

日照职业技术学院课程单元设计 7

单元标题： 模块 3 深度洽谈 1 谈判开局			
授课对象： 18 市场营销		学时： 4	上课地点： 多媒体教室
学 习 目 标	能力（技能）目标	知识目标	素质目标
	能利用各种技巧接近客户	拜访计划 接触技巧	对工作进行计划的素养， 和良好的沟通能力
能 力 自 测	<p style="text-align: center;">自我测试 11</p> <p>1. 你看中了一辆待售的二手货“美洲虎”牌小轿车。同样型号的新车，据广告上称，价格为 5 000 镑。你向卖主说，愿出价 2 250 镑，一次付清。你以为卖主会</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 经过侃价接受它</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 经过侃价拒绝它</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 拒绝考虑</p> <p>2. 你是一位传真机销售代理人，应邀去当地一处未婚母亲收容所商谈购机问题。收容所工作人员表示想买一台目录价为 2 200 镑的机器，只是市议会拨给的购机款规定，最高不得超过 1 755 镑。你是：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 不无遗憾地婉言拒绝</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 运用自己的“相机处理”权，使买卖成交</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 建议对方改买价格比较便宜的型号</p>		
技 能 训 练	<p>每日牛奶公司拥有几处奶牛场，以瓶装牛奶向送上门公司供货。该公司在布里斯托尔东区拥有众多订户。每日牛奶公司的另一客户为“送上门”公司的竞争对手瓦尔克兄弟公司。</p> <p>鲜奶农场也想把产品打入布里斯托尔市场，并已与送上门公司接触，其所报奶价每瓶比每日牛奶公司现行供货价便宜 3 便士。该农场目前在该市东郊若干村庄已有少数零散订户。</p> <p>送上门公司一方面觉得农场的奶价比较便宜，另一方面又怕农场以直接向用户供奶的方式与自己竞争，所以正在考虑是否与之签约。</p> <p>鲜奶农场的弱点是，场址距市区较远，位于该市北边二十一英里处。如不在市区附近新建冷藏装瓶厂则直接向用户供奶一时还难以做到。</p> <p>每日牛奶公司与送上门公司所订独家供奶合同一个月后即将到期，正打算另订三年新约，但奶价有待商定。</p> <p>每日牛奶公司在该市有几所转运站，送上门公司可就近从转运站提货。转运站都是凌晨 4 时开门，能保证送上门公司在上午七时以前将鲜奶送到订户门口。要是零星买奶的人多，公司的汽车即使再拉上一趟也不会误事。这是向鲜奶农场订货所做不到的。因为距离毕竟有二十一英里之遥。</p> <p>但鲜奶农场较低的奶价可使送上门公司每月增加收入 3 000 镑。</p>		

	<p>回答下面的提问可演练你的谈判技巧。请运用你的现有经验与常识设想该如何与每日牛奶公司及鲜奶农场谈判。回答问题时可参阅自己在另一页纸记下的笔记以及在书上所批的札记或标明的重点。</p> <p>13 1 送上门公司如想更换供应商，其弱点何在？</p> <p>13 2 该公司与每日牛奶公司进行谈判时应采取何种态度？</p> <p>13 3 该公司与鲜奶农场进行谈判时应采取何种态度？</p> <p>13 4 每日牛奶公司在与送上门公司谈判新供应合同时应该如何维护本身利益？</p> <p>13 5 每日牛奶公司如打算像鲜奶农场一样降价，该如何向送上门公司解释己方以前所要的较高价格？</p>
	<p>任务导入</p> <p>1 送上门公司如想更换供应商，其弱点何在？</p> <p>2 该公司与每日牛奶公司进行谈判时应采取何种态度？</p> <p>3 该公司与鲜奶农场进行谈判时应采取何种态度？</p> <p>4 每日牛奶公司在与送上门公司谈判新供应合同时应该如何维护本身利益？</p> <p>5 每日牛奶公司如打算像鲜奶农场一样降价，该如何向送上门公司解释己方以前所要的较高价格？</p>
<p>教学组织</p>	<p>任务资讯</p> <p style="text-align: center;">任务一 谈判开局</p> <p>一、谈判气氛</p> <p>所谓谈判气氛，是指谈判双方通过各自所表现的态度、作风而建立起来的谈判环境。是谈判双方人员进入谈判场所的方式，目光、姿态，动作，谈话等一系列有声和无声的信号，在双方谈判人员大脑中迅速得到的反映。</p> <p>二 谈判气氛的类型</p> <p>、冷淡、对立、紧张的谈判气氛（低调谈判气氛）</p> <p>在该气氛下，双方见面不关心、不热情、目光不相遇、相见不抬头、交谈时语气带双关，甚至带讥讽口吻等，这一类型谈判气氛通常是处于法院调解，双方利益对立情况下发生。</p> <p>2、松弛、缓慢、旷日持久的谈判气氛</p> <p>在该气氛下，谈判人员进入会场衣冠不整，精神不振，或入座时左顾右盼，显出一种可谈不谈的无所谓的态度。</p> <p>3、热烈、积极、友好的谈判气氛</p> <p>在该气氛下，谈判双方态度诚恳，真挚，见面时话题活跃，口气轻松，情感愉快，双方都对谈判的成功充满热情，充满信心，把谈判成功看成友谊的象征。</p> <p>。</p> <p>4、平静、严肃、严谨的谈判气氛</p> <p>通常双方已不是谈判生手，也非初次见面，双方自信而检点，平静如水而不声张，进入谈判场所速度适中，默默缓缓而行，处于一种相互提防，似有成见的气氛之中。</p> <p>。</p> <p>三 形成谈判气氛的时间</p> <p>形成谈判气氛的时间通常来讲是在谈判的开始阶段，其中又以双方刚一见面的最初几分钟最为关键。当然，谈判气氛的形成还会受到双方以前的接触或从各种渠道得来的信息以及谈判过程中的言行所影响，但</p>

是，见面时所形成的印象比见面前所想象的印象要强烈得多，同时，谈判过程中的言行虽然也会不断地影响着谈判的气氛。

。任务 2 谈判气氛营造

一 建立和保持良好气氛的方法

1、建立良好气氛的方法

- (1)注意个人形象。
- (2)沟通思想、加深了解、建立友谊。
- (3)做好周密细致而又灵活准备工作。
- (4) 分析研究对方的行为，尽量引导对方与己方协调合作。

2、维持良好气氛的方法

- (1)以平等互利、真诚合作的方针指导整个谈判的言行。
- (2)行为端庄、谦虚，说话时态度诚恳、言之成理、以理服人。

二 、谈判气氛的控制

1. 积极主动地创造和谐的谈判气氛

谈判气氛是在双方开始会谈的一瞬间就形成了，并影响以后会谈气氛的发展。因此，在谈判初始段形成的气氛十分重要，双方都应重视，力图有一个良好的开端。

2. 随谈判进展调节不同的谈判气氛

当会谈的内容比较重要时，要求会谈气氛紧张、热烈，谈判代表应一丝不苟、认真严肃地讨论磋商合同条款。

双方就主要问题达成协议后，就应调节一下会谈的气氛。如互相开开玩笑，讲一些幽默笑话，吃些点心，喝些饮料等。

当双方商讨一些比较次要的细节问题时，要尽量创造轻松、愉快、热烈、活泼的会谈气氛，使大家能够畅所欲言，有助于达成一个明智的、有效的协议。

3. 利用谈判气氛调节谈判人员的情绪

气氛是在谈判双方人员相互接触中形成的，又对谈判人员的情绪影响甚大。在紧张、严肃的谈判气氛中，有的人冷静、沉着，有的人拘谨、恐慌；有的人振奋、激昂，有的人则沮霄、消沉。

任务实践

代表每日牛奶公司，分角色进行谈判

任务检查

分析、评价小组的学习态度、汇报效果

自我测试 10 释评

1. a)这个还价太接近对方的要价，对方一定会发现自己面对的是一只罕见的胆怯的“狐”。也许你只是披着“狐”皮的“羊”？

b)你根本就没想到要还价，对吧？显然是只地道的(即使不是不可救药的)“羊”。

	<p>c)典型的“狐”的还价(杰克一定会为有你这样的知音而自豪!)你也许有做不成这笔交易的危险,但只要能做成,则成交价一定比“羊”的便宜得多。</p> <p>d)你是不是匆忙得过了头?还是钱多得没处花了?要不就是你知道了一些未为人知的有关这家公司的秘密情报?不过这种情报一定是从另一头“驴”那里听来的。</p> <p>2. a)对于“狐”来讲,这个期望值太低。</p> <p>b)啊,亲爱的!绝对是只“羊”。</p> <p>c)好!绝对是只“狐”。</p> <p>d)杰克也望尘莫及!你难道是只“泉”?</p> <p>3. a)你是只乐观的“狐”。</p> <p>b)你是只悲观的“狐”。</p> <p>c)为了你的敢于试叫可以判为勇敢的“羊”, (但是是否后面有位“狐”朋友在为你指点,所以才敢于做出如此超出本性的行动?)但你仍只能算是一只天生的悲观的“羊”,因为你对“狐”朋友的指教缺乏信心。</p> <p>4. a)毫无转圜余地,是“驴”的做法。应该先试试c)项的办法。</p> <p>d)对方是在向“羊”施展哈巴德妈妈的妙计,而你则是那只“羊”。</p> <p>c)正确。每只“狐”都会这么做。</p>
<p>教学材料</p>	<p>PPT 案例资料 教材</p>
<p>作业</p>	<p>进行能力项目的谈判模拟</p>