

# 《谈判沟通技巧—通用能力培训课程介绍》

主讲：张明老师

## 【课程背景】

进入 BANI 时代，商业环境复杂多变，业务场景下谈判沟通技巧成为企业获取竞争优势、实现商业目标的关键能力之一。在企业内部的团队协作中，成员之间需要频繁地进行信息交流和意见交换。通过谈判沟通技巧的培训，团队成员可以更好地理解彼此的需求和期望，减少冲突和误解，提高团队凝聚力和工作效率。企业也希望通过提升全员在谈判沟通中的能力，激发员工潜能，强化员工对企业品牌及产品的自信心，从而为提升业务业绩作出贡献。

## 【课程收益】

- 1、打开企业员工对于销售这个角色的认知，不止是专职销售的员工要具备销售、沟通能力
- 2、在对内、对外的谈判沟通中 5 项基础能力的提升
- 3、5 个谈判沟通工具

## 【课程时长】

1 天（6 小时/天）

## 【课程对象】

企业需要有营销属性的员工

## 【课程方式】

现场讲授、小组共创、引导式学习、行动学习

## 【课程大纲】

### 一、行业现状分析

- 1、现阶段行业挑战
- 2、现阶段销售工作的痛点分析

### 二、产品的深度解读

- 1、产品的 SWOT 分析
- 2、产品的市场定位决定了不同的销售创新
- 3、竞品在产品销售时的影响

三、以一次成功的业务沟通谈判为主线，谈判流程分为：谈判前的准备、谈判中的交锋、谈判后的跟进，并将【谈判沟通技能】拆解 5 项能力做讲解和练习，提升谈判中交锋环节的能力

#### 1、谈判前的准备：

- (1) 谈判前的筹备准备工作
- (2) 企业内部部门间合作事宜汇总

#### 2、谈判中的交锋

- (1) 在谈判中的沟通能力

● 思维博弈：在商务沟通谈判中需要了解和对手，学员将已梳理出的个性化沟通谈判对象做细化分类；对不同的对象做不同策略的选择

- 表达能力：以 SCRTV 表达模型为基础，思维博弈中不同沟通谈判对象的选择匹配不同的表达方式

(2) 在谈判中的协调能力

- 解决问题的能力：不同场景下解决问题的方式
- 协作力：哪些资源是可以借助的，如何协调这些资源

(3) 在谈判中的理解能力

- 规则、行业解读能力，防止竞对的挑战：哈佛谈判法中评估对方的最佳备选方案，尝试了解对方如果没有达成协议将采取的行动，推测对方愿意接受的最低条件。

(4) 在谈判中的分析能力

- 决策力：不同场景下的决策力度
- 数据解析能力

(5) 在谈判中的控制能力

- 冲突处理能力：客诉处理的原则
- 关系处理能力：谈判现场氛围的把控及前期对于业务关系的了解

3、谈判后的跟进

- 事件的跟进，与其他部门的协作推进
- 关系的跟进，以长期发展、共赢的视角看待关系