








# 优势商务谈判技巧研习

## 前言：





社会多元化，不同的声音，不同的利益主体竞相出现，如何透过折中妥协，调节彼此的冲突，已变为一非常重要的课题，而这个目标的达成，就必须仰赖「谈判」，谈判属于人的行为，因此，研究者从不同的角度出发，也各自发展出不同的命题及解释方法，都有其正确性，但也都有其无法全面的缺失，毕竟，有人为因素的存在，就有变数，有变数的推论，自然不会得到必然的结论，但这种说法绝不是否定谈判理论的存在与必要。谈判的目的是得到最可行的结果而不是真理，它不是统计也不是数学，没有公式亦没有标准答案，但它有一个架构及系统，可以归纳、整合，有其科学的一面，亦有其艺术性的一面，必须通过研习及经验才能心领神会，所以，「谈判」应该是一种思维、一种心态、一种态度、一种判断、一种能让你懂得审视、学会豁达、勇于追求、安于险阻的智能与技能，一种能在行为与结果之间进退有据，有为有守的艺术科学。

谈判技巧是一种工具，一种技能，它能适用于销售，采购，项目，不一而足，但相同的条件，都是必须能有效掌握其中的精髓。

## 课程目标：

-  了解商务谈判的基本理论与架构
-  如何作好谈判前的准备
-  规划谈判策略与任务分配
-  通盘解析谈判的结构与元素
-  运用及应对谈判的战术与陷阱
-  掌握商务谈判各阶段的技巧与模式
-  透过案例分析与演练落实学习效果

## 课程特色：

-  透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。
-  讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析。
-  授课讲师丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。
-  针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合。

**授课时数：** 14 小时

序号	课程内容
一	<p><b>何谓谈判</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 科学理论与实际变数的融合</li> <li>📖 谈判是一个过程</li> <li>📖 谈判技巧是一种应用的工具</li> <li>📖 广义的谈判——布局，造势与用术</li> <li>📖 谈判发生的要件分析</li> <li>📖 谈判的目的——达成协议与有利结果的权衡</li> <li>📖 如何创造谈判环境</li> <li>📖 正确解读谈判</li> </ul>
二	<p><b>商务谈判的模型分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 商务谈判的特点</li> <li>📖 风险与利益的均衡</li> <li>📖 商务谈判的形式——契约</li> <li>📖 商务谈判的标的(依实际状况解析) <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 给付义务</li> <li>➔ 对待给付</li> <li>➔ 履行方式</li> <li>➔ 附随义务</li> <li>➔ 其它项目</li> </ul> </li> <li>📖 商务谈判的议题（依实际状况解析） <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 总结显性的议题</li> <li>➔ 发觉隐性的议题</li> <li>➔ 不合理议题的成因与判别</li> </ul> </li> <li>📖 商务谈判的分类基准——优势，劣势或均势</li> <li>📖 商务谈判的分类方法——权利平衡关系</li> <li>📖 从整体及个别议题分析权利平衡关系</li> <li>📖 典型劣势的成因与实例分析</li> <li>📖 博弈理论与决策矩阵</li> </ul>
三	<p><b>博弈与决策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 博弈的定义</li> <li>📖 我们能从博弈中学到什么？</li> <li>📖 策略性不确定与结构性不确定</li> <li>📖 优势，劣势与均衡</li> <li>📖 信息与概率</li> <li>📖 合作与竞争</li> <li>📖 最佳策略</li> </ul>

## 课 程 大 纲

序号	课 程 内 容
四	<p><b>谈判的策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 谈判的策略</li> <li>📖 策略决定的原则与方法—关系与利益的衡量</li> <li>📖 策略决定的原则与方法—先例与风格的衡量</li> <li>📖 竞争策略               <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 风险判断与评估</li> <li>➔ 取舍长期与短期的利益</li> <li>➔ 总体损益的评估</li> <li>➔ 交易范畴的设定</li> <li>➔ 替代方案</li> <li>➔ 让步模式与计划</li> <li>➔ 严守竞争守则</li> <li>➔ 运用竞争战术</li> </ul> </li> <li>📖 合作策略               <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 信任的基础</li> <li>➔ 确立合作要素</li> <li>➔ 切忌一相情愿</li> <li>➔ 寻找关键点</li> <li>➔ 建构资源而非武器</li> <li>➔ 选定方案的方法与步骤</li> </ul> </li> <li>📖 让步策略—展望未来与诱敌深入</li> <li>📖 规避策略</li> <li>📖 妥协策略</li> </ul>
五	<p><b>谈判的结构分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 谈判的客观结构               <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 谈判的地点选择</li> <li>➔ 谈判的沟通管道及运用</li> <li>➔ 建构沟通管道避免僵局</li> <li>➔ 切断沟通管道的效果</li> <li>➔ 谈判的期限及作用</li> </ul> </li> <li>📖 谈判的人的结构               <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 谈判的对象</li> <li>➔ 对方的决策环境</li> <li>➔ 对方的利益与目的</li> <li>➔ 决策过程与时间架构</li> <li>➔ 参与人分析</li> <li>➔ 个人利益与整体利益的平衡</li> <li>➔ 显性利益与隐性利益的判别</li> <li>➔ 如何面对利益团体</li> <li>➔ 谈判中的观众</li> <li>➔ 谈判的中的第三者</li> <li>➔ 谈判结果的影响层面</li> <li>➔ 协助对手进行内部谈判</li> </ul> </li> </ul>

## 课 程 大 纲

序号	课 程 内 容
五	<p><b>谈判的结构分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 谈判的阵营结构           <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 阵营关系分析</li> <li>→ 决策关键与硬性指标</li> <li>→ 分裂与反间</li> <li>→ 避免关系泥沼</li> </ul> </li> <li>📖 谈判的议题结构           <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 命题</li> <li>→ 议题的分类</li> <li>→ 议题的转变</li> <li>→ 议题的相关与排斥原则</li> <li>→ 谈判的立场与利益</li> <li>→ 隐藏性需求</li> <li>→ 谈判的结构与细节</li> <li>→ 虚设门槛与交叉对抗</li> <li>→ 谈判的能量结构</li> </ul> </li> </ul>
六	<p><b>谈判的准备阶段</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 确定谈判的目标</li> <li>📖 正确的谈判心态.</li> <li>📖 谈判信息的收集与整理           <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 资料的概念与属性</li> <li>→ 资料的种类与分类</li> <li>→ 资料的真实性判定               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 直接资料与间接资料</li> <li>■ 原始资料与传来资料</li> <li>■ 本证与反证</li> </ul> </li> <li>→ 资料的证明力判断               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 可用性</li> <li>■ 客观性</li> <li>■ 关联性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>📖 测量共同点</li> <li>📖 检验方案</li> <li>📖 设定界限</li> <li>📖 谈判的团队构成与任务区分</li> <li>📖 谈判天平上的砝码</li> <li>📖 拟定总体战略与计划</li> <li>📖 议题与议程</li> <li>📖 总结</li> </ul>

## 课 程 大 纲

序号	课 程 内 容
七	<p><b>谈判的辩论阶段</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 经营你自己           <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 突显自我魅力</li> <li>➔ 强化你的交往价值</li> <li>➔ 公关的语言技巧</li> <li>➔ 公关的非语言技巧</li> <li>➔ 公关的形象技巧</li> <li>➔ 充实你的知识与常识</li> </ul> </li> <li>📖 经营双赢关系           <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 辨识对方利益的构成形式</li> <li>➔ 辨识对方所处的局势</li> <li>➔ 换位思考</li> <li>➔ 双赢思维</li> <li>➔ 长期合作的要素—相对的双赢</li> </ul> </li> <li>📖 信息再收集—观察、发问与倾听</li> <li>📖 良好的开局</li> <li>📖 影响开局的气氛因素</li> <li>📖 强化信心的准则与方法</li> <li>📖 蚕食对方的信心</li> <li>📖 建构有利的情势</li> <li>📖 客观证据与主观判断</li> <li>📖 如何应付对方的恶劣态度</li> <li>📖 暗示与回应暗示</li> <li>📖 掌握谈判节奏</li> </ul>
八	<p><b>谈判的提案阶段</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 提案的功能</li> <li>📖 如何判断议题的进展</li> <li>📖 提案的技巧与用语</li> <li>📖 如何回应对方的提案</li> <li>📖 拆解议题与组合议题</li> <li>📖 搭配变数与筹码</li> </ul>

## 课 程 大 纲

序号	课 程 内 容
九	<p><b>谈判的交易阶段</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 报盘的原则与技巧</li> <li> 报盘的误区</li> <li> 报盘评论与报盘解释</li> <li> 让步方式与议价技巧</li> <li> 识别谈判中的困境               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 如何清除对抗</li> <li>→ 如何打破僵局</li> <li>→ 如何扭转僵局</li> </ul> </li> <li> 结束的时机与方式</li> <li> 避免谈判后的蚕食</li> <li> 草拟与签署</li> </ul>
十	<p><b>谈判的战术分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 姿态性战术</li> <li> 侵略性战术</li> <li> 非侵略性战术</li> <li> 辩证性战术</li> <li> 战术的搭配与应用</li> </ul>
十 一	<p><b>谈判的应用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 案例介绍</li> <li> 谈判情境演练</li> <li> 分析与检讨</li> </ul>