



# 销售谈判技巧

助力企业赢得更多利润

资深讲师：王越

6小时

## 适合人员：

1. **客户经理**：深化客户关系，增强信任感。
2. **商务代表**：灵活应对议价，优化交易条件。
3. **销售经理**：掌握谈判策略，提升成交率。
4. **市场专员**：精准市场定位，拓宽业务渠道。
5. **产品经理**：理解客户需求，制定有效方案。
6. **新晋销售**：快速学习技巧，缩短成长周期。
7. **资深销售**：刷新谈判视野，突破业绩瓶颈。

## 课程背景：

想象一下，你的销售团队在谈判桌上游刃有余，不仅能够洞察客户的需求，还能巧妙地引导谈判走向，最终达成双方都满意的结果。这不仅仅是一种技巧，更是一种艺术。我们的课程将带领你的团队深入探索销售谈判的精髓，从心理战术到实战演练，全方位提升他们的谈判能力。

这门课程不是枯燥的理论灌输，而是一场实战经验的分享。我们将通过情景模拟、角色扮演和案例分析，让学员在轻松愉快的氛围中学习如何打破谈判僵局、如何处理价格争议、如何建立长期合作关系等实用技巧。

你是否已经意识到，销售团队的谈判能力直接影响到企业的盈利能力和市场竞争力？现在是时候投资于你们的团队，让他们在谈判桌上展现出色的表现。参加“销售谈判技巧”课程，不仅是提升个人能力的机遇，更是推动企业整体发展的紧急行动。

我们诚邀您和您的团队加入这场销售谈判的盛宴，让我们一起见证销售团队的成长与蜕变。抓住这个机会，让你的企业在市场竞争中占据先机，实现业绩的飞跃增长。立即行动，开启销售谈判的新篇章！

## 培训收益：

1. **提升成交率**：掌握策略，增加销售成功机率。
2. **利润最大化**：学会“贵卖”与“多卖”的技巧。
3. **成本效益分析**：深入理解直接与间接成本影响。
4. **风险管理**：识别并量化谈判中的风险成本。
5. **机会成本认识**：评估不合作的潜在机会损失。
6. **信息不对称利用**：在谈判中有效利用信息优势。
7. **价格与价值塑造**：强化买方与卖方的价格谈判力。
8. **弱点识别与转化**：发现并利用双方的弱点进行有效谈判。
9. **背景信息掌握**：全面了解对方痛点，制定针对性策略。
10. **竞争对手分析**：评估竞品实力，制定竞争策略。

11. 谈判僵局应对：学会打破僵局，推进谈判进程。
12. 情感与信任建立：在谈判中建立信任，利用情感因素。
13. 谈判收尾技巧：掌握如何成功结束谈判，确保双方满意。

## 教学方法：团队协作学习法



## 课程大纲

- **第一部分、谈判前期的准备工作；**
  - 第一、资料弹药准备；
    - 一、价值证明包；
      - 1、数据可视化报告；
      - 2、客户证言视频；
      - 3、政策匹配清单；
    - 二、技术方案模板；
      - 1、不同的客户类型；
      - 2、对应的推荐方案；
      - 3、差异化核心价值点；
    - 三、风险预案库；
  - 第二、团队协同准备；
    - 一、角色分工表；
    - 二、授权边界确认；
      - 1、财务边界
      - 2、技术边界
      - 3、信息边界
      - 4、风险边界
      - 5、资源边界
      - 6、时间边界

- o 第三、情景预演，打造条件反射；
  - 一、客户攻击点；
  - 二、反制的策略；
  - 三、可视化证据；
  - 四、预判客户要求降幅；
  - 五、让步维度-谈判筹码设计；
    - 1、技术类筹码
    - 2、服务类筹码
    - 3、商务类筹码
    - 4、资源类筹码
  - 五、可置换的条件；
  - 六、底线管理清单；
    - 1、条款项目；
    - 2、可让步范围；
    - 3、绝对底线；
- o 第四、竞品防御体系，预埋杀招；
  - 一、情报收集与弱点挖掘；
  - 二、本公司应对武器；
  - 三、可视化证据；
  - 四、压力测试模型；
- o 第五、风险预判表；
  - 一、风险类型；
  - 二、预警信号；
  - 三、风险评估维度；
  - 四、应对方案；
- **第二部分、谈判的目标设定；**
  - o 第一、谈判目标的分类；
    - 一、核心业务目标
    - 二、战略延伸目标
    - 三、风险控制目标
  - o 第二、目标设定方法；
    - 一、谈判目标设定依据；
    - 二、谈判目标分级矩阵；
      - 1、必赢项
      - 2、争取项
      - 3、保底项
    - 三、建立项目红线清单；
- **第三部分、谈判中妥协与让步；**
  - o 第一、让步原则；
    - 一、价值对等原则；
      - 1、首轮技术让步
      - 2、二次服务让步
      - 3、三次付款调整
      - 4、风险共担条款
    - 二、阶梯递进原则；
    - 三、风险对冲原则；

- 四、动态置换原则；
  - 第二、让步禁忌与破解；
    - 一、过早暴露底线；
    - 二、无条件让步；
    - 三、让步幅度失控；
    - 四、让步风险防控
  - 第三、让步阶梯模板；
    - 一、预判客户需求；
    - 二、我方初始立场；
    - 三、可让步空间；
    - 四、对应回报要求
- **第四部分、异议预判与话术应对；**
  - 第一、价格类异议
    - 一、常见异议
    - 二、成本重构法
  - 第二、效果类异议
    - 一、质疑效果真实性；
    - 二、对比竞品效果优势；
    - 三、担忧效果持续性；
  - 第三、风险类异议
  - 第四、合作惯性异议
  - 第五、决策类异议
  - 第六、服务类异议
- **第五部分、谈判僵局；**
  - 第一章、非故意的僵局；
    - 第一节、信息不对称；
    - 第二节、缺少必要信任；
      - 第一、对方是可信的；
      - 第二、对方是不可信的；
      - 第三、情绪导致的僵局；
        - 一、威胁
        - 二、压力
        - 三、防卫
    - 第三节、沟通的障碍；
      - 第一、表达理解有误，导致误解；
      - 第二、嘴巴甜哄人服服帖帖，嘴巴贱，有一说一，有二说二；
      - 第三、非理性的争辩；
    - 第四节、利益的不同；
      - 第一、精神需求
      - 第二、物质需求
      - 第三、组织需求
      - 第四、个人需求
    - 第五节、合作的意愿；
  - 第二章、战术性的僵局；
    - 第一节、挑三捡四，故意找茬；

- 第一、故意表达不满，降低对方期望值；
  - 一、找漏洞、破绽、过错、弱点进行借题发挥；
  - 二、除非想多花钱，否则不要赞扬对方东西好；
  - 三、通过表达不满，让对方内心恐惧、害怕，感觉希望不大；
  - 四、故意表达对谈判结果无所谓或没有太大关注；
- 第二、为了试探底线，对方会不断地撒谎；
  - 一、不给要的；
    - 1、要什么，不给什么，故意不满足对方；
    - 2、你在乎与关注什么，什么就是你的软肋；
    - 3、越是表达想得到，越要付出昂贵的代价；
  - 二、给不要的；
    - 1、给对方自己不要的；
    - 2、用 0 成本或低成本的方式交换自己想要的；
  - 三、要不给的；
    - 1、故意要对方不给的；
    - 2、拿不给的，交换你真正想要的；
    - 3、面子效应；
- 第三、应对故意找茬的方式；
  - 一、从对方营造的氛围中跳出来；
  - 二、不要轻易地相信对方说什么；
- 第二节、竞品压价，嫌弃又渴望；
  - 第一、强调另外一家公司更好；
    - 一、可能是真话，但大部份是假话，或是添油加醋；
    - 二、如果对方完全认可竞争对手，就不会坐下谈判；
  - 第二、判断对手与对方的关系；
    - 一、对对方重视程度不同；
    - 二、对未来的预期不同；
    - 三、愿意投入耐心程度不同；
    - 四、满足对方的程度不同；
    - 五、对不同竞争者态度不同；
  - 第三、应对建议；
    - 一、强调差异性；
    - 二、提供附加值；
    - 三、指出竞品局限性；
    - 四、焦点的转移；
    - 五、提供柔性选项；
    - 六、强调品牌声誉；
- 第三节、欲擒故纵，拒绝又合作；
  - 第一、急于求成一方更容易让步；
    - 一、当买方表现自己急于想买，卖方会表现可卖可不卖；
    - 二、当卖方表现自己急于想卖，买方会表现可买可不买；
    - 三、谈判不能急，你越逼他，他就越怀疑自己的决定；

- 四、狭路相逢“闲者”胜；
  - 第二、让对方有时间压力；
    - 一、有足够的时间就能消耗对方的时间与信心；
    - 二、尽量将谈判的时间花到所剩无几；
  - 第三、应对建议；
    - 一、保持冷静；
    - 二、理解动机；
    - 三、监控情绪；
    - 四、转移注意力；
    - 五、忍耐和坚持；
- 第四节、疲劳战，不急不慢；
  - 第一、疲劳战术目的；
    - 一、在对手精疲力竭时反守为攻；
    - 二、疲倦的人都比较容易被打动；
  - 第二、具体做法；
    - 一、隐藏权力
      - 一、金额的限制
      - 二、条件的限制
      - 三、程序的限制
      - 四、法律的限制
    - 二、矛盾上交
      - 一、参与谈判的级别和权威层层提升，层层报批；
      - 二、另一方疲于应对，又说不出什么，直至承受不了精神压力，缴械投降；
      - 三、更换谈判人员；
    - 三、挫其锐气
    - 四、投其所好
  - 第三、应对方式；
- 第四章、如何减少误判？
  - 第一、相信证据
    - 一、不要过于依赖第一印象；
    - 二、对方无法提供证据证明；
  - 第二、发展内线
  - 第三、多次确认
    - 一、不要过早地下结论；
    - 二、声音语调发生变化；
    - 三、过度强调一些细节；
  - 第四、交叉确认
    - 一、言辞模糊；
    - 二、避重就轻；
    - 三、回避回答；
  - 第五、假错确认
- 第三章、僵局的好处；
  - 第一节、试探对手；
    - 第一、双方不确定合作诚意，不愿意透露信息，刻意隐藏；
    - 第二、双方不知道对方底牌，不确定让步多少对方能接受；

- 第三、当对方不是专业买家，不敢相信我方的信息。
  - 第二节、创造平衡；
    - 第一、防止对方占据优势，促使双方地位平等；
    - 第二、有机会提要求和利益，创造更公平的条件；
  - 第三节、激发创新；
    - 第一、提醒对方意识到问题重要和紧迫性；
    - 第二、寻找更好的创造性的解决方案；
    - 第三、一种方式无法实现时，要转向其他选择；
  - 第四节、个人成就感；
    - 第一、谈判前无法知道对方能承受多大压力；
    - 第二、增加谈判阻力，让产品物有所值；
      - 一、是否物有所值，还是贬值，由心理决定；
      - 二、完全没有压力的谈判，会感觉到不真实；
      - 三、双方一团和气时都在绕弯子，没有交底；
    - 第三、双方都尽力，对彼此公司有交待；
- **第六部分、如何破局；**
  - 第四章、空间角度-从多个角度思考
    - 第一节、向上推理
    - 第二节、中间平移
    - 第三节、向下细分
      - 第一、分而治之
        - 一、将大的议题分解成小的可处理的部分
        - 二、从一个很空，很虚的问题，具体思考到每个细节
        - 三、确定问题的优先级和依赖关系
      - 第二、分类维度
      - 第三、不同特征
      - 第四、地理位置
      - 第五、不同功能
      - 第六、不同等级
  - 第三章、时间角度-时间会证明一切
    - 第一节、强调过去
      - 第一、回顾过去的经验和成果
      - 第二、强调过去的教训和教育
      - 第三、引用过去的数据和调研
      - 第四、讲述过去的成功案例
      - 第五、夸大过去的问题和挑战
      - 第六、回顾过去的趋势和发展
    - 第二节、强调现在
      - 第一、利用近因效应
      - 第二、强调短期收益
      - 第三、强调现实接轨
      - 第四、利用时间压力
      - 第五、创造紧迫感
    - 第三节、强调未来
      - 第一、强调长远利益
      - 第二、强调长期关系

- 第三、强调持续改进
- 第四、未来的机会和挑战
- 第五、风险和机会的平衡
- 第二章、重新解释-凡事都有两面性
  - 第一节、凡事发生都好与坏的意义；
    - 第一、把负面陈述改成正面陈述；
    - 第二、把推卸责任变成承担责任；
      - 一、面临着挑战
      - 二、预示着改变
      - 三、意味着成长
  - 第二节、相同行为会有多个解释；
    - 第一、认可对方的动机；
      - 一、无恶不作的坏人，都坚定认为自己在“伸张正义”；
      - 二、永远假设人是对的，只不过是事儿错了；
      - 三、双方虽然局部上竞争，但整体上是合作关系；
      - 四、根据对方情绪背后的需求与动机做出反应；
    - 第二、要对事不对人；
      - 一、吹毛求疵，挑三捡四
      - 二、优柔寡断，没有魄力
      - 三、素质真差，尖酸刻薄
      - 四、非常小气
      - 五、行为粗鲁
      - 六、非常啰嗦
    - 第三、不要把对手妖魔化；
      - 一、表情与内心不一致
      - 二、说的与做的不一致
      - 三、需求与要求不一致
      - 四、理想与现实不一致
      - 五、行为与实际不一致
- 第一章、情感控制-取信于人
  - 第一步、惊
    - 第一、大惊失色；
      - 一、传达给对方，他们的要求和我们的期望差距很大；
      - 二、表明你给对方的条件已经非常优厚，不能随便压价；
      - 三、引起对方的警觉，让他们认识可能失去谈判的机会。
      - 四、学会感到意外，让对方感受到我只有这一种选择；
    - 第二、不能接受；
      - 永远不接受对方的第一次条件；
  - 第二步、苦
    - 第一、每让一步都流露出痛苦、不情愿的表情，很为难；
    - 第二、自己的难处、尴尬、责任、时限等；
      - 超预算、手头紧、借的钱，哭穷、卖惨；

- 第三、强调困难和挑战；
- 第三步、笨
  - 第一、表现自己并不会谈判，实诚，嘴巴笨；
  - 第二、以“无知”为自己的形象，竭力向对方“学习”；
- 第四步、弱
  - 第一、自己是受伤者；
    - 一、说可怜话，扮可怜相
    - 二、弱者会把道德当成枷锁，深怕别人说自己无情、无德；
    - 三、强者把道德、信用当成工具，用的时候，拿来用，没用的时候，放在一边；
  - 第二、客观条件不允许；
- 第五步、稳
  - 第一、态度好；
    - 一、沟通成功的先决条件是和谐气氛；
      - 1、攻心为上，利诱次之，令逼为下；
      - 2、负面情绪导致无效的沟通；
    - 二、情绪不对，内容就会被扭曲；
      - 1、情绪会影响人的判断力；
      - 2、所以不要喜欢钱，喜欢与人打交道；
    - 三、营造安全、良好的沟通气氛；
  - 第二、攀交情；
    - 一、事实的相同
    - 二、第三方相同
    - 三、曾经的相同
    - 四、未来想相同
  - 第三、表理解；
    - 一、不同人对同一件事看法不能绝对一致；
    - 二、不同人对同一件事采取的行动不一样；
    - 三、相同人不同阶段对相同事看法不一样；
- 第六步、磨
  - 第一、不被对手的期望影响自己的判断和决策；
  - 第二、只有到最后期时，双方才会更容易合作；
  - 第三、任何时候，都要保持冷静，那怕这个价格令自己十分满意；
- 第七章、其他角度
  - 第一节、用事实证明
    - 第一、引用类似案例；
    - 第二、利用统计数据；
    - 第三、用事实和真相；
    - 第四、利用证人说法；
    - 第五、利用成功报道；
  - 第二节、举反例证明
    - 第一、如果正面证明困难，列举一个例外；
    - 第二、否定观点 B 反向证明观点 A 是正确的；
  - 第三节、利用比对证明
    - 第一、改变比较对象；

- 第二、罗列利弊分析；
  - 第四节、用反击其身
    - 第一、威胁对方；
    - 第二、反驳对方；
    - 第三、惩罚对方；
    - 第四、承受惩罚；
    - 第五、不要自证清白；
  - 第五节、价值的排列
  - 第六节、确认对方信念
    - 第一、为什么要这么说、要求、做；
    - 第二、有什么信念，得到什么结果；
  - 第七节、凡事有多个结果
  - 第八节、持久的耐心
    - 第一、80%的妥协与让步在最后20%时间作出的；
      - 一、轻易得到的，都不觉得有价值；
      - 二、得之不易的，才会更加的珍惜；
      - 三、怎么也得不到的，才会铭记于心；
    - 第二、让对方知道，自己做决定是非常困难的过程。
- 第六章、情景角度-对错只是背景不同
  - 第一节、没有对错，只是背景不同；
    - 第一、没有不对的行为，只是在特定环境中没有效果；
    - 第二、多给对方一个理由，他在改变时就少一分痛苦；
  - 第二节、要给对方利益；
    - 一、给予对方好处；
    - 二、做合理的让步；
  - 第三节、给对方画大饼；
    - 一、客方诱惑
    - 二、主方诱惑
  - 第四节、给予对方处罚；
    - 第一、恼羞成怒；
      - 一、用威胁、暴力的方式解决；
      - 二、利益被侵害，必须发脾气；
    - 第二、责备对手；
      - 一、让对方感到快失去了信任；
      - 二、谈判时，情商低一点，固执一点，少讲人情和面子，不太追求和谐；
    - 第三、软硬兼施；
    - 第四、杀一儆百；
- 第五章、人物角度-屁股决定人的脑袋
  - 第一节、对于自己-如果你是我；
    - 第一、积极树立良好的个人形象；
    - 第二、通过个人的威信进行说服；
    - 第三、承认弱点并提供解决方案；
    - 第四、个人没有或者不同的利益；
    - 第五、要鼓励对方进行换位思考；
  - 第二节、对于你-如果我是你；
    - 第一、了解对方观点和立场；

- 第二、强调对方的利益
- 第三、尊重对方选择权
  - 一、凡是争吵，都在证明自己是对的；
  - 二、不中断别人发言，只“说”不“听”；
  - 三、不要用自己喜欢的方式对待别人；
- 第三节、对于他-如果你是他；
  - 第一、找对方害怕或在乎的人；
    - 一、当冲突无法解决时，可以引入中立的第三方；
    - 二、不同人，身分不同，说相同的话，效果不同；
    - 三、引导对方转向内部谈判；
  - 第二、有哪些第三方的人？
  - 第三、进行分开谈判战术；
- 第四节、对于大家-大家的看法
  - 第一、利用社交的认同；
  - 第二、寻找双方共同点；
- 第五节、对于系统-社会道德规范
  - 第一、利用社会压力；
  - 第二、强调道德伦理；
  - 第三、罗列法律规则；
  - 第四、引用行业标准；

## 第六部分、谈判收尾

- **第一章、如何判断谈判是否成功；**
  - 第一节、根据谈判付出的成本；
  - 第二节、跟谈判的目标比较；
    - 第一、主观价格与客观价格
    - 第二、绝对价格与相对价格
    - 第三、消极价格与积极价格
    - 第四、消极结果与积极结果
  - 第三节、谈判中的人际关系；
- **第二章、谈判成功收场；**
  - 第一节、表现不情愿的表情；
    - 第一、称赞对方谈判的能力；
    - 第二、抱怨我方收益太少，已被榨干；
    - 第三、请示领导；
  - 第二节、提出下次弥补要求；
  - 第三节、再次做好订单确认；
  - 第四节、做好情感的补偿；
- **第三章、谈判破裂处理；**
  - 第一节、谈判破裂的种类
    - 第一、谈判破裂原因分析；
    - 第二、友好破裂结束谈判；
    - 第三、对立破裂结束谈判；
  - 第二节、提前设定止损点
    - 第一、根据对手态度；
    - 第二、考虑外部因素；
    - 第三、避免过分投入；

- 第四、对方的诚信度；
- o 第三节、做好备选的方案
  - 一、寻找替代的交易对象；
  - 二、改变合作模式的可能性；
- o 第四节、做好谈判的总结
  - 一、本次谈判的收获与不足；
  - 二、获得了哪些竞争者数据；
  - 三、破裂后双方的损失评估；