**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。