

专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

培训时间/地点：2025 年 5 月 8~9 日（星期四 ~ 星期五）/上 海

收费标准：¥4500/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程背景：

在买方市场环境下，客户愈加强势，经常会提出不合理要求，对此，销售人员非常纠结，拒绝这些要求，会伤害客情关系，而不拒绝，自己难以满足。这不仅表现于与客户的合同谈判中，也表现于日常业务交往中。这就需要销售人员具备更强的沟通谈判能力，从而有效应对日益复杂的业务场景。

课程收益：

- 观念方面，熟悉谈判的本质，承诺在谈判中争取双赢，让利益最大化
- 认知方面，学习谈判模型，学员能够陈述谈判准备的关键要素
- 技能方面，练习沟通工具，学员能够模拟与客户谈判沟通，达成共识的方法

参训对象：

销售经理、销售代表等、客户服务相关人员

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

第一部分 双赢谈判的本质

- 谈判是回报最快的活动
- 双赢谈判的三个关键词
 - ✧ 沟通协调
 - ✧ 利益分歧
 - ✧ 达成共识
- 双赢谈判的三个前提
 - ✧ 有弹性
 - ✧ 有共识



- ✧ 有分歧
- 双赢谈判中的常见误区
 - ✧ 目标不清
 - ✧ 弹性不足
 - ✧ 争论对错
 - ✧ 过早让步

第二部分 双赢谈判的准备

- 双赢谈判来自于准备
 - ✧ 视频赏析：《你被解雇了》
 - ✧ 双赢谈判=80%的准备
- 双赢谈判准备的三个维度
 - ✧ 我方
 - ✧ 你方
 - ✧ TA 方
- 双赢谈判准备的实战练习
 - ✧ 目标准备
 - ✧ 筹码准备
 - ✧ 策略准备
- 阶段练习
 - ✧ 案例：这台打印机定价多少合适
 - ✧ 活动：不均等分配
- 阶段产出
 - ✧ 谈判准备清单
 - ✧ 筹码来源的分析



第三部分 双赢谈判的沟通

- 倾听练习
 - ✧ 视频赏析：我的前半生片段
 - ✧ 核心要点：影响他人前，先倾听和理解
 - ✧ 倾听工具：SOFTENER
 - ✧ 倾听障碍：好为人师、打断对方、假设对方
- 澄清练习
 - ✧ 案例分析：客户要什么
 - ✧ 核心要点：问清楚，再回应
 - ✧ 澄清工具：2W2H
- 表达练习
 - ✧ 案例分析：我们的条件一点都不过分
 - ✧ 核心要点：同理，而不对抗
 - ✧ 表达工具：3F 同理表达法
 - ✧ 案例分析：这个不可能
 - ✧ 核心要点：要拒绝，但不要太生硬
 - ✧ 表达工具：协作拒绝法
- 阶段产出
 - ✧ 谈判过程中的常见沟通动作
 - ✧ 处理价格异议的有效方法

第四部分 双赢谈判的流程

- 开局控场
 - ✧ 谁先报价
 - ✧ 优先报什么价
- 中盘拉锯



专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

- ✧ 绝不接受第一次报价
- ✧ 用先例和数字坚守报价
- ✧ 黑脸白脸
- 僵局破局
 - ✧ 替换破局
 - ✧ 让步策略
- 终局收尾
 - ✧ 总结共识
 - ✧ 恭喜对方
 - ✧ 行动计划

讲师介绍：高老师

资历背景

- IPTS认证讲师
- DISC认证讲师
- 国资TOP3寿险公司金牌讲师，大区经理
- 美国财富500强公司高级讲师、客户总监
- 世界500强零售公司中国区高级培训经理
- 实战型销售教练，多次帮助客户实现了业绩的翻倍增长
- 绩效咨询专家，为诸多世界500强企业提供业务诊断、绩效项目咨询和落地
- 全国培联推优赛40强

高老师有着深厚的业务背景和丰富的培训经验，为客户提供专业培训咨询服务，涉及的领域包括销售绩效提升，服务能力提升，管理及领导力，团队建设等诸多企业的绩效提升主题，由他独立或者参与设计和实施的项目，均取得了客户端的高度评价和绩效结果的显著提升。

在成为培训咨询顾问前，高老师已经拥有近15年的工作经验，既服务过世界500强企业，比如亚胜（中国）、麦德龙旗下的万得城（中国）等，也服务过国内上市企业，比如新华人寿、洋河酒厂等。既有作为大客户经理，开展客户开发和大客户管理工作的丰富经历，也有作为培训经理，开展人才培训的工作。在



专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

业务开发与销售、大客户管理、谈判技巧、项目管理、客户服务、资源整合和流程优化、人力资源培训以及团队建设与管理等方面具备丰富的实战经验。

在亚胜集团（中国）工作期间，高老师是将电器延保的概念引入中国的主要团队成员之一，参与了延保产品在中国市场的本土化和标准化。同时，作为资深讲师和大客户经理，高老师带团队推动项目在客户端实现了快速普及和发展，一方面，他与团队对客户实施了全方位的培训，包括项目管理培训、销售技巧培训等，确保了客户对于延保项目的全方位理解，并有效地传达给到消费者，另一方面，他给客户提供了管理与流程方面的咨询服务，优化了其营运流程和效率。他所管理过的客户包括国美电器、沃尔玛、京东、百安居、康佳集团等，在此期间，他曾多次成功实现了客户销售业绩的翻倍增长。

在麦德龙集团旗下电器公司（万得城）工作期间，高老师结合其丰富的销售实战与咨询经验，协助公司建立了销售终端的培训体系，包括零售营运各个职位的能力模型和内容建设，同时为销售端的流程优化提供咨询和建议，参与了销售、服务等相关课程的组织和实施，为门店在中国的复制与扩张奠定了基础。

主讲课程

销售类：《顾问式销售技巧》、《大客户开发与维护》、《专业零售技巧》

沟通类：《影响力沟通技巧》、《360度职场沟通》、《专业培训师培训》、《高效演讲技巧》

管理类：《中层管理人员领导力提升》、《目标与计划管理》、《高效时间管理》、《高效团队建设》、《高效能人士的七项修炼》、《卓越领导力的五项修炼》

曾服务客户

通信电子：

中国电信丽水分公司、上海电信、内江移动、三星电子、惠普集团、英特尔、AMD、江苏有线等

零售（酒店）行业：

玩具反斗城（Toysrus）、沃尔玛、山姆会员店、红星美凯龙、百安居、国美、永乐、华润万家、永辉超市、顺电电器、乐购、步步高电器、万得城、卜峰莲花、好又多、安卓娱乐、金陵饭店、苏州香雪海饭店、金堂恒大酒店等

制造行业：

蔚来汽车、上汽大众、博世华域、上海电气、中联重科、康佳集团、岛津、海尔、创维、TCL、武汉工贸电器、爱德万、史丹利百得、展宇光伏、晶科电力、博思格钢铁、安博电子（台湾）、芬纳输送带（英



专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

国)、禾欣电子(嘉兴)、伟巴斯特、山浦照明、和承汽车配件、赛拉弗(常州)、杜凯软管、宝理工程塑料、创元化妆品、亚杰科技、希艾特意得维(上海)、思维科技(河南)等

金融行业:

银联商务、工商银行浙江分公司、工商银行巴中分行、中国银行上海分行、齐商银行、邮储银行浙江分行、招商银行大连分行、兴业银行山西分行、兴业银行总行、农业银行牡丹江分行、农业银行丽水分行、华夏银行济宁分行、交通银行湖北分行、光大银行长沙分行、温州农商行、武汉农商行、晋商银行、昆山农商行、北京农商行、忻州农商行(山西省联社)、厦门国际银行、江西银行苏州分行、商行联盟、新华人寿、太平人寿、太平洋财险浙江分公司、平安普惠浙江分公司、平安财险江西分公司、江苏阜宁农商行、工银安盛人寿浙江分公司、工银安盛人寿上海分公司、大地保险宁波分公司、上海金融期货交易所等

物流行业:

远成物流、厦商物流、均志物流、点我达、广西邮储(EMS)

地产行业:

中骏集团、融信集团、美好置业

电子商务:

安客诚(中国)、淘宝、京东、支付宝、斐讯科技、即富科技、投融资界等

FMCG:

Adidas、伊利集团、光明集团、爱茉莉太平洋、雅漾、洋河酒厂、联成迅康、碧生源、三生健康等

其他行业:

唯美、民生健康、红十字血站、贝德玛(法国)、紫觉贸易、罗氏诊断、富士影像、Adidas、藤仓橡胶(日本)、迪由控制、融信集团、上海金桥、天津海洋高新区管委会等

授课风格

学员反馈:

“通过本次培训,我学到了很多之前没有用到过的销售工具,很有收获,以后希望再有机会学习高老师的课程。”

——禾邦电子 《跨部门沟通技巧》 总经理 郭总

“感谢您带来的非常精彩的课程,您授课过程聚焦课程本身,风趣幽默,热情洋溢,认真负责,学员反馈很



专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

好，希望有机会多多合作”

—— 上汽大众长沙培训中心《高效沟通》 李娜

“高老师的课很实战，对我们酒店有很大的帮助和启发。”

——金堂恒大酒店副总经理 《客户营销技能》 郑中心

“高老师的授课技巧和表达能力非常出色，语言生动幽默，充分调动了学员的积极性，让大家自然而然的就融入到课堂气氛中来，畅所欲言。”

—— 史丹利百得《培训师培训》

“非常喜欢Frank老师的授课风格，风趣幽默，课程内容设计严谨、环环相扣，稀饭稀饭”

——《专业培训师培训》玩具反斗城HR Ruby

“高老师，您的课很实用，希望您再来给我们上课。”

——融信集团杭州分公司《中层管理人员能力提升》 分公司总经理 宋总

“高老师的课程内容深入浅出，工具方法简单易上手，给新任管理者在未来工作中的运用提供了更便捷的方法。同时，高老师授课台风稳健，语言幽默诙谐，培训的学习场域打造能力强，课程的节奏感强！是非常厉害的影响型讲师！”

——中骏集团世邦泰和物业 总部培训经理 刘寅秋

