

策略性沟通与商务谈判技巧

课程大纲

第一讲 沟通与谈判中的心态修炼

- (一) 二流的产品能否实现一流的业绩？
 - 1.1 如何面对销售人员对企业的抱怨？
 - 1.2 “摆平”内部人员比“摆平”客户都难！
 - 1.3 销售工作是辛苦的吗？
 - 1.4 大客户难以“摆平”吗？

案例：中国营销高手案例评析

- (二) 赢在淡季还是赢在旺季？
 - 2.1 淡季营销的制胜策略
 - 2.2 淡季营销与市场的“冬天”
 - 2.3 淡季营销与营销团队的战斗力
- 案例：没有淡季市场，只有淡季思想

第二讲 营销策划与策略性沟通技巧

- (一) 将先进理论转变为实用的营销战法
 - 1.1 读不懂的“菲利普·科特勒”
 - 1.2 产品观念到营销观念的跨越
 - 1.3 全面营销观念对传统营销观念的挑战
 - 1.4 适合中国国情的营销定义
- 案例：推销产品到营销策划

- (二) 营销策划与顾客认同
 - 2.1 营销与文化的趋同性
 - 2.2 成功创意与少投入多产出
 - 2.3 营销创意四部曲
 - 2.4 如何把复杂事情简单化
- 案例：管理创意与营销策划

第三讲 客户价值与客户关系强化

- (一) 客户需要什么
 - 1.1 关注产品的附加值：服务
 - 1.2 客户价值的细分
 - 1.3 如何提升产品附加值？
- 案例：如何把客户培养成为市场资源？

- (二) 客户需求的行为路径
 - 2.1 客户行为的四个步骤
 - 2.2 服务，实现持续的客户购买？
 - 2.3 让客户成为你的“粉丝”

- 2.4 不赚钱的业务做不做？
 - 2.5 销售业绩下滑（增长）的原因深度剖析
- 案例：面对拒绝你的客户

第四讲 谈判前期的沟通技巧

- (一) 大客户营销体系的分析
 - 1.1 客户营销的主体分析
 - 1.2 大客户采购的决策分析与控制
 - 1.3 说服客户的技巧（5分钟打造亲和力）
- 案例：成功的客户服务

- (二) 超越价格竞争
 - 2.1 价格竞争的形成内因
 - 2.2 产品的不同市场定位
 - 2.3 让产品的小差异形成营销的大差别
 - 2.4 客户公关的六大法则
- 案例：如何应对价格竞争

第五讲 谈判的突破口

- (一) 谈判过程的描述
 - 1.1 无处不在的谈判
 - 1.2 谈判的定义及分类
 - 1.3 谈判的目标：利益
 - 1.4 谈判目标的分类与分级
 - 1.5 谈判过程的描述
- 案例：国际卖场谈判

- (二) 谈判的突破口
 - 2.1 洞悉底线：成功谈判的一半
 - 2.2 谈判过程中的权力制衡
 - 2.3 谈判过程中的角色扮演
 - 2.4 谈判演练
- 案例：获得信息的方法

第六讲 谈判的过程控制

- (一) 面对面的谈判技巧
 - 1.1 谈判的开局
 - 1.2 以我为主的谈判技巧
 - 1.3 谈判过程的的语言运用

案例：与日本公司的谈判

(二) 谈判三原则

2.1 信息：周密的信息资料收集与分析

2.2 力量：谈判过程中的情感运用

2.3 时间：双方实力转换的利器

案例：与不同对手的谈判

第七讲 优质服务与成功谈判

(一) 服务质量不确定性中的文化提升

1.1 服务与品牌的口碑

1.2 优质服务的基本要求

1.3 难缠的客户

案例：团队服务意识与执行力

(二) 优质服务的特性

2.1 差异化

2.2 情感化

2.3 规范化

2.4 服务体系的双循环控制系统

案例：优质服务体系

*注明：课堂练习、角色扮演、情景模拟、小组讨论贯穿全部课程