

外销员心得：外贸新人找客户的20经验 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E5_A4_96_E9_94_80_E5_91_98_E5_c28_33822.htm 刚刚进公司时，主管给我三句话：1.你永远不知道客人在想什么(所以不要花心思去猜)；2.你永远不知道自己做的对不对(所以做事情不要缩手缩脚)；3.你永远不知道今天的客户，明天会不会成为竞争对手(所以关系再好，有些事情也要保密)。1.在工厂时，客人抱怨价格太高时，我总是说一分钱一分货，以质量好来回复。进入贸易公司后，才知道价格才是硬道理，特别是大客人，对价格的考虑绝对是高于对质量的考虑的。而且千万不要以为自己做不了的价格别人也做不了，在你这里一分钱的货，别的工厂半分钱就可以了。以电子厂为例，光是在广东东莞一个地方就有大大小小3000多家，客人的选择余地是非常大的。所以在客人威胁不降价就转单的时候，千万不要以为以他的价钱根本转不出去。2.如果客人说要验厂的话，你的机会就来了，千万不要嫌麻烦，只有大客户才会在下单之前验厂的。3.不要过分向有意愿的客户吹嘘现有的业绩。我曾经碰到有的业务，和我谈价格时，大谈他的一个大客户如何如何，说别人一个月200K的订单也是这个价格。这样的谈法，等于是在封我的嘴，我当时就感觉他已经吃撑了，再给饭也不要了。4.答应的事情要做到，即使完成不了也要提前告诉客人，不要拖到客人来问才说。诚信太重要了，不只是公司，个人诚信也很重要，即使单子没做成，至少保住了在客人面前的诚信，无论是对业务，还是对自己将来的发展都大有好处。5.报价要有技巧。关于这个问题

，已经有很多帖子，但我不吐不快，因为居然有的工厂业务把价格报个天高（比其他工厂高3~4倍！！），还好意思说自己是因为质量过硬，在我追问到底好在哪里，又说工程人员比较清楚，自己不知道！！客人都不傻，如果相同容量的MP3，报价比SONY还高的话，又有谁会感兴趣呢？

6. 接到客人讯盘时要及时回复，即使是一封大众格式的回复都会让客人知道你办事的效率及对客人的尊重。有时候等你考虑好如何回复，报价时，客人已经飞掉了。对于那些在阿里或者环球资源上做广告，每天有大量讯盘的业务，这点尤其重要。

7. 生意上的SENSE必不可少。这个东西比较难描述，简单的说是能够发现客人在考虑是否下单时，最主要的因素是什么。我曾经丢掉一个500万美金的单子，具体原因不方便说明，但是当时只要打一个电话澄清一下就OK了，我没察觉出这个电话的重要，结果单子被别人抢了，郁闷了好一阵。

8. 不要轻易的对客人说“不”。圆滑的处理是好的选择。例如，客人的目标价格实在是做不下来，可以说“我再帮您和老板争取一下”，或者推荐可以达到目标价格的产品给客人。

9. 参加展会时，我最喜欢在第一天去，因为除了第一天，大多数参展的业务都没有了激情，对于客人的寻价几乎是疲于应付。那些自以为有火眼睛睛的业务则对客人区别对待。这些都是很致命的。展会就那么几天，拜托各位打足12分精神，给每一个到你展位的客人良好的印象。

10. 坐在办公室里，重复着千篇一律的工作，发邮件，收邮件……很多人干了几个月却没有订单，甚至一点头绪都没有。相信多数的业务员都经历过这样的情况。本人在工厂时也有过这样的迷茫，来到贸易公司，才知道，原来的客户开发很没有目的性

，即，根本没抓重点客户，而是泛泛的联系，自然很难有成果。做业务，在开始向新客人发邮件前，一定要确认你的邮件对客人是有价值的。例如，如果你是做廉价小礼品的，又想开发美国市场，你就要知道目标客人是WAL-MART, DOLLAR TREE, DOLLAR GENERAL.....做文具的就要知道目标客人是OFFICE MAX, OFFICE DEPOT.....做家电的就要知道CIRCUITCITY, RADIO SHACK, STAPLES.....这些客人只要攻下一家，业务量就够老板笑几个月了。

11. 关于报价单的问题。现在的客户大都有自己的报价单格式，方便比较，但是有工厂的业务不能理解，甚至偷懒，总是不能及时，完整，正确的填写，总觉得自己的报价单就OK了，不需要再填那么复杂的东西。但是站在客人的立场上，如果一个工厂的业务人员，连报价单那么简单的东西都做不好，怎么会放心把订单交给你呢。

12. 关于商业技巧的问题。如果大家想成为真正的业务的话，就要注意一下外贸以外的东西，我是指除了单证，报关等等只有外贸才会涉及的东西，还要多多向国内的业务员学习业务的技巧。这一点我以前也发过帖子，不过并没有得到广泛的认同，而本人在实践中深刻感受到外贸业务在如何做生意，以及商业嗅觉上比国内的业务员差的好多。大家虽然面对的市场和客人不同，但是，商业的技巧是互通的。（PS.本人的LP在世界第一大贸易公司工作，是公认金牌业务员之一。本人正在LP帮助下学习商业技巧）

13. 关于付款方式。做外贸生意，付款风险大，所以，在考虑付款方式时，要首先注意控制风险，这个道理大家都明白，那么，如果客人的付款方式和你的风险控制发生冲突，影响成交时，该如何既拿到订单，又确保收款呢。本人只有

笨办法，去找中国出口信用保险公司，虽然手续复杂，但是一旦承保，绝对安全。 14. 业务和老板的关系。我在和工厂谈判时，明显感觉到和老板谈比和业务谈有效果，因为业务永远都不知道老板的底线在哪里，这就带出一个问题，业务在准备谈判时，到底该知道多少。千万不要以为老板把BOM单丢给你，就是对你的信任了，如何把握老板的心态，也是业务员要学习的东西，特别是在价格谈不拢时。 15. 这一条要特别送给工厂的业务员。因为在我的经历中，工厂，特别是大工厂的业务，服务意识很差。我说的服务不是说客人来了端茶倒水，而是说在日常与客人交流和处理问题上，要有不光做好产品，还要做好服务的意识。例如，我要一个业务帮我处理样品的事情，他做着做着就烦了，抱怨说他的客人中我是最烦人的一个。试想，如果饭店服务员一边给人倒茶一边埋怨客人，他还能干下去吗。这里要提醒一些年轻的女业务，不要在客人面前耍小姐脾气或者撒娇，即使平时和客人关系再好也不可以，外贸生意讲究的是严谨，细致的作风，切不可在客人面前显示出小女人的面目。 16. 现在有的营销书上强调业务员在见客户时，一定要不卑不亢。但是很多业务只做到了不卑，在客户面前很酷。酷也就算了，很多问题一问三不知，连工厂的基本状况都还不了解，而且摆出一副“你的问题真可笑”的表情。看来，做到不卑很容易，但是同时做到不亢，就不是那么简单了。 17. 在学校里，我也学过一些营销方面的课程，其中心理学的内容也有涉及，不过现在看起来，那些东西不是我辈这种没几年社会经历的人能掌握的，特别是做外贸的，本来人际关系就比较简单，想要在谈判中准确把握客人的心理基本是不可能的。所以，没

有足够复杂的思想，就不要浪费时间和精力去猜测客人在想什么，更不要基于猜测做任何的判断，所有的判断一定要有事实做基础18。一份客户联系名单是很重要的，最好是在自己的OUTLOOK里编一份，每隔一段时间就发一些新产品拉，报价拉之类的，虽然只是举手之劳，但是却可以让客人对你保持印象。其实，有价值的客人是有限的，在经过了前期的散网和筛选后，如何让有潜力的客人下单就变成第一要务，而让客人保持对你的印象是成功的第一步。19。客人也是人，也会发昏犯错，也会不礼貌，所以，对于那些不骂不足以平民愤的客人，一定要骂，而且要狠狠的骂，不过，骂完之后，一定要打电话解释，说自己太年轻，比较冲动之类的适当安抚一下，既除了胸中闷气，又不得罪客人。20。我在工厂做业务时，经常觉得采购和财务比客人还要难对付，很多的时间和精力都花在内耗上了。现在想起来，要得到公司内部的支持，就一定在平时就注意搞好人际关系，切忌目空一切骄傲自大。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com