# 客户沟通技巧培训

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-06

*客户沟通技巧培训（精选8篇）客户沟通技巧培训 篇1　　第一节、如何成为说服力高手　　1. 销售员常见的思维误区。　　2. 销售高手的思维模式。　　3. 成为说服大师的六个步骤。　　第二节、做个到处受人欢迎的人　　1. 了解销售员的四个等级。*

客户沟通技巧培训（精选8篇）

**客户沟通技巧培训 篇1**

　　第一节、如何成为说服力高手

　　1. 销售员常见的思维误区。

　　2. 销售高手的思维模式。

　　3. 成为说服大师的六个步骤。

　　第二节、做个到处受人欢迎的人

　　1. 了解销售员的四个等级。

　　2. 与人沟通的三大关键。

　　3.如何做个顾客喜欢的人。

　　第三节、学会发问技巧

　　1. 如何问开放式的问题。

　　2. 开放式的问题在销售中的作用。

　　3. 如何问封闭式的问题。

　　4. 封闭式的问题在销售中的作用。

　　5. 如何让顾客说Yes!

　　第四节、如何让顾客马上行动

　　1.分析人为什么不行动的原因。

　　2.如何让人马上行动的五大步骤。

　　第五节、顾问式的销售流程

　　1.顾客的八大心理阶段。

　　2.重要的两种发问形式在顾问式销售中的运用。

　　3.顾问式销售的话术设计流程。

　　第六节、分析并找出客户的需求

　　1.如何在顾客身上制造一个问题。

　　2.如何煽动问题，把小问题变成大问题。

　　3.如何问出对使用过同类产品的顾客的需求缺口。

　　4.对特定产品的发问技巧。

　　5.如何找到顾客的心动钮。

　　第七节、如何化解顾客的抗拒点

　　1. 事先预防。

　　2. 重新枢视。

　　3. 化缺点变优点。

　　4. 锁定问题的唯一性。

　　5. 化解顾客抗拒的流程与话术设计。

　　第八节、绝对成交的成交技巧

　　1.成交的五大条件。

　　2.绝对成交的成交法则。

　　3.十大成交经典法则。

　　第九节、销售高手应有的心态

　　1. 保持平常心。

　　2. 以结果为导向。

　　3. 100%相信你的产品。

　　4. 100%相信自己。

　　5. 保持自信积极的心态。

　　6. 如何培养极积的心态。

**客户沟通技巧培训 篇2**

　　相同的兴趣和业务爱好，如体育爱好、育儿等。要注意避免如政治倾向或宗教信仰等有争议性的话题。建立私交后，谈话的语气和结果都会变得不同，未来的交流也可能有所不同。

　　保持积极的心态

　　要想有效地沟通，保持积极的心态至关重要。要给出建设性的建议，而不是负面的批评或者抱怨。当人们觉得受到攻击或批评时，就会断绝联系不进行任何真正沟通。即使是表达忧虑或不悦时也要友善待人、振奋人心。

　　注意语调

　　虽然有时在陈述自己观点时要显得自信，但是不要咄咄逼人。这两者之间有着细微的界限，不要越界。对抗性的语调不会有任何好的结果。要自信而率直，并保持沉着合作的语调。

　　表示感谢

　　在开始谈话之前，一定要向对方抽出时间和你谈话表示感谢。时间是非常宝贵的资源，能意识到这一点并表示敬意是非常重要的。另外，对他人做出的贡献要给予认可并加以赞美。欣赏和赞美对建立融洽的关系有很大帮助。

　　关注结果

　　在谈话前想清楚谈话的结果非常重要。明确目标能助你直达主题并让对话围绕主题展开。你想完成什么?你是想得到帮助，还是想解决争端，抑或合作完成一个项目或解决一个问题?你是在寻求建议还是想影响对方的行为?你想要的结果会影响谈话的发展。

　　学会倾听

　　眼神交流很重要。要有礼貌，不要打断对方的谈话。没有人喜欢被人打断，每个人急着想表明自己的观点，这是非常自然的，但这却是对别人想法的不尊重。试着去理解他人的想法。保持开放的态度。学会去权衡不同的观点是非常重要的沟通技能。

　　注意身体语言

　　观察身体语言。要是对方缺少眼神交流、或分神、坐立不安，这往往是烦躁不安或不耐烦的标志。打哈欠或叹气通常是精神或身体上疲倦的标志。当你注意到这些类型的非语言信号时，你要知道这表示这次对话不会有什么作用。迅速完成谈话或推迟谈话。如果你们的关系还不错的话，还可以问一下对方是不是不舒服。

　　寻求反馈

　　确认一下双方对谈话内容的理解是不是一致。我们经常以为形成了解决方案、达成了共识，结果往往是我们完全误解了他人的想法。寻求输入和反馈。寻求反馈不仅能确保顺利沟通，也会让对方感觉到你在倾听并理解了他们的想法。

　　后续工作

　　要清楚会采取何种行动并建立问责制。确认最后期限、责任和期望。如果可以，把相关的协议用书面的形式保存下来。明确下一步能够避免过后的争端。

　　尽量用友好的态度去结束每一次交流。重申你的感谢之意并让他人感到你的理解和珍视。想要交流取得成效，你需要尊重关心谈话对方，感悟和明确谈话内部。你可以率直而友善地与对方交流，也还是能得到你想要的结果。

　　一旦在沟通中出现了问题，那么同事就会对你“另眼相看”，上司连升职加薪都不会考虑你，更会因为不利的交流环境导致职业规划发生改变。所有，大家只有在沟通中学习技巧，才能更好的完成工作任务。

**客户沟通技巧培训 篇3**

　　巴西一家公司到美国去采购成套设备。巴西谈判小组成员因为上街购物耽误了时间。当他们到达谈判地点时，比预定时间晚了45分钟。美方代表对此极为不满，花了很长时间来指责巴西代表不遵守时间，没有信用，如果老这样下去的话，以后很多工作很难合作，浪费时间就是浪费资源、浪费金钱。对此巴西代表感到理亏，只好不停地向美方代表道歉。谈判开始以后似乎还对巴西代表来迟一事耿耿于怀，一时间弄得巴西代表手足无措，说话处处被动。无心与美方代表讨价还价，对美方提出的许多要求也没有静下心来认真考虑，匆匆忙忙就签订了合同。 等到合同签订以后，巴西代表平静下来，头脑不再发热时才发现自己吃了大亏，上了美方的当，但已经晚了。

　　案例分析：

　　这个是一个挑剔式开局策略的运用，在一开始的时候对对手的某项错误或礼仪失误严加指责，使其感到内疚，从而达到营造低调气氛，迫使对方让步的目的。本案例中美国谈判代表成功地使用挑剔式开局策略，迫使巴西谈判代表自觉理亏在来不及认真思考的情况而匆忙签下对美方有利的合同。

　　但是我与此同时我们更需要注意的是,这也是一个关于国际的商务谈判,其中就没有很好的运用我们上文中所提出的观点应该在谈判之前了解对方的文化,并且应该想好一旦迟到的情况下应该如何是好,如何地应对这种文化上的差异.接下来我们来看一下另一个事例,同样是面对这种迟到的情况,日本的谈判代表是如何做的:

　　日本有一家着名的汽车公司在美国刚刚“登陆”时，急需找一家美国代理商来为其销售产品，以弥补他们不了解美国市场的缺陷。当日本汽车公司准备与美国的一家公司就此问题进行谈判时，日本公司的谈判代表路上塞车迟到了。美国公司的代表抓住这件事紧紧不放，想要以此为手段获取更多的优惠条件。日本公司的代表发现无路可煺，于是站起来说：“我们十分抱歉耽误了你的时间，但是这绝非我们的本意，我们对美国的交通状况了解不足，所以导致了这个不愉快的结果，我希望我们不要再为这个无所谓的问题耽误宝贵的时间了，如果因为这件事怀疑到我们合作的诚意，那么，我们只好结束这次谈判。我认为，我们所提出的优惠代理条件是不会在美国找不到合作伙伴的。”

　　日本代表的一席话说得美国代理商哑口无言，美国人也不想失去这次赚钱的机会，于是谈判顺利地进行下去。

**客户沟通技巧培训 篇4**

　　职场沟通技巧(一)应善于运用礼貌语言

　　礼貌是对他人尊重的情感的外露，是谈话双方心心相印的导线。人们对礼貌的感知十分敏锐。有位优秀的售票员，每次出车总是“请”字当先，“谢”字结尾。如：请哪位同志让个座，照顾一下这位抱婴儿的女同志。“有人让座后，他便立即向让座者说：”谢谢。“再如：”请出示月票：“然后说：”谢谢，请您把月票收好。“这样，使整个车厢的乘客都感到温暖，气氛和谐，在他的感染下，无人吵架、抢坐。

　　职场沟通技巧(二)请不要忘记谈话目的

　　谈话的目的不外乎有以下几点：劝告对方改正某种缺点;向对方请教某个问题;要求对方完成某项任务;了解对方对工作的意见;熟悉对方的心理特点等等。为此，应防止离开谈话目的东拉西扯。

　　职场沟通技巧(三)要耐心地倾听谈话，并表示出兴趣

　　谈话时，应善于运用自己的姿态、表情、插语和感叹词。诸如：微微的一笑，赞同的点头等，都会使谈话更加融洽。切忌左顾右盼、心不在焉，或不时地看手表，伸懒腰等厌烦的表示。

　　职场沟通技巧(四)应善于反映对方的感受

　　如果谈话的对方，为某事特别忧愁、烦恼时，就应该首先以体谅的心情说：“我理解你的心情，要是我，我也会这样。”这样，就会使对方感到你对他的感情是尊重的，才能形成一种同情和信任的气氛，从而，使你的劝告也容易奏效。

　　职场沟通技巧(五)应善于使自己等同于对方

　　人类具有相信“自己人”的倾向，一个有经验的谈话者，总是使自己的声调、音量、节奏与对方相称，就连坐的姿势也尽力给对方在心理上有相容之感。比如，并排坐着比相对而坐在心理上更具有共同感。直挺着腰坐着，要比斜着身子坐着显得对别人尊重。

　　职场沟通技巧(六)应善于观察对方的气质和性格

　　如若与“胆汁质”类型的人交谈，会发现对方情绪强烈，内心活动显之于外;与“粘液质”类型的人谈话，会发现对方持重寡言，情感深沉;与平素大大咧咧的人谈话，会发现对方满在乎，漫不经心。针对不同气质和性格，应采取不同的谈话方式。

　　职场沟通技巧(七)应善于观察对方的眼睛

　　在非语言的交流行为中，眼睛起着重要作用，眼睛是心灵的窗户，眼睛最能表达思想感情，反映人们的心理变化。高兴时，眼睛炯炯有神，悲伤时，目光呆滞;注意时，目不转睛;吃惊时，目瞪口呆;男女相爱，目送秋波;强人作恶，目露凶光。

　　人的面部表情;固然可以皮笑肉不笑，但只要您仔细观察，便会发现，眼睛便不会“笑起来”。也就是说，人的眼睛很难做假，人的一切心理活动都会通过眼睛表露出来。为此，谈话者可以通过眼睛的细微变化，来了解和掌握人的心理状态和变化。如果谈话对方用眼睛注视着你，一般地说是对你重视、关注的表示;如果看都不看你一服，则表示一种轻蔑;如果斜视，则表示一种不友好的感情;如果怒目而视则表示一种仇视心理;如果是说了谎话而心虚的入，则往往避开你的目光。

　　职场沟通技巧(八)应力戒先入为主

　　要善于克服社会知觉中的最初效应。而这最初效应就是大家熟知的“先入为主”。有的人就具有特意造成良好的初次印象为能力，而把自己本来的面目掩饰起来。为此，在谈话中应持客观的、批判的态度，而不应单凭印象出发。

　　职场沟通技巧(九)要切忌得理训人

　　几个小青年上车不买票，油腔滑调地说：“我们是待业青年，没有工资，买什么票?”优秀售票员姜玉琴就对他们说“乘车买票五分、一角是小事情，可是名誉搞坏丁，你出多少钞票也买不回来……”这番话，使得几个小青年面红耳赤，终于补了票。试想，若是来-番针锋相对的争吵，或冷潮热讽，情况会怎样呢?

　　职场沟通技巧(十)要消除对方的迎合心理

　　在谈话过程中，双方由于某种动机，表现出言不由衷、见风转舵或半吞半吐，顾虑重重。为此，要尽可能让对方在谈话过程中了解自己的态度：自己所感兴趣的是真实情况，而对迎合、奉承的话是很厌恶的，这样才会从谈话中获取比较真实、可靠的信息。

　　职场沟通技巧(十一)对诽谤性的谈话应善于回敬

　　据说，苏联首任外交部长莫洛托夫出身于贵族。一次，在联合国大会上，英国工党的一名外交官向他挑衅说：“你是贵族出身，我家祖辈是矿工，我俩究竟谁能代表工人阶级?”莫洛托夫不慌不忙地说：“对的，我们俩都背叛了自己的家庭!”这位苏联外长，并没有长篇大论地进行驳斥，只是用了一句话，多么雄辩的口才，多么绝妙的可敬

　　职场沟通技巧(十二)要善于选择谈话机会

　　一个人在自己或自己熟悉的环境中比加别人或陌生的环境中的谈话更有说服力;为此，他可以在业余时间内利用“居家优势”，也可以在别人无戒备的自然的心理状态下讲话，哪怕是只言片语，也可能获得意想不到的收获。

　　职场沟通技巧(十三)交谈注意事项

　　不要使用易懂的词、已废弃的词句或专业词汇。这些词汇不会给别人留下好的印象，只会使别人感到讨厌。

　　不要做些令人讨厌的举动。如在谈话时从不看着对方眼睛，而是看你身后或你周围是否还有其他更重要的，更值得与其交谈的人物。或是盯着人家的服饰漫不经心地说话。

　　不要用比你年轻得多的人常用的俚语，不要夹杂着外语。

　　一个话题不要谈得太久，话题像房间一样，需要经常通风。

　　不要刚走到某人面前就嘲笑他，“我敢打赌，你忘了我叫什么名字了”。

　　还要在交谈中善于觉察，如果对方急促不安，也许另外有事，只是出于礼貌没打断你的话，那么就应立即停止自己的话。

**客户沟通技巧培训 篇5**

　　训心得

　　周末公司给全体员工组织了一次比较有意义的培训，培训的内容是关于关于人与人怎样沟通的技巧培训。培训老师通过将近一天的时间里细致的解说下使我受益匪浅，现将培训心得总结如下：

　　一、要用心与别人交流，针对不同的人应了解他的基本情况和所要沟通的内容，要根据这些适当的改变自己的说话方式，语气，情绪状态。让他人感觉到我们之间是有共同语言，有些同样的感受。特别是在与客户谈话时贵在有诚意，态度要诚恳，语言要平实，语气要平和。要学会带着感情去做工作，让每一个对病人得到尽可能多的人文关怀。

　　二、学会倾听。与人交流不仅仅是指自己说，还包括听别人讲。做一个好的听众。在与人交往过程中倾听是很重要的，同样也是很难作到的，特别是在别人误解的情况下，要学会更多的去倾听，从中找到有价值的信息，以了解到我们之间的误会，然后选择一种让人容易接受的方式去沟通。特别是在与客户沟通时，从中获取更多需要了解的信息，也回答客户所想了解的信息，这在工作是很重要的。

　　三、学会换位思考。学会换位思考要求我们能感同身受、设身处地的理解对方，考虑到不同客户心理，让他们感受到自己同他们一样理解他们，把这种情感表达出来，能迅速拉近与客户之间的距离，为以后的沟通打下一个好基础。

　　四、与不同性格的人沟通要在语言风格和谈话内容上有所侧重。与直爽型性格的人沟通时，要简明扼要，干脆利落，直截了当，开门见山，

　　不要拖泥带水、拐弯抹角;与互动型性格的人沟通时，要注意让对方参与进来，充分听取对方的意见和建议，采取商量的口吻，在讨论中达成共识;与内敛型性格的人沟通时，可以适当拉拉家常，关心对方的生活，等对方比较放松的时候，再进行实质性的问题。总之，用心揣摩每个人的不同性格，并在与他们沟通时区别对待，运用不同的沟通技巧，就能收到事半功倍的效果。

　　五、学会赞扬别人，在生活中，批评与赞扬下比较，大多数人会更喜欢听到赞扬，赞扬可以有效增加人与人之间的感情，消除隔阂，缩短人与人之间的距离，增加双方的亲近感。使他人感觉自己是完美的，能将自己积极自信是的太度给予他人，会提高你在人群中的凝聚力和受欢迎程度。

　　总之，人际沟通这门课程是能培养人的素养，把他与专业知识、社会阅历等综合素质相结合，使他能灵活运用到我们的生活中，这还需要我们通过后天的不断学习和实践锻炼，需要我们加强理论学习，从丰富的知识宝库中吸取营养、陶冶情操，才能“腹有诗书气自华”，以深厚的理论底蕴给人以启迪，在不断的语言沟通实践中，使每一种方法都能得到恰到好处地运用，不断丰富自己的语言沟通技巧和艺术，做好工作。

**客户沟通技巧培训 篇6**

　　1986年,日本一个客户与东北某省外贸公司洽谈毛皮生意,条件优惠却久拖不决。转眼过去了两个多月，塬来一直兴旺的国际毛皮市场货满为患，价格暴跌，这时日商再以很低的价格收购，使我方吃了大亏。

　　据记载，一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判，而是花了一个多星期的时间陪她在国内旅游，每天晚上还安排宴会。谈判终于在第12天开始，但每天都早早结束，为的是客人能够去打高尔夫球。终于在第14天谈到重点，但这时候美国人已经该回去了，已经没有时间和对方周旋，只好答应对方的条件，签订了协议。

　　问题：

　　1、阅读此案例后谈谈你对商务谈判心理的感受。

　　2、一个成功的商务谈判者应注重收集哪些信息?

　　分析：

　　1、日方采取了很高明的谈判手段即拖延战术中的拖延谈判时间，这个战术最能稳住对方的谈判对手。日方在谈判中没有急于将谈判的事项第一时间放在谈判桌上，而是先带着谈判对手到处去游玩及参加各种宴会，这一手段不仅仅能拖延时间更重要的是他能软化人的心理，对方如果接受了他们的邀请，这已经实现了日方的第一步。直到最后一天日方才谈到重点，其实这正是体现了拖延战术的真正效果，他紧紧抓住了对方的心理，美国人急于回去，已经没有时间和日方周旋，在另一方面 ，他也会不好意思拒绝对方的要求，毕竟“吃人家嘴软，拿人家手短“，其实美国人已经违背了商务谈判的塬则，他没有把公私分开，没有把立场与利益分开，私谊是公事的辅佐，而公事决不能成为私利的牺牲品，这关系到一个谈判者的根本素质，谈判人员应该充分了解对方信誉，实力乃至实施谈判者的惯用手法和以往实例。

　　2、谈判对手的身份背景，资信，惯用的谈判手段，谈判对手性格特征以及他们善于谈判的特长，谈判对手所要达成的目标即对方谈判的目的。同时也应该了解市场行情，客观的了解对方以及掌握谈判的竞争者，以及在谈判中出现争议的议题的解决方案，时时关注对方的一举一动，并且及时作出反应!

**客户沟通技巧培训 篇7**

　　为确实提升公司全体员工的沟通技巧，提高公司的工作效率，2月9日，公司邀请到了来自中国台湾的实战派讲师范兴中教授，为员工们做了如何提高沟通技巧的培训。范兴中教授的培训生动、风趣、轻松、通俗易懂，采用大量的实战案例，互动过程富有启发性，凭借这种独特的授课风格和风趣幽默的内容赢得了员工们的高度肯定。

　　范兴中教授以其女儿在美国入学开始说起，通过对中西教学方法不同而引发的多次冲突,引导我们去认识沟通的必要性：“一个人，不管是什么职位，不管是什么职务，沟通是所有事的基础，沟通所有人都要用”。范兴中教授结合自身的经历,告诉我们沟通技巧的重要性：“美国老师用赞美+引导的沟通方法，让女儿放弃了游戏，选择了思考，这才是沟通高手采用的方法”。

　　1、沟通技巧：镜子反射法。把自己当成一面镜子，把别人说的话，用问句反映回去，或将说话者的情绪反映回去。而不要主动去找问题。

　　对下属永远别想去做好公平，三公中应先做好公开、公正，最后再去做公平。

　　2、有效倾听，倾听要做到心到、眼到、手到、口到、耳到，然后用同理心的听、专注的听、选择的听、敷衍了事、听而不闻。

　　有效倾听的要点：

　　要点一、了解对方的情绪，让对方知道你已经认识到他(她)的感受，它能减少敌对心情并增进相互信任。

　　要点二、鼓励对方，让对方积极地参与讨论，起到集思广益的作用。但鼓励对方并不意味着理解或同意。

　　要点三、了解对方的想法，聆听对方所表达的信息，并通过自己的理解来重复对方所说的。

　　要点四、询问，通过疑问句或是非句寻找信息并得以证实。

　　要点五、表达自己的看法。

　　3、询问技巧：

　　开放式询问：适用于沟通的开场，收集信息。因效率太差，不适合整体使用。

　　封闭式询问：是不是?一个蛋还是两个蛋?要对方对问题做出明确的选择。

　　4、说的要点：

　　知道该如何说才说。知道该说什么才说。

　　只有在这两种状态下才适合说，否则就倾听或询问。

　　黄金三原则：1、自我反省;2、以上级做诉求;3、给个台阶。

　　案例1越级报告的应对：要认识到，上级是喜欢听越级报告的，但上级又不应该听越级报告，所以下级做的工作要主动让上级知道;处理时不宜上中下三级共同沟通，应及时找上级采用黄金三原则进行沟通。

　　案例2当你的上司要将重要任务让你交给你一个不胜任这项任务的下属的时候，应该以上级作诉求，把任务揽在自己的身上，向上司承诺保证完成任务。

　　案例3 越权的应对：当出现越权时，作为中层应及时去制止，首先找上级采用黄金三原则进行沟通，再找下属沟通，讲明会找资源帮助他，为了完成上级交待的任务，要第一时间向你汇报，掌控事情。

　　跨部门沟通的原则：绝不可威胁或限期;绝不可只考虑自己，而不考虑对方;永远要寻求对方的建议。

　　所有好的沟通，用的都是倾听、赞美、询问、引导，说要掌握了要点才去说，这样才会达到沟通的最佳效果。

　　员工对此次培训总体评价良好，对讲师的评价较高，这样的授课方式新颖，互动多，让大家更容易吸收和消化，很多的方法和技巧可以直接运用于工作和生活中。同时也认识到了自己需要进步，需要学习。提出了有更多这样的培训机会的期望。

　　就是中国的父母亲经常压制自己的孩子，不让他发表太多意见。结果孩子长大后，该发表意见的时候大部分都不太会讲话;不需要他讲话的时候，他又讲一大堆俏皮话。由此可见，中国的父母在沟通这个问题上没有训练好自己的孩子：什么话该说，什么话不该说。

　　第二个问题是沟通的目的，有以下四个; 控制成员的行为; 激励员工改善绩效;表达情感;流通信息。

　　沟通就是一种激励。管理者在公司治理中，下属一般不太知道你在忙什么，你也不知道他在想什么，你的痛苦他未必了解，他在做什么你也不见得知道，其实，这就是失去了激励。尤其对那些采用隔间与分离的办公室的公司，作为一个主管，应该常出来走动走动，哪怕是上午十分钟，下午十分钟，对公司和下属都会有非常大的影响，这就是管理学上所谓的“走动管理”。

　　在实际沟通中，彼此认同即是一种可以直达心灵的技巧，同时又是沟通的动机之一。沟通有如下三要素：沟通的基本问题——心态;沟通的基本原理——关心;沟通的基本要求——主动。

　　很多人都以为，沟通是一种讲话的技巧，其实这样说是不对的。一个人的心态不对，他的嘴就是像弹簧一样也没有用，所以沟通的基本问题其实是心态的问题。另外沟通的一个更重要的要素—关心。你应该注意对方的状况和需求，是否有不便和问题，应该理解对方，站在对方的立场考虑问题，综合对方的文化水平、社会背景等实际问题进行考虑，然后用对方能够接受的方法表达自己，这样对方也能够更容易的理解你的想法。

　　综合这次的学习，自己在人际沟通方面收获不菲，了解沟通在人际交往中的重要性，沟通过程中需要注意的各个问题，应该学会换位思考，学会观察，关心对方，在组织语言方面要综合考虑对方情况，跟不同的人沟通要用不同的表达方式等等，相信自己在以后的工作和生活中都会有所提高。期待公司下次组织的培训学习。

**客户沟通技巧培训 篇8**

　　我国某冶金公司要向美国购买一套先进的组合炉，派一高级工程师与美商谈判，为了不负使命，这位高工作了充分地准备工作，他查找了大量有关冶炼组合炉的资料，花了很大的精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况等了解的一清二楚。谈判开始，美商一开口要价150万美元。中方工程师列举各国成交价格，使美商目瞪口呆，终于以80万美元达成协议。当谈判购买冶炼自动设备时，美商报价230万美元，经过讨价还价压到130万美元，中方仍然不同意，坚持出价100万美元。美商表示不愿继续谈下去了，把合同往中方工程师面前一扔，说：“我们已经作了这么大的让步，贵公司仍不能合作，看来你们没有诚意，这笔生意就算了，明天我们回国了”，中方工程师闻言轻轻一笑，把手一伸，做了一个优雅的请的动作。美商真的走了，冶金公司的其他人有些着急，甚至埋怨工程师不该抠得这么紧。工程师说：“放心吧，他们会回来的。同样的设备，去年他们卖给法国只有95万卖元，国际市场上这种设备的价格100万美元是正常的。”果然不出所料，一个星期后美方又回来继续谈判了。工程师象美商点明了他们与法国的成交价格，美商又愣住了，没有想到眼前这位中国商人如此精明，于是不敢再报虚价，只得说：“现在物价上涨的利害，比不了去年。”工程师说：“每年物价上涨指数没有超过6%。余年时间，你们算算，该涨多少?”美商被问得哑口无言，在事实面前，不得不让步，最终以101万美元达成了这笔交易.

　　问：分析中方在谈判中取得成功的塬因及美方处于不利地位的塬因?

　　案例分析

　　对于这个案例，明显的可以看出，中方工程师对于谈判技巧的运用更为恰当准确，赢得有利于己方利益的谈判结果也是一种必然，下面我分别从中美各方谈判人员的表现来进行分析：

　　首先，从美方来看。可以说存在以下这么几个问题，或者是其谈判败笔所在。

　　1. 收集、整理对方信息上没有做到准确，详尽，全面。从文中来看，重要的塬因可能是：没有认清谈判对象的位置。美商凭借其技术的优势性以及多次进行相类似交易的大量经验，轻视对手，谈判前就没有做好信息收集工作，于是在谈判中步步在对方大量信息的面前陷于被动，一开始就丧失了整个谈判的主动权。

　　2. 谈判方案的设计上，没有做到多样与多种。在对方的多次反击中，仓促应对。针对其谈判方式设计的单一化，估计有着以下几个塬因：(1)过早的判定问题，从文中可推测出，美方一开始就认为此行不会很难，谈判结果应该是对己方利益更有利;(2)只关心自己的利益，美方以其组合炉技术的先进为最大优势，铁定会卖个高价，但并未考虑到中方对此的急迫需求与相应的谈判准备，在对方信息攻击下，频频让步。

　　3. 在谈判过程中，希望用佯装退出谈判以迫使对方做出让步，无奈在对方以资料为基础辨别出其佯装的情况下，该策略失败。

　　其次，从中方来看，胜利的最关键一点在于对对方信息充分的收集整理，用大量客观的数据给对方施加压力，从收集的内容可看出，不仅查出了美方与他国的谈判价格(援引先例)，也设想到了对方可能会反驳的内容并运用相关数据加以反击(援引惯例，如6%)，对客观标准作了恰到好处的运用。真可谓做到了中国古语所说，“知己知彼，百战不殆”。当然。除这个原因外，中方的胜利还在于多种谈判技巧的运用：(1)谈判前，评估双方的依赖关系，对对方的接收区域和初始立场(包括期望值和底线)作了较为准确的预测，由此才能在随后的谈判中未让步于对方的佯装退出。(2)谈判中，依靠数据掌握谈判主动权，改变了对方不合理的初始立场。(3)在回盘上，从结果价大概处于比对方开价一半略低的情况可推测，中方的回盘策略也运用的较好。

　　总结：商务谈判中的各种技巧，对于在各种商战中为自己赢得有利位置，实现自己利益的最大化有着极其重要的作用，但我们也要注意的是，技巧与诡计、花招并不相同，前者要求的是恰如其分，既要赢，也要赢得让对方心服口服，赢得有理有据。只有这样，对于谈判技巧的运用，才是真正的游刃有余。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找