

塑造胜券在握的你—商务谈判与接待礼仪

【课程收益】

通过学习本课程增强商务人士在谈判场上的沟通技巧、谈判能力和达成交易的能力

- 1、了解商务谈判需要的基本素养，明确商务活动对价值观、知识与技能要求。
- 2、掌握与复杂性客户交往与建交的要点，体现出较高的商务理念、思维与技巧。
- 3、能全面掌握谈判局面把控、读心与攻心、博弈与共赢等主要环节的精要。
- 4、提升学员的谈判知识与技巧,打通销售渠道，增加企业营收。

【课程形式】

导师讲解 + 案例体验 + 实战方法 + 录像观赏 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论

【课程对象】想商务谈判能力的职场人士

【课程时间】1天

【课程内容】

第一讲 商务谈判的阶段

一、 准备阶段

1、 收集和分析信息

- 谈判环境信息
- 有关谈判内容和谈判人员的信息。
- 收集对方的一切资料，甚至包括隐私。

1、 拟定详细的谈判计划

2、 谈判搭档的选择

案例：茶道展示

一、 商务谈判的开局阶段

1、 导入阶段：此阶段标志着谈判的真正开始

谈判的前期准备工作：礼仪方面；欢迎横幅；水牌；会议室布置；谈判桌座次；电脑等设备；辅助文具；茶水饮品；茶歇。

案例：中美破冰之旅

2、 开场陈述及介绍产品

目的：彼此表明自己的意愿目标、原则立场和限制条件。双方做双向沟通。

原则：尽量客观；留有余地；选择时机；注意措辞。

二、 明示阶段

1、 报盘—报价

2、 报价的先后策略

案例：爱迪生卖技术

3、 报价的方法

(1) 报价的原则；

(2) 报价阶段的策略

案例：除法报价法； 案例二：加法报价法。

三、 交锋阶段—软硬兼施、外柔内刚

1、 特征：

(1) 谈判的关键阶段；

(2) 整个谈判最困难最紧张的阶段；

(3) 交锋阶段可能会重复很多次；

(4) 此阶段最易出现僵局。

2、 打破僵局—辩论与说服

说服的三个技巧；辩论的两个技巧。

四、 妥协阶段

1、 让步的 5 个策略

案例一：夫妻买钟表；案例二：你该怎么办？

2、 8 种常见的让步方法

五、 协议阶段

- 一、 攻击要塞
- 二、 “白脸”“黑脸”
- 三、 声东击西
- 四、 金蝉脱壳
- 五、 文件战术

第三讲 商务仪态礼仪

一、表情礼仪：微笑与眼神

□ 如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

- 1、微笑服务及微笑训练
- 2、关于微笑的思想训练
- 3、眼神的凝视区域与训练

二、优雅的行为举止

1、女士三种站姿与男士三种站姿的讲解与训练

(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)

2、女士七种坐姿与男士两种坐姿的讲解与训练

(基本训练坐姿的要领：脚、腿、上身、表情)

3、端庄得体的蹲姿

第四讲 商务接待礼仪—提升职场形象竞争力

- 一、问候礼仪：点头、鞠躬、拥抱、拱手礼的运用及场合
 - 二、称呼的基本要求与礼仪规范：行政职务、技术职称、行业称呼、时尚性称呼等。
 - 三、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
 - 四、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌
 - 五、介绍的分类：自我介绍的礼仪规范、第三方介绍的要求与顺序。

 - 六、三种不同的餐饮座次礼仪、请客位置的辨别及点餐、用餐的三大注意事项。
 - 七、引领礼仪：进出电梯、上下楼梯、走廊的引导礼仪。
 - 八、乘车礼仪：前座、后座安排顺序
-