这次参加了路局组织的商务谈判专题培训研讨的学习，受益匪浅，感触较深。在培训期间，范红珉老师专题讲解了《铁路货物运价政策及运用》，山东财经学院的王鹏教授讲解了《商务礼仪与技巧》，李永春教授讲解了《商务谈判策略与技巧》，中铁快运王来部长传授了《中铁快运实际操作案例》经验。在培训后期，青岛西车务段和青岛站做了青啤商务洽谈演练。通过这次培训，个人感觉针对性实用性都非常强，效果明显，为在今后营销、开发工作的开展，打下了基础，提高了我与客户企业在商务洽谈中应当注意和掌握的技能。下面具体谈谈几点体会:我在大客户部任职，主要为港口大宗矿石客户提供运输服务工作。在实际工作中，商务谈判机会多，既有每年老客户的合同续签洽谈，又有新开发营销客户的洽谈工作，情况各异，但中心一致。作为路方代表，希望客户能通过铁路运输原材料及产成品，而且运输量越大越好。但在实际洽谈过程中，都会碰到各种各样的问题。比如说，近几年来，由于国家宏观调控，调结构转方式，国家对环保方面的要求越来越高，以及整个钢铁行业粗钢产能过剩等情况，带来整个钢铁业的萎靡不振，亏损严重。在这样的形势下，直接带来了铁路发运量的减少，市场占有率持续下滑。面对如此不利的局面，我们从源头抓起。首先，进行市场调查，安排驻港组了解进港矿石企业的疏港情况，以及其他运输方式的价格变化等信息，对此进行了认真分析、对比:其次，梳理目标客户，根据企业的不同情况选择了9家管内钢铁企业作为待开发客户;第三，对确定的目标客户进行针对性的调查了解，如:厂内设备数量及开工率、原材料使用量、目前的运营方式、负责人等情况，都进行了深入细致的调查摸底:第四，采取上门营销的策略，面对面听取企业的介绍了解企业为何不采用铁路运输的原因;第五，根据企业提出的问题，及时向上级主管部门进行分析汇报，并争取有关政策支持;第六，再次与企业约谈，介绍我方提出的解决方案及服务流程，经过多次磨合，最终达成一致意见。目前，我们已经成功与齐林傅山钢铁有限公司签订服务协议，并于3月底前启动铁路运输业务，月均运量5万余吨，增收运输进款 500多万元。

通过这次商务谈判的培训，让我对谈判的流程有了更进一步的了解。商务谈判是所有工作中不可或缺的关键一环，礼仪最大化是每一个谈判者的最终目标但每个谈判者都因该牢记:每次谈判都有潜在的共同利益，只有围绕着共同利益，才可以使谈判顺利进行下去。首先，谈判的关键是人。谈判人员是否具有良好的思想道德素质是最重要的，其次要有必备的专业能力和相关的知识能力。除了注意谈判人员的个人素质，还应该注意其选择任用。一个项目的好坏除了其本质属性以外，基本都是由谈判人员的操作来评定和掌握的。因此，谈判人员的选择至关重要。谈判人员的性格决定了其谈判风格，首席谈判官的风格奠定了谈判小组的基调，在谈判过程中，言语腔调、技巧等细节都能影响整场谈判的趋势。只有拥有谈判主控话语权，在谈判中占有优势的团队，才能使谈判结果趋向于望值，取得成功。选对人，才能做对事。

其次，是商务谈判的礼仪问题。礼仪是谈判人员道德和文化素养的外在表现谈判小组任何一个成员在谈判时的着装、言行，都可能关系到一场谈判的成败。所以，谈判人员对商务礼仪的积累学习十分重要。谈判策略也是至关重要的，它指导着整场的谈判。谈判人员在谈判前必须做一个周密而完善的策略，商讨各个谈判成员所扮演的角色，制订和预测在谈判中所采用的形式策略和应对方式。在一场谈判中，开场时怎样奠定基础，过程中如何随机应变，对常用的谈判策略如何运用，语言的使用技巧，报价及还价的策略等，都是值得先去思考注意的，因为很多问题只有在谈判进行时才出现。总的说来，谈判策略终要影响谈判结果，制定有效的谈判策略是很有意义的。