点，引导谈判到有利轨道

把方案变成对方的方案，清晰地展示利益

精确发挥影响力，找准目标对象

第五部分：谈判心态与心理战（1 小时）

建立正确的谈判心态

- a. 没有非成交不可的谈判
- b. 对事不对人

应对心理战术

- a. 虚张声势
- b. 制造负罪感
- c. 面子换里子
- d. 时间压力与红线策略

第六部分：谈判中的语言与肢体语言管理（1小时）

表现诚恳态度的语言与肢体语言

表达坚定立场的语言与肢体语言

保持柔软身段的语言与肢体语言

课程总结与回顾

通过这个课程，参与者将能够掌握商务谈判的策略和技巧，更有效地进行电信行业相关的谈判，实现利益最大化。