



锦囊一

谈判准备阶段

谈判准备阶段是指谈判正式开始以前的阶段，其主要任务是进行环境调查、搜集相关情报、选择谈判对象、制定谈判方案与计划、组织谈判团队、建立与对方的联系等。

准备阶段是商务谈判最重要的阶段之一，扎实而充分的谈判准备有助于增强谈判的实力，建立良好的关系，影响对方的期望，为谈判的进行和成功创造条件。主要分以下几个步骤来完成谈判准备：

1. 知己知彼——首先对即将合作的客户情况要进行了解，要搜集其资信状况、行业声誉、业务范围与业务能力、竞争情况等；其次应自我了解，分析我方优势和劣势，我方竞争对手情况；最后要了解谈判标的（产品或服务）的特点、优点、缺点以及在地市场中的地位。

2. 制定谈判议题和谈判目标——包括商品价格、订货数量、价格折扣、交货条件、促销方案、滞销商品解决方案、退换货条件、商品陈列、争议的解决、付款条件、交货周期、广告费、佣金、免责条件、违约条款等条款的目标区间。

3. 制定谈判计划——包括时间、地点、谈判团队分工、议题顺序、我方目标区间、紧急预案等。

4. 设计谈判策略——包括开局策略、局中策略、结尾策略。（在后面相关章节将详细陈述。）此处介绍一些通用策略：

——谈判要掌握按从外围议题向核心议题、由一般条件到主要条件的顺序谈判；

——把握谈判主动权，洞察对方谈话内容，寻找机会，顺势而为；

——谈判言语谨慎，注意礼仪和禁忌，考虑周全，避免给对方制造进攻的机会；

——谈判过程中要把双方一致的利益给对方讲明，吸引对方愿意与我方合作；

——初次谈判结束时一定要约定下次谈判时间，以便进行二次谈判甚至三次谈判；

——每次谈判阶段要及时向上一级领导汇报谈判进度，听取意见和指示，及时修正谈判目标和策略。

5. 联系对方——以敲定谈判时间、地点、方式、人员、接待、资料准备等事宜。



锦囊二

谈判开局阶段

开局阶段是指谈判开始以后到实质性谈判开始之前的阶段，是谈判的前奏和铺垫。这个阶段虽然不长，但在整个谈判过程中起着非常关键的作用，可为谈判营造氛围、奠

定格局，影响和制约以后的谈判趋势。这是谈判双方的首次正式亮相和谈判实力的首次较量，因而直接关系到谁掌握谈判的主动权。开局阶段的主要任务是建立良好的第一印象、创造合适的谈判气氛、探知对方的意图、谋求有利的谈判地位等。在这个阶段，谈判双方通常会交流各自谈判的意图和想法，试探对方的需求和虚实，协商谈判的具体方案，进行谈判议题的审核与倡议。在此过程中，双方通过互相摸底，不断调整自己的谈判期望与策略。



锦囊三

谈判磋商阶段

磋商阶段是指一方报价以后直至双方成交之前的阶段，是整个谈判的核心阶段，也是谈判中最艰难的阶段。双方在此阶段集中运用各种谈判策略与技巧，包括报价、讨价、还价、要求、抗争、异议处理、压力与反压力、僵局处理、让步等诸多活动和任务。在磋商阶段，双方围绕价格这个核心议题反复攻防。价格暂时谈不拢，则又会回到其他外围议题继续洽谈，直至这个“堡垒”最后被攻克。

谈判磋商阶段要采取由外围条件向核心条件侵蚀的步步为营的策略，按一般条件到主要条件的顺序实施谈判计划。



锦囊四

谈判成交阶段

成交阶段是指双方在主要交易条件基本谈妥以后，明确表示接受已经达成一致的全部条件，并签署合同或协议的阶段。成交阶段的开始，并不代表谈判双方的所有问题都已解决，而是指提出成交的时机已经到了。实际上，这个阶段双方往往需要对价格及主要交易条件进行最后的谈判和确认，但是此时双方的利益分歧已经不大了，如果一方准确把握对方成交信号，稍加努力，就可以倡议成交了。成交阶段的主要任务是对前期谈判成果进行总结、回顾和固化，并进行最后的优惠或让步，促使成交，拟订合同条款及对合同进行审核与签订等。



锦囊五

谈判成交阶段

1. 整理归档谈判资料

谈判结束后，谈判资料对谈判双方来说还是很重要的。因此，在谈判的后续阶段，各方的谈判人员还需将谈判中搜集、记录和总结的资料整理归档，以方便起草协议、规

范协议文字等工作。

2. 总结经验教训

在谈判结束后，谈判各方还需要做的就是总结此次谈判中的经验及教训，以方便日后谈判之用。如：谈判人员可以将谈判中表现不好的方面或表现好的方面以口头或书面形式总结，以汲取经验教训或完善己方的谈判技巧和策略，这可对今后谈判起引导作用。

3. 履约

履约也就是对合同各方承诺的兑现，是对各方信誉的一种证明。对于谈判各方来说，必须要信守承诺，及时履约。如果其中一方不履行协议或合同，那都会为其他方的合同权利带来不利，会产生纠纷乃至诉诸法律。因此，谈判各方应尽量避免此类情况出现。

4. 巩固客户关系

做好谈判的收尾工作的同时，还要巩固客户关系。巩固客户关系就是要继续保持与客户的业务联系。谈判的卖方可以联系买方，调查买方对产品的满意度。买方对卖方的产品满意，也就增加了对卖方的信任。买方的满意和信任是对卖方产品的最好推销。