

主 題		【銷售實戰研究所】8【百戰百勝】雙贏談判議價實戰技巧			
對 象		主管	時數	6 小時	講師 王人國
課程介紹		在競爭激烈的市場環境中，業務人員不只是介紹產品，更需要具備「談判、議價、說服與成交」的核心能力。許多業務在面對客戶殺價、異議、壓力談判時，常因缺乏策略與技巧，導致利潤流失、成交失敗，甚至影響客戶關係。 本課程以「雙贏談判」為核心架構，結合業務實戰經驗、談判心理學、攻守策略與情境模擬演練，引導學員建立專業談判思維與高效議價能力。課程內容涵蓋談判前準備、客戶心理分析、攻守策略、異議處理與成交技巧，協助學員在競爭環境中提升成交率、維持利潤並建立長期合作關係。 課程採用「美式互動教學 x 分組競賽 x 案例實戰 x 情境演練」方式進行，讓學員不只是聽懂，更能實際運用於工作現場。			
課程目標/效益		1 建立正確談判觀念與策略思維 瞭解談判的核心精神與職責定位，提升整體談判判斷力。 2 掌握客戶談判心理與決策模式 學會分析客戶需求、購買心理與殺價行為，提升應對能力。 3 提升議價與說服技巧 運用談判攻守策略與價值引導技巧，提高成交率與利潤。 4 強化異議處理與拒絕應對能力 學會面對客戶壓力與不合理條件時的回應技巧。 5 建立雙贏成交模式 透過共識建立與需求引導，創造長期合作關係。 6 了解自我談判風格與優勢 透過測驗與回饋，掌握個人談判特質與未來成長方向。			
課程大綱					
課程單元	時間	課程內容		教學方式	
一、談判思維 建立：成功談判的核心觀念	1.5H	課程重點 - 成功談判的真正定義 - 談判目標達成關鍵因素 - 影響談判成敗的重要要因 - 談判應具備的經營者思維		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋	

		- 談判角色與職責定位 - 談判案例解析與研討 學習效益 - 建立正確談判觀念 - 提升談判策略思維 - 瞭解談判角色定位 - 強化談判成功意識	
二、客戶談判心理：破解客戶殺價與決策模式	1.5H	課程重點 - 客戶決策程序分析 - 客戶購買關鍵要因 - 客戶類型分析與應對 - 客戶殺價心理解析 - 客戶常見議價手法破解 - 客戶需求引導技巧 學習效益 - 看懂客戶談判心理 - 提升應對殺價能力 - 強化需求分析技巧 - 增加客戶信任感	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、談判攻守策略：提升議價與成交技巧	1.5H	課程重點 - 談判前準備與目標設定 - 買賣雙方決策評估 - 談判籌碼優劣勢分析 - 開場建立信任技巧 - 找共識與衝突預防方法 - 議價談判攻守策略演練 學習效益 - 提升談判掌控能力 - 建立高說服力談判流程 - 強化攻守策略運用 - 增加談判成功率 課程產出 - 談判攻守策略表 - 買賣需求評估表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋

四、雙贏成交 實戰：異議處理與談判風格應用	1.5H	課程重點 • 如何拒絕不合理條件 • 合約細節談判技巧 • 客戶異議處理方法 • 談判性格優劣分析 • 談判風格測驗與回饋 • 未來談判能力提升建議 學習效益 • 提升異議處理能力 • 強化成交說服技巧 • 建立雙贏合作關係 • 瞭解個人談判風格優勢 課程產出 • 個人談判風格分析 • 談判改善行動建議	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。		