

对外业务人员跟单全解剖 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/38/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_B9\\_E5\\_A4\\_96\\_E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_c32\\_38269.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_B9_E5_A4_96_E4_B8_9A_E5_c32_38269.htm)

第一步：作为业务人员的心态：记住该记住的，忘记该忘记的。改变能改变的，接受不能改变的。谈业务人员的心态，就必然会涉及两个方面：招聘和应聘。如果以业务人员/销售代表的身份进入公司，工作职责就是：维护好客户，多接订单。如果以业务助理的身份进入公司，工作职责就是：做好业务经理分配的工作。两者工作内容相同，但待遇却有相差。一般来说，业务人员/销售代表是有业务提成的，而业务助理是没有提成的。在招聘和应聘时，公司与业务人员双方需就待遇问题谈好细节条件。这就对双方提出要求。对公司来说，一整套完善的业务薪资体制需要出台；对业务人员来说，不要让不确定因素模糊下去。一个连自己利益都不会去争取的业务人员会为公司争取利益吗？从发展来说，业务人员应与公司的发展同步。即，业务人员的工作为公司带来稳定的发展，得到应得的报酬。业务人员在进入公司时，就必须做好在公司工作3-5年以上的准备。因为一个业务人员从熟悉产品到积累固定的客户最好也需要1年以上。也就是说到第2年，业务人员才能真正从自己的工作成果中获利。公司的相应待遇制度也应该建立在3-5年以上而且用好业务人员的这3-5年时间，为公司谋取更大的利益。任何事都没有对与错，它是一种经历；人生也只是一种经历。所以要怎么样去做，尽管大胆地去做吧！

第二步：做到正规，注重细节。为什么要正规和注重细节？对外贸易与其他的贸易不同，因为地理、文化背景等方面的不同

，它需要操作人员使用一套已经被广泛接受并沿用的系统。它就是我们在书本上学习到的那些知识和规范。从沟通的细节中客户会看到你的工作态度，工作是否严谨及是否可以信任。如何正规和注重细节？从业务人员来说，所有与客户有接触的文件都必须符合国际惯例。它们都有其固定的格式和规范。所以尽量使用正规的商务信函，正规的合同格式，正规的样品发票等文件。在实际操作中从以下几方面做到：1. 对客户的回复使用正规商务信函格式。2. 在每一封信函中正确使用签名格式3. 努力提高英语写作水平。使用正确、简洁的语言。4. 使用常用的字体及字号。公司如有规定，使用公司规定的字体，字号及颜色。5. 不使用非正规缩写。如：asap. 6. 规范使用英文大小写。不使用全部大写，以方便客户阅读7. 尊重客户，使用礼貌用语。勿出现商务忌讳用语或太粗俗语言。

第三步：熟悉产品。一个连产品都不熟悉的业务人员，能将产品推销给客户吗？会赢得客户的信任吗？从以下方面来熟悉产品：1. 如果是生产型企业，业务人员多到生产车间和样品制作部去；如果是贸易企业，多与工厂负责人沟通并将得来的资料进行比较。一方面可以了解生产工艺，另一方面可以全面了解产品相关知识。2. 如果你是接手以前业务人员手上的工作，整理以前与客户沟通过的信函，会让你了解许多有关产品方面的知识。3. 不懂一定要问。因为客户既然敢下订单，说明他对产品还是有一定了解的，甚至说非常了解。而你要做的就是比他更专业，因为你要卖你的产品给他。把客户当傻瓜是最不明智之举。4. 如果还有其他业务人员，创造机会让你们成为朋友。如果他愿意帮你，你可以省很多时间和精力。5. 做个有心人。将在日常订单跟进

过程中的产品相关知识整理成文档并默记在心中。公司产品知识见皮革文具及皮革制品参数标准。第四步：做到“分析反馈沟通”，“建议”和“守诺”。沟通心态及目标：将客户每个询价变成订单。即使这次沟通没有接到订单，也要让客户在下次有类似的产品询价时，第一时间想到你或你的公司。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](http://www.100test.com)