

《大客户谈判技术修习》

主讲：赵恒老师

【课程背景】

大客户作为企业可持续性增长的重点合作目标和生存根本，是企业经营发展过程中必须重点突破与维护的关键对象。营销及销售人员的，对于大客户商务谈判的系统性掌握和理解，对于工作理念的认知和践行，是企业信誉度的聚焦体现。本课程旨在通过科学性、完整性和实用性的谈判技术的共同学习，提升销售人员在商务谈判过程中，准确把握客户需求和并给予正确应对，从而高效促进合作达成，实现销售业绩提升。

【课程收益】

- 发现问题，找到根因：对于销售过程中的“四不现象”和内部协作时的“三角铁”现象，做到知其然并知其所以然。
- 升级理念，激活组织：深度理解“以客户为中心”的理念，领悟“五个改变”的必要性，以及“SAF 销售飞轮”系统的必然性。
- 理解模型，掌握工具：深入学习二个工作模型和三个重要工具，解决销售人员凭个人经验做事和无方法可循的现象，进而为销售管理提供统一标准。
- 关键场景，应对技法：对销售人员高频面对的九个关键场景进行综合剖析，结合十三个应对技巧和方法，解决从协同作战到回款复购的根本问题。

【课程形式】

理论讲授+工具应用+演练点评。

【课程特色】

理论逻辑清晰，互动学习氛围；训战结合模式，激发成果转化。

实战案例丰富，实践性强；实效工具多样，实用性强；

【课程对象】

销售骨干、基层销售人员。

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、洞察成交根因与心理

1、洞察大客户成交的根因

- 信心
 - 口碑—好信誉
 - 服务—好感受
 - 利润—好政策
- 信任

- 产品—性价比
- 公司—硬实力
- 人员—够业级
- 2、了解大客户成交心理
 - > 爱
 - > 怕
- 3、明晰大客户成交诉求
 - > 公司诉求——同频同行
 - 理念一致：以客户为中心、创造社会价值
 - 降本增效：抓增长、提效率、降成本、赋能力
 - > 个体诉求——安全安逸
 - 物质满足：帮升职、助收益、解困扰、够诚意——可控风险情况下的最佳收益
 - 精神愉悦：有心意、具新意、显辛意、达馨意——不欠人情基础上的心安理得

二、拥有谈判基础和实力

- 1、增加谈判硬实力
 - > 以服务解决方案代替产品
 - 核心：优化产品组合拳，升级产品为解决方案
 - 价值：满足客户表层需求和深层需求
 - 案例：安盾网知识产权服务
 - > 以“三度一感”为自己加分
 - 有温度：理解企业痛点，尊重个体需求
 - 有速度：响应快、方案快、解决快
 - 有力度：价格好、品质高、交期短、诚意够
 - 有好感：多维度提升满意度
 - 2、具备谈判软实力
 - > 二个过硬
 - 过硬的心理素质
 - 过硬的谈判技巧
 - > 二个基础
 - 内部演练大比武
- A. 内部试讲、少说黑话、案例贴合、兼顾受众
 - B. 案例：飞书谈判工作技巧
 - 谈判场景案例库
 - A. 核心：萃取成败案例，形成知识题库

- B. 价值：沉淀宝贵经验，为后续工作提供参考借鉴
- C. 做法：一客一例一报，分类归档成册

三、知晓谈判原则与要素

1、谈判原则

- 把人与问题分开
- 着眼利益而非立场
- 提出多处解决方案
- 坚持客观标准

2、工具方法：

- 谈判时机确认二条件
 - 客户给条件，我方给提案；
 - 客户有歧义，我方有改善。
- 谈判策划五要素
 - 分析三方
 - 确定目标
 - 准备方案
 - 组合方案
 - 组建团队

四、掌握谈判技术与工具

1、预判竞争对手差异挑战：

- 思路：人无我有、人有我优、人优我廉、人廉我全、人全我好、人好我硬
 - 工具：
 - 优劣式对比清单（略）
 - 三看法
 - A. 看客户关注点排序
 - B. 看自身目标和优劣势
 - C. 看对手底层逻辑
 - 方法：
 - 主动高频
 - 数据量化
 - 感性类比
 - 共同分析
- #### 2、预备三套服务价格体系
- 基础型

- 最优型
- 参照型

3、精准分析谈判对象风格

- 鹰：领导者
- 羊：技术专家
- 狐：采购总
- 驴：使用部门

4、冷静应对客户要求降价

- 解决思路：基于客户真实诉求，化解或转移以价格为焦点的谈判矛盾。

- 策略方法：

- 六个常见原因

- A. 客户顾虑风险
- B. 竞品低价竞争
- C. 超出客户预算
- D. 客户绩效要求
- E. 个人利益诉求
- F. 客户随口一说

- 六种策略

- A. 案例佐证
- B. 风险预测
- C. 方案调整
- D. 附加价值
- E. 合理满足
- F. 精准判断

5、从容应对低价比较

- 解决思路：基于价值观和稳定性的长效思考，进行针对性的策略设计和执行

- 工具方法：

- 八种价值策略

- A. 引导客户长效周期考量
- B. 针对痛点呈现综合价值
- C. 引导客户提高技术门槛
- D. 引导客户降低条款评分
- E. 提供高附加值配套服务
- F. 提供长期合作价值分析

- G. 提供更低成本解决方案
- H. 提供产品组合模式方案

6、合理解决客户分歧

- 利益交换
- 价值附加
- 双方折中
- 单方妥协

五、商务谈判礼仪（简）

- 1、形象：着装、饰品、道具等多种形象细节的注意事项和标准
- 2、礼节：会议、宴席、饮茶、咖啡等多种场景中的行止站坐标准

六、话术共创辅导

- 1、场景梳理
- 2、问题梳理
- 3、对策设计
- 4、指导建议
- 5、萃取精华

七、模拟演练与点评

- 1、学员根据给定场景及要求，利用话术及工具，演练谈判技术
- 2、讲师现场点评、辅导

八、学习复盘与总结