

双赢的谈判与沟通

主讲人何云鹏

【课程背景】

- 为什么和客户的沟通，总是在其表不在其心？
- 为什么沟通这么久始终不明白客户的真正意思是什么？
- 为什么每次沟通感觉很愉快，客户却难以满意？
- 为什么总是客户说了那么多，我们还是不清楚客户的要求和目的？
- 为什么听了那么久，客户却觉得没有得到尊重与理解？
- 为什么我们很努力地沟通，客户却不买账？
- 为什么好好的客户，关系却逐渐边缘化？

结论：沟通是一种技术，抓住客户的需求，利用有效的资源与达到与客户双赢的目的才是真正实现双赢的谈判与沟通的关键

【参训人员】 各级员工

【课程收益】

- 能够清晰有效的构建谈判思路、谈判准备及谈判方法
- 掌握谈判中的原则、确认方式以及交换筹码
- 学习到在谈判中如何打破僵局
- 了解正确的谈判纪要及跟进措施

【课程时长】 1天（6小时）

【课程大纲】

一、何为谈判与沟通

- 1、有意的双方都期盼着通过“协调”与“合作”做出共同的决定从而实现各自期待的“利益”
- 2、合作的前提的是双方的意愿与期待

二、谈判中的困境

- 1、只见树木不见森林
- 2、谈判不聚焦
- 3、节外又生枝
- 4、秀才遇见兵
- 5、筹码不足
- 6、缺乏信任

三、立场谈判与双赢谈判

- 1、需求与立场
- 2、认知与渴望
- 3、利益与交换
- 4、共赢的期待

四、谈判与沟通前的准备

- 1、有效的倾听
- 2、有效的说服
- 3、准备条件
- 4、有心与无心

五、满足需求赢得筹码

- 1、提问的方式
- 2、FABNP 法则

六、异议的处理

- 1、重点步骤的划分
- 2、双方可接受方案的顺序
- 3、容错机制的确认

七、谈判与沟通步骤

- 1、目标确定
- 2、谈判形式的分析
- 3、谈判人员的选择
- 4、场景的变化
- 5、气氛的把握
- 6、议题的范围和调整
- 7、谈判技巧

八、如何打破僵局

- 1、更换人员
- 2、先易后难
- 3、提供抱怨通道
- 4、提供其他选择
- 5、运用非正式场合
- 6、调节气氛
- 7、设立委员会
- 8、更改条款与利益要求

九、实操

十、促进达成结论的引导

十一、商谈的纪要的编写与留存