

專業談判技巧 Professional Negotiation Skills

課程簡介 Course Introduction

談判是一種結合科學、語言藝術和技巧的特殊行為。課程透過導師講解、專業培訓錄影、討論、案例分析及角色扮演等等，讓學員體會談判桌上雙方面對的挑戰和壓力，審視彼此的角度，瞭解對方的預案和購買過程，以及人們的語言和行為方式。學員掌握如何策劃談判的策略，模擬實踐，達到雙方滿意的談判，充分維護組織的利益和利潤空間。

課程內容 Content

- ◆ 認識談判技巧
學習談判工作的階段和操作程式，從開始準備、確定談判的基調和初始立場、變動預案、達成協議及跟進服務。
- ◆ 策劃談判
學習分析事件情況，找出可行的方案，儘量達致完美的結果。
- ◆ 執行談判
學習談判的階段：運用 SECAM 模型；如何進行開場、探尋、診斷、達成一致、維護。

課程對象 Target Audience

適合從事工商業務、客戶服務、投訴處理、銷售或有興趣提升談判技巧之人士報讀。

導師 Instructor

導師為澳門管理學院粵港澳大灣區課程顧問和培訓導師方潤成先生，擁有南澳大利亞國立大學工商管理碩士學位，並取得多項國際專業認證，包括註冊設施經理 (FMP)、英國 TACK 銷售和管理技能認證講師、美國智睿諮詢 (DDI) 領導力認證講師、澳大利亞 Genos EI 情商技能認證講師、DISC 認證講師和顧問等，專注研究的領域包括設施管理、組織效能提升、銷售業績管理和領導力開發等多個範疇。

課程證書 Course Certificate / 持續專業培訓時數 CPD hours

出席率達 100% 的學員方可獲頒授課程證書及獲得持續專業培訓時數。學員若遲到或缺席超過 15 分鐘，將不獲頒授出席證書及不能獲得持續專業培訓時數。學員請務必於每節課準時到達，並緊記於每一節課上課前及完結後在出席記錄表上簽名。

其他資料 Other Information

語言 Language	廣東話授課，中文講義
查詢 Enquiry	請致電江小姐 8297 2619，或溫先生 8297 2612。
上課地點 Venue	澳門管理學院 (地址：新口岸上海街 175 號，中華總商會大廈)