

《谈判“胜”经》

---双赢商务谈判策略与回款技巧

课程背景：

成功的商务谈判是企业利润的保障，也是控制后期项目交付和回款风险的依据来源，谈判过程是一个双方博弈的过程，涵盖了双方的沟通能力、心理素质、情报搜集能力等综合素质，您在商务谈判的时候是否面临以下问题：

客户一直跟你砍价，不关注你的产品或者优势？谈判的时候见不到客户的高层，一直没法拍板？等你已经让步到底线，客户又跟你要附加产品或者增值服务？不知道如何搜集商务情报？不知道如何分析谈判筹码？如何有节奏的让步？谈判前应该做哪些事？谈判桌上应该如何沟通？

然而决定谈判结果 70%的工作在谈判前期，收集对方和竞争者的情报，增加谈判的筹码为自己谋势，从而可以设计科学合理的谈判策略，剩下只有 30%的工作是在谈判桌上。

本课程结合刘老师多年的大客户销售经验以及商务谈判经验，结合知识讲解、案例教学、行动学习工作坊等多种形式，帮你打通任督二脉，成为一位专业的谈判高手。轻松让您的谈判技能提升。梳理出自己企业的一套商务谈判管理工具和流程。让商务谈判从“艺术”变为“科学”。

课程收益：

了解商务谈判的五大局势

认识商务谈判的六大原则

清楚知道商务谈判的七大筹码

掌握获取四大商务情报的方法和工具

学会商务谈判的系统策划

了解四类客户的谈判风格

掌握十八种促成成交的方法

课程时间：1-2 天,6 小时/天

课程对象：对商务谈判感兴趣的人、大客户销售人员，职场人士，项目型销售人员等等

授课方式：行动学习工作坊、讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

课程特色：

学：知识讲解、案例教学

动：利用行动学习工作坊，激发学员右脑，让学员积极参与学习，有趣有料

用：现场产出适合本企业的谈判工具，回去就可以用

课程大纲：

第一讲：认识什么是商务谈判？

- 1、关于谈判的三大误区：a.谈判等于砍价 b.谈判都是商务人士干的事 c.该销售的时候却在谈判
- 2、商务谈判的定义
- 3、商务谈判的六大要素
- 4、谈判的三大核心与两个类别
 - a. 谈判的三大核心：谁可替代、大与小的游戏、多与少的游戏
 - b. 谈判的两个类别：纵向谈判和横向谈判的优缺点
- 5、谈判的五大局势
 - a.绝对大 b.相对大 c.差不多 d.相对小 e.绝对小

案例：去眼镜城买眼镜 李鸿章与英国、日本的谈判

案例：小汤山采摘园的故事 某央企的“虎口夺单”

案例解析：坐在奔驰上哭的薛女士视频

第二讲：谈判前的情报收集

- 1、谈判利益的三个层面

a.对抗层面 b.选择层面 C.共赢层面

2、谈判的六大原则

a.准备 b.倾听 c.调整 d.诚信 e.共赢 f.让步

3、谈判的七大筹码

a.情报筹码 b.机动筹码 c.压力筹码 d.心态筹码 e.指定筹码 f.优势筹码 g.人情筹码

谈判筹码的等级划分

4、谈判的四大情报

a.背景分析 b.对手分析 c.竞争分析 d.筹码分析

5、五大背景情报素材 UB、时间、预算、流程、信誉

6、情报收集的方法

案例练习：科恩的谈判故事

总结：一个成功的谈判，谈判桌前占 70%，谈判桌上占 30%

第三讲：谈判前的系统策划

1、谈判策略设计

a.明确谈判目标 b.客户的核心利益分析 c.双方的筹码分析 d.六大引导策略分析 e.五大情报素材
f.编制谈判策划表

2、谈判策划清单

3、我方谈判目标 底线目标、可以接受的目标、最高目标

4、客户的核心利益分析

客户关注的三类人：客户的客户（业绩相关）、客户的对手（竞争资源相关）、客户自己（效率相关）

5、双方的筹码分析 工具：让步策略表

6、六大引导策略分析 工具：谈判引导策略设计表

7、编制谈判策划表 工具：谈判策划汇总表

第四讲：谈判中的沟通技巧

1、商务谈判的五大阶段

a.开局阶段 b.报价阶段 c.探讨阶段 d.博弈阶段 E.说服阶段

2、开局的策略与技巧

a. 开场的商务礼仪
b. 建立好的开场氛围、破冰技巧
c. 开场提问的技巧
d. 客户沟通的 3 个层级
e. 如何表达立场

3、报价与博弈的策略与技巧

a. 学会惊讶
b. 先开价的优点与缺点
c. 后开价的优点与缺点
d. 价格谈判技巧
e. 如何突破客户预算的约束 案例：某金融公司的预算突破
f. 如何应对客户拿竞争对手来压我们价格
g. 让步的策略

4、破僵局与说服客户的技巧

a. 为什么会出现僵局
b. 追求阶段性成果
c. 假意请示领导 案例：客户坚持要领导出面怎么办？
d. 沉默是金

e. 强调双方的付出（时间、资源、费用）

f. 说服突破低价的“独孤九剑” [没有说服不了的客户，只有说不清的利益](#)

你说价格我说价值、转换角度和概念、改变对比对象、核算成本、放大不选我们的风险、标杆客户参观、客情投入、利益交换、放大降价后的损失

g. 客户异议处理五步法

5、PDP 在谈判中的应用

力量型、表现型、谨慎型、亲和型不同谈判风格的应对技巧

第五讲：谈判中的成交技巧

1、成交是 1，其他是 0（落袋为安）

2、利用时间的压力推进成交 [案例：去医院看病](#)

3、影响成交的心理障碍

4、客户成交的信号

5、成交的催化剂

6、促进成交的“降龙十八掌”（18 种成交技巧）

7、合同条款的注意事项（获得起草协议的主动权）

8、谈判成交后的注意事项

第六讲：应收账款催收技巧

1、欠款的类型及原因分析

2、企业产生应收账款的原因

3、欠款的危害

4、如何识别恶意欠款的信号

5、常见的恶性条款

6、针对恶意欠款的处理方法

7、非恶意欠款的催讨方法

8、欠款追讨中的角色分工

9、预期账款催收的“十三刀”

10、民营企业和上市公司的追款技巧

11、政企客户的追款技巧（尤其政府部门）

12、客户欠款的惩戒措施

13、建立企业信用管理系统

[演练：老师会出案例，让大家现场演练 PK](#)