

货代综合辅导:与不同决策人的谈判高招 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/468/2021\\_2022\\_\\_E8\\_B4\\_A7\\_E4\\_BB\\_A3\\_E7\\_BB\\_BC\\_E5\\_c67\\_468984.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/468/2021_2022__E8_B4_A7_E4_BB_A3_E7_BB_BC_E5_c67_468984.htm)

一、对待犹豫不决型的人特点：1、有一贯的托辞和借口；2、经常被新出现的问题所左右(如竞争对手的某一个优点等)。对策：1、找到客户犹豫的原因。2、试探拍板人的真实想法(如先不否定他的某个观点，如倾向竞争对手)。3、试探拍板人其他难以决断的问题或顾虑(价格、效果、服务等)方法：可以漫不经心重复拍板人的观点作为过渡，然后突然提问，不动声色地转换话锋，夺回谈话的主动权。4、罗列各种方案(包括服务等)，与竞争对手的比较，只要将各种选择方案向他们摆明，让他们考虑，这种人不难对付。5、对各种方案进行评估，告诉对方评估结果。6、罗列与我们合作的所有优点及远景。7、给双方合作制定时间计划表。

二、对付恋着不舍型的人特点：1、若即若离，既不给予肯定也不给予否定，工作得不到进展。2、对于签约合作的事情，拒绝讨论，又不愿离开，好象有重重顾虑，又好象考虑周密。对策：1、针对这种人，我们一定要让拍板人明白，只有把问题摆出来才能获得解决。2、提出最针对性、最实质的问题，不可给拍板人回避问题的机会。3、多谈相关成功案例，多谈合作诚意，多拉关系。4、导演角色，减少对方决策风险。

三、对付爽快同意型的人特点：1、洽谈的时候爽快，催单的时候又反悔(一到行动阶段，就改变主意)。2、找各种理由避开关键签约合作的问题(如忙呀，要开会呀，有校园招聘啦，这段时间忙呀……)对策：1、盯死他们，不要让他们有太多的思考时间，

否则会前功尽弃，因为他们会被很多想法随时左右。2、告诉他们早一天合作的好处。3、找一个推动(push)的理由(一般可以找以下几个方面的理由) 时间 价格 利益 其他 4、制定一个简单明了的时间计划表(包括关键问题的洽谈、签约的时间计划)。5、不给他任何再拖的机会和借口。6、确认以前对我们的各种认同。7、穷追不舍。

四、对付悲观失望的人  
特点：用过竞争对手或我们产品(服务)，认为效果不好而给予拒绝。对策：1、了解所有原因及使用细节 方法：使用开放式的提问，诱导拍板人说话“您对我们的产品(服务)是如何认识的？能告诉我吗？”“当初是如何做服务的？”客户整体的拒绝理由 没有效果/浪费时间 2、罗列效果不好可能存在原因 (1)“对立面” (2)阐明我们的优势 (3) 剖析症结所在，打消客户顾虑(我们现在优势、我们现在的针对性产品(服务)及典型客户等) 3、多次深入探讨，给出详细方案(包括服务方案)(注意：悲观失望的人共同特点：不相信任何办法能够解决他们的问题) 4、针对悲观失望的人，我们关键要做的是引导他们判断一下最坏的情况会是什么样？(也不会坏到哪里去！)，然后再次设法解决问题，或者提出解决问题的方案，告诉客户我们的方案可以多层次、多角度来解决问题，保证招聘效果！

五、对付自高自大型的人  
特点：1、自以为什么都懂(其实这个行业我们才是真正专家) 2、经常小看他人和事！ 对策：1、满足他们的自负(和虚荣心)“您是专家，我进入这个行业的时间不长，您以后还得多教教我呀！”“这个方面的情况您也知道呀” 2、多使用行业中人的圈内话，可适当的讲讲专业术语，以博取认同感，为加深交流作铺垫。 3、找出针对性的卖点勾起对方兴趣，然后进行游说。 4

、关键是先当学生(甘当学生)。“俗话说：只有买错的，莫得卖错的嘛”“先做孙子，后做爷”\*当然归根结底是双赢

六、对付蓄意敌对型的人特点：1、霸道，接电话时大发脾气。2、把我们(业务员)当作对手，决心要赢得电话交锋的胜利。3、粗暴的打断我们的介绍，好战心强，对推销员不屑一顾，喜欢羞辱人，喜欢掌握主动。对策：1、用外向型人性格的胸怀接纳这类拍板人的钉子，能埋头苦干与这类人打交道必须具有锲而不舍的性格。2、首先肯定其对我们诋毁中包含的某点，甚至对他的这些观点夸奖(还甚至可以说出我们的某一个高级会员在我们双方最初接触的时候也有这样一些观点和看法，最后我们都合作的非常愉快)。“哎呀，您看待人才网站这个行业的眼光独到，很独特”3、对待这种人，重要的是了解所有事实，尽可能在关键点上当与其达成共识！4、对待这种人一定要注意：(1)尽量避免使用过于鲜明的形容词修饰我们的产品和服务。(2)尽量少发问，尽量少与之争夺说话的主动权。(3)如果想使用赞美缓和气氛，一定要做得不留痕迹！高明的赞美！！不要轻易逗笑！一定要保持诚恳中性、自信的语气。(4)任何时候都要保持冷静，收放自如，不为其激怒，同时提出各种解决问题的方案，不给其节外生枝的机会！！(5)永远不要偏离主题，围绕我们方案和双方沟通的主题！尽量避免对我们网站的特点、服务特点、价格等做过多的修饰，尽量不要刺激或挑起这类人偏激的电话性格！(6)可以尝试新的更好、更完美的沟通方式(如邮件、信件、面对面等)

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)