

---

# 双赢谈判实战策略与技巧

## 【课程大纲】

### 一、认识双赢商务谈判

- 双赢商务谈判的三大标准
- 商务谈判利益的三个层面
- 哈佛商务谈判的四个原则
- 进入谈判报价环节的五个前提
- 客户谈判的心理分析
- 高效商务谈判的价值分析

案例研讨：高层谈判 一马平川

案例分析：400万订单为何谈飞了

- IPCA 谈判系统
- 谈判筹码建立与分析
- 筹码的力量分析与运用

案例解析：卖场销售过程

### 二、有效的情报是谈判成功的前提 (I)

- 商业情报对于成功谈判的价值
- 谈判所需要的五大情报
- 了解谈判对手
- 谈判方决策链分析
- 收集并分析同台竞争者的信息
- 我方筹码与优势分析
- 通过线人获取对方预期与底线情报？
- 如何在谈判前期做商务公关

案例分享：2009年力拓情报门事件

案例练习：面对老客户的降价谈判该

收集哪些情报，采取什么策略才能实

现谈判双赢？

### 三、系统策划是谈判成功的关键 (P)

- 如何确定我方的谈判目标
- 分析对方关键需求的层级
- 分析对手的人员及关系
- 评估双方需求的优先顺序
- 评估双方筹码及力量

案例：中层有线人，老客户订单为何未谈成？

- 列出备选方案
- 人员分工策划
- 设计谈判策略
  - 强有力数据或资料呈现
  - 引导对方的思考方向或角度
  - 各方利害分析
  - 客户痛点升华
  - 我方让步策略
  - 压力或诱惑成交
- 三个有效的谈判策划工具

策划工具演练：如何实施欠款大客户的谈判策划？

策划工具演练：面对客户无法满足的交期如何谈判策划

### 四、有效沟通是成功谈判的根本 (C)

- 沟通从心开始，目的为了改变
  - 商务谈判沟通的4个环节
  - A—开局的策略与技巧
-

如何建立开局优势和开场氛围  
 破冰的策略与方法  
 探底线与关键需求问问题的技巧  
 攻心式谈判逻辑

### 案例：探寻需求的三个层级？

制约对方请示上级

- B—报价的策略与技巧
  - 先开价的好处与弊端，何时先开价
  - 后开价的好处与弊端，何时后开价
  - 西欧式报价策略—高开低走
  - 日本式报价策略—低开高走
  - 报价的注意事项

### 案例：敲山镇虎 高开低走

- C—应对还价的策略与技巧
  - 客户的砍价心理分析
  - 销售人员为何屡被砍价

### 案例：甲方指定的项目为何一降再降

找分歧的原因和价值点  
 讨价还价的艺术  
 不得接受客户的第一次还价  
 对对方的出价和还价表示惊讶  
 如何面对对方吹毛求疵找问题  
 如何化解对方公司的制度约束  
 如何面对客户拿竞争对手来压价

### 案例：客户拿强劲对手来压价如何应对

- D—让步的技巧与策略
  - 如何制定价格让步表
  - 谈判让步的注意事项

### 案例：你会选择哪一种降价方式

价格谈判铁三角

- E—破解谈判僵局的 6 大策略
  - 搁置争议转移议题
  - 如何虚拟高层

### 案例：客户坚持要主帅出面怎么办？

将公司内部的流程制度强加于对方  
 适当拖延答复  
 叙旧情强调双方共同点  
 更换环境、人员或者由领导出面

### 视频研讨：谈判过程分析与策略改进？

- 引导说服突破低价的 10 大策略与技巧
  - 你说价格我说价值
  - 转换角度
  - 转换话题
  - 改变参照物
  - 核算成本
  - 放大降价后的痛苦
  - 放大竞争对手的风险
  - 价值展示(工厂参观/样板工程)
  - 人情投入
  - 利益交换

### 案例分析：客户痛点就是我们的筹码 五、达成共识双赢是谈判的目标(A)

- 久拖不下，如何应用时间压力策略

### 案例：利用时间建立成交压力和优势

- 见好就收，落袋为安
- 获得起草协议的主动权
- 促成成交的技巧
  - 影响成交的心理障碍
  - 客户成交的信号
  - 促进客户成交的 10 个方法
    - 请求成交法
    - 假设成交法
    - 选择成交法
    - 小问题成交法
    - 稀缺成交法

- 从众成交法
- 优惠成交法
- 保证成交法
- 试用成交法
- 对比成交法
- 成交后的跟踪

案例：签合同同时为何客户又谈价格

## 六、现场场景演练

- 讲解谈判场景脚本（案例三选一）

- 全体学员分组策划/策划方案 PK
- 优胜 2 组抽调学员排演/排演策划
- 谈判演练
- 学员点评/老师点评
- 第二轮演练

案例演练与点评：如何说服经销商

案例演练与点评：催款谈判案例

案例演练与点评：如何突破客户低价

---