

《对外沟通有道，合作共赢无忧》

对外沟通：对接客户、供应商的高效谈判与表达

主讲：赵燕老师

【课程背景】

对外沟通是企业链接市场、实现商业价值的核心桥梁，对接客户与供应商的高效谈判与表达能力，直接决定合作成败、利益得失与长期合作关系。但现实中多数职场人深陷对外沟通困局：对接客户表达抓不住核心需求，无法打动对方实现合作；洽谈供应商谈判技巧不足，难以争取有利合作条件；沟通表达缺乏逻辑，易引发误解与矛盾；面对谈判僵局无破解方法，导致合作搁置；不懂维护客情与供应商关系，合作难以长久。对外沟通从来不是简单的“信息传递”，而是**精准洞察需求、高效价值表达、互利谈判博弈、长期关系维护**的系统能力。本课程聚焦客户与供应商两大核心对外沟通场景，拆解谈判与表达的落地方法、配套实用工具，结合场景化演练与真实商业案例，让学员掌握对外沟通的底层逻辑与实操技巧，实现洽谈高效、谈判有利、合作长久，为企业创造商业价值。

【课程收益】

掌握**对外沟通的核心表达模型**，实现对接客户、供应商的需求洞察精准、价值表达清晰、沟通高效无内耗

学会客户/供应商场景的**高效谈判方法**，掌握谈判博弈、僵局破解、利益争取的实操技巧，实现互利共赢

掌握**3套对外沟通实用工具**，快速落地到客户洽谈、供应商对接工作中，提升沟通与谈判效率

能精准洞察客户核心需求、供应商合作痛点，针对性制定沟通与谈判策略，提升合作成功率

通过场景化商业演练，将沟通谈判方法转化为实操能力，适配各类对外商务沟通场景

建立“需求导向、价值表达、互利共赢、长期维护”的对外沟通思维，打造职场商务沟通核心竞争力

【课程对象】

企业销售、采购、商务、市场等需高频对接客户、供应商的岗位员工，以及中层管理干部

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、**认知重塑：对外沟通，核心是懂需求、讲价值、会谈判、维关系**

1. 对外沟通（客户/供应商）的6大核心痛点：

- ① 盲：沟通前无准备，盲目对接，不了解对方需求与痛点，沟通无方向
- ② 偏：表达抓不住核心，价值传递偏差，无法让对方感知合作利益
- ③ 弱：谈判技巧不足，不懂博弈，难以争取有利合作条件，陷入被动
- ④ 僵：面对沟通分歧/谈判僵局无破解方法，导致合作推进受阻
- ⑤ 亏：过度让步追求合作，忽视企业自身利益，导致合作性价比低
- ⑥ 短：只关注单次合作，不懂维护长期关系，合作难以持续，流失优质资源

案例：某采购人员因对接供应商时谈判技巧不足、过度让步，导致企业采购成本增加20%；某销售因不懂洞察客户需求，多次洽谈仍未达成合作

2. 对外沟通的核心逻辑：

- ① 对接客户：以需求为核心，用价值打动对方；
- ② 洽谈供应商：以利益为纽带，用共赢促成合作
- ③ 对外沟通的核心要求：准备充分、表达精准、谈判有度、互利共赢、长期维护

3. 对外沟通的核心模型：

模型：SPIN 需求洞察模型、FABE 价值表达模型、PRAM 谈判模型

讨论：结合自身工作，分享一次对接客户/供应商沟通谈判失败的经历，分析核心问题在哪？

二、事前准备：对外沟通的基础，知己知彼才能百战不殆

1. 对外沟通准备的核心原则：知己知彼、目标明确、预案充足、细节到位

- ① 避开准备误区：无准备盲目沟通、只知己不知彼、目标模糊、无应急预案
- ② 核心关键：提前摸清对方需求/痛点/底线，明确自身沟通/谈判目标，制定多套应对方案

2. 客户/供应商调研与分析：摸清对方核心信息，找准沟通切入点

- ① 对接客户：调研客户企业规模、业务需求、痛点难点、决策流程、竞品合作情况，明确核心需求与采购底线
- ② 洽谈供应商：调研供应商产品/服务质量、报价体系、合作政策、产能实力、竞品情况，明确其合作痛点与让利空间

工具：客户/供应商调研分析表，实现对方信息系统化、精准化梳理

3. 自身梳理与目标制定：明确自身优势与谈判底线，设定分层目标

- ① 自身梳理：梳理企业产品/服务核心优势、合作资源、让利空间、可接受合作条件
- ② 目标制定：设定最优目标（理想合作条件）、可接受目标（折中合作条件）、底线目标（最低合作条件），避免谈判中过度让步

4. 沟通谈判预案制定：针对潜在分歧，制定多套应对方案

- ① 梳理沟通谈判中可能出现的分歧点（如价格、付款方式、交期、服务等）
- ② 针对每个分歧点，制定“最优应对、折中应对、底线应对”三套方案，做到有备

无患

实操：针对一个具体的客户洽谈/供应商对接场景，完成调研分析、目标制定与预案设计

三、精准表达：对接客户/供应商，让价值与诉求一听就懂、一拍即合

1. 对外商务表达的核心原则：需求导向、价值先行、逻辑清晰、简洁专业、共情理解

避开表达误区：自说自话、价值模糊、逻辑混乱、过度啰嗦、缺乏共情

2. 商务表达的核心：站在对方角度，讲清“合作能为你带来什么价值”，而非“我有什么”

3. 核心价值表达方法：FABE 模型让对方感知合作价值

- ① 特征：介绍企业产品/服务/合作政策的基本特征
- ② 优势：突出与竞品相比的核心优势
- ③ 利益：结合对方需求，讲清合作能为对方带来的实际利益（如降本、增效、提升业绩等）

④ 证据：用数据、案例、资质等佐证价值，增强说服力

工具：FABE 价值表达模板，适配客户/供应商不同场景

演练：分别模拟对接客户、洽谈供应商，运用 FABE 模型完成核心价值表达，做到精准、专业、有说服力

4. 不同对外沟通场景的表达技巧

① 初次对接：礼貌破冰+需求探寻+价值轻推，先建立好感，再摸清需求，最后初步传递合作价值

② 深入洽谈：需求聚焦+价值深化+诉求明确，针对核心需求展开沟通，强化合作价值，明确自身合作诉求

③ 分歧沟通：共情理解+事实陈述+利益协商，先理解对方立场，再摆事实讲逻辑，最后围绕利益协商解决方案

5. 商务表达的细节技巧：语言专业、多用数据、善用案例、把控语速

- ① 避免口语化、随意化表达，使用规范商务用语，提升专业度
- ② 能用数据量化的绝不模糊描述（如“降本 15%”而非“降本很多”）
- ③ 结合真实合作案例佐证价值，让对方更易接受

四、高效谈判：客户/供应商洽谈的核心，互利博弈中争取最大利益

1. 对外商务谈判的核心原则：互利共赢、底线坚守、主动博弈、灵活变通

① 避开谈判误区：一味让步、强势压制、急于求成、忽视对方利益、坚守立场不坚守底线

② 谈判的本质：不是“零和博弈”，而是“互利共赢”，在满足双方核心利益的基础上争取自身最大利益

2. 商务谈判的核心方法：PRAM 模型

① 目标制定 Purpose：明确谈判的最优、可接受、底线三层目标

② 关系建立 Relationship：先建立良好的商务关系，为谈判奠定基础

③ 议程制定 Agenda：与对方共同制定谈判议程，明确谈判重点与顺序，掌握谈判主动权

④ 博弈谈判 Negotiation：围绕议程展开谈判，运用博弈技巧争取利益，灵活变通解决分歧

3. 客户/供应商谈判的核心博弈技巧

① 价格谈判：高开低走（合理报价）、价值锚定（用价值支撑价格）、让步策略（逐步让步，不轻易妥协）

② 对接客户：强调产品/服务价值，让客户接受合理价格；洽谈供应商：结合采购量、合作周期，争取最优报价

③ 合作条款谈判（付款方式、交期、服务等）：核心条款坚守底线、次要条款灵活变通、捆绑协商（如“延长付款期+增加采购量”）

④ 利益争取：突出自身合作价值（如“长期稳定采购”“优质客户资源”），让对方愿意让利/提供优质条件

案例：某商务人员通过价值锚定+让步策略，在客户价格谈判中成功守住价格底线，同时达成合作

4. 谈判僵局的破解技巧：

① 换位思考：站在对方角度分析僵局原因，理解其核心利益诉求

② 聚焦利益：抛开立场分歧，聚焦双方核心利益，寻找利益共同点

③ 寻求折中：在双方底线之间寻找折中方案，实现互利共赢

④ 暂停谈判：若僵局无法即时破解，适时暂停谈判，给双方思考时间，避免矛盾激化

演练：模拟客户/供应商谈判中的价格僵局，运用破解技巧完成谈判，达成折中合作方案

五、关系维护：对外沟通的长久之道，单次合作到长期共赢

1. 客户/供应商关系维护的核心原则：互利共赢、及时沟通、真诚维护、价值持续

① 避开维护误区：合作达成后无跟进、只在有需求时沟通、忽视对方利益、过度打扰

② 核心关键：让合作从“单次交易”变成“长期伙伴关系”，实现双方持续共赢

2. 客户关系维护：精准服务、价值持续，提升客户忠诚度

① 合作后跟进：及时跟进产品/服务落地情况，解决客户使用中的问题，让客户感受到优质服务

② 日常维护：节日祝福、行业资讯分享、专属福利提供，保持适度沟通，不打扰客户

③ 价值持续：及时向客户传递企业新的产品/服务、优惠政策，为客户提供持续价值，挖掘二次合作机会

工具：客户关系维护台账，记录客户信息、合作情况、维护节点

3. 供应商关系维护：互利共赢、诚信合作，打造优质供应链

① 合作后履约：按合同约定及时付款、配合对接，做到诚信合作，建立良好口碑

② 日常维护：及时沟通采购需求、反馈产品/服务质量、认可供应商的优质服务，尊重对方劳动成果

③ 长期合作：针对优质供应商，建立长期稳定合作机制（如年度框架协议），实现互利共赢，降低采购成本

4. 客情/供应商关系危机的化解技巧：及时沟通、勇于担责、解决问题、弥补损失

① 当因自身原因出现合作问题时，第一时间主动沟通，不推诿、不隐瞒，勇于承担责任

② 快速制定问题解决方案，及时落地执行，解决客户/供应商的实际问题

③ 针对造成的损失，给予合理弥补，挽回对方信任，维护长期合作关系

六、商务礼仪：对外沟通的加分项，细节彰显专业与尊重

1. 对外商务沟通的核心礼仪：

① 见面礼仪：着装正式整洁、握手礼貌、名片交换规范（双手递接、认真阅读）

② 沟通礼仪：认真倾听、不随意打断对方、眼神交流、语气平和专业

③ 宴请礼仪：座次安排、点餐技巧、敬酒礼仪、用餐举止得体

④ 后续礼仪：合作洽谈后及时发送感谢信息、按约定传递资料、兑现沟通中的承诺

2. 线上/线下不同沟通场景的礼仪注意事项

① 线下沟通：注重肢体语言与面部表情，展现真诚与专业；

② 线上沟通（微信、电话、视频会议）：及时回复信息、电话提前预约、视频会议保持着装整洁、背景干净

3. 商务礼仪的核心：

尊重对方、注重细节、贴合场景，让对方感受到被重视，提升沟通好感度与合作成功率

七、场景化实战：对外沟通全场景演练，让方法落地见效

1. 对外沟通（客户/供应商）核心场景全流程演练

演练场景：初次对接客户并探寻需求、客户价格谈判与僵局破解、洽谈供应商争取最优报价、供应商合作条款协商、客户关系危机化解

分组 PK：以小组为单位，一人扮演客户/供应商、一人扮演企业商务人员，运用课程所学模型、工具完成全流程沟通谈判演练，讲师全程指导

现场点评：针对演练情况，指出问题并给出优化建议，强化方法落地，纠正沟通谈判误区

2. 真实商业案例解析：对外沟通谈判成功/失败案例双向拆解

成功案例：优秀商务人员通过精准需求洞察+FABE 价值表达+PRAM 谈判技巧，成功签下大额客户/争取到优质供应商合作条件

失败案例：剖析职场人因准备不足、表达偏差、谈判技巧欠缺导致合作失败的核心原因，总结避坑要点

3. 对外沟通常见难题答疑：解决学员实际商务沟通困惑

针对学员提出的“对接大客户紧张不会表达”“供应商态度强硬难以谈判”“客户压价严重如何应对”等问题，现场拆解并给出落地方法

汇总对外沟通（客户/供应商）高频问题，形成《对外商务沟通谈判避坑指南》

八、课程总结与行动规划

1. 核心知识点复盘：

快速梳理 SPIN 需求洞察、FABE 价值表达、PRAM 谈判三大核心模型，以及事前准备、表达技巧、谈判博弈、关系维护、商务礼仪等核心内容

2. 个人行动规划：

① 梳理近期需对接的客户/供应商，运用课程方法完成调研分析、目标制定与沟通谈判预案设计

② 针对一个未达成的合作洽谈，优化价值表达与谈判策略，重新推进沟通

③ 建立客户/供应商关系维护台账，做好日常维护与跟进

3. 落地成果：

每位学员带走**对外商务沟通工具包（电子版）** + 避坑指南+调研分析表+FABE 表达模板+PRAM 谈判表+关系维护台账