



项目六： 供应链的沟通能力

湛江市财经职业技术学校

沟通技巧

- u ◆有效沟通:

- u 1、采用提问的方式：获取对方的信息，削弱对方的权威
- 2、倾听和作出反应
- 3、角色转换：进行换位思考
- u 4、注意利用好非口头行为
- u （眼神交流、身体位置、鼓励/手势和其他肢体动作）

沟通技巧

- u 沟通障碍
- u 沟通过程受到人们对于收发信息的感知方式的影响
- u 1、成见：谈判者个人偏见
- u 2、光环效应：对一人的经验安置在另一人身上
- u 3、臆测：自己的设想想象成他人的
- u 4、认知偏见：不合理的夸大承诺；神话般的大饼；
定位与调整；胜利者的诅咒；过分自信；
小样本；自以为是的偏见；捐赠效应；忽视对方的
认知；反作用贬低

成功谈判者的重要特征

- 1、语言表达
- 2、判断力和智力
- 3、压力之下的思维清晰度
- 4、谈判内容的专业知识
- 5、思想开放和宽容
- 6、诚实
- 7、倾听的技能
- 8、个人魅力
- 9、受对方尊重
- 10、谈判经验

供应谈判要点

u 一、价格

u 二、供货情况：

- u 1. 严格控制断货现象的发生，与供应商一起分析断货的解决方法
- 2. 对于销售缓慢或滞销的商品，与供应商共同分析原因并采取相应对策：
 - a) 促销
 - b) 供应商提供折扣，降价
 - c) 退换商品

三、如何送货：

- u 1. 直接送货
- 2. 送货至配销中心
- 3. 送货的预约

四、付款方式：

- u 1. 现金买断
- 2. 30天付款
- 3. 代销
- 4. 其他？

供应谈判要点

u 五、销售信息反馈：

1. 最近的销售情况

2. 销售最好和最差的商品

u 3. 每天/周/月销售额

4. 顾客反馈

u 六、其它利润：

u 1. 销售情况很好，供应商是否能再降低进价，以便扩大销售量

2. 销售达到供应商的返利要求，供应商应予返利

u 七、市场信息

u 1. 同类商品的销售情况

2. 顾客的反馈

3. 潜在能力的商品

实操训练

- 任务一：明确谈判目标，制定谈判策略，
 - 各店铺商量讨论确定以下内容：准备谈判的对象，谈判的时间，洽谈的项目、价格，双方利益分析，我方底线设置等，完成《谈判记录本》前半部分。
- 任务二：模拟谈判
 - 每组在老师指定的模拟项目下进行模拟谈判，其他人员观摩并讨论，指出“谈判人员”在谈判过程中礼仪、语言、思维、策略等方面的不足，提出改进建议，并现场打分。
- 任务三：真实谈判
 - 根据任务一确定的要求以及在任务二中所学到的经验，开展真实的供应谈判，为本店铺寻找合适的货源供应商。

感谢您的观看！

THANK YOU.

