**講師：李思恩 時數：12小時**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **單元名稱** | **課 程 大 綱**  | **時數** | **教學手法** |
| **談判的目標與目的** | * **雙贏是用妥協與退讓換來的？**—成功談判的基礎
* **為什麼贏了卻感覺輸了？**—贏了這回卻輸了關係
* **恩威並濟、軟硬兼施的談判才有效？**—對方在意才是有效的籌碼
* **用迴紋針換到一棟房？**—價值不對稱與與心理偏誤的影響
* **其實你和我的目標一致？**—找出合作雙贏的要件
* **你要面子，還是裡子？**—目標與「最佳替代方案」
* **是誰說了算？**—利害關係人的區分
 | 4hrs. | 討論：沙灘愛情故事演練：面對釘子戶演練：紅藍對抗討論：心理帳戶討論：利害關係人 |
| **影響他人的策略與工具** | * **設密碼：環境安排與影響策略**—影響他人的策略與話術運用
* **調頻道：針對四種風格的對應策略**—善用個人溝通風格有效溝通
* **開天線：多理解就少誤解**—掌握對方風格，避免衝突
 | 2hrs. | 測驗：個人溝通風格演練：不同風格對應 |
| **維繫和諧氛圍避免衝突** | * **解bug：除了「盲點」更有「聾點」**—注意三種溝通干擾，克服心理障礙
* **控音量：從OK象限中判斷自我狀態**—多用成人型的體恤與探索語氣和諧溝通
 | 3hrs. | 測驗：傾聽效率演練：圖形傳達演練：去料練習測驗：溝通回應風格 |
| **由理解出發達成共識** | * **鋪軌道：以探索提問引導對方的需求**—以SPIN提問術有效說服
* **查結構：利用「ABC談判架構工具表」盤點重點**—ABC三要素與談判123的結合運用
 | 3hrs. | 演練：SPIN提問演練：白經理與大偉討論：小華與阿明演練：ABC工具表 |

＊本課程搭配李思恩老師「談判是無限賽局」一書做為講義，課件另有測驗單與活動單。