

货代综合辅导:外贸，如何培养与客人的感情 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/471/2021\\_2022\\_\\_E8\\_B4\\_A7\\_E4\\_BB\\_A3\\_E7\\_BB\\_BC\\_E5\\_c67\\_471198.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/471/2021_2022__E8_B4_A7_E4_BB_A3_E7_BB_BC_E5_c67_471198.htm)

当我们敲打着这生冷的键盘聊天时，当我们坐在电脑面前傻傻发呆时。我们才会发现自己真正的空虚，无聊，总想自己是不是运气太差，一个小单都没有搞到手，是不是自己没有这方面的才华，需不需要转个行。邮箱打开十遍了，邮件发了几百甚至几千封了，一个鬼形儿都没有回，心底的失落可想而知。都说新官上任三把火，用在业务方面，我认为一样的有道理。每一个人上班的前几天最有热情，然后慢慢的等待，到了无奈，最后，慢慢耗尽了这种热情。每一天都在固定的时间准时的打开电脑，怀着一颗激动的心情打开邮箱，希望看到某个定单，或者一个询盘也好，但没有，始终没有。一次的满怀希望打开邮箱，又失望的关闭，再次打开，又再次失望。。。。等到数次后，我们索性就开始聊天，开始抱怨自己的工作，为什么老板定的价位这么高，为什么同行总比我们好，平台又没有多大效果。我们是不是还在浪费生活与工作的时间，还在那里不知死活的拼命。所以，每天，我们都以聊天，看新闻，搞自己的QQ空间，搞自己的图片，完全把正事抛在了脑后面。直到有一天，我们厌倦了这样的生活，开始烦恼，给自己更大的压力，结果还是一事无成。我一直在苦苦思索:"如何能找到努力的方向，成功的培养出与客人的感情，获得更大的收获"。我在想，如果突破了这样的难题，成功之日则指日可待。度过这个寂寞期，打通与客人的关系，培养与客人的感情成为我们工作的第一步。大家都知道发邮件，发

邮件，天天要做的工作就是一定要发邮件。但我们为什么要发邮件？发邮件的目的是什么？我想很少有人去想为什么要每天这样枯燥的这样发下去，没有想想发邮件的目的如何，内容如何。为什么我们要去发邮件，那是我们想与客人沟通，与客人交流，想得到他们真实的想法。只有与客人做认真的交流与沟通才能增加感情。我还记得在“外贸，更需要培养与客人培养感情”一文发表后，更多的网友询问我：是否有高明的方法，或者精辟的英语句子来表达这份感情。我只能说没有，这个需要我们去慢慢体会与客人交流的这种心情，达到最终的目的。如何增进与客人的感情？我还是认为与几个工作过程密切相关。首先，是相互认识。如果这个过程都没有，客人何以了解我们呢，那就真是天方夜谈。在中国，我们可以请客人到高级酒店用餐，可以请他们去KTV好好的K一下，甚至找MM坐陪的也不在少数，最后还要搞个礼品给他。很多客人的身心都满足了，认为哥们儿你够耿，单子没有问题，签字就是了。就这样，我们轻松搞定了一个定单，到晚上邀几个哥们儿又去庆祝下。但是，客人在国外。我怎么能请他用餐。就是送礼运费也要好几百啊！何况还是个新客人，潜在客户，有必要去进行这么大的投入么。如果公司都那样的话，公司早就入不敷出了。请客，送礼的机会都没得了，我们该如何着手呢！我们总不能天天望着电脑与电话傻傻发呆吧，希望某日一个几百万的定单砸中自己。所以，我们要轻装上阵，努力打开业务的突破口。我们必须让客人先来认识自己，只有认识后感情才能升华。何以让客人来认识我们？发个邮件，然后坐在那里傻等。或者打个电话，等待客人们的回话。再者发个传真。等了一天，两天，一个星期，甚

至一个月，客人是一个回复都没有给我们。我们是不是要被急死。反过来想想，客人的邮箱每天暴满，怎么能引起客人对你的关注，又怎么认定你做生意呢？过了几个星期，甚至一个月，你发的邮件早就被客人删除了，或者已经排到客人邮箱中的第N页去了。这是一个不成功的推荐自己，余下的事继续让客人来认识我们。只有当您收到客人的回复邮件后，你才能顺利的展开后面的几个步骤。其次，我们应该在与客人的交流中升华自己，一定不能让客户觉得我们在浪费他们的时间。试想想看：如果你和客户已经非常谈得来，并且客户已经愿意把他们的原样寄给我们打确认样了。同时，我们是完全有能力打出这样的样品的。我们也答应客户会在某个时间内打好确认样给客户确认。但我们做得非常托拉，本答应一个星期可以办好的事情，却一个月才搞好。客户肯定认为你在浪费他的时间，他对你的印象也是直线下降。想在该基础再次升温，可能比登天还难。我们没有高深的学问博得老外的赞美。我们只有努力完成自己的基本事情，答应的事一定要办到。诚信，有原则，这才是博得老外欣赏的基本条件。如果办事托托拉拉，就算你请他吃百顿饭，也很难找到订单，获得他的认可。有原则的处理客户的要求，这是感情升华的必要。最后，才是谈到情感的扩充，我们可以试探性的找到客户的某些偏好，当然不要涉及政治。我们可以谈谈中国与美国的员工，老板的为人，工作环境，文化差异，节日祝福，稍微可以叫老外代购几本流行的杂志。如果恰逢国外重大节日，可以尝试着送点儿小礼给他！当然，如果你能直接去拜访客户一面，那样的效果会是最好的，不过投入大了点儿！

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)